

CONTACT DESKTOP

BENUTZERDOKUMENTATION

Datum: März 2026

Inhalt

Von Unified Communications zu Team Collaboration 4

Contact Desktop 5

2.1	Funktionen	5
2.2	Anmelden	5
2.3	Passwort zurücksetzen.....	7
2.4	Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy	7
2.5	Benutzeroberfläche.....	8
2.5.1	Internes Telefonbuch	9
2.5.2	Tastatur	11
2.5.3	Telefonbuch.....	12
2.5.4	Anrufliste.....	15
2.5.5	Chat.....	17
2.6	Statusleiste	20
2.6.1	Menü	20
2.6.2	Mein manueller REACH Status	20
2.6.3	Endgerätewahl	22
2.6.4	Minimieren/Maximieren	22
2.6.5	Schließen	22
2.7	Softphone-Unterstützung in einer Terminalserver-Umgebung	22
2.8	Optionen im Kontextmenü.....	23
2.9	Tastenkombinationen	24

Contact Desktop konfigurieren 26

3.1	Profil	26
3.2	Eingehende Endgeräteauswahl	27
3.3	Anwesenheit überschreiben	27
3.4	Meine Anrufer-ID.....	28
3.5	Umleitung.....	28
3.6	Wartefelder & Tools	29

3.7 Meetings 30

3.8 Einstellungen 31

3.8.1	Wählpläne.....	31
3.8.2	Audio-Einstellungen.....	32
3.8.3	Video-Einstellungen.....	33
3.8.4	Benachrichtigungs-Einstellungen.....	33
3.8.5	Integrations-Einstellungen.....	33
3.8.6	Kollegenliste-Einstellungen	40
3.8.7	Shomi einstellungen	40
3.8.8	Weitere Einstellungen	41

3.9 Über

3.10 Abmelden

Telefonieren mit Contact Desktop 43

4.1	Eingehender Anruf	43
4.2	Anrufe übergeben	44
4.3	Verwalten von zwei gleichzeitigen Softphone-Anrufen	46
4.4	Verwenden eines Headsets	46

Shomi - Ihr persönlicher Assistent 50

5.1	Funktionen.....	50
5.2	Chat	51
5.3	Löschen von Konversationsdaten.....	52
5.4	Beispiele.....	52
5.4.1	Anruf-Screening.....	52
5.4.2	Anrufanalyse	54
5.4.3	Ein Meeting aufzeichnen	56
5.4.4	Smart Voice to text	57
5.5	Datenschutz & KI-Modell Verwendung	57

Meetings..... 59

6.1	Meeting starten	59
-----	-----------------------	----

6.2 Meeting beitreten..... 61

Software-Update..... 63

7.1 Neue Funktionen..... 63

7.1.1 Version 1.39..... 63

7.1.2 Version 1.38..... 65

7.1.3 Version 1.37..... 65

7.1.4 Version 1.36..... 66

7.1.5 Version 1.35..... 66

7.1.6 Version 1.34..... 68

Anforderungen..... 70

1 VON UNIFIED COMMUNICATIONS ZU TEAM COLLABORATION

Die Steigerung der Effizienz am Arbeitsplatz geht über die Grenzen von UC hinaus. Maßgeblich dafür ist die Integration von Instant Messaging, Sprache, Video und Konferenz. Team Collaboration wird auf ein neues Level gebracht durch das Protokollieren von Gesprächen sowie allen ausgetauschten Daten. Diskussionen werden über die Grenzen von Meetings hinaus ausgeweitet. Die Beliebtheit von Collaboration-Software mit zusätzlichen Web-Kommunikationsfunktionen verdeutlicht, dass die derzeit verfügbaren Kommunikationslösungen die Anforderungen nicht erfüllen.

Contact Desktop wird diesen Anforderungen gerecht - eine Client-Lösung, die Team-Collaboration-Funktionen mit Web-Kommunikation vereint (Sprach-/Video-Gruppen-Anrufe).

Weitere Online-Hilfen

Produkt	Link
Contact	help.summa.io/contact/1.00/web/Neutral/de-DE/
Contact for Web	help.summa.io/contactweb/1.00/web/Neutral/de-DE/
Contact Mobile iOS	help.summa.io/umc/1.00/iOS/Neutral/de-DE/
Contact Mobile Android	help.summa.io/umc/1.00/Android/Neutral/de-DE/
Contact Connect	help.summa.io/contactconnect/1.00/web/Neutral/de-DE/


2 CONTACT DESKTOP

Contact Desktop erweitert Ihre PBX-Funktionalitäten auf dem Desktop um eine nahtlose Integration der Team-Collaboration.

Das Programm steht zum Download für Windows und macOS zur Verfügung.

Sie können Anrufe starten, empfangen und verwalten, unabhängig davon, ob sie das integrierte Softphone, ein Tischtelefon oder ein mobiles Endgerät verwenden. Außerdem können Sie den Anwesenheitsstatus Ihrer Kollegen sehen.

Nach dem Herunterladen erscheint das Symbol von Contact Desktop in der Taskleiste.

Die Anwendung wird automatisch über den Contact-Anmeldebildschirm gestartet. Wenn das Contact-Symbol weiß ist , zeigt es den Verfügbarkeitsstatus an. Leuchtet das Symbol rot, besteht keine Verbindung.



Einige Screenshots in diesem Dokument können von der tatsächlichen (aktuellen) Implementierung von Contact Desktop abweichen.

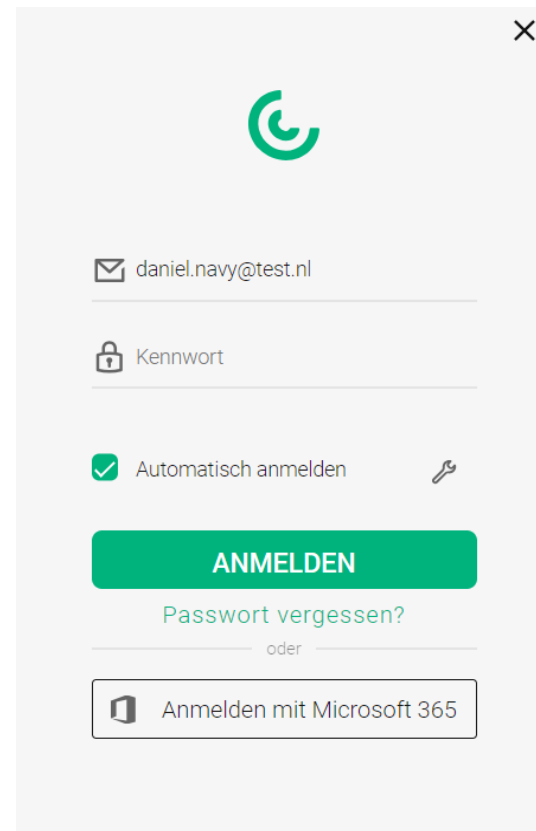
2.1 FUNKTIONEN

Contact Desktop bietet u.a. die folgenden Funktionen:

- Chat, siehe *2.5.5 Chat*, Seite 17
- Verwaltung von Wartefeldern, siehe *3.6 Wartefelder & Tools*, Seite 29
- Anrufsteuerung, siehe *4 Telefonieren mit Contact Desktop*, Seite 43
- KI-Assistent Shomi, siehe *5 Shomi - Ihr persönlicher Assistent*, Seite 50
- Meeting Room Integration, siehe *6 Meetings*, Seite 59
- Outlook- und Google-Integration, siehe *3.8.5 Integrations-Einstellungen*, Seite 33

2.2 ANMELDEN

Bei Contact Desktop können Sie sich entweder mit den von Ihrem Administrator bereitgestellten Anmeldedaten oder mit Ihrem Microsoft-Konto anmelden.



Anmeldung mit Contact Anmeldedaten

Für die Anmeldung an Contact Desktop brauchen Sie die Anmeldedaten, die Sie von Ihrem Administrator erhalten.

So melden Sie sich mit Ihren Contact Anmeldedaten an

- 1 Starten Sie Contact Desktop, indem Sie auf das Contact Desktop Symbol auf Ihrem Desktop bzw. auf dem Bildschirm (Mac) klicken.
- 2 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - ✓ Sie werden an Contact Desktop angemeldet.



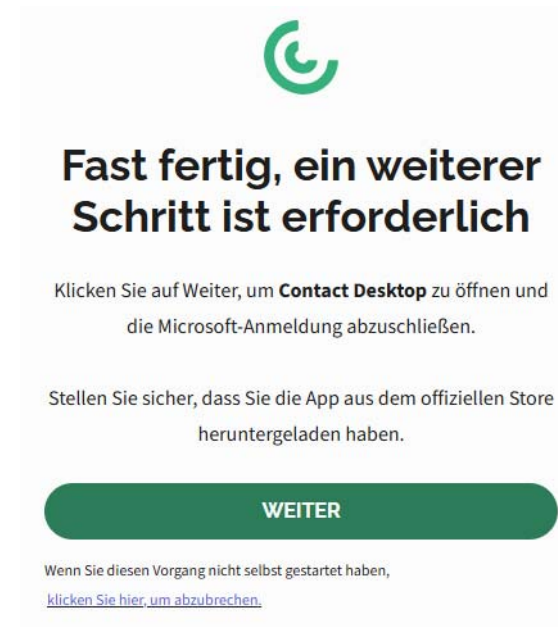
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch anmelden**, um sich beim Starten Ihres Computers automatisch an Contact Desktop anzumelden.

Anmeldung mit Microsoft 365-Anmeldedaten

Melden Sie sich direkt mit Ihrem Microsoft-Konto an, um eine nahtlose Integration mit Microsoft-Diensten zu erreichen. Wenn Sie sich bereits einmal mit Ihrem Microsoft-Konto angemeldet haben, müssen Sie sich nicht mehr erneut authentifizieren, wenn Sie die Microsoft-Integration aktivieren, wie unter **3.8.5.2 Microsoft Integration**, Seite 35 beschrieben.

So melden Sie sich mit Ihren Microsoft 365-Anmeldedaten an

- 1 Starten Sie Contact Desktop durch Klicken auf das Symbol Contact Desktop auf Ihrem Desktop oder Bildschirm (Mac).
- 2 Klicken Sie auf **Anmelden mit Microsoft 365**.
 - ✓ Der Standardbrowser auf Ihrem System öffnet sich.
- 3 Geben Sie Ihre Microsoft Anmeldedaten ein.
 - ✓ Das folgende Fenster öffnet sich:



- 4 Klicken Sie auf Weiter.
 - ✓ Sie sind bei Contact Desktop eingeloggt.
- 5 Möglicherweise müssen Sie Ihrem Browser die Erlaubnis erteilen, Contact Desktop zu öffnen. Klicken Sie auf Contact **öffnen**.
- 6 Sie können das Fenster schließen.
 - ✓ Contact Desktop wird geöffnet und Sie sind mit Ihren Microsoft-Anmeldedaten angemeldet.



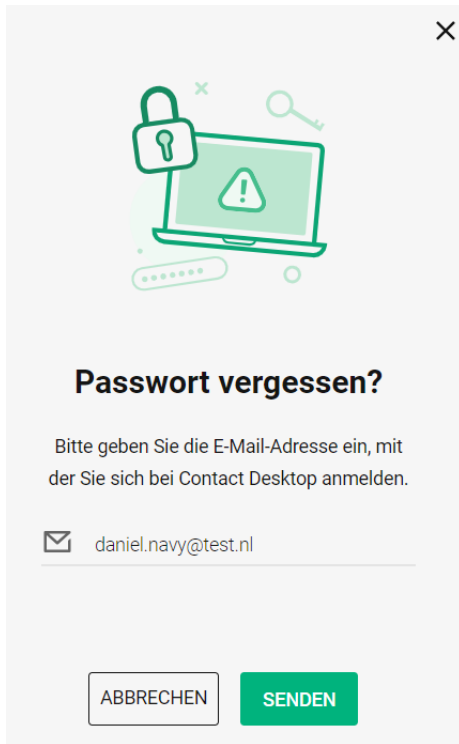
Wenn die Meldung **Ihre Authentifizierung ist abgelaufen** erscheint, müssen Sie sich erneut mit Ihrem Microsoft-Konto authentifizieren. Microsoft kann Sie auffordern, sich häufiger anzumelden, bis Contact Desktop als vertrauenswürdige Anwendung erkannt wird.

2.3 PASSWORT ZURÜCKSETZEN

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie die Funktion **Passwort vergessen** nutzen, um es sicher zurückzusetzen und wieder Zugang zu Ihrem Konto zu erhalten.

So setzen Sie Ihr Passwort zurück

- 1 Klicken Sie auf **Passwort vergessen?** im Contact Desktop Anmeldedialog.
 - ✓ Es erscheint der folgende Dialog:



- 2 Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die mit Ihrem Contact Konto verknüpft ist.
- 3 Klicken Sie auf **Senden**.
 - ✓ Eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts wird an die angegebene Adresse gesendet.



Wenn die E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts nicht in Ihrem Posteingang erscheint, überprüfen Sie Ihren Spam- oder Junk-Mail-Ordner, bevor Sie einen neuen Link zum Zurücksetzen anfordern.

- 4 Klicken Sie auf den Link in der E-Mail.

- 5 Geben Sie ein neues Kennwort ein.
- 6 Bestätigen Sie das neue Kennwort, indem Sie es erneut eingeben.




Wenn Sie ein neues Passwort erstellen, wählen Sie ein starkes und sicheres Passwort, das eine Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen enthält.

- 7 Klicken Sie auf **Senden**.
 - ✓ Ihr Kennwort wird geändert und Sie können sich mit Ihrem neuen Kennwort bei Contact Anwendungen anmelden.

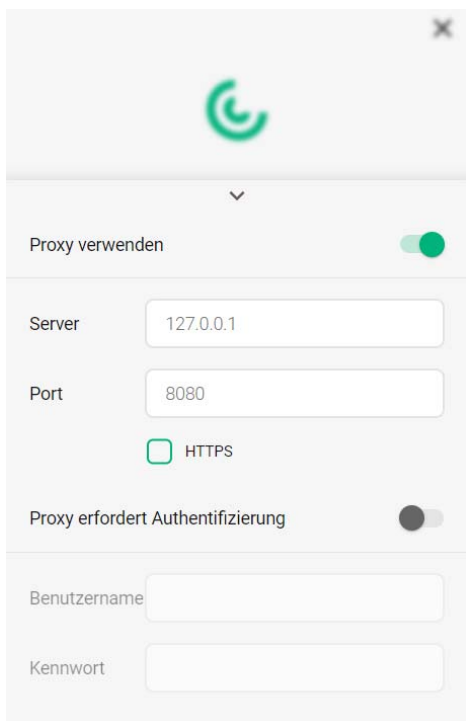
2.4 UNTERSTÜTZUNG VON HTTP/HTTPS-PROXY

Contact Desktop wird auch in http/https-Proxy-Umgebungen unterstützt.

So richten Sie Contact Desktop in http/https-Proxy-Umgebungen ein

- 1 Klicken Sie auf  im Anmeldedialog von Contact Desktop.
 - ✓ Es erscheint das folgende Fenster:

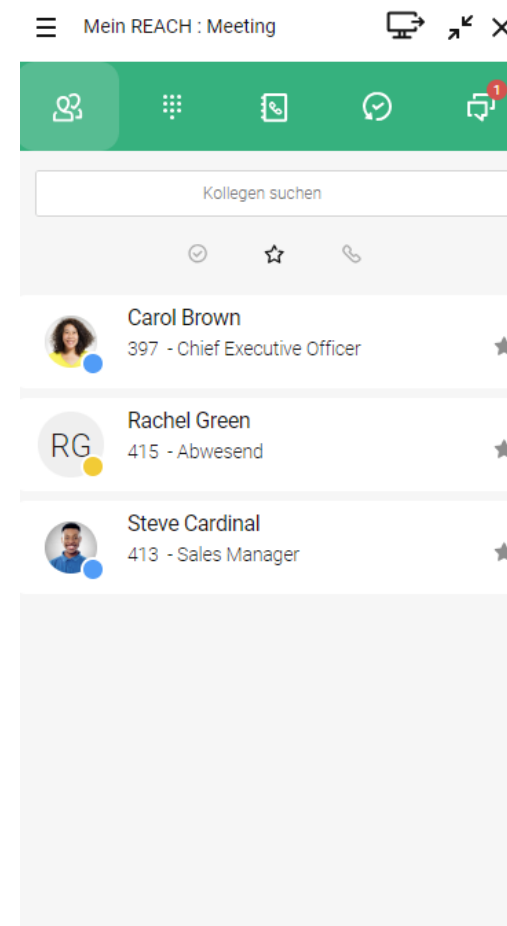
2.5 BENUTZEROBERFLÄCHE



The screenshot shows a configuration window for proxy settings. At the top, there is a green circular logo and a close button. Below it, a dropdown arrow is visible. The main section contains the following elements:

- A toggle switch labeled "Proxy verwenden" which is turned on (green).
- Input fields for "Server" (127.0.0.1) and "Port" (8080).
- A checkbox labeled "HTTPS" which is currently unchecked.
- A toggle switch labeled "Proxy erfordert Authentifizierung" which is turned off (grey).
- Input fields for "Benutzername" and "Kennwort" (password).


- 2 Aktivieren Sie **Proxy verwenden**.
- 3 Geben Sie den Server und den Port ein und aktivieren Sie ggf. HTTPS für den HTTPS-Proxy.
- 4 Falls der jeweilige Proxy eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie den unteren Schalter und geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.



Die Benutzeroberfläche von Contact Desktop ist in fünf Bereiche eingeteilt, mit denen Ihnen verschiedene Aktionen zur Verfügung stehen:

- *Internes Telefonbuch*
- *Tastatur*
- *Telefonbuch*
- *Anrufliste*
- *Chat*

2.5.1 INTERNES TELEFONBUCH

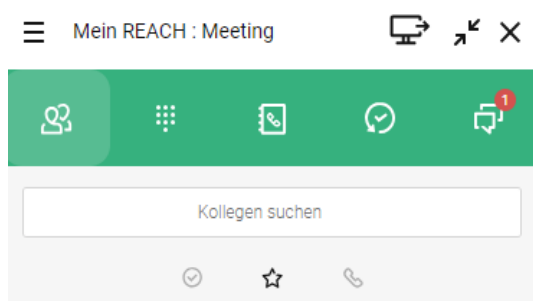
Um sich einen Überblick über Ihre Kollegen und deren Verfügbarkeit zu verschaffen, klicken Sie auf .







Das Interne Telefonbuch kann nur mit Administratorrechten bearbeitet werden und steht allen Benutzern in Ihrer Firma zur Verfügung.

Suchleiste


In der Suchleiste können Sie nach Namen und Rufnummern filtern. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.




Sie können die Einträge auch nach verschiedenen Kriterien filtern.


- Aktivieren Sie , um Kollegen anzuzeigen, die online sind.
- Aktivieren Sie , um Ihre Favoriten anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um Kollegen anzuzeigen, die für Anrufe verfügbar sind.
- Aktivieren Sie , um nach Gruppen zu filtern.



Wenn Sie die Option **Gruppen anzeigen** in den Einstellungen der Kollegenliste deaktivieren, wird das Symbol  zum Filtern von Gruppen im Telefonbuch nicht angezeigt. Siehe 3.8.6 *Kollegenliste-Einstellungen*, Seite 40.

- Aktivieren Sie , um nach Wartefeldern zu filtern.




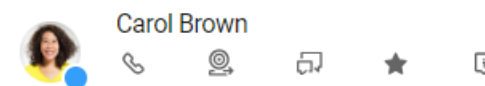
Wenn Sie die Option **Wartefelder anzeigen** in den Einstellungen der Kollegenliste deaktivieren, wird das Symbol  zum Filtern von Wartefeldern im Telefonbuch nicht mehr angezeigt. Siehe 3.8.6 *Kollegenliste-Einstellungen*, Seite 40.









Wenn Sie Kontakte in dem Telefonbuch als Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

So erweitern Sie die Optionen für einen Kontakt

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 2 Klicken Sie auf „“.
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um den Teilnehmer anzurufen.
 - Klicken Sie auf , um eine Einladung zu einem Meeting zu versenden.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.






- Klicken Sie auf , um einen Kontakt zu Ihren Favoriten hinzuzufügen oder klicken Sie auf , um einen Kontakt aus Ihren Favoriten zu entfernen.
- Klicken Sie auf , um die Kontaktinformationen aufzurufen.

Sie können das Verhalten bei Klick auf einen Kollegen in Ihrer Kontaktliste festlegen, siehe *So legen das Verhalten beim Klick auf einen Kollegen fest*, Seite 40.

Status Anzeige

Der Status Ihrer Kontakte wird durch einen farbigen Punkt auf dem Profilbild angezeigt.

Sie können einstellen, ob Ihr Status angezeigt werden soll, siehe 3.3 *Anwesenheit überschreiben*, Seite 27.

