

CONTACT DESKTOP^{NEW}

BENUTZERDOKUMENTATION

Datum: August 2026

INHALT

Einleitung	2	6.1 Allgemein	21
Benutzeroberfläche	3	6.2 Weiterleitung	21
2.1 Home	4	6.3 Meine Anrufer-ID	21
2.2 Kontakte	4	6.4 Integrationen	22
2.3 Anrufe	5	6.5 REACH	23
2.4 Qboard	6	6.6 Audio	24
2.5 Chats	6	6.7 Wartefelder	24
2.6 Tastatur	6	6.8 Shomi	25
		6.9 Über	25
Contact Desktop Optionen	7		
3.1 Anmelden	7		
3.2 Telefonieren	7		
3.2.1 Optionen während eines eingehenden Anrufs	7		
3.2.2 Optionen während eines aktiven Anrufs	8		
3.3 Voicemail	9		
3.4 Profil	10		
Chats	13		
Shomi - Ihr persönlicher Assistent	16		
5.1 Funktionen	16		
5.2 Löschen von Konversationsdaten	17		
5.3 Beispiele	17		
5.3.1 Anrufanalyse	18		
5.3.2 Ein Meeting aufzeichnen	19		
5.3.3 Smart Voice To Text	19		
5.4 Datenschutz & KI-Modell Verwendung	20		
Einstellungen	21		

NEUE FUNKTIONEN

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die neuen Funktionen von Contact Desktop.

Funktion	Erläuterung
Shomi	KI-Assistent für Kommunikation und Produktivität innerhalb der Anwendung
Anrufanalyse	Liefert kontextbezogene Zusammenfassungen und unterstützt die Nachbereitung von Anrufen
Anrufaufzeichnungen	Zeichnet Gespräche auf und erstellt Abschriften für spätere Nachbereitung
Zusammenfassungen der Anrufe	Erzeugt Zusammenfassungen von Anrufen für einen schnellen Überblick
Mit Shomi chatten	Interaktive Chatfunktion mit Shomi zur weiteren Bearbeitung der Gesprächsinhalte
Chat	Chatten Sie mit Ihren Kontakten in einem Einzel- oder Gruppenchat
Home Screen	Überarbeiteter Startbildschirm mit verbesserten Widgets und schnellerem Zugriff auf wichtige Funktionen: • Kurzwahl • Widgets für Präsenz und Kontakte Zeigt die Verfügbarkeit Ihrer Kontakte in Echtzeit an. • Widget für Erreichbarkeit Zeigt Ihren aktuellen REACH-Status an • Widget für Wartefelder Zentrale Steuerung und Übersicht für agentenbezogene Funktionen. • Widget für Zusammenfassungen Schneller Zugriff auf erstellte Zusammenfassungen • Widget für verpasste Anrufe Übersicht über verpasste Anrufe mit direkter Rückrufoption • Widget für favorisierte Kontakte Schneller Zugriff auf häufig verwendete Kontakte • Widget für Weiterleitungen

Funktion	Erläuterung
Weitere Verbesserungen...	Zusätzliche Erweiterungen und Verbesserungen für das Nutzererlebnis. • Voicemail-Transkriptionen Automatische Transkription von Sprachnachrichten in Text • Unterstützung der Headset-Taste Integrieren Sie jedes Headset mit Tastenunterstützung • Unterstützung für BLF-Geräte • Anrufsteuerung und CRM UI Verbesserte Anrufsteuerung und optimierte CRM-Benutzeroberfläche • Design Anpassbare Designs für individuelle Nutzerpräferenzen • Layout überarbeitet Überarbeitetes Layout für mehr Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit • Verbesserte Filteroptionen

1 EINLEITUNG

Contact Desktop ermöglicht es Ihnen, Anrufe über Contact Desktop direkt entweder über die native Client-Anwendung auf Ihrem Computer oder in einem Webbrowser zu tätigen und entgegenzunehmen, ohne dass zusätzliche Software erforderlich ist. Das umfasst unter anderem vollen Zugriff auf Ihre Kontakte, erweiterte Anrufsteuerung, Erreichbarkeitsverwaltung und Wartefeldverwaltung.



Sie benötigen ein Contact-Abonnement, um Contact Desktop nutzen zu können.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

- Anrufe starten und entgegennehmen
- Erweiterte Anrufsteuerung (Anrufe zwischen Geräten weiterleiten, halten und wechseln)
- Chatten Sie mit Kollegen in Einzel- oder Gruppenchats
- Vollständiger Zugriff auf Ihre Kontakte
- Anzeigen des Anwesenheitsstatus Ihrer Kollegen
- Ihren eigenen Anwesenheitsstatus bearbeiten
- Verwalten Sie Ihren Anwesenheitsstatus, indem Sie Anrufweiterleitungen oder die REACH-Statusüberschreibung einstellen
- KI-Assistent Shomi
- Anmeldung an Wartefeldern oder Abmeldung von Wartefeldern
- Voicemail-Transkription

Weitere Online Hilfen

Online Hilfe	URL
Contact Desktop	https://help.summa.io/desktop/1.00/web/Neutral/de-DE/

Online Hilfe	URL
Contact Android	https://help.summa.io/umc/1.00/Android/Neutral/de-DE/
Contact iOS	https://help.summa.io/umc/1.00/iOS/Neutral/de-DE/

Funktionsverfügbarkeit

Contact Desktop^{NEW} wird kontinuierlich weiterentwickelt und erweitert. Einige Funktionen, die im bisherigen Contact Desktop Client verfügbar sind, stehen im neuen Client derzeit noch nicht zur Verfügung.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über diese Funktionen:

Bereich	Funktionen des bisherigen Contact Desktop Clients, deren Übernahme vorgesehen ist
Anmeldung	Microsoft 365 Single Sign-On HTTP-/HTTPS-Proxy-Unterstützung Passwort zurücksetzen
Kontakte	Kontakt zum persönlichen Telefonbuch hinzufügen Kontakt im CRM suchen Anrufübernahme über die Kontaktliste Anrufer anzeigen, wenn ein Kollege einen Anruf erhält Gruppen- und Wartefeldnebenstellen der Kontaktliste
Anrufe	Shomi Call Screener Click-to-Dial Select-to-Dial Assistentengruppen

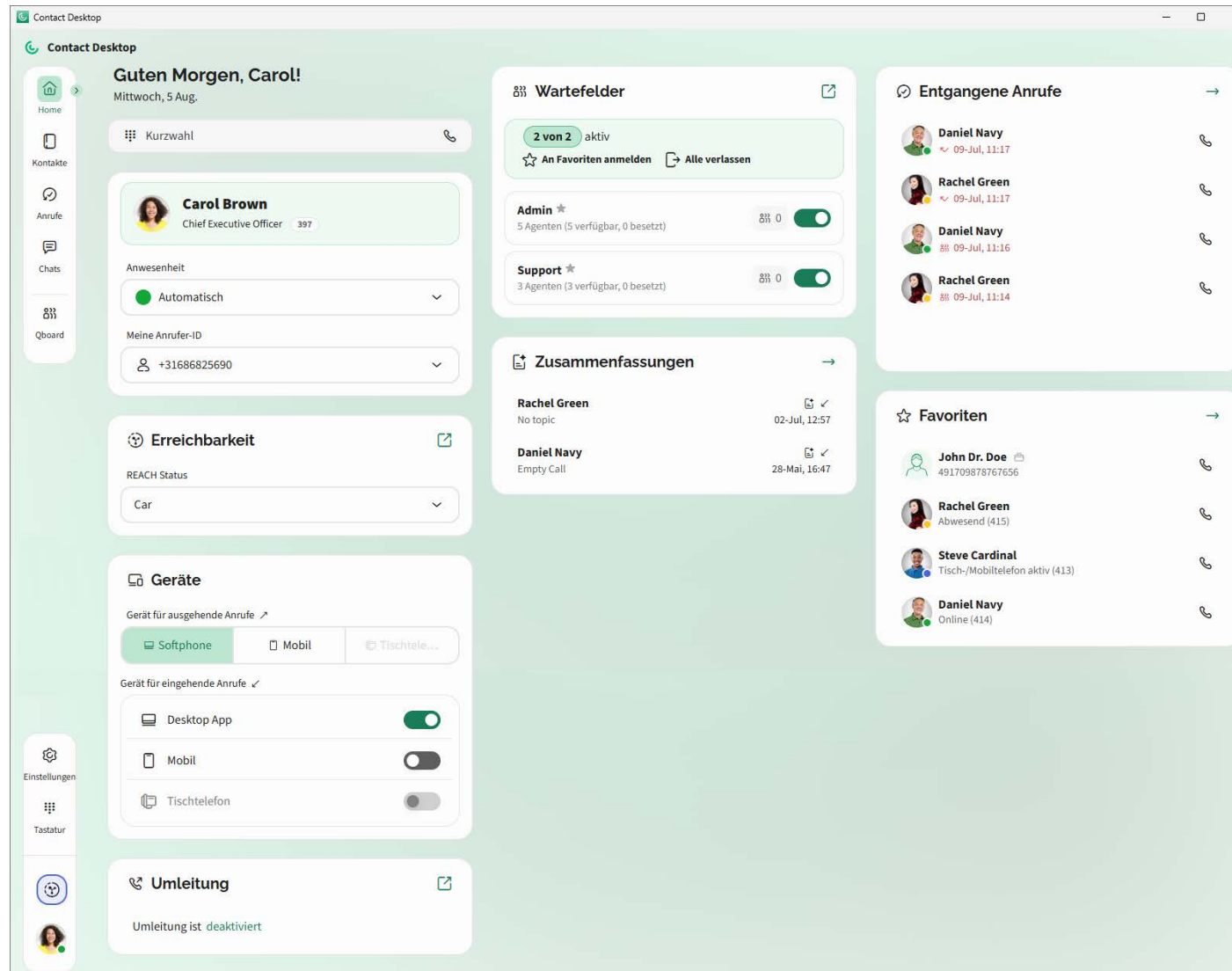
Bereich	Funktionen des bisherigen Contact Desktop Clients, deren Übernahme vorgesehen ist
Anrufliste	Anzeige, wer einen Gruppenanruf bzw. einen Anruf bei der Wartefeldstrategie „Alle Agenten gleichzeitig anrufen“ angenommen hat
Apps	Switchboard
	DialoX Inbox
	Meetings
Integrationen	Google Kontakte
Terminalserver	Terminalserver-Unterstützung
Sonstiges	Benutzerprofil bearbeiten und Avatar hochladen
	Erweiterte Audioeinstellungen
	Videoeinstellungen
	Benachrichtigungseinstellungen
	Klingeltoneinstellungen
	Zusatzfenster (z.B. Kollegen-Zusatzfenster)
	Admin: Wählplan überschreiben



Die Verfügbarkeit von Funktionen verändert sich durch kontinuierliche Weiterentwicklung des Contact Desktop^{NEW} Client.

2 BENUTZEROBERFLÄCHE

Die Benutzeroberfläche der Contact Desktop bietet Ihnen auf dem *Home* Screen einen umfassenden Überblick sowie schnellen Zugriff auf alle wesentlichen Kommunikationsfunktionen, wie *Anrufe*, *Kontakte*, *Chats*, *Qboard*, *Einstellungen* sowie auf Ihr *Profil*.



2.1 HOME

Mit dem neuen Startbildschirm haben Sie Zugriff auf eine zentrale und übersichtlich strukturierte Startseite. Relevante Informationen und häufig genutzte Funktionen sind genau dort platziert, wo sie benötigt werden. Dadurch sind sie jederzeit sichtbar und mit nur einem Klick schnell erreichbar.

- **Kurzwahl**
Sie können schnell einen Anruf starten, indem Sie eine Telefonnummer oder eine Nebenstellenummer eingeben und auf die Anruftaste klicken
- **Anwesenheit**
Sie können Ihren Präsenzstatus direkt auf dem Startbildschirm ändern.
- **Erreichbarkeit**
Ihr aktueller REACH-Status wird hier angezeigt. Dieser hängt von der Konfiguration in der REACH-App oder im Operator ab. Siehe auch *REACH-Status überschreiben*, Seite 11.
Sie können Ihren aktuellen Status mit einem manuell gesetzten Status überschreiben.
- **Umleitung**
Sie können eine sofortige oder verzögerte Umleitung zu Ihrer Voice-mail oder einer Telefonnummer festlegen.
- **Geräte**
Unter **Geräte** können Sie festlegen, welche Geräte bei eingehenden Anrufen klingeln sollen und welches Gerät Sie bevorzugt für ausgehende Anrufe verwenden möchten.
- **Wartefelder**
Im Bereich **Wartefelder** können Sie Ihre favorisierten Wartefelder, sowie alle Wartefelder, bei denen Sie angemeldet sind, direkt auf dem Home Screen sehen. Mit einem einzigen Mausklick können Sie sich an allen von Ihnen favorisierten Wartefeldern anmelden oder sich bei allen Wartefeldern abmelden. Auch ohne Qboard-Lizenz erhalten die Nutzer ein Widget, um sich an- und abzumelden. Vollständige Statistiken, insbesondere Echtzeitstatistiken, sind nur mit einer Qboard-Lizenz verfügbar. Siehe auch *6.7 Wartefelder*, Seite 24.