Symbol	Status	Erläuterung
	Telefonisch erreichbar	Kontakte, die nicht in Contact Desktop angemeldet sind, aber an einem Festnetz- oder Mobiltelefon erreichbar sind
	Online	Kontakte, die in Contact Desktop angemeldet sind
	Abwesend	Kontakte, die ihre Anwesenheit manuell auf Abwesend gesetzt haben.
	Beschäftigt	Kontakte, die sich in einem Anruf, in einer Meeting Room Sitzung oder in einem MS Teams Anruf befinden oder deren Präsenzstatus auf Nicht stören eingestellt ist
	Abgemeldet	Kontakte, die nicht bei Contact Desktop oder einem Gerät angemeldet sind; Kontakte, die die Übertragung ihres Präsenzstatus deaktiviert oder ihren Status manuell über den Client auf Als offline anzeigen gesetzt haben

Benachrichtigung über Verfügbarkeit eines Kontakts




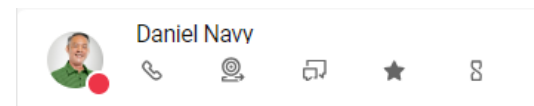
Um zu sehen, wie Ihr Status in Contact mit Ihrem Status in Microsoft Teams synchronisiert wird und umgekehrt, siehe *Microsoft Teams Anwesenheitssynchronisierung*, Seite 35.


Sie können einstellen, dass Sie eine Benachrichtigung erhalten, sobald ein Kollege in Ihrer Kontaktliste nach einem Gespräch oder Meeting wieder verfügbar wird.

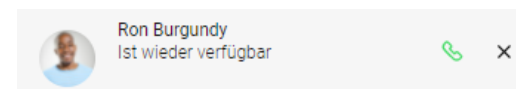
So stellen Sie eine Benachrichtigung über die Verfügbarkeit eines Kontakts ein


Ihr gewünschter Gesprächspartner telefoniert gerade oder befindet sich in einem Meeting und hat den Status Beschäftigt (Rot).

- 1 Fahren Sie mit der Maus über den Kontakt in Ihrer Kontaktliste.
- 2 Klicken Sie auf „“.
✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



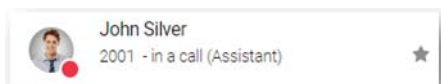
- 3 Klicken Sie auf .
✓ Sie haben die Benachrichtigung über die Verfügbarkeit des Kontakts eingestellt.
Der Gesprächspartner beendet das Gespräch und der Status ändert sich auf Online (Grün).
✓ Sie erhalten eine Benachrichtigung über die Verfügbarkeit es Kontakts.



- 4 Klicken Sie auf , um den Kontakt direkt anzurufen.

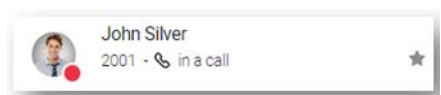
Anwesenheitsstatus für Manager

Es gibt einen Anwesenheitsstatus für Manager für den Fall, dass ein Assistent einen Anruf im Namen des Managers entgegennimmt. Anstatt als **besetzt** oder **im Gespräch** angezeigt zu werden, wird der Manager als **im Gespräch (Assistent)** angezeigt.



Der Assistent stellt fest, dass der Manager (John Silver) tatsächlich erreichbar ist, da er gerade einen Anruf im Auftrag des Managers bearbeitet. So kann bei Bedarf ein Anruf an den Manager weitergeleitet werden.

Wenn der Manager (John Silver) selbst ein Gespräch führt, sieht der Assistent, dass er beschäftigt ist.

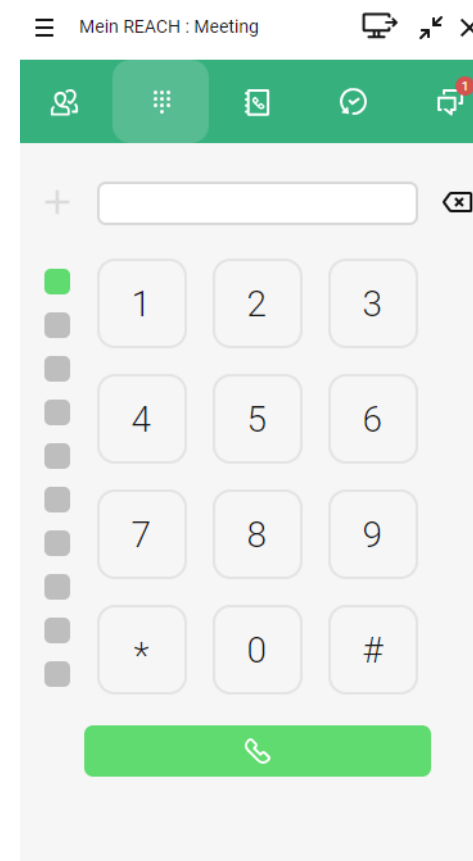


In diesem Szenario wird der Anruf nicht an den Manager weitergeleitet, da der Manager bereits ein Gespräch führt.

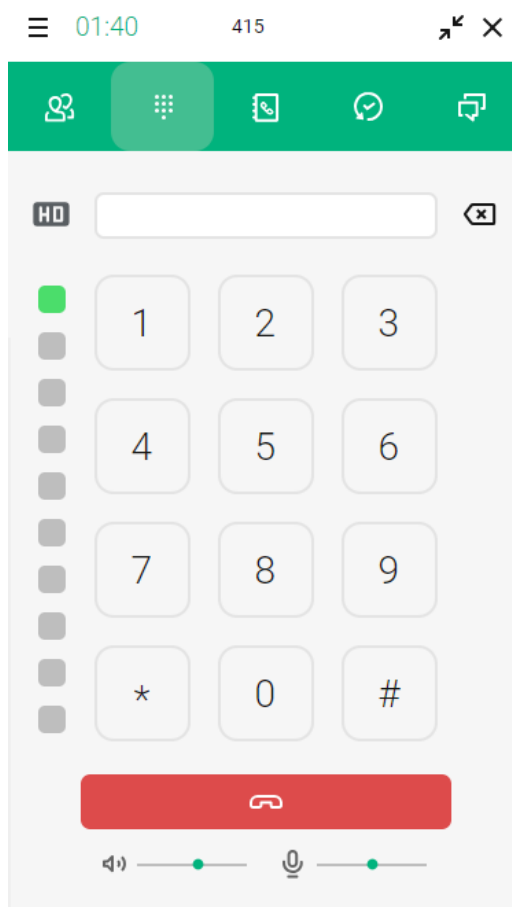
2.5.2 TASTATUR

Um die Tastatur zu öffnen, klicken Sie auf .


Sie können die Tastatur wie auf einem Smartphone verwenden und Anrufe zu Festnetz-, Mobil- sowie Firmenrufnummern tätigen.

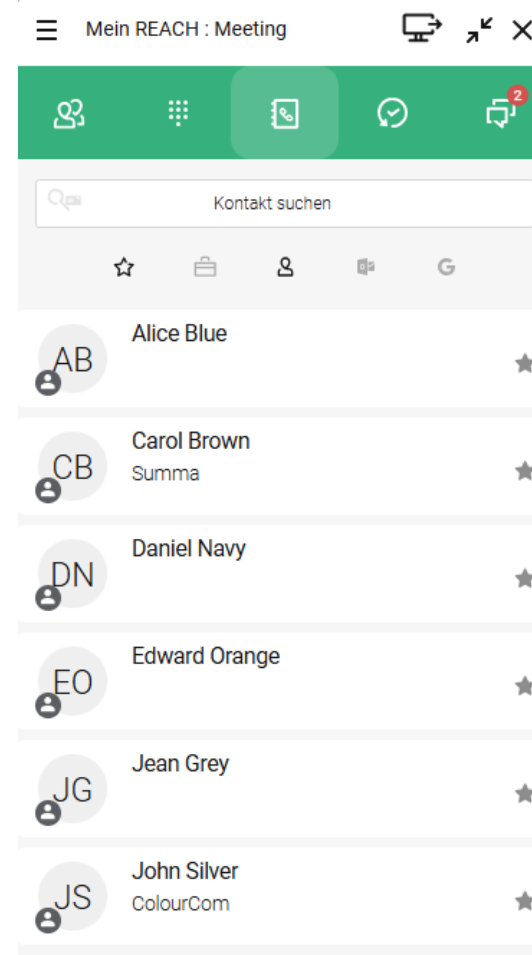


Während eines Anrufs können Sie die Audio- und Mikrofonlautstärke einstellen und die Leitungstasten des Softphones verwenden. Siehe auch [4.3 Verwalten von zwei gleichzeitigen Softphone-Anrufen](#), Seite 46.



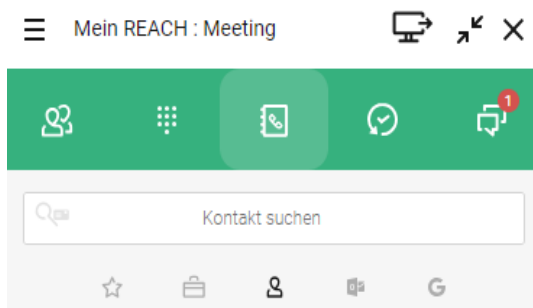
2.5.3 TELEFONBUCH

Um das Telefonbuch zu öffnen, klicken Sie auf . Das Telefonbuch enthält Ihre externen und persönlichen Kontakte. Sie können Einträge hinzufügen, ändern und entfernen.








Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Namen und Rufnummern filtern. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.




Sie können die Einträge auch nach verschiedenen Kriterien filtern.

- Aktivieren Sie , um Ihre Favoriten anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um Unternehmenskontakte anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um persönliche Kontakte anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um Outlook-Kontakte anzuzeigen, falls zutreffend. Siehe 3.8.5.2 *Microsoft Integration*, Seite 35.
- Aktivieren Sie , um Google-Kontakte anzuzeigen, falls zutreffend. Siehe 3.8.5.3 *Google Integration*, Seite 37.










Wenn Sie Kontakte in dem Telefonbuch als Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

So erweitern Sie die Optionen für einen Kontakt

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 2 Klicken Sie auf „“.
✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.





- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.

- Klicken Sie auf , um den Teilnehmer anzurufen.
- Klicken Sie auf , um die Kontaktinformationen zu bearbeiten.
- Klicken Sie auf , um den Kontakt zu löschen.
- Klicken Sie auf , um einen Kontakt zu Ihren Favoriten hinzuzufügen oder klicken Sie auf , um einen Kontakt aus Ihren Favoriten zu entfernen.
- Wenn für den Kontakt eine E-Mail-Adresse angegeben wurde, klicken Sie auf , um eine E-Mail zu senden.
- Klicken Sie auf , um die Kontaktinformationen aufzurufen.

Persönliche Kontakte verwalten

Sie können persönliche Kontakte zu Ihrem Telefonbuch hinzufügen, sowie Einträge bearbeiten oder löschen.



So fügen Sie einen neuen persönlichen Kontakt hinzu

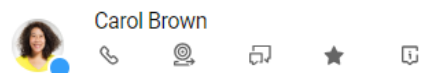
- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf „“.
- 3 Geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen ein.
- 4 Klicken Sie auf **Nummer hinzufügen**.
- 5 Wählen Sie die Art der Nummer, die Sie hinzufügen möchten.
- 6 Klicken Sie auf **OK**.
- 7 Klicken Sie in das Feld **Nummer eingeben** und geben Sie die Telefonnummer des Kontakts ein.
- 8 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der neu erstellte Kontakt wird zu Ihren Persönlichen Kontakten hinzugefügt.




Die Ausführung der Aktion kann einige Zeit dauern.

So bearbeiten Sie einen bestehenden persönlichen Kontakt

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 3 Klicken Sie auf „“.
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf .
- 5 Aktualisieren Sie die gewünschten Felder.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Der bestehende Kontakt wird aktualisiert.





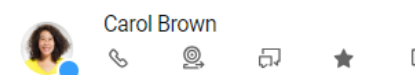
Die Ausführung der Aktion kann einige Zeit dauern.




Sie können nur persönliche Kontakte bearbeiten, die im Operator sichtbar sind. Persönliche Kontakte aus Drittquellen wie Microsoft, Google oder einem CRM-System können nicht bearbeitet werden.

So löschen Sie einen bestehenden persönlichen Kontakt

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 3 Klicken Sie auf „“.
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.





- 4 Klicken Sie auf .
- 5 Klicken Sie auf **Ja**.
 - ✓ Der Kontakt wird gelöscht.

Suchen nach Kontakten innerhalb Ihres CRM












Stellen Sie sicher, dass Contact Connect aktiviert ist und dass eine Verbindung mit dem CRM Ihrer Wahl aufgebaut ist. Für weitere Informationen siehe [3.8.5.1 Contact Connect](#), Seite 34.

So suchen Sie nach Kontakten innerhalb Ihres CRM

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Geben Sie Ihre Suchanfrage in die Suchleiste ein.
- 3 Klicken Sie auf „“.
 - ✓ Ihr CRM wird durchsucht und es werden bis zu fünf übereinstimmende Ergebnisse angezeigt.
 - ✓ Klicken Sie auf den Namen des Kontakts, um einen direkten Anruf zu tätigen.

2.5.4 ANRUFLISTE

Um die Anrufliste zu öffnen, klicken Sie auf . Die Anrufliste bietet einen Überblick über Ihre Anrufe. Alle verpassten, empfangenen, ausgehenden Anrufe, empfangene Voicemails und Weiterleitungen werden angezeigt.

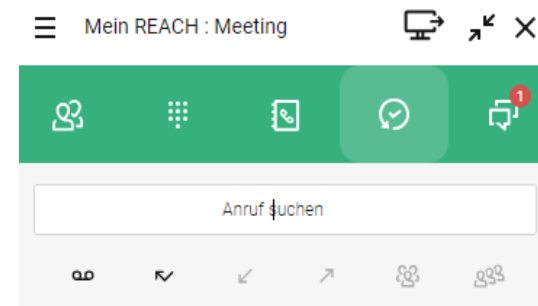
Symbol	Erläuterung
	Verpasster Anruf
	Empfangener Anruf
	Ausgehender Anruf
	Neue Voicemail
	Voicemail
	Shomi Anrufzusammenfassung oder Transkription
	Angenommener Anruf nach Weiterleitung
	Nicht angenommener Anruf nach Weiterleitung









Klicken Sie auf das Profilbild eines Eintrags, um das Benutzerprofil des Kontaktes einzusehen und ggf. einen Anruf zu starten.

Suchleiste

In der Suchleiste der Anrufliste können Sie nach Namen und Rufnummern filtern. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.





Sie können die Einträge auch nach verschiedenen Kriterien filtern.

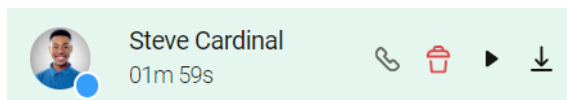
- Aktivieren Sie , um alle Voicemails anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle verpassten Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle eingegangenen Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle ausgehenden Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle eingehenden Gruppenanrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle für eine Wartefeld angebotenen Anrufe anzuzeigen.



Voicemails

Die Anrufliste bietet Zugriff auf Ihre Voicemails. Sie können einzelne Nachrichten auswählen, um sie anzuhören oder zu entfernen.

So hören Sie Ihre Voicemail ab

- 1 Klicken Sie auf „“.
✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Filtern Sie die Einträge in der Anrufliste, indem Sie auf  klicken.
✓ Es werden alle Voicemails angezeigt.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag der Voicemail, die Sie abhören wollen.




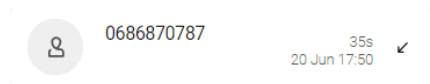
- 4 Klicken Sie auf , um die Voicemail abzuhören oder
Klicken Sie auf , um die Voicemail zu löschen.

Nicht aufgelöste Telefonnummern

Sie können Kontaktdetails zu einer nicht aufgelösten Telefonnummer in Ihrer Anrufliste hinzufügen und den Kontakt zu Ihren Persönlichen Kontakten hinzufügen.

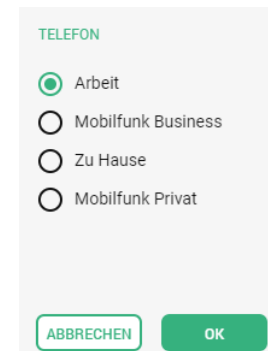
So fügen Sie Kontaktinformationen zu einer nicht aufgelösten Telefonnummer aus der Anrufliste hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag mit der nicht aufgelösten Telefonnummer.



- 3 Klicken Sie auf +.

- 4 Wählen Sie die Art der Nummer, die Sie hinzufügen möchten.




- 5 Klicken Sie auf **OK**.
- 6 Geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen ein.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der neu erstellte Kontakt wird zu Ihren Persönlichen Kontakten hinzugefügt.

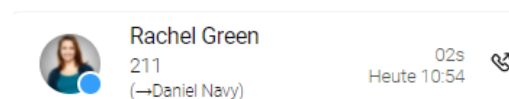



Die Ausführung der Aktion kann einige Zeit dauern.

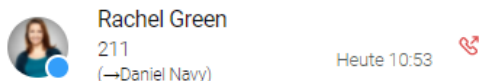
Weitergeleitete Anrufe

In der Anrufliste werden Informationen zu weitergeleiteten Anrufen angezeigt. Wenn Sie eine Weiterleitung von Anrufen aktiviert haben und ein eingehender Anruf wird weitergeleitet erscheint ein Eintrag in der Anrufliste.


Beispiel: Rachel Green hat Sie angerufen. Sie haben eine Weiterleitung an Daniel Navy aktiviert. Der Anruf wird weitergeleitet. Daniel Navy hat den Anruf beantwortet .



Beispiel: Rachel Green hat Sie angerufen. Sie haben eine Weiterleitung an Daniel Navy aktiviert. Der Anruf wird weitergeleitet. Daniel Navy hat den Anruf nicht beantwortet :



2.5.5 CHAT

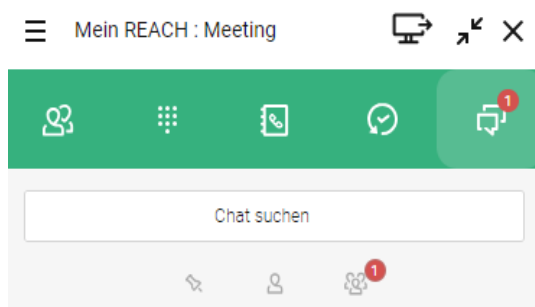
Um den Chat zu öffnen, klicken Sie auf . Im Chat können Sie Nachrichten versenden, Anrufe starten und Meeting Room Einladungen versenden. In Contact Desktop geteilte Internetseiten werden als Link dargestellt, geteilte Standorte werden mit Google Maps Erkennung angezeigt.






Alle Ihre Nachrichten sind auch über Contact Mobile verfügbar.

Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Chats mit bestimmten Kontakten suchen. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.



Sie können die Einträge nach verschiedenen Kriterien filtern.

- Aktivieren Sie , um Chats anzuzeigen, die Sie angeheftet haben.
- Aktivieren Sie , um Einzel-Chats anzuzeigen oder aktivieren Sie , um Gruppenchats anzuzeigen.

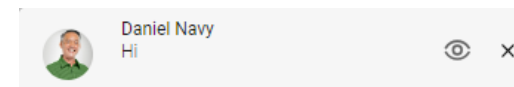


Wenn Sie Chats fixiert haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Chats werden darunter nach Aktualität aufgelistet.



Einzel-Chats

In einem Einzel-Chat tauschen Sie Nachrichten mit einem Teilnehmer aus.

Wenn eine Chat-Nachricht für Sie eingeht erhalten Sie eine Benachrichtigung.




So starten Sie einen Einzel-Chat

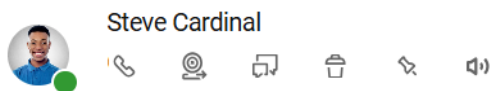
- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Geben Sie in der Suchleiste den Namen des Kontaktes ein, mit dem Sie einen Chat starten wollen.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt.
 - ✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 4 Geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld ein.
- 5 Klicken Sie auf „  “.
 - ✓ Ihre Nachricht wird an den jeweiligen Kontakt gesendet.









So starten Sie einen Anruf aus einem Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Der Chat-Teilnehmer wird angerufen.

So erweitern Sie die Optionen für einen Einzel-Chat

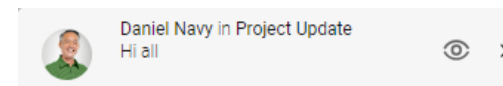
- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Chat.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Chat werden geöffnet.





- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um den Teilnehmer anzurufen.
 - Klicken Sie auf , um eine Einladung zu Meeting Room zu versenden.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu löschen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat anzuheften oder auf , um die Anheftung aufzuheben.
 - Klicken Sie auf , um den Chat stumm zu schalten oder auf , um die Stummschaltung aufzuheben und Benachrichtigungen in diesem Chat zu erhalten.

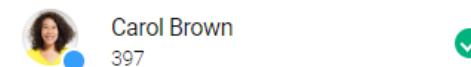
Gruppen-Chats

In einem Gruppen-Chat tauschen Sie Nachrichten mit mehreren Teilnehmern aus. Wenn eine Chat-Nachricht in einem Gruppen-Chat für Sie eingeht erhalten Sie eine Benachrichtigung.




So starten Sie einen neuen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie auf  und dann auf .
- 2 Wählen Sie die Kontakte aus, mit denen Sie einen Gruppen-Chat beginnen möchten.






- 3 Klicken Sie auf **OK**.
- 4 Geben Sie den Gruppenchatnamen ein.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Der Gruppen-Chat ist erstellt und Sie können Nachrichten an die Teilnehmer versenden.






So erweitern Sie die Optionen für einen Gruppen-Chat

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Gruppen-Chat.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Chat werden geöffnet.




- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um eine Meeting Room Einladung an die Mitglieder des Gruppenchats zu senden.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu löschen, falls zutreffend. Sie

müssen der Administrator des Gruppen-Chats sein um diesen löschen zu können.