- **Entgangene Anrufe**
Hier können Sie alle entgangenen Anrufe sehen und sofort zurückrufen.
- **Favoriten**
Sie können Ihre favorisierten Kontakte sehen und diese direkt anrufen.
- **Zusammenfassungen**
Im Bereich **Zusammenfassungen** finden Sie alle von *Shomi* - *Ihr persönlicher Assistent* erstellten Anruferzusammenfassungen.

2.2 KONTAKTE

Klicken Sie auf  **Kontakte**, um Ihre Kontaktliste zu öffnen. Alle Kontakte werden mit ihrem aktuellen Präsenzstatus angezeigt. Sie können Favoriten anzeigen und festlegen. Sie können auch Anrufe aus der Kontaktliste starten, siehe .

Suchleiste und Filter

Nutzen Sie die Such- und Filteroptionen, um bestimmte Kontakte schnell zu finden oder die Kontaktliste einzugrenzen.

Um nach einem Kontakt zu suchen, geben Sie einen Namen oder eine Nummer in das Suchfeld über der Kontaktliste ein.

Die Liste wird entsprechend dem eingegebenen Suchbegriff aktualisiert.

Um Kontakte zu filtern, klicken Sie auf  . Sie können nach folgenden

den Kategorien filtern:

- Favoriten
- Verfügbar
- Kollegen
- Unternehmen
- Persönliche

- Microsoft

Aktive Filter werden als Filterchips unterhalb des Suchfelds angezeigt. Um einen einzelnen Filter zu entfernen, klicken Sie auf **X** in dem entsprechenden Filterchip.

Anwesenheit

Der Status Ihrer Kontakte wird durch einen farbigen Punkt auf dem Profilbild angezeigt. Die folgenden Anwesenheitsstatus sind verfügbar:

Status	Symbol	Erläuterung
Automatisch		Verfügbar Dieser Status signalisiert Ihren Kontakten, dass Sie an einem Tischtelefon angemeldet sind oder dass eine Contact SIM-Karte mit Ihrem Benutzer verknüpft ist und Sie daher auf einem Mobiltelefon erreichbar sind. Sie sind nicht bei Contact Desktop oder Contact Mobile angemeldet.
		Angemeldet Dieser Status zeigt an, dass Sie bei Contact Desktop oder Contact Mobile angemeldet sind.
		Abgemeldet Dieser Status zeigt an, dass Sie an keinem Gerät oder Client angemeldet sind.
Abwesend		Dieser Status zeigt an, dass Sie derzeit nicht verfügbar sind.
Beschäftigt		Dieser Status zeigt an, dass Sie gerade beschäftigt sind, zum Beispiel mit einem Anruf oder einem Meeting.
Abgemeldet		Mit dieser Option wird Ihr Status auf allen Geräten und Contact Mobile und Desktop als abgemeldet angezeigt.

2.3 ANRUF

Klicken Sie auf  **Anrufe**, um die Liste der letzten Anrufe zu öffnen.

Alle eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe werden hier angezeigt. Sie können auch Anrufe aus der Anrufliste starten, siehe *3 Contact Desktop Optionen*, Seite 7.

Suchleiste und Filter

Nutzen Sie die Such- und Filteroptionen, um bestimmte Anrufe schnell zu finden oder die Liste der letzten Anrufe einzugrenzen.

Um nach einem Anruf zu suchen, geben Sie einen Namen oder eine Nummer in das Suchfeld über der Liste der letzten Anrufe ein.

Die Liste wird entsprechend dem eingegebenen Suchbegriff aktualisiert.

Um Anrufe zu filtern, klicken Sie auf . Sie können nach folgenden

Kategorien filtern:

- Wartefeld
- Gruppe
- Ausgehend
- Eingehend
- Verpasst
- Weitergeleitet
- Voicemail
- Zusammenfassung

Aktive Filter werden als Filterchips unterhalb des Suchfelds angezeigt. Um einen einzelnen Filter zu entfernen, klicken Sie auf **X** in dem entsprechenden Filterchip.

2.4 QBOARD

Contact Qboard ist ein Dashboard, das Ihnen einen Überblick über Ihre Wartefelder gibt. Die Zusammenfassung zeigt Ihnen in Echtzeit die Performance und Auslastung von Abteilungen, die Verfügbarkeit von Agenten oder eine Gesamtstatistik.

2.5 CHATS

Im Bereich  **Chats** können Sie Nachrichten mit anderen Personen und Gruppen austauschen oder integrierte Dienste wie den **Shomi Personal Assistant** nutzen. Alle Unterhaltungen sind an einem Ort verfügbar, sodass Sie schnell darauf zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter *4 Chats*, Seite 13.

2.6 TASTATUR

Um die Tastatur zu öffnen, klicken Sie auf .

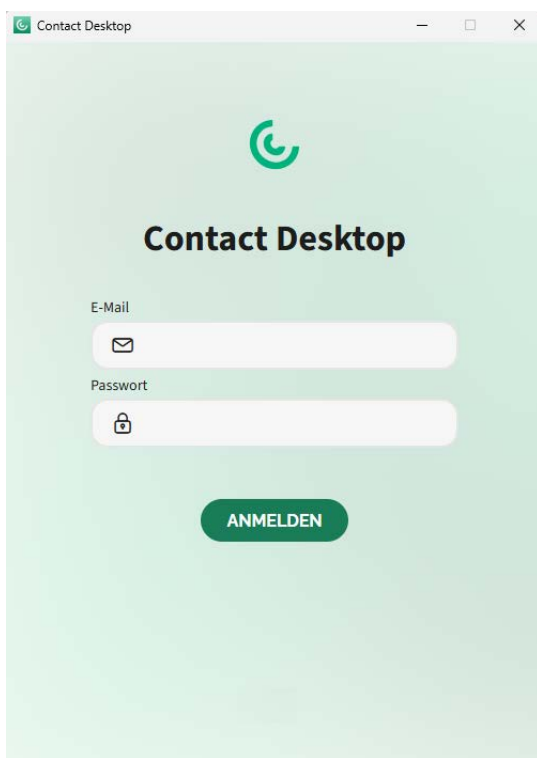
Sie können die Tastatur wie auf einem Smartphone verwenden und Anrufe zu Festnetz-, Mobil- sowie Firmenrufnummern tätigen.