- Klicken Sie auf , um den Chat anzuheften oder auf , um die Anheftung aufzuheben.
- Klicken Sie auf , um den Chat stumm zu schalten oder auf , um die Stummschaltung aufzuheben und Benachrichtigungen in diesem Chat zu erhalten.
- Klicken Sie auf , um die Informationen zum Gruppenchat anzuzeigen und den Gruppenchat gegebenenfalls zu bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie in einem Gruppenchat auf .
 - ✓ Der Name und die Mitglieder des Gruppen-Chats werden angezeigt.




Sie können den Gruppen-Chat nur bearbeiten, wenn Sie der Administrator des Gruppen-Chats sind und die Gruppe erstellt haben.

- 2 Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Sie können den Namen des Gruppenchats ändern, Mitglieder hinzufügen  und Mitglieder löschen .
- 3 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

Meeting Room Einladungen

Sie können Teilnehmern eines Einzel- oder Gruppen-Chats Einladungen zu Meeting Room senden.

So laden Sie Chat-Teilnehmer zu Meeting Room ein

- 1 Klicken Sie in einem Einzel- oder Gruppenchat auf .
 - ✓ Die Einladung wird gesendet.




Eine Einladung zu Meeting Room verfällt nach 15 Minuten.

Für weitere Informationen zu Meeting Room, siehe *6 Meetings*, Seite 59.

Dateien teilen

Sie können Bilder, Videos und Dateien mit Ihren Kollegen teilen.




So teilen Sie Dateien

- 1 Klicken Sie in einem Einzel- oder Gruppenchat auf .
- 2 Wählen Sie die Datei aus, die Sie teilen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **öffnen**.
 - ✓ Die Datei wird an den oder die jeweilige(n) Kontakt(e) gesendet.

Nachrichten bearbeiten und löschen

Sie können Ihre eigenen Nachrichten bearbeiten oder löschen.

So bearbeiten oder löschen Sie eine Nachricht

- 1 Fahren Sie mit der Maus über eine Nachricht in einem Einzel- oder Gruppen-Chat.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Sie können bearbeiten  oder Ihre Nachricht löschen .



Gesendete Dateien können ebenfalls auf diese Weise gelöscht werden.

2.6 STATUSLEISTE



Über die Funktionsleiste können Sie schnell auf wichtige Funktionen zugreifen.

- Menü
- Endgerätewahl
- Minimieren/Maximieren
- Schließen

2.6.1 MENÜ

Um das Menü zu öffnen, klicken Sie auf .

Im Menü können Sie verschiedene Einstellungen ändern, siehe [3.8 Einstellungen](#), Seite 31.

2.6.2 MEIN MANUELLER REACH STATUS

Mein REACH zeigt Ihren aktuellen REACH Status an. Ihr REACH Status ist abhängig von Ihrer in der REACH App oder im Operator vorgenommenen Konfiguration.



Sie können einen oder mehrere Status in der REACH App (für Android oder iOS) oder online (Operator) erstellen. Für weitere Informationen zu REACH siehe die Dokumentation zu REACH .

Um die REACH Status Einstellungen zu öffnen, klicken Sie auf Ihren aktuellen Mein REACH Status.

Mein REACH : Meeting

← REACH Status

Aktiver Status: Meeting

Neuer Status

Gültig bis

Dezember 2025						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11

Während eines Contact MEETINGS

Status temporär auf

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

Statusüberschreibung manuell einstellen

Sie können Ihren aktuellen Status mit einem manuell gesetzten Status überschreiben.

So aktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH** Status.

- 2 Wählen Sie den Status, den Sie manuell setzen möchten, aus der Dropdown-Liste **Neuer Status**.
- 3 Wählen Sie ggf. den Tag und die Uhrzeit aus, wann der manuell eingestellte Status ablaufen soll.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre manuell eingestellte Statusüberschreibung ist aktiv.



Wenn der manuell eingestellte Status aktiviert ist, wird die Auswahl des Status „Während in Meeting Room“ deaktiviert bzw. überschrieben. Um den Status „Während in Meeting Room“ zu nutzen, muss der manuell eingestellte Status deaktiviert werden.

So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung

Sie haben eine manuelle Statusüberschreibung eingestellt.

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH** Status.
- 2 Klicken Sie auf **Status deaktivieren**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre manuell eingestellte Statusüberschreibung ist deaktiviert.

Status einstellen „Während Meeting Room oder MS Teams Anruf“

Wenn Sie zwischen einem oder mehreren REACH Status wählen können, können Sie Ihren Status mit Meeting Room oder MS Teams verknüpfen. Der eingestellte Status mit entsprechenden Einstellungen zur Anrufweiterleitung wird automatisch gesetzt, sobald Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden. Sie verhindern dadurch während eines Meetings durch eingehende Anrufe gestört zu werden.



Um Ihren Status mit Meeting Room oder MS Teams verknüpfen zu können, müssen Sie oder Ihr Administrator mindestens einen Status in der REACH App (für Android oder iOS) oder online (Operator) erstellen. Für weitere Informationen zu REACH siehe die Dokumentation zu REACH .

So verknüpfen Sie Ihren Status mit Meeting Room oder MS Teams

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH** Status oder
- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
 - ✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 2 Wählen Sie unter **Während Meeting Room oder MS Teams Anruf** den Status, der automatisch gesetzt werden soll, sobald Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre REACH Einstellungen werden gespeichert.
 - ✓ Der gewählte Status wird aktiv, sobald Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden.



Wenn Sie als Gast in einem Webbrowser an einer Meeting Room-Sitzung teilnehmen, müssen Sie sich zunächst im selben Webbrowser als Moderator einloggen, um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während Meeting Room oder MS Teams Anruf** zu aktivieren.



Wenn Sie als Moderator in Ihrem Meeting-Raum eingeloggt sind, wird Ihre Verfügbarkeit und der entsprechende REACH Status „Während in Meeting Room“ aktiv, sobald mindestens ein Gast an Ihrer Meeting Room-Sitzung teilnimmt.




Wenn ein manueller REACH Status eingestellt ist, bleibt dieser auch aktiv während Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden. Um Ihre Erreichbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während Meeting Room oder MS Teams Anruf** zu aktivieren, müssen Sie die manuelle Statusüberschreibung deaktivieren, siehe *So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung*, Seite 21.

So deaktivieren Sie die Verknüpfung Ihres Status mit Meeting Room und MS Teams





- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH** Status oder

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 2 Wählen Sie unter **Während Meeting Room oder MS Teams-Anruf** den Status **Inaktiv** aus der Dropdown-Liste.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihr Status ist nicht mehr mit Meeting Room oder MS Teams verknüpft.

2.6.3 ENDGERÄTEWAHL


Um anzugeben, von welchem Gerät aus Sie einen Anruf starten möchten (Mobiltelefon, Tischtelefon oder Desktop), klicken Sie auf .


So wählen Sie das Endgerät, über das Sie einen Anruf starten

- 1 Klicken Sie in der Symbolleiste auf „Geräteauswahl“ , um zu dem Endgerät zu wechseln, mit dem ein Anruf getätigt werden soll.
 - ✓  Anrufe werden über Contact Desktop gestartet.
 - ✓  Anrufe werden über GSM gestartet.
 - ✓  Anrufe werden über ein Tischtelefon gestartet.


Die Auswahl des Endgeräts für eingehende Anrufe ist ebenfalls möglich, siehe 3.2 *Eingehende Endgeräteauswahl*, Seite 27.

2.6.4 MINIMIEREN/MAXIMIEREN

Um Contact Desktop zu minimieren, klicken Sie auf . Die Funktionsleiste bleibt im Vordergrund, wenn Sie die entsprechende Option in den Einstellungen gewählt haben.

Um Contact Desktop auf die gesamte Benutzeroberfläche zu vergrößern, klicken Sie auf .

2.6.5 SCHLIEßEN

Um das Fenster von Contact Desktop zu schließen, klicken Sie auf . Contact Desktop wird dann weiter ausgeführt.

2.7 SOFTPHONE-UNTERSTÜTZUNG IN EINER TERMINALSERVER-UMGEBUNG

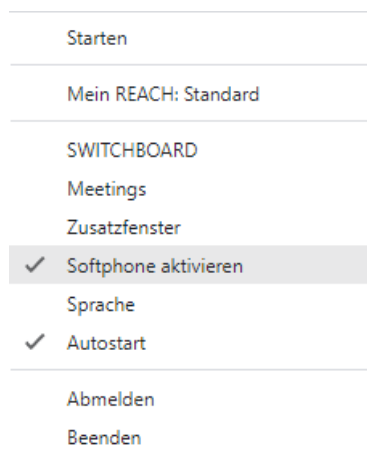
Contact Desktop kann auch auf einem Terminalserver verwendet werden, um ein Softphone auf dem Computer eines Benutzers zu steuern.

Dieses lokale Softphone wird hauptsächlich für die Sprachausgabe und -aufnahme über einen Hörer oder ein Headset verwendet.

Die Remote-Anrufe über die Anwendung auf dem Terminalserver werden genau so aufgebaut und empfangen, wie wenn die Anrufe lokal über Contact Desktop getätigt werden. Alle Interaktionen finden sowohl lokal als auch remote statt. Das Softphone und die lokal verwendeten Audio-Ausgabegeräte, wie z.B. ein Headset, werden von der lokalen Contact Desktop Instanz verwaltet.

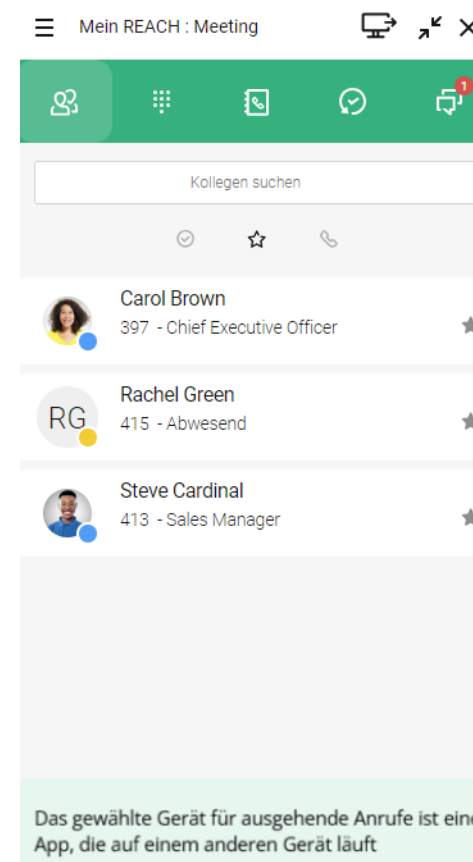
So aktivieren Sie die Softphone-Unterstützung im Terminalserver

- 1 Installieren Sie Contact Desktop auf Ihrem lokalen Gerät. Dieses lokale Gerät ist z. B. mit Ihrem Headset oder einem anderen Audiogerät verbunden, das Sie in Kombination mit Contact Desktop verwenden.
- 2 Installieren Sie Contact Desktop auf Ihrem Terminalserver (z. B. Windows Server oder Citrix).
- 3 Melden Sie sich mit denselben Anmeldedaten bei beiden Contact Desktop Instanzen (lokal und remote) an.
- 4 Deaktivieren Sie das Softphone auf der remote Contact Desktop Instanz. Sie können dies über das Kontextmenü in der Taskleiste tun und die Markierung **Softphone aktivieren** entfernen.



Falls Ihr Terminalserver keinen Audiotreiber hat, ist das Softphone auf Ihrer remote Contact Desktop Instanz bereits deaktiviert.

- ✓ Nach jeder Anmeldung bei der remote Contact Desktop Instanz oder wenn Sie das Ausgangsgerät auf **Softphone** umstellen, erkennt die Anwendung, dass sie in einer remote Einrichtung läuft.



2.8 OPTIONEN IM KONTEXTMENÜ

Sie erreichen das Kontextmenü über einen Rechtsklick auf das Contact Desktop Symbol im Infobereich Ihres Windows PC oder durch Klicken auf das Contact Desktop Symbol in der Menüleiste Ihres Mac.

Option	Erläuterung
Starten	Die Anwendung wird gestartet und Contact Desktop wird geöffnet.

Option	Erläuterung
Mein manueller REACH Status	Sie können Ihren manuellen REACH Status ggf. einstellen oder die Überschreibung Ihres Status deaktivieren, siehe Statusüberschreibung manuell einstellen , Seite 20.
SWITCHBOARD	Die SWITCHBOARD Oberfläche wird geöffnet, siehe So melden Sie sich an SWITCHBOARD an , Seite 29.
Meetings	Ihr Meeting Room Raum wird geöffnet, siehe 6 Meetings , Seite 59.
Zusatzfenster	Sie können Ihre Contact Desktop Oberfläche durch weitere Fenster erweitern, siehe Zusatzfenster , Seite 24.
Softphone aktivieren	Um Anrufe zu starten und empfangen zu können, muss Ihr Softphone aktiviert sein. Sie erkennen, dass Ihr Softphone aktiviert ist an dem Haken vor dieser Option.
Sprache	Sie können die Sprache wählen, in der Contact Desktop angezeigt werden soll.
Autostart	Aktivieren Sie diese Option um Contact Desktop bei jedem Starten Ihres PC automatisch zu starten.
Hilfe	Die Online Hilfe für Contact Desktop öffnet sich.
Abmelden	Meldet den aktuellen Benutzer von Contact Desktop ab.
Beenden	Beendet die Contact Desktop Anwendung.

Zusatzfenster

Sie können auswählen, welche Fenster Sie zusätzlich zu Ihrem Contact Desktop Fenster öffnen möchten. Die geöffneten Fenster lassen sich per Drag & Drop an die gewünschte Position des Bildschirms ziehen und skalieren.


- Alle anzeigen
- Online (Kollegen anzeigen, die online sind)

- Favoriten
- Kollegen (nur für SWITCHBOARD Benutzer)
- Meine Wartefelder
- Wartefeld-Anmeldung



Um das Zusatzfenster „Kollegen“ zu öffnen benötigen Sie eine gültige Lizenz für die SWITCHBOARD Option. SWITCHBOARD kann optional als Add-On zu Contact Desktop hinzugebucht werden.


So öffnen Sie Zusatzfenster

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Contact Desktop Symbol  im Infobereich Ihres Windows-PCs oder klicken Sie auf das Contact Desktop Symbol in der Menüleiste Ihres Mac.
 - ✓ Das Kontextmenü von Contact Desktop öffnet sich.
- 2 Wählen Sie **Zusatzfenster**.
- 3 Klicken Sie auf das Zusatzfenster, das Sie öffnen möchten.
 - ✓ Das Fenster wird geöffnet.

2.9 TASTENKOMBINATIONEN

Bestimmte Funktionen können Sie über Tastenkombinationen durchführen.



Mac-Benutzer müssen für die Tastenkombinationen die Befehlstaste (Cmd)  anstelle von "Strg" drücken.

Allgemeine Tastenkombinationen (Contact Desktop ist aktiv, aber im Hintergrund)

Aktion	Tastenkombination
Contact Desktop in den Vordergrund bringen	Strg + Alt + C

Aktion	Tastenkombination
Contact Desktop in den Vordergrund bringen und einen eingehenden Anruf annehmen	Strg + Alt + A
Contact Desktop in den Vordergrund bringen und einen eingehenden Anruf ablehnen	Strg + Alt + H

Anrufsteuerung bei eingehendem Anruf (Contact Desktop im Vordergrund)


Aktion	Tastenkombination
Eingehenden Anruf annehmen	Strg + Alt + A
Eingehenden Anruf ablehnen	Strg + Alt + H
Eingehenden Anruf an einen Kontakt übergeben (ohne Rückfrage)	Strg + Alt + F
Übergabe ohne Rückfrage starten	Strg + Alt + B
Eingehenden Anruf an Ihre Voicemail weiterleiten	Strg + Alt + V

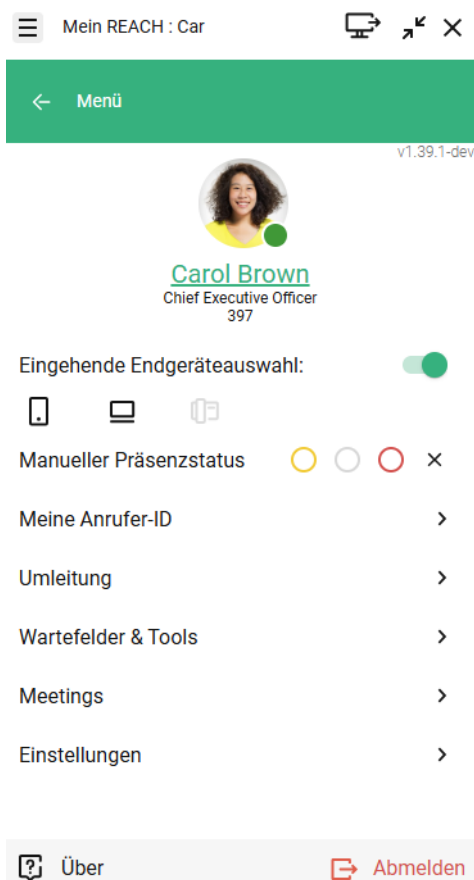
Anrufsteuerung bei aktivem Anruf (Contact Desktop im Vordergrund)

Aktion	Tastenkombination
Anruf beenden	Alt + H
Endgerät wechseln	Alt + D
Halten Umschalten	Alt + P
Übergabe an einen Kontakt (öffnet die Optionen zur Auswahl der Übergabeart)	Alt + F
Übergabe mit Rückfrage starten	Alt + C
Übergabe nach Rückfrage bestätigen	Alt + T
Übergabe ohne Rückfrage starten	Alt + B

Aktion	Tastenkombination
Audioanruf mit 3 Teilnehmern starten bzw. zusammenführen	Alt + M
Makeln bei Weiterleitung mit Rückfrage	Alt + Pfeiltaste nach oben oder Alt + Pfeiltaste nach unten

3 CONTACT DESKTOP KONFIGURIEREN

Klicken Sie auf , um das Menü zu öffnen.



Sie können verschiedene Konfigurationen vornehmen.

[Profil](#)

[Eingehende Endgeräteauswahl](#)

[Meine Anrufer-ID](#)

[Anwesenheit überschreiben](#)

[Wartefelder & Tools](#)

[Meetings](#)

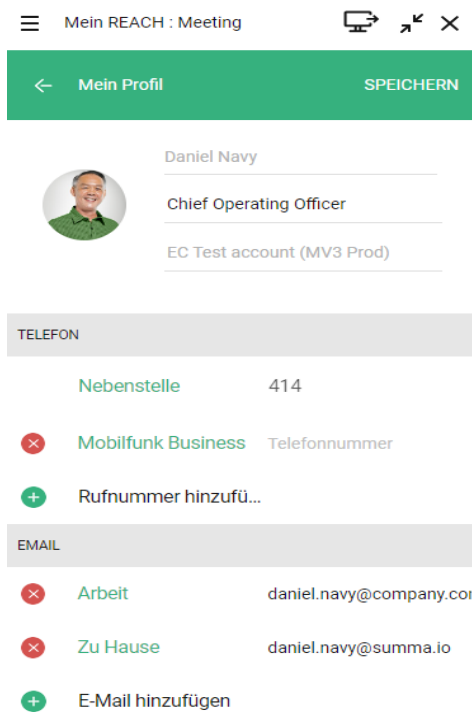
[Einstellungen](#)

3.1 PROFIL

Ihr Profil enthält benutzerspezifische Informationen. Sie können Ihr Profilbild, Ihre Berufsbezeichnung ändern und Rufnummern oder E-Mail-Adressen hinzufügen.

So bearbeiten Sie Ihr Profil

- 1 Klicken Sie im Menü auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf **Bearbeiten**.



- 3 Sie können Ihr Profilbild, Ihre Berufsbezeichnung, Ihre Rufnummer(n) und Ihre E-Mail-Adresse anpassen.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert und sind für Ihre Kontakte sichtbar.

3.2 EINGEHENDE ENDGERÄTEAUSWAHL

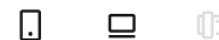
Sie können festlegen, auf welchem Endgerät eingehende Anrufe für Sie angezeigt werden sollen.

So wählen Sie welches Endgerät eingehende Anrufe signalisiert

- 1 Aktivieren Sie im Menü die Option **Eingehende Endgeräteauswahl**.

- 2 Klicken Sie auf das Endgerät, auf dem eingehende Anrufe für Sie signalisiert werden sollen.

Eingehende Endgeräteauswahl:



Symbolfarbe	Erläuterung
Grau	Das Endgerät steht zur Verfügung ist aber nicht ausgewählt.
Schwarz	Das Endgerät ist ausgewählt. Eingehende Anrufe werden an diesem Endgerät signalisiert.
Ausgegraut	Das Endgerät steht nicht zur Verfügung.



3.3 ANWESENHEIT ÜBERSCHREIBEN

Sie können Ihren Anwesenheitsstatus manuell über Contact Desktop ändern. Wenn Sie Ihren Status manuell konfigurieren, stellt das System Sie anderen Benutzern in Ihrer Organisation vor, wie unter **Status Anzeige**, Seite 10 definiert.

So legen sie Ihren Präsenzstatus fest

- 1 Wählen Sie in der Zeile **Manueller Präsenzstatus** eine der folgenden Optionen:

Icon	Erläuterung
	Klicken Sie auf den gelben Kreis, um Ihren Status auf Abwesend (Gelb) zu setzen.
	Klicken Sie auf den grauen Kreis, um Ihren Status auf Als offline anzeigen (Grau) zu setzen. Wählen Sie diese Funktion, um Ihre Anwesenheit zu verbergen.