3 CONTACT DESKTOP OPTIONEN

Mit Contact Desktop können Sie Telefonate führen, Weiterleitungen einrichten, Chat-Nachrichten versenden sowie Ihre Wartefelder und REACH-Einstellungen verwalten.

3.1 ANMELDEN

Um sich anzumelden, geben Sie die von Ihrem Administrator bereitgestellten Zugangsdaten ein und klicken Sie auf **ANMELDEN**.



3.2 TELEFONIEREN

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Anruf zu starten:

- **Kurzwahl** auf der Startseite
- Aus der Liste der **Anrufe**
- Aus dem Profil eines Kontakts
- Aus einem Chat
- Über die Tastatur



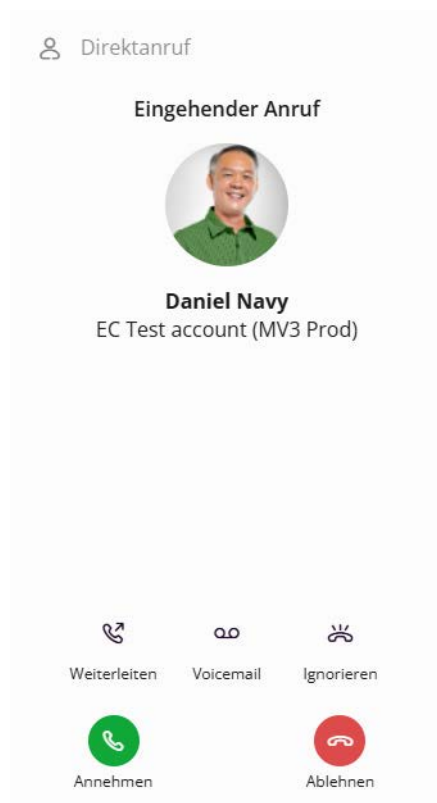
Anrufe über Contact Desktop gestartet werden, werden auf dem Gerät ausgeführt, das Sie unter *Gerät für ausgehende Anrufe* eingestellt haben.

3.2.1 OPTIONEN WÄHREND EINES EINGEHENDEN ANRUFES

Wenn Sie einen eingehenden Anruf erhalten, haben Sie mehrere Möglichkeiten. Sie können den Anruf annehmen, ihn an ein anderes Ziel weiterleiten, z. B. an einen Kollegen oder Ihre Voicemail, oder ihn abweisen.

So leiten Sie einen eingehenden Anruf an ein anderes Ziel weiter

Sie erhalten einen eingehenden Anruf.



- 1 Klicken Sie auf  und wählen Sie das Ziel, an das Sie den Anruf weiterleiten möchten.
 - ✓ Der Anruf wird direkt weitergeleitet. oder
 - ✓ Klicken Sie auf  und leiten Sie den Anruf direkt auf Ihre Voicemail weiter.

So ignorieren Sie einen eingehenden Anruf

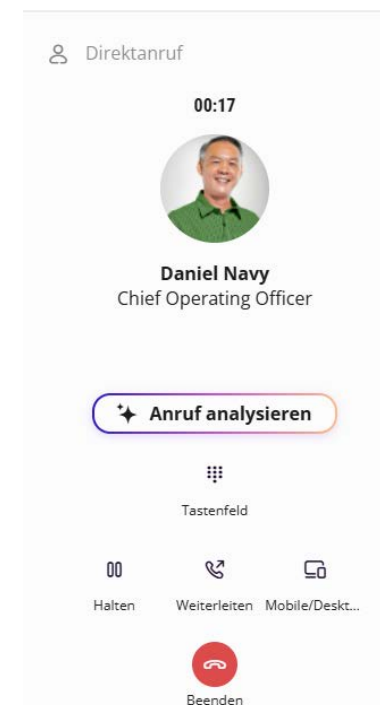
Sie erhalten einen eingehenden Anruf.

- 1 Klicken Sie auf .

- ✓ Das Anrufsteuerungsfenster verschwindet im Hintergrund. Der Anrufer hört den Wählton, bis die Zeitüberschreitung erreicht ist.

3.2.2 OPTIONEN WÄHREND EINES AKTIVEN ANRUFES

Sobald ein Anruf aufgebaut ist, können Sie das Tastenfeld öffnen, um DTMF-Ziffern einzugeben oder den aktiven Anruf an ein anderes Ziel weiterzuleiten, den Anruf in die Wartefelder zu legen und einen Gerätewechsel durchzuführen, um einen aktiven Anruf nahtlos an ein anderes Gerät weiterzuleiten.



So leiten Sie einen aktiven Anruf ohne Rückfrage an einen anderen Kontakt weiter (Weiterleitung ohne Rückfrage)

- 1 Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf  .
- 2 Klicken Sie auf **Weiterleitung ohne Rückfrage**, um den Anruf ohne Rückfrage weiterzuleiten.
 - ✓ Das Menü zur Kontaktauswahl erscheint.
- 3 Wählen Sie einen Kontakt aus der Liste. Sie können auch nach einem Kontakt suchen, indem Sie das Suchfeld nutzen.
- 4 Klicken Sie auf  , um die Weiterleitung durchzuführen.
 - ✓ Der Anruf wird direkt zum ausgewählten Kontakt weitergeleitet.

So leiten Sie einen aktiven Anruf mit Rückfrage an einen anderen Kontakt weiter (Weiterleitung mit Rückfrage)

- 1 Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf  .
- 2 Klicken Sie auf **Weiterleitung mit Rückfrage**.
 - ✓ Das Menü zur Kontaktauswahl erscheint.
- 3 Wählen Sie einen Kontakt aus der Liste. Sie können auch nach einem Kontakt suchen, indem Sie das Suchfeld nutzen.
 - ✓ Der erste Teilnehmer wird auf Halten gelegt, und Sie können den anderen Teilnehmer anrufen und zunächst mit ihm sprechen.
 - ✓ Klicken Sie auf  , um zwischen den Anrufen zu wechseln.
- 4 Klicken Sie auf  , um die Weiterleitung durchzuführen.
 - ✓ Beide Teilnehmer sind miteinander verbunden.

So starten Sie eine Konferenz

Sie führen mindestens zwei Gespräche, eines ist aktiv und eines liegt „auf Halten“. Damit haben Sie die Möglichkeit, eine Konferenz zwischen diesen Teilnehmern und sich selbst zu erstellen.