Icon	Erläuterung
	Klicken Sie auf den roten Kreis, um Ihren Status auf Beschäftigt (Rot) zu setzen.
	Klicken Sie auf das Kreuz-Symbol, um den Präsenzstatus nicht mehr manuell via Client zu überschreiben. Ihr Status wird automatisch wieder aktualisiert und fällt auf den Status Verfügbar (grün) zurück, wenn Sie in Contact Desktop verfügbar sind. Ihr Status wird bei einem Sprachanruf oder einem Meeting via Meeting Room auf Beschäftigt (Rot) geändert.



Um zu sehen, wie Ihr manuell ausgewählter Status in Contact mit Ihrem Status in Microsoft Teams synchronisiert wird und umgekehrt, siehe *Auswirkungen des Microsoft Teams-Status auf den ContactStatus*, Seite 36 und *Auswirkungen des Contact Status auf den Microsoft Teams Status*, Seite 37.

3.4 MEINE ANRUFER-ID

Sie können festlegen, ob Ihre Telefonnummer bei externen Anrufen standardmäßig signalisiert werden soll. Und wenn ja, welche Ihrer Telefonnummern Ihrem Gesprächspartner angezeigt wird.

So verbergen Sie Ihre Anrufer-ID

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meine Anrufer-ID**.
- 2 Aktivieren Sie die Option **Unterdrückt**.
- 3 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Ihre Anrufer-ID wird nicht mehr angezeigt, wenn Sie externe Anrufe tätigen.

So legen Sie fest, welche Ihrer Nummern standardmäßig signalisiert werden soll

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meine Anrufer-ID**.

- 2 Wenn Sie möchten, dass Ihre Standardnummer angezeigt wird, aktivieren Sie **Automatisch**.
Wenn Sie möchten, dass eine bestimmte Telefonnummer von Ihnen angezeigt wird, deaktivieren Sie die Option **Automatisch** und aktivieren Sie die Option **Manuell**.
- 3 Sie können nach folgenden Telefonnummern filtern: **Persönlich** oder **Unternehmen**.
- 4 Wählen Sie die Nummer, die Sie für ausgehende externe Anrufe anzeigen lassen möchten, indem Sie die Optionsschaltfläche für die gewünschte Nummer aktivieren.
- 5 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Die von Ihnen gewählte Nummer wird nun angezeigt, wenn Sie externe Anrufe tätigen.

3.5 UMLEITUNG




Sie können eine sofortige oder verzögerte Umleitung zu Ihrer Voicemail oder einer Telefonnummer festlegen.

So stellen Sie eine sofortige Umleitung ein

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Anrufweiterleitung**.
- 2 Schieben Sie den Regler **Aktivieren** nach rechts.
- 3 Wählen Sie **Aktiviere unbedingte Weiterleitung**.
- 4 Wählen Sie **Voicemail**, um Anrufe an Ihre Voicemail weiterzuleiten oder
- 4 Wählen Sie **Rufnummer**, um Anrufe an eine Rufnummer oder an einen Kollegen aus Ihrer Kontaktliste weiterzuleiten.
- 5 Wählen Sie einen Kontakt aus der Dropdown-Liste oder geben Sie eine Rufnummer ein.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Umleitung ist aktiv.



Sie erkennen, dass eine sofortige Umleitung aktiv ist, an dem geänderten Status auf der Benutzeroberfläche. Dieser zeigt ebenfalls an, dass Anrufe an die Voicemail oder einen Ihrer Kontakte

 Voicemail   weitergeleitet werden.

So stellen Sie eine verögerte Umleitung ein

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Anrufweiterleitung**.
- 2 Schieben Sie den Regler **Aktivieren** nach rechts.
- 3 Wählen Sie **Sofortige Umleitung**.
- 4 Geben Sie einen Timeout ein (zwischen 1 und 90 Sekunden), der festlegt ab wann eingehende Anrufe umgeleitet werden.
- 5 Wählen Sie **Voicemail**, um Anrufe an Ihre Voicemail weiterzuleiten oder
- 5 Wählen Sie **Rufnummer**, um Anrufe an eine Rufnummer oder an einen Kollegen aus Ihrer Kontaktliste weiterzuleiten.
- 6 Wählen Sie einen Kontakt aus der Dropdown-Liste oder geben Sie eine Rufnummer ein.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Umleitung ist aktiv.

3.6 WARTEFELDER & TOOLS

Wartefelder & Tools gibt Ihnen einen Überblick über alle Contact Wartefeld Management Tools. Von hier aus können Sie direkt auf Ihre DialoX Inbox, Qboard und Switchboard zugreifen. Sie können sich auch bei Wartefeldern anmelden oder abmelden.

Die Wartefeld-Tools geben Ihnen einen grafischen Überblick über alle Wartefelder (Queues) in Ihrem Unternehmen für eine effiziente und komfortable Anrufverwaltung in einer anspruchsvollen Umgebung.

Option	Erläuterung
Inbox	Öffnet die DialoX Inbox-Plattform, sofern die erforderlichen Lizenzen verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter manuals.dialox.ai/inbox/inbox/
Qboard	Öffnet die Qboard Oberfläche
Switchboard	Öffnet die Switchboard Oberfläche
Wartefeld-Anmeldung	Öffnet alle Wartefelder, bei denen Sie sich anmelden oder abmelden können.
Zurück zu den vorherigen Wartefeldern	Meldet Sie bei den Wartefeldern an, von denen Sie sich zuvor abgemeldet haben.
Von allen Wartefeldern abmelden	Sie werden von allen Wartefeldern abgemeldet. Das müssen Sie bestätigen.

So melden Sie sich an QBOARD an

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Wartefeld-Tools**.
- 2 Klicken Sie auf „**QBOARD**“.
 - ✓ Sie werden automatisch an QBOARD angemeldet.

Für weitere Informationen zu QBOARD siehe die Dokumentation zu QBOARD .

So melden Sie sich an SWITCHBOARD an



Sie benötigen eine gültige Lizenz für die SWITCHBOARD Option. SWITCHBOARD kann optional als Add-On zu Contact Desktop hinzugebucht werden.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Wartefelder & Tools**.
- 2 Klicken Sie auf **SWITCHBOARD**.
 - ✓ Sie werden automatisch an SWITCHBOARD angemeldet.

Für weitere Informationen zu SWITCHBOARD siehe die Dokumentation zu SWITCHBOARD.

So melden Sie sich an Wartefeldern an und ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Wartefelder & Tools**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefeld-Anmeldung**.
✓ Es erscheint die Liste aller Wartefelder.
- 3 Schieben Sie den Regler neben dem jeweiligen Wartefeld nach rechts (aktiviert), um sich an einem Wartefeld anzumelden oder nach links (deaktiviert), um sich von einem Wartefeld abzumelden.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Sie werden an dem Wartefeld angemeldet bzw. von dem Wartefeld abgemeldet.



Die Anzahl der angemeldeten Benutzer eines Wartefelds wird Ihnen neben dem jeweiligen Schalter angezeigt. Ist das Icon rot und wird die 1 angezeigt, sind Sie der letzte angemeldete Teilnehmer in diesem Wartefeld.

So melden Sie sich von allen Wartefeldern gleichzeitig ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Wartefelder & Tools**.
- 2 Klicken Sie auf **Von allen Wartefeldern abmelden**.
✓ Sie werden von allen Wartefeldern abgemeldet.



Wenn Sie sich von allen Wartefeldern abgemeldet haben, können Sie sich mit einem Klick auf die Schaltfläche „Zurück zu den vorherigen Wartefeldern“ wieder erneut an den Wartefeldern an denen Sie zuvor angemeldet waren anmelden. Die Zahl der betreffenden Wartefelder wird in den Klammern hinter dieser Option dargestellt.

3.7 MEETINGS

Sie können ein Meeting mit Meeting Room während oder außerhalb eines Gesprächs starten. Für weitere Informationen zum Starten von Meetings siehe *6 Meetings*, Seite 59.

So melden Sie sich als Moderator an

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings**.
- 2 Wählen Sie **Als Moderator anmelden**.
✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

So kopieren Sie Ihren Meeting-Link

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings**.
- 2 Wählen Sie **Meeting-ID kopieren**.
✓ Der Link zu Ihrem Konferenzraum wurde in die Zwischenablage kopiert und Sie können ihn durch Einfügen z. B. in einer E-mail versenden.

So treten Sie einem Meeting als Gast bei

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings**.
- 2 Wählen Sie **Als Gast teilnehmen**.
- 3 Geben Sie die Meeting-ID oder den Namen ein.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Der Warteraum des Meetings öffnet sich.

Für weitere Informationen zu Meeting Room siehe die Dokumentation zu Meeting Room .

Status einstellen „Während in Meeting Room“

Wenn Sie zwischen einem oder mehreren Status wählen können, können Sie Ihren Status mit Meeting Room verknüpfen. Der eingestellte Status mit entsprechenden Einstellungen zur Anrufweiterleitung wird automatisch gesetzt, sobald Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung befinden. Sie verhindern dadurch während eines Meetings durch eingehende Anrufe gestört zu werden.



Um Ihren Status mit Meeting Room verknüpfen zu können, müssen Sie oder Ihr Administrator mindestens einen Status in der REACH App (für Android oder iOS) oder online (Operator) erstellen. Für weitere Informationen zu REACH siehe die Dokumentation zu REACH.

So verknüpfen Sie Ihren Status mit Meeting Room

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH** Status oder
Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 2 Wählen Sie unter **Während in Meeting Room** den Status, der automatisch gesetzt werden soll, sobald Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung befinden.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihre REACH Einstellungen werden gespeichert.
✓ Der gewählte Status wird aktiv, sobald Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung befinden.



Wenn Sie als Gast in einem Webbrowser an einer Meeting Room-Sitzung teilnehmen, müssen Sie sich zunächst im selben Webbrowser als Moderator einloggen, um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während in Meeting Room** zu aktivieren.



Wenn Sie als Moderator in Ihrem Meeting-Raum eingeloggt sind, wird Ihre Verfügbarkeit und der entsprechende REACH Status **Während in Meeting Room** aktiv, sobald mindestens ein Gast an Ihrer Meeting Room-Sitzung teilnimmt.



Wenn ein manueller REACH Status eingestellt ist, bleibt dieser auch aktiv während Sie sich in einer Meeting Room-Sitzung befinden. Um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während in Meeting Room** zu aktivieren, müssen Sie den manuellen Status deaktivieren, siehe *So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung*, Seite 21.

So deaktivieren Sie die Verknüpfung Ihres Status mit Meeting Room

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH** Status oder
- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 2 Wählen Sie unter **Während in Meeting Room** aus der Dropdown-Liste den Status **Inaktiv**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihr Status ist nicht mehr mit Meeting Room verknüpft.

3.8 EINSTELLUNGEN

Sie können verschiedene Einstellungen konfigurieren.

Wählpläne

Audio-Einstellungen

Video-Einstellungen

Benachrichtigungs-Einstellungen

Integrations-Einstellungen

Kollegenliste-Einstellungen

Shomi einstellungen

Weitere Einstellungen

3.8.1 WÄHLPLÄNE

Sie können mit Hilfe der Option Wählpläne die Erreichbarkeit in Ihrem Unternehmen verwalten. In einem Wählplan können die Telefonnummern Ihres Unternehmens mit den internen Durchwahlen verknüpft werden, um eingehende Anrufe kontrolliert weiterzuleiten. Durch die Einrichtung von Zeitplänen und deren Verknüpfung mit Wählplänen können Sie automatisch verwalten, wie und wann Ihr Unternehmen erreichbar ist.

So nehmen Sie Änderungen an den Wählplänen vor

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Wählpläne**.
- 3 Wählen Sie ggf. das Wählplan-Schema aus, für das Sie Änderungen vornehmen wollen.



Wenn Ihre Organisation nur ein Wählplanschema hat, wird dieser Schritt übersprungen.

- ✓ Die verfügbaren Wählpläne des ausgewählten Wählplan-Schema werden angezeigt, so wie die Art der Aktivierung und der momentan aktive Wählplan.
- 4 Wählen Sie einen verfügbaren Wählplan oder wählen Sie **Zeitplan verwenden**.
 - 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Änderungen im Wählplan werden gespeichert und das Wählplan-Schema wird aktiv.



Um auf die Optionen in Wählplänen in Contact Desktop zugreifen zu können, müssen die Benutzer über die Berechtigung **Zeitkonfiguration** verfügen. Diese Berechtigung kann von einem Administrator im Operator-Webportal erteilt werden. Weitere Informationen entnehmen Sie der Contact Dokumentation.

Mögliche Arten der Aktivierung

Sie haben, je nach getroffener Auswahl verschiedene Möglichkeiten Änderungen im Wählplan vorzunehmen. Die Art der Aktivierung wird in grün angezeigt, wenn Sie ein Wählplan-Schema auswählen.

Anzeige	Erläuterung
Plan ist aktiviert durch Zeitplan	Der Wählplan ist nach einem konfigurierten Zeitplan aktiviert. Deaktivieren Sie die Aktivierung durch Zeitplan, in dem Sie manuell einen anderen Wählplan auswählen.

Anzeige	Erläuterung
Plan ist manuell aktiviert	Der Wählplan wurde durch manuelle Auswahl eines Wählplans aktiviert. Sie können einen anderen Wählplan auswählen oder die Option „Zeitplan verwenden“.
Plan ist durch Feiertagstabelle aktiviert	Der Wählplan kann nur im Operator-Webportal aktiviert und deaktiviert werden. Weitere Informationen entnehmen Sie der Contact Dokumentation.

3.8.2 AUDIO-EINSTELLUNGEN

Sie können einstellen, ob Sie Lautsprecher und Mikrofon Ihres Endgeräts oder ein angeschlossenes Headset zum Telefonieren benutzen möchten. Sie können wählen, wie ein eingehender Anruf signalisiert wird und Klingeltöne für Anrufe auswählen.

So legen Sie die Audio-Einstellungen fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Audio-Einstellungen**.
 - Mikrofon
Legen Sie fest, welches Mikrofon Sie zum Telefonieren nutzen möchten.
 - Echo Test starten
Klicken Sie auf **Echo Test starten**, um die Audioausgabe zu testen
 - Wiedergabegerät
Legen Sie fest, welchen Lautsprecher Sie zum Telefonieren nutzen möchten.
 - Headset-Steuerung
Legen Sie fest, ob und welche Headset-Steuerung Sie verwenden möchten. Für weitere Informationen zur Verwendung eines Headsets, siehe **4.4 Verwenden eines Headsets**, Seite 46.
 - Klingeln
Legen Sie das Gerät für die Tonausgabe des Klingeltons fest.
- 3 Legen Sie die gewünschte Lautstärke jeweils über den Schieberegler fest.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.



Wenn Sie ein Headset verwenden, wählen Sie unter Klingeln „Kommunikation“ | „<Headsettyp>“, wenn Sie den Klingelton über Ihr Headset hören möchten, siehe auch [4.4 Verwenden eines Headsets](#), Seite 46.

So legen Sie Klingeltöne fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Audio-Einstellungen**.
- 3 Aktivieren Sie den Klingelton, indem Sie **Softphone Rufton** aktivieren.
- 4 Legen Sie den gewünschten Klingelton in der jeweiligen Dropdown-Liste fest.
 - Interner Rufton
 - Externer Rufton
 - Zweiter Rufton
- 5 Deaktivieren Sie ggf. die Option **Tastaturton**, wenn Sie beim Wählen einer Nummer die Tastaturtöne nicht hören möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

3.8.3 VIDEO-EINSTELLUNGEN


Sie können die Kamera für Videoanrufe auswählen und ein Bild aufnehmen, das Sie als Profilbild verwenden können.

So legen Sie die Video-Einstellungen für die Kamera fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Video-Einstellungen**.
- 3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Videoquelle aus, mit der Sie Videoanrufe tätigen möchten.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

So nehmen Sie ein Profilbild auf

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Video-Einstellungen**.
- 3 Klicken Sie auf „“.
 - ✓ Die Webkamera nimmt ein Foto auf.
- 4 Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um ein neues Foto aufzunehmen.
 - ✓ Die Webkamera nimmt ein weiteres Foto auf. Das vorherige Foto wird gelöscht.
- 5 Klicken Sie auf **Als Profilbild verwenden**.
✓ Das Foto wird als Ihr Profilbild gespeichert.

3.8.4 BENACHRICHTIGUNGS-EINSTELLUNGEN

Sie können festlegen, wie Benachrichtigungen für Ereignisse angezeigt werden oder Benachrichtigungen deaktivieren.

Sie können folgende Benachrichtigungs-Einstellungen festlegen:

- Anrufsteuerung
- Meeting-Benachrichtigungen
- Verpasste-Anrufe-Benachrichtigungen
- Voicemail-Benachrichtigungen
- Transkription Benachrichtigung
- Desktop Chat-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Benachrichtigungen, die Sie erhalten möchten, und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

3.8.5 INTEGRATIONS-EINSTELLUNGEN

Unter Integrations-Einstellungen finden Sie eine Übersicht über verfügbare integrierbare Anwendungen. Schieben Sie den Regler nach rechts,

um eine Anwendung zu aktivieren oder nach links, um diese zu deaktivieren.

3.8.5.1 CONTACT CONNECT

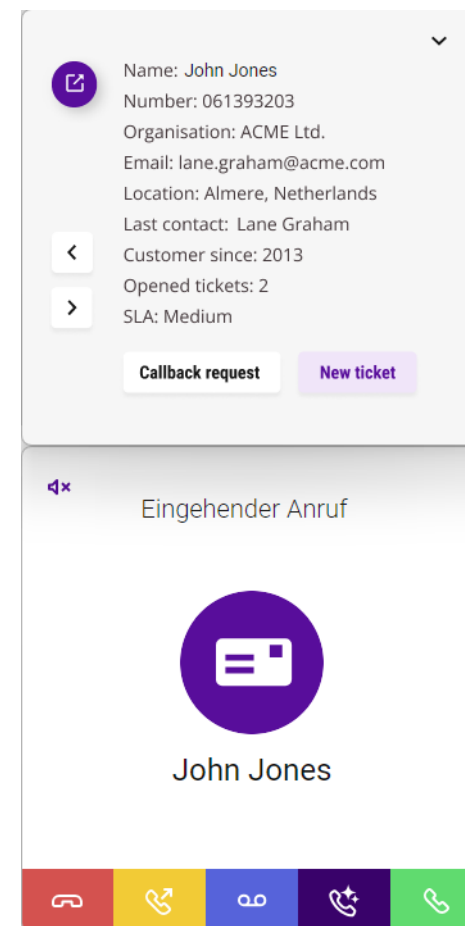
Contact Connect ermöglicht die Integration von Contact Desktop in Ihr CRM- oder ERP-Paket oder in Ihre Kontaktdatenbank.



Um die Contact Connect-Integration im Contact Desktop-Client zu verwenden, benötigen Sie das Contact Connect Tool, das Sie unter <https://desktop.summa.io/> herunterladen können. Alternativ können Sie auch den Webkonfigurator unter <https://contactconnect.summa.io/> verwenden.

Mit Contact Connect können Sie verschiedene Displayeinstellungen und bis zu zwei Aktionstasten konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie in der Contact Connect Dokumentation.

Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden eingehende Anrufe erkannt, und wenn die Telefonnummer des Anrufers in Ihrer CRM-, ERP- oder Kontaktdatenbank vorhanden ist, werden der Name und der Firmenname und ggf. weitere Details des jeweiligen Kontakts in einer Benachrichtigung angezeigt.



Wenn Sie mehrere CRM- oder ERP-Systeme mit Contact Desktop verknüpft haben, klicken Sie auf **<** oder **>**, um zwischen den Anwendungen zu wechseln.



Diese Funktion ist nur mit dem Add-on Contact Connect verfügbar.

So aktivieren Sie die Contact Connect-Integration

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Contact CONNECT**.
 - ✓ Die Integration mit Ihrer Kontaktdatenbank bzw. Ihrem CRM- oder ERP-System ist aktiv.

3.8.5.2 MICROSOFT INTEGRATION

Microsoft Integration ermöglicht Ihnen, Ihre Microsoft 365-Kontakte innerhalb von Contact Desktop zu integrieren. Eingehende Anrufe von einem Ihrer Outlook-Kontakte werden mit der Microsoft-Integration in Contact Desktop angezeigt. Ihre Outlook-Kontakte finden Sie in Contact Desktop auch im Telefonbuch.

Zudem können Sie Ihren Präsenzstatus mit Microsoft Teams synchronisieren. Statusänderungen in Contact Desktop werden in Microsoft Teams wiedergegeben und umgekehrt. Siehe *Microsoft Teams Anwesenheitssynchronisierung*, Seite 35 und *Auswirkungen des Contact Status auf den Microsoft Teams Status*, Seite 37.



Diese Funktion ist nur mit dem Add-on Contact Connect verfügbar.



Wenn Sie sich bereits einmal mit Ihrem Microsoft 365-Konto angemeldet haben, siehe *Anmeldung mit Microsoft 365-Anmeldedaten*, Seite 6, müssen Sie sich nicht mehr erneut authentifizieren, wenn Sie die Microsoft-Integration aktivieren.

So aktivieren Sie die Microsoft Integration

Um die Integration mit Microsoft zu aktivieren müssen Sie sich einmalig im Microsoft-Portal anmelden.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.