- 1 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Alle Teilnehmer werden in einer Konferenz zusammengeführt.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an eines Ihrer Endgeräte

- 1 Klicken Sie während des Anrufs auf  .
- 2 Wählen Sie das Gerät, an das Sie den Anruf weiterleiten möchten, aus der angezeigten Liste aus.
 - ✓ Das ausgewählte Endgerät klingelt.
- 3 Beantworten Sie den Anruf an diesem Gerät.
 - ✓ Führen Sie den Anruf fort.

So legen Sie einen Anruf auf Halten

- 1 Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf  .
 - ✓ Der Anruf wird gehalten und Ihr Gesprächspartner hört Wartemusik.
- 2 Klicken Sie erneut auf dieses Symbol, um den gehaltenen Anruf wieder zu aktivieren.

3.3 VOICEMAIL

Sie können Voicemails empfangen und abhören. Dies wird durch  in der Liste der Ereignisliste angezeigt. Die Transkription von Voicemails kann durch Klicken auf  in die Zwischenablage kopiert werden.

So hören Sie eine Voicemail ab

- 1 Klicken Sie auf  **Anrufe**.
✓ Die **Liste Anrufe** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf  .
✓ Die Voicemail wird abgespielt und automatisch von Shomi transkribiert.



Sie können die Voicemail-Wiedergabe verlangsamen oder beschleunigen, indem Sie auf die 1.0x-Taste tippen. Verfügbare Geschwindigkeiten: 0.5x, 1,0x, und 1,5x

So laden Sie eine Voicemail herunter

- 1 Klicken Sie auf  **Anrufe**.
✓ Die **Liste Anrufe** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf  .
✓ Die Voicemail wird auf Ihr Gerät heruntergeladen.

So löschen Sie eine Voicemail

- 1 Klicken Sie auf  **Anrufe**.
✓ Die **Liste Anrufe** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf  .
- 4 Klicken Sie auf **Ja, löschen**.
✓ Die Voicemail wird gelöscht.

3.4 PROFIL

In Ihrem Profilenü können Sie Ihre Verfügbarkeit anpassen und auswählen, welche Geräte Sie für eingehende und ausgehende Anrufe verwenden möchten.

Zu den verfügbaren Optionen gehören:

- Anwesenheit - Legen Sie Ihre Verfügbarkeit fest (Automatisch, Beschäftigt, Abwesend, Abgemeldet).
- Geräte - Wählen Sie aus, welches Gerät für ausgehende und eingehende Anrufe verwendet werden soll (Mobil, Desktop-App oder Festnetztelefon).
- REACH-Status - Überschreiben Sie Ihren aktuellen Status manuell
- Sprache - Ändern Sie die Sprache der Benutzeroberfläche.
- Abmelden - Melden Sie sich aus der Anwendung ab.

Anwesenheit

Sie können Ihren Anwesenheitsstatus überschreiben. Sie haben die folgenden Optionen:

-  Abwesend
-  Beschäftigt
-  Abgemeldet

So überschreiben Sie Ihren Anwesenheitsstatus

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.
- 2 Wählen Sie unter **Anwesenheit** den gewünschten Status aus der Dropdown-Liste.
✓ Ihr aktueller Anwesenheitsstatus wird mit dem ausgewählten Status überschrieben.

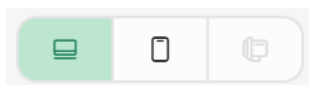
Gerät für ausgehende Anrufe

Sie können einstellen, auf welchem Gerät Ihre Anrufe getätigt werden sollen. Sie haben die folgenden Optionen:

Icon	Erläuterung
	Wenn Sie diese Option wählen, werden Anrufe über Contact Mobile getätigt.
	Wenn Sie diese Option auswählen, werden Anrufe über das Softphone von Contact Desktop geführt.
	Wenn Sie ein Tischtelefon installiert und mit Contact verbunden haben, können Sie diese Option wählen, um über Ihr Tischtelefon zu telefonieren.

So wählen Sie aus, welches Gerät für ausgehende Anrufe verwendet werden soll

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.
- 2 Klicken Sie auf das Gerät, das Sie für Ihre ausgehenden Anrufe verwenden möchten.



Symbolfarbe	Erläuterung
Lila	Dieses Gerät ist ausgewählt.
Schwarz	Das Gerät ist verfügbar, aber nicht ausgewählt.
Ausgegraut	Das Gerät ist nicht verfügbar.

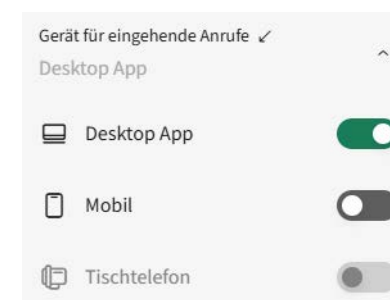
Ziel für eingehende Anrufe

Sie können auswählen, auf welchem(n) Gerät(en) eingehende Anrufe signalisiert werden sollen.

Icon	Erläuterung
	Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende Anrufe auf Ihrer Contact Mobile App signalisiert werden.
	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass eingehende Anrufe auf dem Contact Desktop Client signalisiert werden.
	Wenn Sie ein Tischtelefon installiert und mit Contact verbunden haben, können Sie diese Option wählen, um eingehende Anrufe auf Ihrem Tischtelefon zu signalisieren.

So wählen Sie welches Endgerät bei eingehenden Anrufen klingeln soll

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.
- 2 Klicken Sie auf das Gerät, das Sie für Ihre eingehenden Anrufe verwenden möchten.



Ein eingehender Anruf kann auf mehreren Endgeräten signalisiert werden.

REACH-Status überschreiben

Sie können Ihren aktuellen REACH-Status manuell überschreiben, um zu steuern, wie eingehende Anrufe behandelt werden – unabhängig von Ihrem Kalender oder den automatischen Status-Einstellungen.

So ändern Sie Ihren REACH-Status manuell

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.
- 2 Öffnen Sie das Dropdown-Menü unter **REACH-Status** und wähle einen REACH-Status aus.
 - ✓ Ihr aktueller REACH-Status wird mit dem ausgewählten Status überschrieben.

Sprache ändern

Sie können die Sprache der Contact Desktop ändern.

So ändern Sie die Sprache von Contact

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild**.
- 2 Wählen Sie im Feld Sprache die gewünschte Sprache aus.
 - ✓ Die Sprache wird sofort geändert.

Abmelden

Klicken Sie auf **Abmelden**, um sich sicher von der Anwendung.

4 CHATS

Um den Chat zu öffnen, klicken Sie auf  **Chats**. Im Chat können Sie Nachrichten versenden und Anrufe starten.



Alle Ihre Nachrichten sind auch über Contact Mobile verfügbar.

Suchleiste und Filter

Nutzen Sie die Such- und Filteroptionen, um bestimmte Chats schnell zu finden oder die Chat-Liste einzugrenzen.

Um nach einem Chat zu suchen, geben Sie den Namen oder die Nummer eines Kontakts in das Suchfeld über der Chat-Liste ein.

Die Chat-Liste wird entsprechend dem eingegebenen Suchbegriff aktualisiert. Sollten Sie in einem Gruppenchat mit dem gesuchten Kontakt sein, werden diese Gruppenchats ebenfalls in den Ergebnissen angezeigt.

Um Chats zu filtern, klicken Sie auf . Sie können nach folgenden

Kategorien filtern:

- Favorit
- Persönliche
- Gruppe

Aktive Filter werden als Filterchips unterhalb des Suchfelds angezeigt. Um einen einzelnen Filter zu entfernen, wählen Sie das **X** neben dem entsprechenden Filterchip aus.



Favorisierte Chats, gekennzeichnet durch , werden oben angezeigt. Alle weiteren Chats sind nachfolgend nach Aktualität geordnet aufgeführt.

Einzel-Chats

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

Sie können den Kontakt direkt aus dem Chat anrufen, den Präsenzstatus anzeigen sowie Profilinformationen und Anrufhistorie einsehen.

So starten Sie einen neuen Chat

- 1 Öffnen Sie  **Chats** und 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 Chat heraus

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

So sehen Sie Profilinformationen und den Anrufverlauf ein

- 1 Öffnen Sie den Chat.

- 2 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Das Profil des Chat-Teilnehmers wird geöffnet.
- 3 Wählen Sie **Verlauf**, um Ihre letzten Anrufe mit diesem Teilnehmer anzuzeigen.

So löschen Sie einen Chat

- 1 Öffnen Sie den Chat.
- 2 Klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **LÖSCHEN**.
 - ✓ Der Chat und alle Nachrichten werden gelöscht.

Gruppen-Chats

In einem Gruppenchat können Sie Nachrichten mit mehreren Teilnehmern austauschen. Sie können die Mitglieder des Gruppenchats einsehen und feststellen, wer derzeit online ist.

Wenn Sie einen Gruppenchat erstellen, werden Sie automatisch zum Chat-Administrator. Als Administrator können Sie den Chat benennen und umbenennen, Mitglieder hinzufügen oder entfernen sowie den Gruppenchat löschen.

So erstellen Sie einen Gruppenchat

- 1 Öffnen Sie  **Chats** und klicken Sie auf  .
- 2 Klicken Sie auf  **NEUER GRUPPENCHAT**.
- 3 Wählen Sie die Teilnehmer aus, indem Sie die Kontrollkästchen aktivieren.
- 4 Klicken Sie auf **WEITER**.
- 5 Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein. Als Administrator können Sie diesen später ändern.

- 6 Klicken Sie auf **ERSTELLEN**.
 - ✓ Der Gruppenchat wird erstellt und das Chatfenster öffnet sich.

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 Wenn Sie der Administrator dieses Gruppenchats sind, klicken Sie auf  .
 - ✓ Sie können den Namen des Gruppenchats ändern sowie Mitglieder hinzufügen oder entfernen, indem Sie die Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren.
- 3 Klicken Sie auf **ÄNDERUNGEN SPEICHERN**.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

So löschen Sie einen Gruppenchat

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



Sie können den Gruppenchat nur löschen, wenn Sie der Administrator des Gruppenchats sind und die Gruppe erstellt haben.

- 2 Wenn Sie der Administrator dieses Gruppenchats sind, klicken Sie auf  .

- 3 Klicken Sie auf  **GRUPPE LÖSCHEN** und bestätigen Sie mit **LÖSCHEN**.
 - ✓ Der Gruppenchat wird gelöscht.

Chat mit Shomi

Der Shomi Chat bietet derzeit eine grundlegende Funktion: Er ermöglicht es Ihnen, gezielte Fragen zum Inhalt einer Zusammenfassung zu stellen. Der Assistent kann die Zusammenfassung auch übersetzen, per E-Mail versenden oder an ein CRM-System übertragen, um die weitere Bearbeitung zu erleichtern. Weitere Informationen zu Shomi finden Sie unter *5 Shomi - Ihr persönlicher Assistent*, Seite 16.

So chatten Sie mit Shomi über eine Anrufzusammenfassung

- 1 Klicken Sie im Zusammenfassungs-Dialog auf , um den Chat zu öffnen.
 - ✓ Der **Persönliche Assistent** öffnet sich.
- 2 Sie können Fragen zu dem Gespräch stellen.
 - ✓ Shomi antwortet.
 Zusätzlich zum Chat mit Shomi können Sie
 - um eine Übersetzung bitten
 - ✓ Shomi übersetzt.
 - eine Zusammenfassung an Ihr CRM-System oder Ihre E-Mail Adresse senden

So informieren Sie sich über die Möglichkeiten von Shomi

- 1 Öffnen Sie  **Chats**.
- 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 Shomi stellen, z. B.: "Wie kann ich ein Meeting aufzeichnen?"
 - ✓ Shomi beantwortet Ihre Fragen auf der Grundlage der verfügbaren Produktdokumentation.



Die Chat-Funktion von Shomi befindet sich derzeit in der aktiven Entwicklung. Erweiterungen und Verbesserungen können automatisch bereitgestellt werden, sobald sie verfügbar sind.

Weitere Optionen in Einzel- und Gruppenchats

Sie können Chats stummschalten, indem Sie auf  klicken.

Stummgeschaltete Chats werden in der Chat-Liste mit  gekennzeichnet. Klicken Sie im Chat auf , um die Stummschaltung des Chats aufzuheben.

Um einen Chat zu Ihren Favoriten hinzuzufügen, klicken Sie auf .

Entfernen Sie einen Chat aus Ihren Favoriten indem Sie auf  klicken.

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

Interaktive Transkriptionsfunktionalität

Sprachausgabe

Shomi-Persönlicher Assistent Über Feature Codes verwenden

Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach

Löschen von Konversationsdaten

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 *5.3.1 Anrufanalyse*, Seite 18.

Smarte Voicemail Transkription

- Textbasierte Voicemail: Konvertiert Voicemail-Nachrichten in Textformat.
- Sicherung des Inhalts: Stellt sicher, dass wichtige Informationen genau dokumentiert und leicht zugänglich sind.



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 in Enreach Contact 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 unter **Einstellungen** gewählte Sprache, siehe *6.1 Allgemein*, Seite 21.