- 3 Aktivieren Sie die Option **Integration mit Microsoft**.
 - ✓ Es erscheint der folgende Dialog:

- 4 Geben Sie Ihre Microsoft E-Mail-Adresse ein.
- 5 Klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Geben Sie Ihr Kennwort ein.
- 7 Klicken Sie auf **Anmelden**.
- 8 Es wird empfohlen, die Option **Angemeldet bleiben** zu aktivieren, damit Sie sich nicht jedes Mal anmelden müssen, wenn Sie die Microsoft-Integration verwenden.
- 9 Klicken Sie auf **Ja**.
 - ✓ Die Schnittstelle ist eingerichtet. Ihre Microsoft-Kontakte werden in Contact Desktop angezeigt.

Microsoft Teams Anwesenheitssynchronisierung

Die Microsoft Teams Präsenzsynchronisierung sorgt dafür, dass Ihr aktueller Status zwischen Contact und Microsoft Teams konsistent abgeglichen wird. Dies umfasst die Zustände „besetzt“, „verfügbar“ und „abwesend“ und funktioniert in beide Richtungen, so dass Änderungen in einer der beiden Anwendungen auch in der anderen Anwendung berücksichtigt werden.

Microsoft Teams Anwesenheitssynchronisierung

Damit die Anwesenheitssynchronisierung zwischen Contact Desktop und Microsoft Teams korrekt funktioniert, muss der Benutzername in beiden Systemen identisch sein.

- Der in Contact Desktop verwendete Benutzername muss genau mit dem User Principal Name (UPN) des Microsoft Entra ID-Kontos übereinstimmen (z. B. vorname.nachname@company.com).
- Microsoft-Aliasnamen werden nicht unterstützt. Wenn sie verwendet werden, findet keine Anwesenheitssynchronisation statt.

So aktivieren Sie die Microsoft Teams Präsenzsynchronisierung

Sie können Ihren Microsoft Teams Präsenzstatus mit Ihrem Contact Desktop Präsenzstatus synchronisieren.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Präsenzintegration**.
 - ✓ Ihr Contact Desktop Präsenzstatus wird mit Ihrem Microsoft Teams Präsenzstatus synchronisiert.



Wenn Sie Contact Desktop bereits mit einer früheren Präsenzintegration verwendet haben, müssen Sie sowohl die Microsoft- als auch die Präsenzintegration in den Integrationseinstellungen deaktivieren und dann wieder aktivieren, um Ihre Präsenz in Microsoft zu aktualisieren.

In den folgenden Tabellen werden die Synchronisierungsregeln beschrieben. Wie ein in Microsoft Teams gesetzter Status (manuell oder automatisch) in Contact reflektiert wird und wie ein Contact Status in Microsoft Teams reflektiert wird.

Auswirkungen des Microsoft Teams-Status auf den Contact-Status

Teams Status (vom Benutzer eingestellt)	Teams Status (automatisch eingestellt, je nach Aktivität)	Resultierender Contact Status
Verfügbar	Verfügbar	Online
	Verfügbar, außer Haus	Online
Beschäftigt	Beschäftigt	Beschäftigt
	Im Gespräch	in MS Teams Anruf
	In einer Besprechung	Termin (laut Kalender)
Nicht stören	Im Gespräch, außer Haus	in MS Teams Anruf
	Präsentation	Beschäftigt
Als abwesend anzeigen	Abwesend	in MS Teams Anruf
	Zuletzt online <Uhrzeit>	Abwesend
Bin gleich zurück		Abwesend
Als offline anzeigen		Keine Synchronisierung
	Offline	Keine Synchronisierung



Die Anwesenheitssynchronisierung funktioniert nur, wenn der Benutzername in Contact Desktop mit dem User Principal Name (UPN) des Microsoft Entra ID-Kontos übereinstimmt. Microsoft-Aliasnamen werden nicht unterstützt. Siehe *Microsoft Teams Anwesenheitssynchronisierung*, Seite 36.

Weitere Informationen darüber, wie Ihr Contact Status den Benutzern in Ihrer Organisation angezeigt wird, finden Sie unter *Status Anzeige*, Seite 10.

Auswirkungen des Contact Status auf den Microsoft Teams Status

Contact Status (vom Benutzer eingestellt)	Contact status (automatisch eingestellt, basierend auf der Aktivität oder über REACH)	Resultierender Microsoft Teams Status
	Online	Keine Synchronisierung
Beschäftigt		Keine Synchronisierung
	Im Gespräch	Im Gespräch
	In Meeting Room	Im Gespräch
Als abwesend anzeigen	Abwesend	Keine Synchronisierung
Als offline anzeigen	Offline	Keine Synchronisierung



Die Anwesenheitssynchronisierung funktioniert nur, wenn der Benutzername in Contact Desktop mit dem User Principal Name (UPN) des Microsoft Entra ID-Kontos übereinstimmt. Microsoft-Aliasnamen werden nicht unterstützt. See *Microsoft Teams Anwesenheitssynchronisierung*, Seite 36

Weitere Informationen darüber, wie Sie Ihren Status in Contact manuell setzen können, finden Sie unter **3.3 Anwesenheit überschreiben**, Seite 27.

3.8.5.3 GOOGLE INTEGRATION

Google Integration ermöglicht die Integration Ihrer Google-Kontakte in Contact Desktop. Ein eingehender Anruf von einem Ihrer Google-Kontakte wird mit der Google-Integration mit dem Namen Ihres Kontakts in Contact Desktop angezeigt. Alle Ihre Google-Kontakte finden Sie in Contact Desktop auch unter **Telefonbuch**.

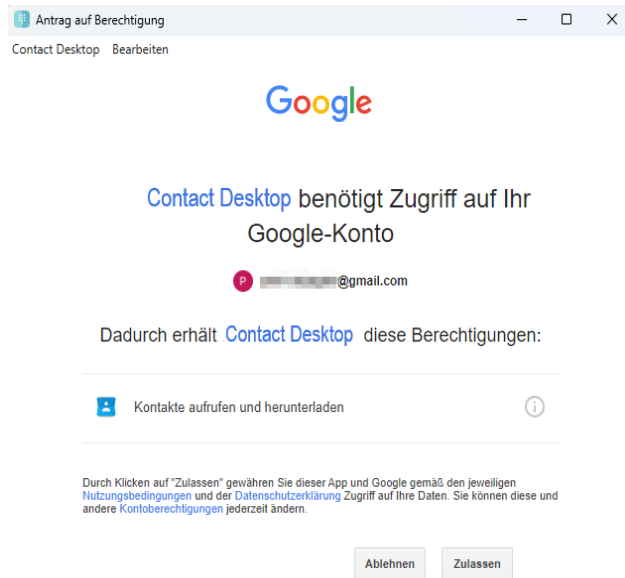
So aktivieren Sie die Google Integration

Um die Integration mit Google zu aktivieren, müssen Sie sich einmalig beim Google-Portal anmelden.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Integration mit Google**.
✓ Es erscheint der folgende Dialog:

- 4 Geben Sie die E-Mail Adresse Ihres Google Kontos ein.
- 5 Klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Geben Sie Ihr Kennwort ein.
- 7 Klicken Sie auf **Anmeldung**.

- 8 Es wird empfohlen, die Option **Angemeldet bleiben** zu aktivieren, damit Sie sich nicht jedes Mal anmelden müssen, wenn Sie die Google-Integration verwenden.
- 9 Klicken Sie auf **Anmelden**.
 - ✓ Es erscheint der folgende Dialog:

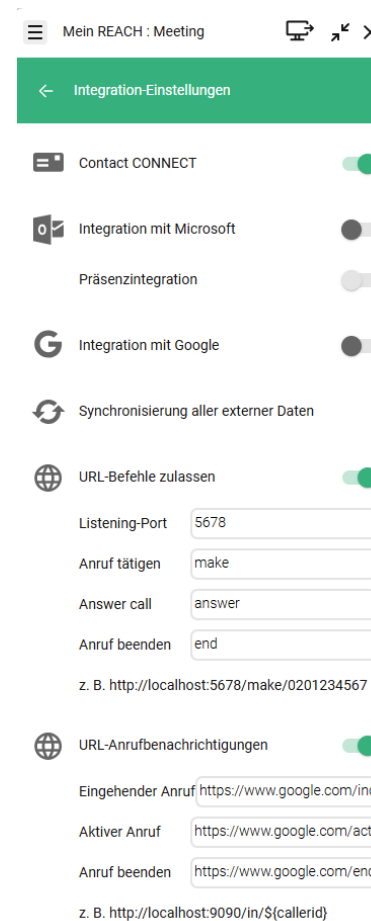


- 10 Klicken Sie auf **Zulassen**.
 - ✓ Die Schnittstelle ist eingerichtet. Ihre Google-Kontakte werden in Contact Desktop angezeigt.

3.8.5.4 URL-BASIERTE ANRUFSTEUERUNG

Diese Funktionen ermöglichen eine URL-basierte Interaktion und erlauben eine nahtlose Integration mit Software von Drittanbietern wie CRM- und ERP-Systemen. Die Anwendung unterstützt zwei sich ergänzende Mechanismen: den Empfang von Befehls-URLs zur Fernsteuerung von Anrufen und das Senden von Webhook-Benachrichtigungen, um Anrufergebnisse an externe Dienste weiterzuleiten.

Diese URL-Befehle können auch lokal auf einem Mac mit AppleScript ausgelöst werden. Damit können macOS-Nutzer Anrufe direkt aus kleinen Skripten starten, annehmen oder beenden.



Funktion	Richtung	Zweck
URL-Befehle zulassen	Anwendung eines Drittanbieters (z. B. CRM) → Contact Desktop Client	Ermöglicht Drittanbieteranwendungen, Anrufergebnisse über HTTP-Anfragen zu steuern. Die URL-Befehle müssen genau dem Format entsprechen, das der Contact Desktop Client erwartet.

Funktion	Richtung	Zweck
URL-Anrufbenachrichtigungen	Contact Desktop Client → Anwendung eines Drittanbieters (z. B. CRM)	Der Client informiert die anderen Anwendungen automatisch, wenn Anrufe beginnen, aktiv werden oder enden. Die konfigurierten URLs müssen dem vom empfangenden Drittanbieter-System vorgegebenen Format entsprechen, um eine ordnungsgemäße Verarbeitung sicherzustellen.

Dadurch ist es möglich, Anrufe aus anderen Anwendungen zu steuern und die Systeme automatisch zu synchronisieren.



Alle Anwendungen müssen auf demselben Computer (PC oder Mac) laufen.

URL-Befehle zulassen

Mit **URL-Befehle zulassen** können andere Systeme Anrufe in der Anwendung steuern, indem sie einfache Webanfragen (URLs) senden.

Wenn diese Option aktiviert ist, öffnet die Anwendung einen lokalen HTTP-Listener auf dem angegebenen Port und wartet auf eingehende Befehls-URLs. Diese Befehle können Anrufaktionen aus der Ferne auslösen.

Option	Erläuterung
Listening-Port	Der Port, über den die Anwendung Befehle empfängt. Das externe System muss Anfragen an diesen Port senden.

Option	Erläuterung
Anruf tätigen	Dieses Feld definiert das Befehlssegment, das verwendet wird, um einen ausgehenden Anruf über eine URL-Anfrage auszulösen. Um eine Nummer zu wählen, sendet der Drittanbieter eine HTTP-Anfrage an den Listening-Port, die sowohl das Befehlskennwort als auch die Zielrufnummer enthält. Beispiel: <i>http://localhost:5678/make/020123456</i> Wenn diese URL aufgerufen wird, beginnt die Anwendung sofort mit dem Wählen von 020123456.
Anruf annehmen	Dieses Feld definiert den Befehl, der verwendet wird, um einen ausgehenden Anruf über eine URL-Anfrage auszulösen. Wenn ein Anruf eingeht, kann das Drittsystem diesen Endpunkt aufrufen, um die Anwendung anzuweisen, den Anruf automatisch anzunehmen. Beispiel: <i>http://localhost:5678/answer</i> Bei Ausführung nimmt die Anwendung den aktuell eingehenden Anruf an.
Anruf beenden	URL-Pfad, der zum Beenden des aktuellen Anrufs verwendet wird. Beispiel: <i>http://localhost:5678/end</i>

URL-Anrufbenachrichtigungen

Mit **URL-Anrufbenachrichtigungen** informiert die Anwendung automatisch andere Systeme, wenn bestimmte Anrufereignisse auftreten.

Wenn diese Funktion aktiviert ist, sendet die Anwendung eine Benachrichtigung (HTTP-Anfrage) an eine vordefinierte URL. Diese Benachrichtigungen können Informationen wie die Nummer des Anrufers enthalten.

Option	Erläuterung
Eingehender Anruf	Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein neuer Anruf eingeht. Eine Anfrage wird an die konfigurierte URL gesendet Beispiel: <code>https://example.com/incoming?callerid=\$callerid</code>
Aktiver Anruf	Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein neuer Anruf angenommen wurde. Beispiel: <code>https://example.com/active?callerid=\$callerid</code>
Anruf beenden	Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein Anruf endet. Beispiel: <code>https://example.com/end?callerid=\$callerid</code>

3.8.6 KOLLEGENLISTE-EINSTELLUNGEN

Sie können festlegen, welche Aktion Contact Desktop ausführt, wenn Sie auf einen Kollegen in der Kontaktliste klicken. Sie können die Informationen filtern, die angezeigt werden sollen.

So legen Sie die Einstellungen der Kollegenliste fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Kollegenliste-Einstellungen**.
- 3 Wählen Sie die gewünschte Einstellung:

Option	Erläuterung
Gruppen anzeigen	Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die Anzeige von Gruppen in Ihrer Kontaktliste zu aktivieren bzw. deaktivieren.
Wartefelder anzeigen	Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die Anzeige von Wartefeldern in Ihrer Kontaktliste zu aktivieren bzw. deaktivieren.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

So legen das Verhalten beim Klick auf einen Kollegen fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Kollegenliste-Einstellungen**.
- 3 Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste:
 - Optionsmenü
 - Anruf starten
 - Chat starten
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

3.8.7 SHOMI EINSTELLUNGEN

Sie können verschiedene Einstellungen und Verhaltensweisen von Shomi anpassen.

So passen Sie die Shomi-Einstellungen an

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Shomi**.
- 3 Wählen Sie die gewünschte Einstellung:

Option	Erläuterung
Shomi ganz oben in der Liste	Klicken Sie das Kontrollkästchen an, um zu aktivieren, dass Shomi immer ganz oben in Ihrer Kontaktliste angezeigt wird.
Zusammenfassungen automatisch per E-Mail senden	Klicken Sie das Kontrollkästchen an, um die von Shomi erstellten Zusammenfassungen automatisch per E-Mail zu versenden.

3.8.8 WEITERE EINSTELLUNGEN

Autostart

Wenn Sie die Option **Bei Anmeldung starten** aktiviert haben, wird Contact Desktop bei jedem Start Ihres Computers automatisch gestartet.

Statusleiste im Vordergrund wenn verkleinert

Aktivieren Sie diese Option, um die Statusleiste im Vordergrund zu sehen, wenn sie Contact Desktop minimieren.

Tastenkombinationen zur Steuerung

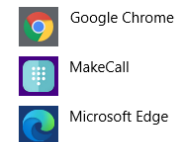
Aktivieren Sie diese Option, um Anrufe über Tastenkombinationen zu steuern.

Click to dial

Aktivieren Sie diese Option, um mit einem Klick auf eine Telefonnummer im Webbrowser einen Anruf zu tätigen.

Für die Verwendung der Anwendung „Dialer“ wird um eine einmalige Erlaubnis gebeten.

Wie soll dieses Element geöffnet werden?



- 1 Wählen Sie **MakeCall** und aktivieren Sie den Haken bei Immer diese App verwenden.
- 2 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

Anruf Hotkey festlegen

Legen Sie fest, welchen Hotkey Sie verwenden wollen, um eine markierte Telefonnummer zu wählen und einen Anruf zu tätigen.

Sprache

Wählen Sie die Sprache, in der Contact Desktop dargestellt werden soll:

- Dänisch
- Deutsch
- Englisch
- Spanisch
- Lettisch
- Niederländisch

Tooltips

Aktivieren Sie diese Option, um Tooltips zu sehen, wenn Sie den Mauszeiger über bestimmte Symbole bewegen.

3.9 ÜBER

Sie können die Version Ihrer Desktop-App anzeigen und auf die Online-Hilfe, die Datenschutzerklärung und die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung zugreifen.

3.10 ABMELDEN

So melden Sie sich von Contact Desktop ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Abmelden**.
 - ✓ Sie sind nicht länger an Contact Desktop angemeldet und erhalten keine Anrufe und Benachrichtigungen mehr.

4 TELEFONIEREN MIT CONTACT DESKTOP

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Beschreibungen zu den Contact Desktop Telefoniefunktionen.

Contact Desktop verfügt über ein Softphone, mit dem Sie Anrufe über den Desktop empfangen, einleiten und verschiedene Optionen zur Anrufsteuerung nutzen können. Im Folgenden werden die grundlegenden Szenarien erläutert.



Anrufe werden über das Softphone verwaltet. Wenn Sie an einem alternativen Endgerät angemeldet sind, öffnet sich ein Fenster, wenn ein Anruf auf einem der zusätzlich angeschlossenen Endgeräte eingeht. Der Anruf kann um- und weitergeleitet sowie beendet werden. Sie können das Endgerät ohne Rufunterbrechung wechseln.



Gespräche, die in HD-Sprachqualität geführt werden, werden durch ein Symbol in der Anrufsteuerung angezeigt **HD**.

4.1 EINGEHENDER ANRUF

Geht für Sie ein Anruf ein, wird ein Anruf an Sie weitergeleitet oder geht ein Anruf ein an eine Gruppe, deren Mitglied Sie sind, erscheint ein Popup-Fenster **Eingehender Anruf**, welches die Kontaktinformationen des Anrufers enthält.




Eingehender Anruf



Rachel Green
Colour.Com




So nehmen Sie einen Anruf an

- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anruf in dem Popup-Fenster oder in der Funktionsleiste auf das Symbol  .
✓ Sie können nun über die integrierten Eingabe- und Ausgabegeräte oder über ein Headset mit Ihrem Gesprächspartner telefonieren.




Teilnehmern privater Gruppen ist es möglich, den Status anderer Mitglieder aus der Liste zu sehen und einen Anruf in ihrem Namen entgegenzunehmen.

So lehnen Sie einen Anruf ab

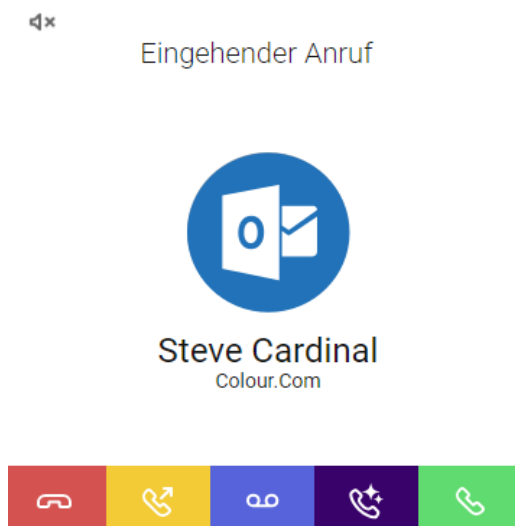
- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anruf in dem Popup-Fenster oder in der Funktionsleiste auf das Symbol  .
✓ Der Anrufversuch wird sofort unterbrochen.

So schalten Sie den Klingelton bei eingehendem Anruf stumm

- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anrufen auf das Symbol  am linken oberen Rand des Popup-Fensters.
 - ✓ Der Klingelton wird stummgeschaltet.

Eingehende Anrufe von Outlook oder Google Kontakten


Mit der Microsoft- und Google-Integration werden eingehende Anrufe von einem Ihrer Outlook- oder Google-Kontakte mit Namen in Contact Desktop angezeigt.



Für weitere Informationen siehe auch [3.8.5 Integrations-Einstellungen](#), Seite 33.

So leiten Sie einen eingehenden Anruf an Ihre Voicemail weiter


Sie erhalten einen Anruf.

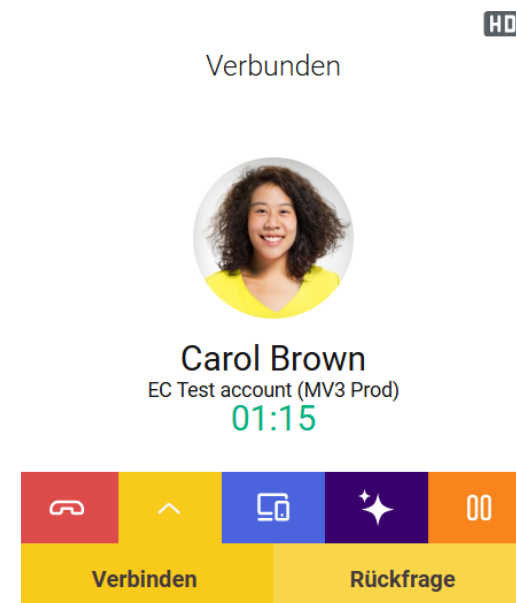
- 1 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Der Anruf wird sofort an Ihre Voicemail weitergeleitet.