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

Shomi-Persönlicher Assistent Über Feature Codes verwenden

Wenn Benutzer keinen Zugriff auf den Enreach 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 Enreach 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 LÖSCHEN VON KONVERSATIONSDATEN

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

So löschen Sie Konversationsdaten aus einer Anruferzusammenfassung

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf **Anrufe**.
✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf das Symbol  in der oberen rechten Ecke der Benutzeroberfläche, um die Konversationsdaten des ausgewählten Eintrags zu löschen.
✓ Sie werden aufgefordert, zu bestätigen, dass alle Konversationsdaten (Audio und Text) aus diesem Anruf gelöscht werden sollen.
- 3 Klicken Sie auf **Löschen**.
✓ Alle Konversationsdaten aus diesem Anruf werden gelöscht und sind nicht mehr zugänglich.

5.3 BEISPIELE

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

Anrufanalyse

Anrufanalyse
Ein Meeting aufzeichnen

5.3.1 ANRUFANALYSE

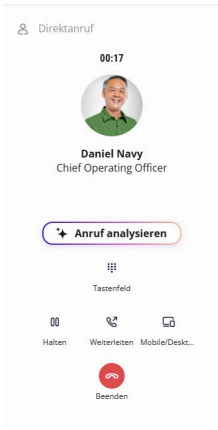
Sie befinden sich in einem Telefongespräch. Sie möchten eine Zusammenfassung der Informationen aus dem Gespräch nach dem Telefonat erhalten.



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 **5.4 Datenschutz & KI-Modell Verwendung**, Seite 20. 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.

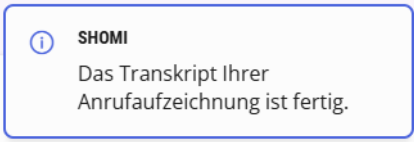


- 1 Klicken Sie auf **Anruf analysieren**.
 - ✓ Beide Teilnehmer hören die Ansage, dass die Aufzeichnung des Gesprächs begonnen hat. Dies kann je nach Einstellung und Land variieren.
- 2 Wenn Sie die Aufzeichnung des Anrufs unterbrechen oder beenden

möchten, klicken Sie auf **Analyse anhalten**.

- ✓ 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 Gehen Sie zu **Anrufe** und klicken Sie auf den Eintrag mit dem  Symbol.
 - ✓ Shomi zeigt eine Zusammenfassung des Anrufs.

Sie haben mehrere Möglichkeiten:

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

Anweisung	Erläuterung
Shomi	Sie können einen Chat mit Shomi starten und weitere Fragen zum Anruf stellen. Siehe auch <i>Chat mit Shomi</i> , Seite 15.
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.

Anweisung	Erläuterung
An CRM senden	Shomi überträgt die Zusammenfassung an Ihr integriertes CRM-System.



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

5.3.2 EIN MEETING AUFZEICHNEN

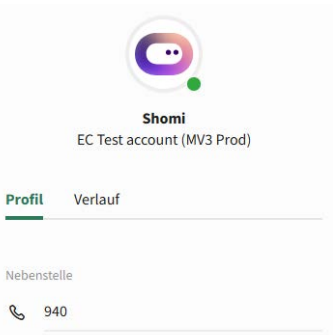
Mit Shomi ist es besonders einfach, Meetings aufzuzeichnen, zusammenzufassen und Besprechungsprotokolle zu versenden.



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 *5.4 Datenschutz & KI-Modell Verwendung*, Seite 20. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

So lassen Sie Shomi ein Meeting aufzeichnen

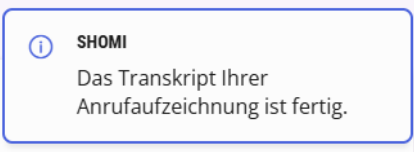
- 1 Rufen Sie Shomi aus Ihrer Kontaktliste an.



✓ 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 Anruferzusammenfassung fertig ist.



- 4 Gehen Sie zu **Anrufe** und klicken Sie auf den Eintrag mit dem Symbol.
✓ Shomi zeigt eine Zusammenfassung des Anrufs.



Sie haben mehrere Möglichkeiten:

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

Anweisung	Erläuterung
Shomi	Sie können einen Chat mit Shomi starten und weitere Fragen zum Anruf stellen.
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.
An CRM senden	Shomi überträgt die Zusammenfassung an Ihr integriertes CRM-System.

5.3.3 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 ermitteln. 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 Aufzeichnung anhören zu müssen.

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.

5.4 DATENSCHUTZ & KI-MODELL VERWENDUNG

Einhaltung der Datenschutzrichtlinien

Shomi ist so konzipiert, dass es den geltenden Datenschutzanforderungen sowie den Datenschutzrichtlinien von Summa entspricht. Der Transkriptionsprozess verwendet:

- Von Microsoft in Europa betriebener Dienst
- Von Google 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 und Google zurückgreift, die alle in Europa gehostet werden, werden keine Benutzerdaten für das Training von KI-Modellen verwendet.
- Abschriften und Aufzeichnungen werden im Rahmen des Dienstes in den Rechenzentren von Enreach 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.

Enreach Contact EULA

Den aktuellen Enreach Contact Endbenutzer-Lizenzvertrag finden Sie unter folgendem Weblink:

<https://enreach.de/de/rechtliches/eula>

Enreach Contact Erklärung zum Datenschutz

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

Die aktuelle Datenschutzerklärung von Enreach finden Sie unter folgendem Weblink:

<https://www.enreach.de/de/datenschutz>

6 EINSTELLUNGEN

Im Menü Einstellungen können Sie das Verhalten der Anwendung anpassen, Audio- und Geräteeinstellungen vornehmen, Integrationen verwalten und Ihre Verfügbarkeit an Ihren täglichen Arbeitsablauf anpassen.

Klicken Sie auf  **Einstellungen**, um das Menü zu öffnen und Ihre Anruf-, Audio- und Kontoeinstellungen anzupassen.

6.1 ALLGEMEIN

Mit diesen Optionen können Sie das Aussehen und die Funktionen der Anwendung nach Ihren Wünschen anpassen.

App

Wählen Sie das Design der Benutzeroberfläche, indem Sie **Hell**, **Dunkel** oder **System** auswählen. Bei System wird automatisch das Erscheinungsbild Ihres Betriebssystems übernommen.

Außerdem können Sie die Anwendungssprache über das Dropdown-Menü Sprache ändern.

Busylight

Aktivieren oder deaktivieren Sie das BLF-Gerät mithilfe des Schalters und passen Sie die Helligkeit mit dem darunterliegenden Schieberegler an.



Es werden ausschließlich Enreach und Kuando BLF-Geräte unterstützt.