4.2 ANRUFE ÜBERGEBEN

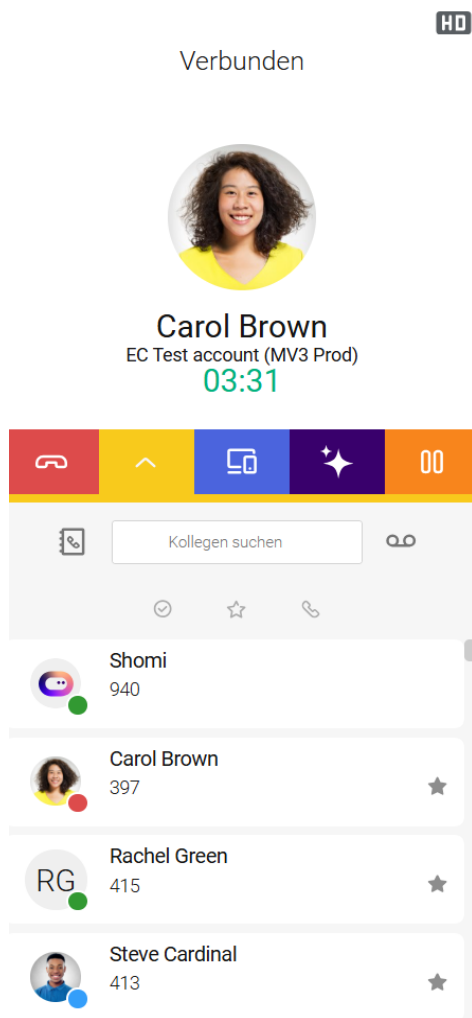
Mit Contact Desktop können Sie einen eingehenden oder einen angenommenen Anruf problemlos an einen anderen Kontakt oder an ein anderes Ihrer Endgeräte übergeben.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an einen anderen Kontakt

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf  .
 - ✓ Es erscheint das Menü zur Kontaktauswahl.




- 2 Klicken Sie auf **Verbinden**, um den Anruf ohne Rückfrage zu übergeben, oder klicken Sie auf **Rückfrage**, um eine Rückfrage zu starten.
 - ✓ Es erscheint in jedem Fall ein Menü zur Kontaktauswahl.

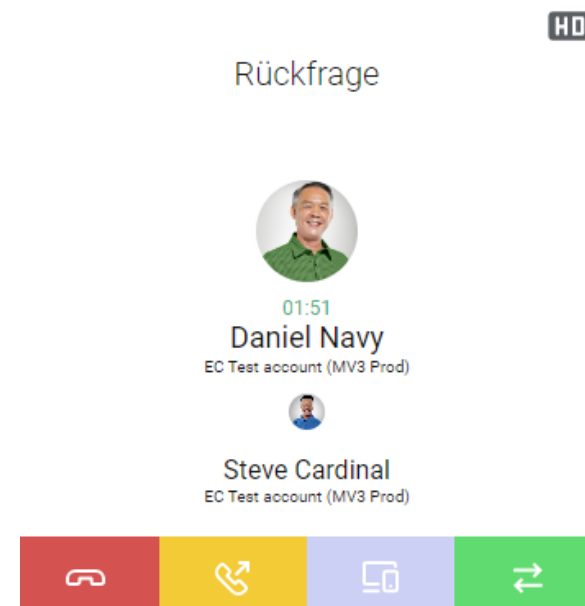




Sie können wählen, ob Sie einen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch oder aus Ihrer Kollegenliste auswählen wollen.

- 3 Klicken Sie neben der Suchleiste auf , um Ihr Telefonbuch anzuzeigen.

Klicken Sie neben der Suchleiste auf , um Ihre Kollegenliste anzuzeigen.

- 4 Klicken Sie auf den ausgewählten Kontakt. Wenn Sie sich für eine Rückfrage entschieden haben, wird der erste Teilnehmer auf Halten gelegt und Sie können mit dem anderen Teilnehmer telefonieren und Rücksprache halten.



- 5 Klicken Sie auf , um zwischen den Gesprächspartnern zu wechseln.
- 6 Klicken Sie auf „“.
- 7 Klicken Sie auf **Verbinden**, um die Teilnehmer miteinander zu verbinden. oder
- 8 Klicken Sie auf **Konferenz**, um eine Konferenz mit beiden Teilnehmern zu starten.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an eines Ihrer Endgeräte

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf  .

- Wählen Sie das Endgerät, an das Sie den Anruf weiterleiten möchten, aus der angezeigten Liste aus.



- ✓ Es klingelt an dem ausgewählten Endgerät.
- Nehmen Sie den Anruf an dem Endgerät entgegen.
 - ✓ Sie können das Gespräch fortführen.

4.3 VERWALTEN VON ZWEI GLEICHZEITIGEN SOFTPHONE-ANRUFEN

Das Softphone von Contact Desktop verfügt über zwei Leitungen.

Sie können bequem per Mausklick einen Anruf auf Halten legen und einen Zweitanruf starten und zwischen Leitungen wechseln.


Sie können die Leitungen über die Tastatur verwalten, siehe [2.5.2 Tastatur](#), Seite 11.


Halten

Mit der Funktion **Halten** halten Sie den gerade aktiven Anruf, wenn Sie beispielsweise eine Rückfrage oder ein zweites Gespräch starten möchten. Wenn ein Anruf auf Halten gelegt wird, hört Ihr Gesprächspartner die Wartemusik.

So legen Sie einen Anruf auf Halten

Sie führen ein Gespräch.

- Klicken Sie auf „“.
- ✓ Die Tastatur öffnet sich.

- Klicken Sie auf die Leitung mit dem aktiven Gespräch .
 - ✓ Der Anruf wird gehalten, Ihr Gesprächspartner hört Wartemusik.

Das Leitungssymbol wird rot .

Um die gehaltene Verbindung wieder zu aktivieren, klicken Sie erneut auf die Leitungstaste.

Zwischen aktiven Leitungen wechseln

Sie können zwischen aktiven Leitungen wechseln. Wenn Sie ein Gespräch auf einer Leitung führen und zu einer anderen Leitung wechseln, wird das Gespräch gehalten. Der Teilnehmer hört Wartemusik.

Den Wechsel zwischen verschiedenen Leitungen bezeichnet man auch als Makeln.


Zwischen aktiven Leitungen wechseln

Wenn Sie zwei Verbindungen haben, können Sie zwischen der aktiven und der gehaltenen Verbindung wechseln.

Die aktive Leitung wird durch die grüne Leitungstaste angezeigt

. Die gehaltene Leitung wird durch die rote Leitungstaste

angezeigt .

- Klicken Sie auf die Leitung mit der gehaltenen Verbindung .
 - ✓ Die aktive Verbindung wird jetzt gehalten und das zuvor gehaltene Gespräch wird nun aktiv.

4.4 VERWENDEN EINES HEADSETS

Sie können Einstellungen vornehmen, die Ihnen ermöglichen, verschiedene Anrufsteuerungsfunktionen über die Tasten Ihres Headsets aus-

zuführen. Sie können die Tasten Ihres Headsets z.B. zum Annehmen, Beenden, Ablehnen und Stummschalten von Anrufen verwenden.



Sie müssen in Contact Desktop das bevorzugte Jabra-Gerät in den Audio-Einstellungen auswählen. Dies ist für die Headset-Steuerung zwingend erforderlich. Die Auswahl **Systemeinstellungen** ermöglicht keine Headset-Integration.



Mit der Einstellung **Allgemein** unter **Headset-Steuerung** werden Headsets auf Grundlage der Unterstützung von Human Interface Device (HID) mit Contact Desktop verbunden. Headsets werden auch auf Grundlage der HID-Unterstützung mit Microsoft Teams verbunden. Wenn mehrere Anwendungen versuchen, das Headset gleichzeitig zu verwenden, können Anrufe unterbrochen werden oder die Steuerelemente des Headsets vorübergehend nicht verfügbar sein.

Jabra-Headsets

Wenn Sie ein Jabra-Headset haben, wird empfohlen, unter **Headset-Steuerung** die Option **Jabra** auszuwählen. Dies bietet die beste Erfahrung für Jabra-Headsets (siehe *Liste der unterstützten Jabra Headsets*, Seite 48).

Wenn Sie neben Contact Desktop auch regelmäßig mit Microsoft Teams telefonieren, wird empfohlen, ein Jabra-Headset zu verwenden und die **Headset-Steuerung** auf **Jabra** einzustellen. Mit Jabra können Contact Desktop und Microsoft Teams nebeneinander arbeiten, ohne dass Anrufe unterbrochen werden.

Headsets anderer Hersteller

Wenn Sie ein Headset eines anderen Herstellers verwenden, können Sie unter **Headset-Steuerung** die Einstellung **Allgemein** wählen (es werden u. a. verschiedene Headsets von Poly und Yealink unterstützt, siehe *Unterstützung von Headsets anderer Hersteller*, Seite 49). Mit die-

ser Einstellung werden Headsets mit HID-Unterstützung (Human Interface Device) an Contact Desktop angeschlossen.

Wenn Sie z. B. ein Poly- oder Yealink-Headset besitzen und nie oder nur selten mit Microsoft Teams telefonieren, können Sie die **Headset-Steuerung** auf **Allgemein** setzen. Solange Sie nicht über Microsoft Teams anrufen, werden Anrufe von Contact Desktop nicht unterbrochen.

Wenn Sie z. B. ein Poly- oder Yealink-Headset besitzen und regelmäßig mit Microsoft Teams telefonieren, können Sie die **Headset-Steuerung** auf Wunsch auf **Deaktiviert** setzen. Dann können Contact Desktop und Microsoft Teams nebeneinander arbeiten, ohne dass die Anrufe unterbrochen werden. Allerdings können Sie dann die Headset-Tasten in Contact Desktop (zum Annehmen, Beenden, Ablehnen und Stummschalten von Anrufen über die Headset-Tasten) nicht verwenden.



Derzeit bietet Microsoft Teams noch keine Option zur Deaktivierung der Headset-Steuerung innerhalb von Teams (wenn dies der Fall wäre, könnten die Headset-Tasten weiterhin in Contact Desktop verwendet werden).

Headset Unterstützung

Sie können Funktionen von Headsets in Contact Desktop nutzen. Wenn Sie beispielsweise einen Anruf annehmen möchten, können Sie dies direkt von Ihrem Headset aus tun. Nachstehend finden Sie ein Beispiel dafür, was mit dem Jabra Evolve 65 und 75 möglich ist.

Jabra Evolve 65



Jabra Evolve 75

	Answer call	Press the Answer/End call button
	End call	Press the Answer/End call button
	Play/pause music	Hold (1 sec) the Answer/End call button
	Reject call	Double-tap the Answer/End call button
	Volume up/down	Press the Volume up or Volume down button
	Next track	Hold (1 sec) the Volume up button
	Previous track	Hold (1 sec) the Volume down button
	Battery status	Press the Volume up or Volume down button, when not on a call or listening to music

Jabra Evolve 75

Function	Action	
	Headset on/off	Slide the On/off/connect switch
	Answer/end call	Tap the Multi-function button
	Reject call	Double-tap the Multi-function button
	Battery and connection status	Tap the Multi-function button when not on a call
	Enable/disable Voice prompts	Press and hold the Multi-function button while turning on the headset
	Adjust volume	Tap the Volume up or Volume down button
	Manual busylight on/off	Simultaneously tap the Volume up and Volume down buttons
	Enable/disable Busylight function	Simultaneously press and hold (3 secs) the Volume up and Volume down buttons
	Mute/unmute microphone	Press and hold (2 secs) the Volume down button

Liste der unterstützten Jabra Headsets



Beachten Sie, dass Sie in den Audio-Einstellungen die Option **Jabra** unter **Headset-Steuerung** auswählen.

Biz	Engage	Evolve	Evolve 2	Link	Pro	Speak
Biz 1500	Engage 50	Evolve 20	Evolve 2 40	Link 360	Pro 930	Speak 410
Biz 2300	Engage 65	Evolve 30	Evolve 2 55	Link 370	Pro 935	Speak 510

Biz	Engage	Evolve	Evolve 2	Link	Pro	Speak
Biz 2400	Engage 75	Evolve 40	Evolve 2 65	Link 380	Pro 9450	Speak 710
		Evolve 65	Evolve 2 80		Pro 9470	Speak 750
		Evolve 65e				Speak 810
		Evolve 65t				
		Evolve 75				
		Evolve 75e				
		Evolve 80				



Sie finden alle Handbücher für die oben genannten unterstützten Jabra-Headsets und die Funktionen unter <https://www.jabra.com/support>.



Es wird empfohlen, den Dongle des Jabra-Headsets, der im Lieferumfang enthalten sein kann, in Kombination mit Contact Desktop zu verwenden.

Unterstützung von Headsets anderer Hersteller



Beachten Sie, dass Sie in den Audio-Einstellungen die Option **Allgemein** unter **Headset-Steuerung** auswählen.

Poly/Plantronics				
Blackwire	BT	Calisto	D serie	Savi
Blackwire C420	BT300C	Calisto 3200	D100	Savi 8200 UC
Blackwire C510	BT600	Calisto 5300		
Blackwire C520	BT700			
Blackwire C725				

Poly/Plantronics				
Blackwire	BT	Calisto	D serie	Savi
Blackwire 3315				
Blackwire 5210				



Es wird empfohlen, den Dongle des Poly-Headsets, der im Lieferumfang enthalten sein kann, in Kombination mit Contact Desktop zu verwenden.

Yealink			
CP	UH	WDD	WH
CP700	UH36	WDD60	WH62
	UH38		WH66



Es wird empfohlen, den Dongle des Yealink-Headsets, der im Lieferumfang enthalten sein kann, in Kombination mit Contact Desktop zu verwenden.

Gigaset
ION



Es wird empfohlen, den Dongle des Gigaset-Headsets, der im Lieferumfang enthalten sein kann, in Kombination mit Contact Desktop zu verwenden.

5 SHOMI - IHR PERSÖNLICHER ASSISTENT

Shomi ist ein fortschrittliches Tool zur Verbesserung der Kommunikation, das die Interaktionen vereinfacht, die Produktivität steigert und die effiziente Suche nach Informationen erleichtert. Die Anwendung bietet automatisierte Funktionen, die die Bearbeitung von Anrufen, die Verwaltung von Voicemails und die Dokumentation von persönlichen Meetings optimieren.

Übersicht

Shomis intelligenten Transkriptions- und Analysefunktionen sorgen dafür, dass Benutzer effizient mit aufgezeichneten Inhalten interagieren, verwertbare Erkenntnisse gewinnen und die Kontinuität ihrer Kommunikation wahren können.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

[Anrufaufzeichnung & Analyse](#)

[Smarte Voicemail Transkription](#)

[Intelligentes Anruf-Screening](#)

[Aufzeichnung von Präsenzmeetings](#)

[Interaktive Transkriptionsfunktionalität](#)

[Sprachausgabe Shomi Personal Assistant Über Feature Codes verwenden](#)

[Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach](#)

[Chat](#)

[Datenschutz & KI-Modell Verwendung](#)

5.1 FUNKTIONEN

Anrufaufzeichnung & Analyse

- Transkription: Anrufe werden nach dem Telefonat transkribiert, so dass keine manuellen Notizen gemacht werden müssen.
- Gesprächsanalyse: Ermittelt wichtige Erkenntnisse, Stichpunkte und Stimmungsanalysen aus Gesprächsprotokollen.
- Anrufanalyse: Bietet kontextbezogene Zusammenfassungen zur Erleichterung von Maßnahmen nach dem Telefonat.

Siehe [5.4.2 Anrufanalyse](#), Seite 54.

Smarte Voicemail Transkription

- Textbasierte Voicemail: Konvertiert Voicemail-Nachrichten in Textformat.
- Kurzvorschau: Gibt eine kurze Zusammenfassung als Überschrift, worum es in der Voicemail geht.
- Sicherung des Inhalts: Stellt sicher, dass wichtige Informationen genau dokumentiert und leicht zugänglich sind.

Intelligentes Anruf-Screening

- KI-gestützte Anrufannahme: Nimmt eingehende Anrufe entgegen und erkundigt sich nach Anruferdetails.
- Anrufer-Identifizierung: Erfasst Anrufer und Absicht des Anrufs.
- Intelligentes Routing: Ermöglicht fundierte Entscheidungen, bevor Sie Anrufe entgegennehmen oder weiterleiten.

Siehe [5.4.1 Anruf-Screening](#), Seite 52.

Aufzeichnung von Präsenzmeetings

- Aufnahme in Echtzeit: Zeichnet Gespräche auf und transkribiert sie, um Protokolle für spätere Rückfragen zu erstellen
- Automatisierte Organisation: Kategorisiert und speichert Konversationen in der Anrufliste.

- Suchfunktion & Verfügbarkeit: Ermöglicht die nahtlose Erfassung von wesentlichen Informationen und Entscheidungen.

Siehe 5.4.3 *Ein Meeting aufzeichnen*, Seite 56



Bei der Nutzung von Shomi können je nach Abonnement zusätzliche Kosten anfallen. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

Interaktive Transkriptionsfunktionalität

Shomi verbessert Benutzererfahrung bei aufgezeichneten Gesprächen durch Bereitstellung folgender Funktionen:

- Erweiterte Suchfunktionen: Suchen nach bestimmten Themen oder Phrasen in Transkriptionen.
- Kontextuelle Hintergründe: Bietet vertiefte Auswertungen und Zusammenhänge von Gesprächen.
- Integrierte Nachbearbeitung: Ermöglicht die Nachverfolgung ausstehender Aufgaben anhand des Gesprächsverlaufs.

Sprachausgabe

Shomi verwendet die Sprache des Ländercodes des Anrufers oder greift auf die im Backend eingestellte Sprache des Benutzers zurück.

Die Transkription und die Zusammenfassung werden in der gesprochenen Sprache verfasst.

Die Sprache, in der Shomi mit dem Benutzer spricht, ist die in Contact Desktop eingestellte Sprache, siehe *Sprache*, Seite 41.



Sie können Shomi den transkribierten Text in eine Sprache Ihrer Wahl übersetzen lassen.

Shomi Personal Assistant Über Feature Codes verwenden

Wenn Benutzer keinen Zugriff auf den Contact Desktop Client haben, können Benutzer auch Shomi und damit die Aufzeichnung eines

Gesprächs starten oder stoppen, indem sie während des Anrufs die folgenden Feature Codes für die Funktion wählen:

Funktion	Tastenkombination
Shomi Anrufaufzeichnung und -analyse starten	*4
Shomi Anrufaufzeichnung und -analyse stoppen	*5

Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach

Benutzer können auch automatisch die Shomi Anrufanalyse starten, wenn sie einen Anruf entgegennehmen. Dies können Sie aktivieren, indem Sie in einem Reach-Profil die Option 'Anrufanalyse automatisch starten' aktivieren. Wenn dieses Erreichbarkeitsprofil aktiviert ist, werden alle Anrufe automatisch von Shomi angenommen, wenn der Anruf beginnt. Unter *10.2 Setting up the REACH profile*, Seite 83 in der Contact Dokumentation finden Sie weitere Informationen zur Konfiguration von Reach.




Wenn der Administrator die Option **Anrufanalyse automatisch starten** für ein REACH Profil von Ihnen aktiviert hat, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass alle Anrufe von Shomi angenommen und aufgezeichnet werden, sobald das REACH Profil aktiviert ist.

5.2 CHAT

Der Shomi Chat bietet derzeit eine grundlegende Funktion: Die Selbstbeschreibung über den Chat.

So starten Sie den Chat mit Shomi

- 1 Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag Shomi - **Persönlicher Assistent**, um den Chat mit Shomi zu öffnen.

- 3 Sie können Fragen zu den Funktionen und Möglichkeiten von Shomistellen, z. B. „Wie kann ich ein Meeting aufzeichnen?“
✓ Shomi antwortet auf der Grundlage dieser Dokumentation.






Die Funktion Shomi Chat wird derzeit weiter entwickelt. Verbesserungen könnten automatisch implementiert werden. Mehr Optionen werden in Kürze verfügbar sein.

5.3 LÖSCHEN VON KONVERSATIONSDATEN

Es ist möglich, Konversationsdaten (Audio und Text), die nicht mehr benötigt werden, zu löschen.

So löschen Sie Konversationsdaten aus einer Anruferfassung

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in dem Eintrag, aus dem Sie die Konversationsdaten löschen möchten, auf .
- 3 Klicken Sie auf .
✓ Sie werden aufgefordert, zu bestätigen, dass alle Konversationsdaten (Audio und Text) aus diesem Anruf gelöscht werden sollen.
- 4 Klicken Sie auf **JA**.
✓ Alle Konversationsdaten aus diesem Anruf werden gelöscht und sind nicht mehr zugänglich.

5.4 BEISPIELE

Shomi verbessert Ihre täglichen Arbeitsabläufe in mehrfacher Hinsicht und macht Aufgaben effizienter und nahtloser. Die folgenden Beispiele zeigen Ihnen, in welcher Weise.

Anruf-Screening

Anrufanalyse

Ein Meeting aufzeichnen

5.4.1 ANRUF-SCREENING

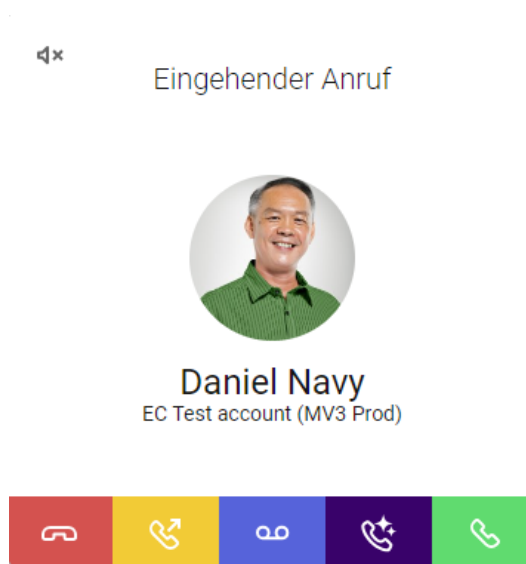
Sie erhalten einen eingehenden Anruf, während Sie beschäftigt sind. Sie können Shomi den Anruf entgegennehmen lassen und nach dem Grund des Anrufs fragen lassen, um zu entscheiden, ob Sie den Anruf annehmen oder weiterleiten möchten, z.B. an einen Kollegen oder an Ihre Voicemail.




Wenn jemand mit einer unterdrückten oder unbekanntem Nummer anruft, lassen Sie Shomi den Anruf entgegennehmen und erfahren Sie, wer Sie anruft und warum Sie angerufen werden. Auf diese Weise können Sie Spam-Anrufe aussortieren.

So lassen Sie Shomi einen Anruf entgegennehmen

Sie erhalten einen eingehenden Anruf.



1 Klicken Sie auf .

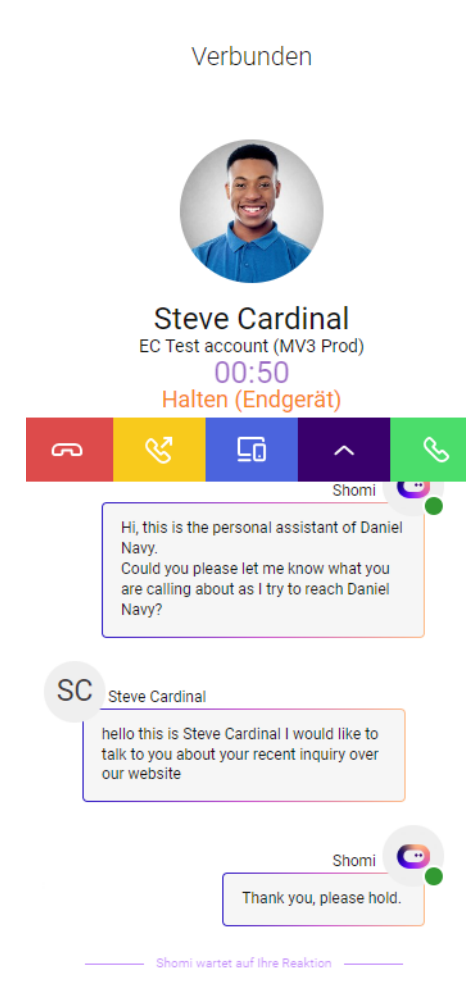
✓ Der Shomi Dialog erscheint.

2 Klicken Sie auf **JA, BITTE**.

Shomi nimmt den Anruf entgegen und fragt den Anrufer nach der Absicht des Anrufs.

Der Anrufer kann nun seinen Namen und seine Absicht angeben.

✓ Shomi analysiert die Beschreibung des Anrufers und transkribiert sie in eine Textnachricht für Sie.



✓ Der Anruf wird gehalten, damit Sie entscheiden können, was Sie tun möchten.

Sie haben mehrere Möglichkeiten:

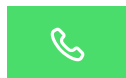
3 Um den Anruf an einen Kollegen oder eine Nummer weiterzuleiten,

klicken Sie auf .

Um den Anruf an Ihre Voicemail weiterzuleiten, klicken Sie auf



Um den Anruf anzunehmen, klicken Sie auf



Um den Anruf abzulehnen und zu beenden, klicken Sie auf



5.4.2 ANRUFANALYSY

Sie befinden sich in einem Telefongespräch. Sie möchten eine Zusammenfassung der Informationen aus dem Gespräch nach dem Telefonat erhalten.



Stellen Sie sicher, dass Sie die Person, mit der Sie sprechen, darüber informieren, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, und holen Sie ihre Zustimmung ein. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter *5.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung*, Seite 57. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

So lassen Sie Shomi einen Anruf analysieren

Sie befinden sich in einem aktiven Gespräch.





00:34

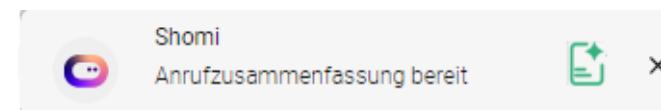




Carol Violet
+31 123 456 789



- 1 Klicken Sie auf „  “.
 - ✓ Beide Teilnehmer hören die Ansage, dass die Aufzeichnung des Gesprächs begonnen hat. Dies kann je nach Einstellung und Land variieren.
- 2 Wenn Sie die Aufzeichnung des Anrufs unterbrechen oder beenden möchten, klicken Sie auf  .
 - ✓ Beide Gesprächspartner hören einen Piepton, der signalisiert, dass die Aufzeichnung des Anrufs beendet ist.

Nach einer bestimmten Zeit, die von der Länge des Gesprächs abhängt, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass die Zusammenfassung des Anrufs fertig ist.



- 3 Klicken Sie in der Benachrichtigung auf  oder gehen Sie zur **Anrufliste**, bewegen Sie den Mauszeiger über den Eintrag und klicken Sie auf .
- ✓ Shomi zeigt eine Anrufzusammenfassung an und fragt Sie, wie Sie die Zusammenfassung nutzen möchten.

Sie haben mehrere Möglichkeiten:

- 4 Klicken Sie auf einen der **Vorschläge**, die Shomi anbietet:

Anweisung	Erläuterung
Erweiterte Zusammenfassung	Shomi gibt Ihnen eine ausführlichere Zusammenfassung des Anrufs.
Übersetzen	Shomi übersetzt die Zusammenfassung des Anrufs. Wählen Sie die Sprache, in die Sie die Zusammenfassung des Anrufs übersetzt haben möchten.
E-Mail	Shomi sendet Ihnen die Zusammenfassung des Anrufs per E-Mail zu.
Aktionspunkte	Shomi fasst den Aufruf in Aktionspunkten zusammen

oder





Stellen Sie Shomi eine beliebige Frage zum Anruf.

- ✓ Shomi wird Ihnen in einer Chat-Nachricht antworten.




Optionen zur Anrufzusammenfassung

Zusätzlich zu den Vorschlägen, die Shomi anbietet, können Sie direkt mit der Anrufzusammenfassung arbeiten.

So bearbeiten Sie die Anrufzusammenfassung

- 1 Klicken Sie in der Benachrichtigung auf  oder gehen Sie zur **Anrufliste**, bewegen Sie den Mauszeiger über den Anruf und klicken Sie auf .
- 2 Klicken Sie auf .
- 3 Sie können nun den Text überprüfen und bei Bedarf manuelle Anpassungen vornehmen.
- 4 Klicken Sie auf „  “.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert und Shomi sendet die bearbeitete Version der Anrufanalyse in den Chat.

So teilen Sie die Anrufzusammenfassung




- 1 Klicken Sie in der Benachrichtigung auf  oder gehen Sie zur **Anrufliste**, bewegen Sie den Mauszeiger über den Anruf und klicken Sie auf .
- 2 Klicken Sie auf .
- 3 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **AN CRM SENDEN**
 - ✓ Die Zusammenfassung des Anrufs wird direkt an Ihr verlinktes CRM-Tool gesendet, einschließlich aller Anrufinformationen.



Diese Funktion ist mit der CRM-Integration und dem Add-on Contact Connect verfügbar.

- **EMAIL**
 - ✓ Die Zusammenfassung des Anrufs wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.
- **ANNULLIEREN**
 - ✓ Der Prozess wird abgebrochen und es werden keine Daten gesendet.

So kopieren Sie die Anruferfassung

- 1 Klicken Sie in der Benachrichtigung auf  oder gehen Sie zur **Anrufliste**, bewegen Sie den Mauszeiger über den Anruf und klicken Sie auf  .
- 2 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Die Anruferfassung wird in Ihre Zwischenablage kopiert. Sie können den Text nun in jede beliebige Anwendung einfügen.



Shomi - Personal Assistant wird derzeit weiterentwickelt. Verbesserungen könnten automatisch implementiert werden. Mehr Optionen werden in Kürze verfügbar sein.

5.4.3 EIN MEETING AUFZEICHNEN

Mit Shomi ist es besonders einfach, Meetings aufzuzeichnen, zusammenzufassen und Besprechungsprotokolle zu versenden.



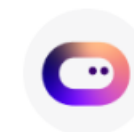
Stellen Sie sicher, dass Sie die Person, mit der Sie sprechen, darüber informieren, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, und holen Sie ihre Zustimmung ein. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter **5.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung**, Seite 57. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

So lassen Sie Shomi ein Meeting aufzeichnen

- 1 Rufen Sie Shomi aus Ihrer Kontaktliste an.



00:34

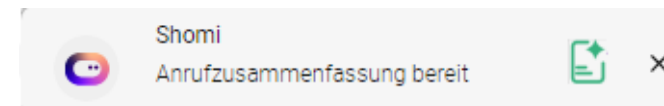




Shomi



- ✓ Shomi beginnt mit der Aufzeichnung und Analyse.
- 2 Lassen Sie den Anruf während des Meetings offen.
 - 3 Wenn das Meeting beendet ist, legen Sie auf und beenden den Anruf mit Shomi.

Nach einer bestimmten Zeit, die von der Länge des Meetings abhängt, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass die Anruferfassung fertig ist.



- 4 Klicken Sie in der Benachrichtigung auf  oder gehen Sie zur **Anrufliste**, bewegen Sie den Mauszeiger über den Anruf und klicken Sie auf .
- 5 Klicken Sie auf **Aktionspunkte**, um ein Sitzungsprotokoll zu erhalten.
- 6 Klicken Sie auf **E-Mail** und bestätigen Sie die E-Mail-Adresse, an die Sie das Besprechungsprotokoll senden möchten, oder geben Sie eine andere E-Mail-Adresse ein.
 - ✓ Die Zusammenfassung der Besprechung und/oder das Besprechungsprotokoll werden Ihnen per E-Mail zugesandt.

5.4.4 SMART VOICE TO TEXT

Sie erhalten eine Voicemail oder lassen Shomi einen Anruf zusammenfassen. Auf der Grundlage der Transkription wird automatisch eine Schnellvorschau erstellt.

Funktionsweise:

Automatische Transkription

Eingehende Sprachnachrichten oder aufgezeichnete Anrufe werden mit der Sprache-zu-Text-Technologie verarbeitet, um eine genaue Abschrift des gesprochenen Inhalts zu erstellen.

Konversationsanalyse

Das Transkript wird analysiert, um wichtige Schlüsselwörter, Themen und den Gesprächskontext zu identifizieren. Diese Metadaten werden verwendet, um die Durchsuchbarkeit und den Einblick zu verbessern.

Quick Preview Erstellung

Aus der Transkription wird eine knappe Textzusammenfassung (Quick Preview) erstellt. Auf diese Weise können Benutzer den Grund oder das Thema des Anrufs schnell einsehen, ohne sich die gesamte Aufzeich-

nung anhören zu müssen. Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag in der Anrufliste, um eine Schnellvorschau zu sehen.

Durchsuchbare Anrufliste

Die Quick Preview kann als Filter oder Stichwort zum Auffinden von Anrufen in der Anrufliste verwendet werden. Benutzer können nach Phrasen oder Schlüsselbegriffen suchen, die aus dem Inhalt der Vorschau stammen.

5.5 DATENSCHUTZ & KI-MODELL VERWENDUNG

Einhaltung der Datenschutzrichtlinien

Shomi gewährleistet die uneingeschränkte Einhaltung der Datenschutzrichtlinien bei allen Vorgängen. Der Transkriptionsprozess verwendet:

- Von Microsoft in Europa betriebener Dienst
- Von Google in Europa betriebener Dienst
- Von Speechmatics in Europa betriebener Dienst

Für die Interaktion mit Shomi auf einem Transkript wird das folgende KI-Modell verwendet:

- Von Google und Microsoft in Europa betriebener Dienst

Datennutzung und -aufbewahrung

- Da Shomi auf kostenpflichtige Dienste von Microsoft, Google und Speechmatics zurückgreift, die alle in Europa gehostet werden, werden keine Benutzerdaten für das KI-Modelltraining verwendet.
- Abschriften und Aufzeichnungen werden im Rahmen des Dienstes in den Rechenzentren von Summa gespeichert, wobei die Aufbewahrungsfrist derzeit einen Monat beträgt. Die Aufbewahrungsrichtlinien werden laufend evaluiert und bei Bedarf aktualisiert.
- Voicemail Transkriptionen werden für einen Zeitraum von 90 Tagen aufbewahrt.

KI-Modellbewertung & Optimierung

Als Reaktion auf die sich entwickelnde KI-Technologie evaluiert Shomi kontinuierlich KI-Modelle, um effizientere und kostengünstigere Lösungen zu finden und gleichzeitig die Datenschutzrichtlinien strikt einzuhalten.

Summa EULA

Den aktuellen Summa Endbenutzer-Lizenzvertrag finden Sie unter folgendem Weblink:

<https://summa.io/contact-eula/>

Summa Erklärung zum Datenschutz

Bei Summa schätzen wir Ihre Privatsphäre und verpflichten uns, persönliche Daten zu schützen.

Die aktuelle Datenschutzerklärung von Summa finden Sie unter folgendem Weblink:




<https://summa.io/privacy-policy>

6 MEETINGS

Contact Desktop bietet eine nahtlose Integration mit der Lösung Meeting Room, so dass die Benutzer problemlos auf alle virtuellen Meeting- und Kommunikationsfunktionen zugreifen können. Durch die Verknüpfung beider Lösungen können Benutzer Meetings direkt aus der Anwendung planen, starten und verwalten, ohne zwischen verschiedenen Plattformen wechseln zu müssen. Dies erleichtert die tägliche Zusammenarbeit und erhöht die Effizienz der Kommunikation.

6.1 MEETING STARTEN


So laden Sie einen Kontakt aus Ihrer Kontaktliste zu Meeting Room ein

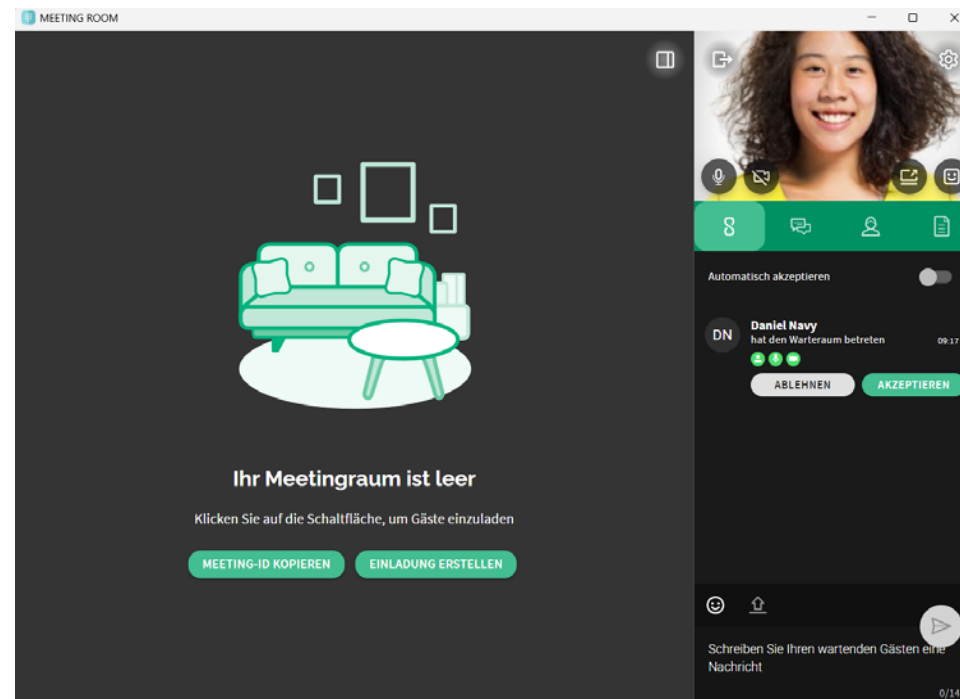
- 1 Öffnen Sie die Kontaktliste  .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für den Kontakt, den Sie zu Meeting Room einladen möchten durch Klicken auf  .
- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol  .
✓ Die Einladung wird gesendet.



Sie können die Einladung im Chat des jeweiligen Kontakts einsehen, bearbeiten oder löschen.

- 4 Wenn der eingeladene Gast die Meeting Room Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.

- 5 Klicken Sie auf  .
✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.







- 6 Klicken Sie auf **AKZEPTIEREN**, um die Teilnahme des Gasts zu akzeptieren.
✓ Der Gast nimmt am Meeting teil.
oder
- 7 Klicken Sie auf **ABLEHNEN**, um die Teilnahme des Gasts abzulehnen.
✓ Der Gast erhält eine Benachrichtigung über die Ablehnung, kann jedoch jederzeit erneut die Teilnahme bei Ihnen anfragen.







Damit Sie während einer Meeting Room-Sitzung nicht gestört werden, können Sie einen Status „Während in Meeting Room“ einstellen. Der Status wird aktiviert, sobald Sie sich in einem Meeting mit mindestens einem Teilnehmer befinden. Sie werden nicht durch eingehende Anrufe während des Meetings gestört, da diese je nach Konfiguration in der REACH App oder im Operator umgeleitet werden, siehe *Status einstellen „Während Meeting Room oder MS Teams Anruf“*, Seite 21.

So starten Sie ein Meeting aus einem Einzel-Chat


- 1 Öffnen Sie den Chat  .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für den Kontakt, den Sie zu Meeting Room einladen möchten durch Klicken auf  .
- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol  .
 - ✓ Die Einladung wird gesendet.
- 4 Wenn einer der eingeladenen Gäste die Meeting Room-Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
- 5 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

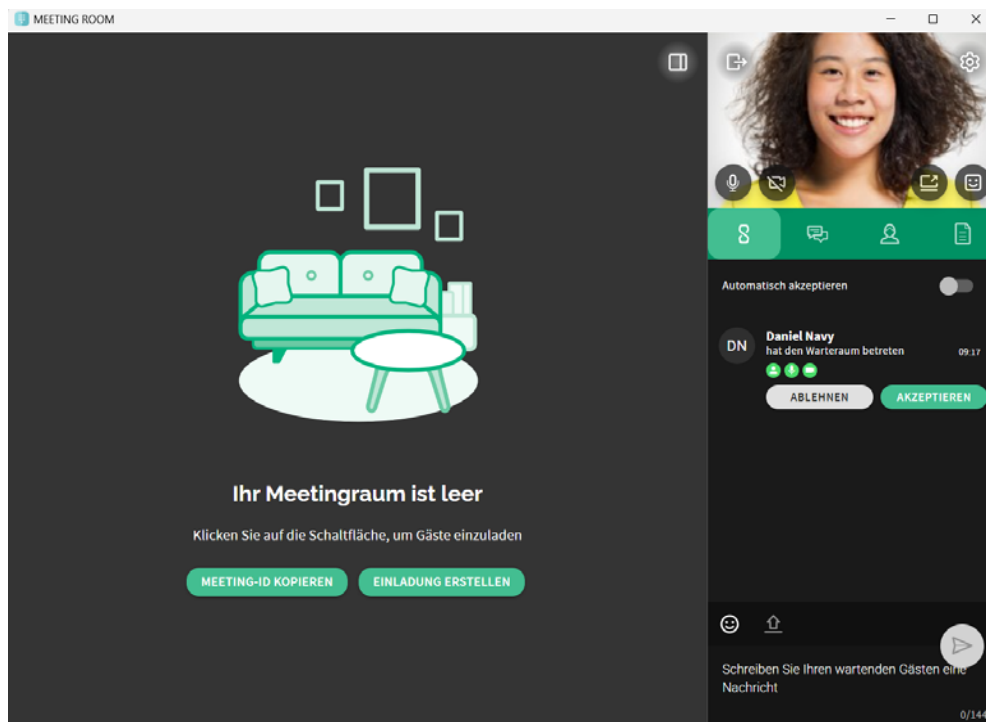
So starten Sie ein Meeting aus einem Gruppen-Chat

- 1 Öffnen Sie den Chat  .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für die Gruppe, die Sie zu Meeting Room einladen möchten, durch Klicken auf  .

- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol  .
 - ✓ Die Einladung wird an alle Mitglieder des Gruppenchats gesendet.
- 4 Wenn einer der eingeladenen Gäste die Meeting Room-Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
- 5 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

So können Sie Gäste außerhalb Ihrer Organisation akzeptieren oder ablehnen

- 1 Sie erhalten eine Benachrichtigung, dass jemand außerhalb Ihrer Organisation den Warteraum betritt.
- 2 Klicken Sie auf  , um die Anfrage zu ignorieren.
oder
2 Klicken Sie auf den grauen Bereich, um direkt in den Meetingraum zu gelangen.



- 3 Klicken Sie auf **AKZEPTIEREN**, um die Teilnahme des Gasts zu akzeptieren.
 - ✓ Der Gast nimmt am Meeting teil.
 oder
- 4 Klicken Sie auf **ABLEHNEN**, um die Teilnahme des Gasts abzulehnen.
 - ✓ Der Gast erhält eine Benachrichtigung über die Ablehnung, kann jedoch jederzeit erneut die Teilnahme bei Ihnen anfragen.

6.2 MEETING BEITRETEN



Sie können eine Meeting Room-Einladung direkt über Contact Desktop annehmen.

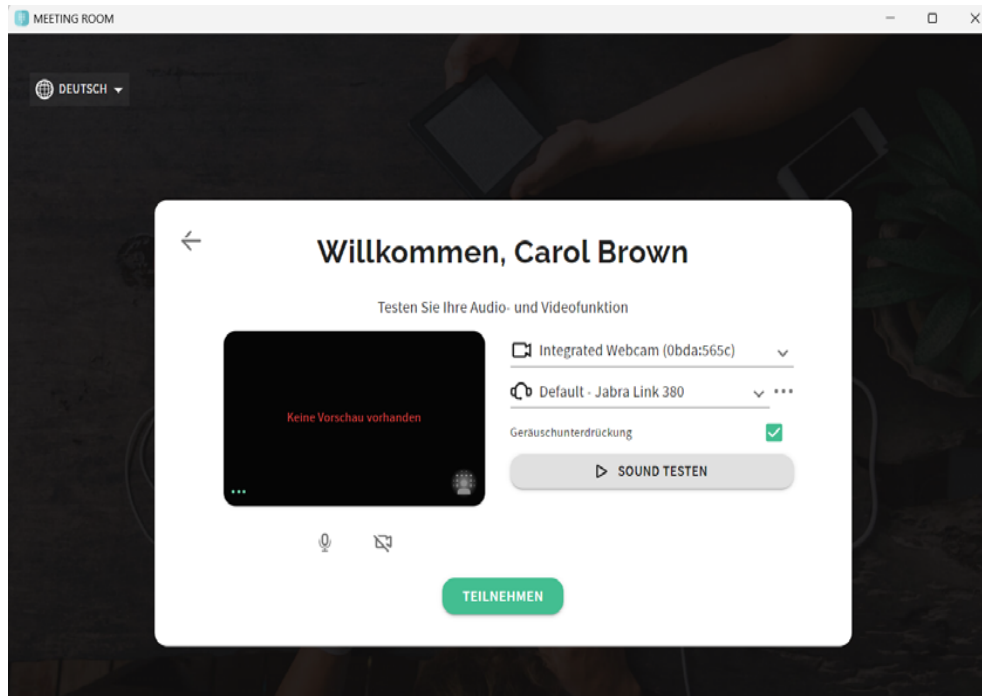


Sie finden alle Meeting Room-Einladungen im Chat. Auf diese Weise können Sie ein Meeting später besuchen. Eine Einladung verfällt nach 15 Minuten.

So nehmen Sie eine Meeting Room Einladung an

Sie haben von einem Kollegen eine Meeting Room Einladung erhalten.

- 1 Klicken Sie auf das Chat-Symbol , um die Meeting-Anfrage im Chat zu öffnen und dem Gastgeber eine Nachricht zu schicken.
- 2 Klicken Sie auf das Kreuzsymbol , um die Anfrage zu ignorieren.
- 3 Klicken Sie auf den grauen Bereich, um am Meeting teilzunehmen.
 - ✓ Der Warteraum des Meetings öffnet sich.




- 4 Legen Sie Ihre Audio- und Videoeinstellungen fest.
 - ✓ Der Gastgeber erhält eine Anfrage zu Ihrer Teilnahme. Sobald Ihre Teilnahme bestätigt wurde, gelangen Sie in den Meeting-Raum.



Für weitere Informationen zu Meeting Room siehe die Dokumentation zu Meeting Room.

7 SOFTWARE-UPDATE

Wenn eine neue Version von Contact Desktop verfügbar ist, werden Sie auf der Anmeldeseite benachrichtigt. Von dort aus können Sie die Hinweise zum Änderungsprotokoll einsehen und mit einem Klick den Update-Installer starten.

Wenn Sie bereits in der App angemeldet sind, sehen Sie eine Benachrichtigung mit einem roten Punkt auf dem Tray-Symbol  und einen Aktualisierungshinweis in der Dropdown-Liste.

Contact Desktop unterstützt automatische Updates, ohne dass Sie sich manuell abmelden müssen. Der Client lädt und installiert die neue Version im Hintergrund.

Während des Aktualisierungsvorgangs werden Sie abgemeldet und automatisch wieder angemeldet, sobald die Installation abgeschlossen ist. Es ist keine manuelle Passworteingabe oder erneute Authentifizierung erforderlich. Dies gewährleistet einen nahtlosen Aktualisierungsprozess mit minimaler Unterbrechung Ihrer laufenden Arbeit.

7.1 NEUE FUNKTIONEN

Contact Desktop bietet mit jeder neuen Version zusätzliche Funktionen, mehr Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit.

[Version 1.39](#)

[Version 1.38](#)

[Version 1.37](#)

[Version 1.36](#)

[Version 1.35](#)

[Version 1.34](#)

7.1.1 VERSION 1.39

Diese neue Version von Contact Desktop enthält die folgenden Verbesserungen:

[Verbesserungen beim An- und Abmelden von Wartefeldern](#)

[Click2dial-Unterstützung für macOS](#)

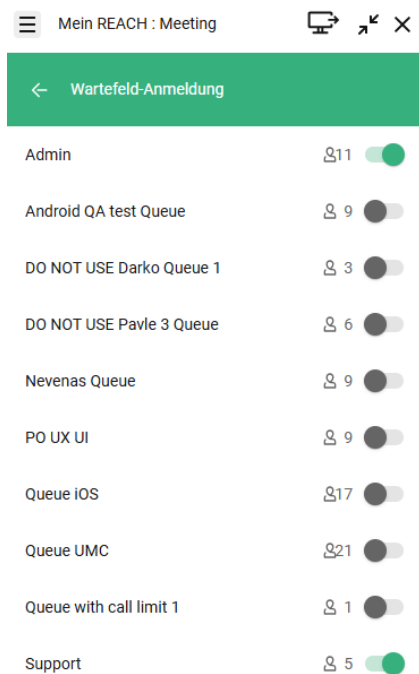
[URL-basierte Anrufsteuerung](#)

[Verbesserung bei verpassten Wartefeldanrufen](#)

Verbesserungen beim An- und Abmelden von Wartefeldern

Um eine bessere Orientierung zu bieten, wann sich Nutzer an einem Wartefeld an- oder abmelden sollten, wird im Bereich Wartefeld-Anmeldung nun die Anzahl der aktuell angemeldeten Agenten angezeigt.

Dies hilft den Nutzern, fundiertere Entscheidungen zu treffen und verhindert, dass Wartefelder unbeaufsichtigt bleiben. Weitere Informationen finden Sie unter [3.6 Wartefelder & Tools](#), Seite 29.



Click2dial-Unterstützung für macOS

Ab dieser Version wird Click2dial auch unter macOS unterstützt.

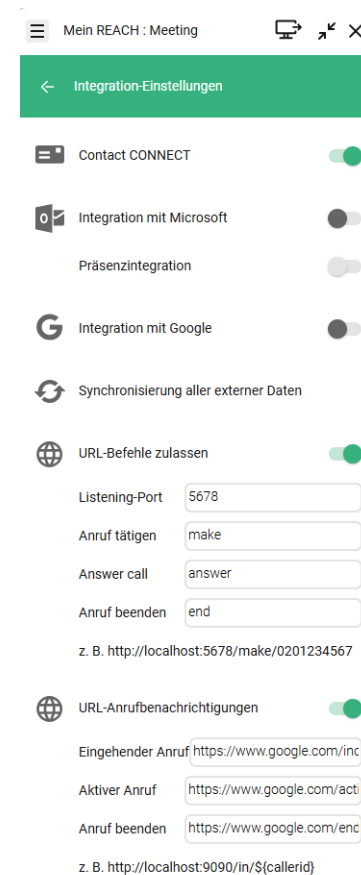
Die URL-Schemata callto: und tel: werden nun vollständig unter macOS unterstützt. Wenn auf einer Website oder in einer anderen Anwendung auf eine Telefonnummer geklickt wird, richtet Contact Desktop automatisch einen Anruf zu der ausgewählten Nummer ein. Dies gewährleistet ein nahtloses Anruferlebnis über verschiedene Plattformen hinweg.

URL-basierte Anrufsteuerung

Diese Version führt eine URL-basierte Interaktion ein, um eine nahtlose Integration mit Drittanbietersystemen wie CRM- und ERP-Anwendungen zu ermöglichen.

Contact Desktop unterstützt nun die Remote-Steuerung von Anrufen über Befehls-URLs und kann Webhook-Benachrichtigungen an externe

Dienste senden, um Anrufereignisse zu verarbeiten. Darüber hinaus können unter macOS URL-Befehle lokal über AppleScript ausgelöst werden, sodass Benutzer Anrufe direkt aus Skripten heraus starten, annehmen oder beenden können. Weitere Informationen finden Sie unter [3.8.5.4 URL-basierte Anrufsteuerung](#), Seite 38.



Verbesserung bei verpassten Wartefeldanrufen

In Fällen, in denen ein Wartefeldanruf nicht beim ersten Klingelereignis, sondern erst bei einem späteren Klingeln angeboten wird, wird der Anruf nun korrekt als verpasst angezeigt, sofern er nicht angenommen wurde.

7.1.2 VERSION 1.38

Diese neue Version von Contact Desktop enthält die folgenden Funktionen und Verbesserungen:

Neuerungen des Personal Assistant Shomi

Neue Desktop Client Funktion

Weitere Verbesserungen

Neuerungen des Personal Assistant Shomi

- Neue Option zum automatischen Hochladen von Zusammenfassungen in ein angebundenes CRM
- URLs werden im Browser geöffnet

Neue Desktop Client Funktion

- Release Notes können im eingeloggten Desktop Client eingesehen werden

Weitere Verbesserungen

- Panels sind in der Größe veränderbar
- Unterstützung des Headset Plantronics D100-M
- Unterstützung des Headset Plantronics D400-M
- Unterstützung des Headset Plantronics APU76
- Unterstützung umfangreicher Telefonbücher
- Schnellere Reaktion bei Tastendruck am Headset im Remote-Modus

7.1.3 VERSION 1.37

Diese neue Version von Contact Desktop wurde mit den folgenden Funktionen und Verbesserungen aktualisiert:

Passwort zurücksetzen

Nahtlose Client Updates

Shomi verbesserungen

Weitere Verbesserungen

Passwort zurücksetzen

Sie können Ihr Passwort jetzt direkt auf dem Anmeldebildschirm zurücksetzen. Verwenden Sie die Option **Passwort vergessen**, um auf sichere Weise ein neues Passwort zu erstellen und wieder Zugang zu Ihrem Konto zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter **2.3 Passwort zurücksetzen**, Seite 7.

Nahtlose Client Updates

Contact Desktop unterstützt jetzt automatische Updates, ohne dass Sie sich manuell ab- und anmelden müssen. Die Updates werden heruntergeladen und installiert und Sie werden automatisch wieder angemeldet, ohne dass Sie Ihr Passwort erneut eingeben müssen.

Shomi verbesserungen

Arbeiten Sie direkt mit Shomi Anrufzusammenfassungen:

- Bearbeiten Sie die Abschrift und speichern Sie die Änderungen.
- Teilen Sie Ihre Daten über CRM (mit dem Add-on Contact Connect) oder per E-Mail.
- Kopieren Sie die Zusammenfassung oder das Transkript in Ihre Zwischenablage, um sie in anderen Anwendungen zu verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter **Optionen zur Anrufzusammenfassung**, Seite 55.

Shomi kann jetzt im Einstellungsmenü angepasst werden. Die Optionen umfassen:

- Zeigen Sie Shomi immer oben in der Kontaktliste an.
- Senden Sie automatisch Anrufzusammenfassungen per E-Mail.

Weitere Informationen finden Sie unter **3.8.7 Shomi einstellungen**, Seite 40.

Shomi führt einen verbesserten Interaktionsablauf ein, der durch Large Language Models (LLM) unterstützt wird. Diese Erweiterung bietet:

- Verbesserter Interaktionsprozess in Shomi
- Natürlichere und kontextabhängige Antworten

- Reibungslosere Handhabung von Benutzereingaben und Vorschlägen

Weitere Verbesserungen

- Qboard Position wird nun gespeichert.
- DTMF-Töne sind in der Anrufsteuerung über das Wählfeld verfügbar.

7.1.4 VERSION 1.36

Diese Version von Contact Desktop wurde mit den folgenden Funktionen und Verbesserungen aktualisiert:

Contact KI-Assistent Shomi

Weitere Verbesserungen

Contact KI-Assistent Shomi

Mit Shomi - Ihrem persönlichen Assistenten erhalten Sie die folgenden Optionen:

- Rufen Sie Shomi aus der Kontaktliste an
- Erhalten Sie Shomi Benachrichtigungen
- Screening eingehender Anrufe
- Anrufaufzeichnung
- Erhalten Sie eine ausführliche Zusammenfassung und Analyse von Anrufen
- Fragen Sie nach Stichpunkten des Anrufs
- Übersetzen des Chats
- Zusammenfassung von Anrufen per E-Mail senden
- Stellen Sie eine Frage zum Anruf

Weitere Informationen zur Verwendung von Shomi finden Sie unter **5 Shomi - Ihr persönlicher Assistent**, Seite 50.

Weitere Verbesserungen

Headset Yealink WH64 Unterstützung

Contact Connect mit mehr CRM-Feldern und CRM-Aktionsschaltflächen

7.1.5 VERSION 1.35

Diese neue Version von Contact Desktop enthält folgende Verbesserungen:

Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy

Anrufer-ID für ausgehende Anrufe

Neuer Anwesenheitsstatus für Manager


MacOS Unterstützung für Apple (ARM) Prozessoren

Weitere Verbesserungen

Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy

Ab dieser Version wird Contact Desktop auch in http/https-Proxy-Umgebungen unterstützt.

So richten Sie Contact Desktop in http/https-Proxy-Umgebungen ein

- 1 Klicken Sie auf  im Anmeldedialog von Contact Desktop.
 - ✓ Es erscheint das folgende Fenster:

- 2 Aktivieren Sie **Proxy verwenden**.
- 3 Geben Sie den Server und den Port ein und aktivieren Sie ggf. HTTPS für den HTTPS-Proxy.
- 4 Falls der jeweilige Proxy eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie den unteren Schalter und geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.

Anrufer-ID für ausgehende Anrufe

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Anrufer-ID festzulegen, die für alle ausgehenden Anrufe verwendet wird.

So stellen Sie Ihre Anrufer-ID für ausgehende Anrufe ein

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meine Anrufer-ID**.
✓ Es erscheint das folgende Fenster:

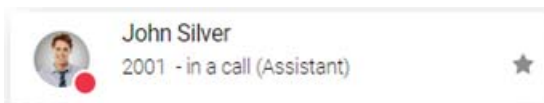
- 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Automatisch:** verwendet Ihre REACH-Konfiguration, um die für alle ausgehenden Anrufe verwendete Anrufer-ID zu bestimmen
 - **Unterdrückt:** verbirgt Ihre Anrufer-ID, so dass Sie bei allen ausgehenden Anrufen anonym angezeigt werden
 - **Manuell:** Eine von Ihnen gewählte Nummer, entweder Ihre persönliche Nummer oder die Ihres Unternehmens, wird als Anrufer-ID für alle ausgehenden Anrufe verwendet

Neuer Anwesenheitsstatus für Manager

Es gibt einen neuen Anwesenheitsstatus für Manager für den Fall, dass ein Assistent einen Anruf im Namen des Managers entgegennimmt. Zuvor wurde der Manager auch bei aktiven Assistentenanrufen als

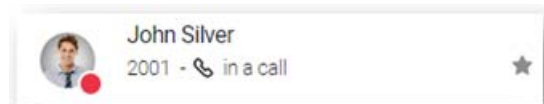
besetzt/im Gespräch angezeigt. Der Assistent oder die Assistentin konnte daher nicht sehen, wann der Manager verfügbar war, um z.B. einen Anruf an den Manager weiterzuleiten.

Dies wurde durch die Einführung der Anwesenheit von besetzt/im Gespräch (Assistentenanruf) verbessert.



Der Assistent stellt fest, dass der Manager (John Silver) tatsächlich erreichbar ist, da er gerade einen Anruf im Auftrag des Managers bearbeitet. So kann bei Bedarf ein Anruf an den Manager weitergeleitet werden.

Wenn der Manager (John Silver) selbst ein Gespräch führt, sieht der Assistent/die Assistentin, dass er beschäftigt ist.



In diesem Szenario wird der Anruf nicht an den Manager weitergeleitet, da der Manager bereits ein Gespräch führt.

MacOS Unterstützung für Apple (ARM) Prozessoren

Seit dem M1-Prozessor hat Apple damit begonnen, die ARM-Architektur in seine MacBooks zu integrieren. Für MacOS-Anwender mit ARM-Architektur basierten Laptops oder Desktops empfehlen wir die Installation des Contact Desktop macOS ARM Builds.

Weitere Verbesserungen

- Kopieren der Voicemail-Transkription in die Zwischenablage - die smarte Voicemail-Funktion wird durch das Kopieren der Transkription in die Zwischenablage erweitert. Wählen Sie einfach **Kopieren** auf der jeweiligen Voicemail-Transkription.
- Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Nummer - eine bestehende Funktion ist die Wahlwiederholung der zuletzt gewählten

Nummer durch Klicken auf



in der

Wählhilfe klicken. Diese Funktion wurde verbessert, indem die zuletzt gewählte Nummer auch gemerkt wird, nachdem Sie sich ab- und wieder angemeldet haben.

- Eingehende Anrufe an die Voicemail weiterleiten - es wurde ein Fehler behoben, bei dem in seltenen Fällen die Weiterleitung eingehender Anrufe an die Voicemail nicht funktionierte.
- Die Schaltfläche Bearbeiten fehlte zeitweise in Gruppenchats - in seltenen Fällen fehlte die Schaltfläche **Bearbeiten** in (hauptsächlich alten) Gruppenchats.

7.1.6 VERSION 1.34

Diese Version von Contact Desktop enthält folgende Funktionen:

MSI im Maschinenkontext

Weitere Verbesserungen

MSI im Maschinenkontext

Der Installationsprozess für die Contact Desktop MSI wurde verbessert. Die Vorteile sind:

- Einmalige Installation auf dem Terminalserver für alle Benutzer
- Benutzerdaten werden weiterhin im Benutzerkontext für jeden Benutzer gespeichert

Für bestehende Installationen der vorherigen MSI-Version deinstallieren Sie bitte die vorherige MSI und installieren Sie diese neue MSI. Sie finden die neue MSI über desktop.coligo.com.

Weitere Verbesserungen

- Erlaubte und aufgelöste Sonderzeichen bei der Zahleneingabe während der Übergabe: Sonderzeichen wie z.B. Klammern sind erlaubt, werden erkannt und aufgelöst, wenn sie während einer Anrufübergabe eingegeben werden.
- Client-Framework aktualisiert: Das Client-Framework von Contact Desktop wurde aktualisiert (Electron 30), um den heutigen Standards zu entsprechen.

- Fehlende Annehmen-Schaltfläche für Gruppenanrufe in einer Remote Contact Desktop Umgebung: Bei der Verwendung von Contact Desktop in einer Remote-Einrichtung (z.B. Terminalserver) war die Schaltfläche „Annehmen“ auf der Remote-Instanz von Contact Desktop nicht verfügbar. Dies wurde behoben.
- Präsenzstatusanzeige verbessert: Falls Sie eine Anwesenheitsüberschreibung (z.B. Besetzt oder Abwesend) eingestellt haben, wird diese nun serverseitig gespeichert. Dies gewährleistet einen konsistenten Präsenzstatus auf allen Geräten.
- Manager/Assistent Verbesserungen: Zeitweise wurde ein redundantes Anrufkontrollfenster für die Anrufübernahme angezeigt. Dies wurde behoben.

8 ANFORDERUNGEN

Um Contact Desktop nutzen zu können, müssen Sie die folgenden Netzwerkanforderungen erfüllen. Stellen Sie sicher, dass diese Anforderungen Ihrem IT-Administrator bekannt sind. Sind die Anforderungen nicht erfüllt, funktioniert Contact Desktop nicht oder nur teilweise.

Betriebssysteme

Ab Contact Desktop Version 1.34 wird mindestens Windows 10 (nur 64-Bit) oder macOS 10.15 (Catalina) benötigt.

Netzwerkanforderungen



Der Websocket- und Signalisierungsendpunkt iam.voipoperator.eu wird nicht mehr unterstützt. Bitte aktualisieren Sie auf aim.voipoperator.eu, wenn Sie auf Contact Desktop Version 1.26.3 oder eine spätere Version aktualisieren.

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
TURN/STUN	stun.voipoperator.tel	TCP, UDP	443, 3478
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Automatische Aktualisierungsprozesse	desktop.coligo.com	TCP	443
WebSocket API Verbindungen	aim.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medien	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signalisierung	aim.voipoperator.eu	TCP	443, 4006
Dateien hochladen	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
Contact Connect Anmelde- und Erkennungsdienst (nur erforderlich bei Verwendung des Contact Connect Addons)	Aktualisieren auf: 51.144.182.8	TCP	443
Contact Connect Download Service (nur erforderlich, wenn Sie das Contact Connect Addon verwenden)	52.239.140.202 52.239.142.100 13.80.19.225	TCP	443
Contact Connect Remote Log Service (nur erforderlich, wenn Sie das Addon Contact Connect verwenden)	137117182212	TCP	1339
Microsoft-Integration	login.microsoftonline.com graph.microsoft.com	TCP	443
Google-Integration	accounts.google.com content-people.googleapis.com	TCP	443
Warteschlagen	api.q.infinity.k8s.ispworks.nl	TCP	443
Anrufaufzeichnung	ecp.ispworks.nl	TCP	443