6.2 WEITERLEITUNG

Richten Sie eine unbedingte oder bedingte Weiterleitung an die Voicemail oder eine andere Nummer oder Nebenstelle ein.

So verwalten Sie Ihre Weiterleitungseinstellungen

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Weiterleitung**.
- 3 Aktivieren Sie **Anrufweiterleitung aktivieren**.
- 4 Klicken Sie auf **Bedingt**, um eine bedingte Weiterleitung einzurichten.
- 5 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeit, nach der Anrufe weitergeleitet werden sollen.
oder
- 6 Klicken Sie auf **Unbedingt**, um eine unbedingte Weiterleitung einzustellen.
- 7 Wählen Sie, ob Sie Anrufe an Ihre Voicemail oder an eine Nebenstelle/Telefonnummer weiterleiten möchten.
- 8 Geben Sie ggf. die entsprechende Nebenstelle oder Telefonnummer ein.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Weiterleitungseinstellungen werden gespeichert.

6.3 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 **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Meine Anrufer-ID**.

- 3 Aktivieren Sie die Option **Unterdrückt**.
 - ✓ Ihre Anrufer-ID wird nicht mehr angezeigt, wenn Sie externe Anrufe tätigen.

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

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Meine Anrufer-ID**.
- 3 Wenn Sie möchten, dass Ihre Standardnummer angezeigt wird, aktivieren Sie **Automatisch**.
- 4 Wenn Sie möchten, dass eine bestimmte Nummer von Ihnen angezeigt wird, deaktivieren Sie **Automatisch** und aktivieren Sie die Option **Manuell**.
- 5 Sie können Ihre Telefonnummern filtern, indem Sie **Persönliche** oder **Unternehmen** anklicken.
- 6 Wählen Sie die Nummer, die Sie für ausgehende externe Anrufe anzeigen lassen möchten oder geben Sie sie in das Suchfeld ein.
 - ✓ Die ausgewählte Nummer wird nun bei externen Anrufen angezeigt.

6.4 INTEGRATIONEN

Aktivieren oder deaktivieren Sie Contact Connect und melden Sie sich mit Microsoft 365 an.

So verwalten Sie Ihre Integrationseinstellungen

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Integrationen**.
- 3 Aktivieren Sie die Integration, die Sie einrichten möchten.

Contact Connect

Contact Connect ermöglicht die Integration eines Customer Relationship Managements (CRM), Enterprise Resource Packages (ERP) oder einer Kontaktdatenbank in Contact.



Um die Contact Connect -Integration in Contact Desktop zu verwenden, benötigen Sie das Contact Connect Tool, das Sie unter <https://desk-top.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.

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.

The screenshot shows a contact card for John Jones. It includes fields for Name, Number (061393203), Organisation (ACME Ltd.), E-Mail (lane.graham@acme.com), Standort (Almere, Niederlande), and Letzter Kontakt (Lane Graham). Below these fields are navigation arrows and statistics: Kunde seit: 2013, Offene Tickets: 2, and SLA: Mittel. At the bottom are two buttons: 'Rückrufanfrage' and 'Neues Ticket'.

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



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

Microsoft-Integration

Mit der Microsoft-Integration können Sie Ihre Microsoft 365-Kontakte in jede Contact-App integrieren. Eingehende Anrufe von einem Ihrer Outlook-Kontakte werden mit der Microsoft-Integration angezeigt und Sie können Ihre Outlook-Kontakte in der Kontaktliste in Contact finden und einsehen.



Wenn Sie sich bereits einmal mit Ihrem Microsoft 365-Konto angemeldet haben, 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 der Kontaktliste angezeigt.

6.5 REACH

Überschreiben Sie Ihren aktuellen Status oder konfigurieren Sie eine automatische Statusänderung während einer Besprechung.

So verwalten Sie Ihre REACH-Einstellungen

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **REACH**.

Bezeichnung	Erläuterung
Aktiver Status	Hier können Sie den Status sehen, der für Ihren Benutzer gerade aktiv ist. Ihr REACH-Profil wird von Ihrem Administrator verwaltet.
Status manuell setzen	Sie können aus der Dropdown-Liste einen Status auswählen, der Ihren derzeit aktiven Status manuell überschreibt.
Ablaufzeit und -datum	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und legen Sie die Ablaufzeit und das Ablaufdatum für den manuellen Status fest.
Während eines Meetings	Legen Sie fest, welcher Status Ihren Kontakten angezeigt werden soll, während Sie sich in einem Meetings befinden.

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



Sie können Ihren REACH-Status manuell ändern. Siehe *REACH-Status überschreiben*, Seite 11.

6.6 AUDIO

Sie können einstellen, ob Sie Lautsprecher und Mikrofon Ihres Endgeräts oder ein angeschlossenes Headset zum Telefonieren benutzen möchten.

So legen Sie die Audio-Einstellungen fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Audio**.
 - Mikrofon
Legen Sie fest, welches Mikrofon Sie zum Telefonieren nutzen möchten.
 - Lautsprecher
Legen Sie fest, welchen Lautsprecher Sie zum Telefonieren nutzen möchten.
 - Töne
Legen Sie das Gerät für die Tonausgabe des Klingeltons fest.
 - Headset
Wählen Sie das Headset aus, das Sie verwenden möchten und klicken Sie auf **HEADSET UNTERSTÜTZUNG AKTIVIEREN**.
- 3 Legen Sie die gewünschte Lautstärke jeweils über den Schieberegler fest.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden automatisch gespeichert.

6.7 WARTEFELDER

Melden Sie sich an den Wartefeldern an oder ab, denen Sie zugewiesen sind, verwalten Sie Ihre Wartefelder-Einstellungen und nutzen Sie Favo-

riten, um sich an ausgewählten Wartefeldern schnell anzumelden oder aber alle Wartefelder gleichzeitig zu verlassen.

So melden Sie sich bei Ihren Wartefeldern an oder ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.
 - ✓ Alle Wartefelder, in denen Sie Mitglied sind, werden hier angezeigt. Sie können sehen, an wie vielen Wartefeldern Sie momentan angemeldet sind.
- 3 Aktivieren Sie den **Schieberegler** neben den Wartefeldern, bei denen Sie sich anmelden möchten.
 - ✓ Sie werden bei den jeweiligen Wartefeldern angemeldet. oder
- 4 Deaktivieren Sie den **Schieberegler** neben den Wartefeldern, von denen Sie sich abmelden möchten.
 - ✓ Sie werden von den jeweiligen Wartefeldern abgemeldet.

So markieren Sie Wartefelder als Favorit

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.
 - ✓ Alle Wartefelder, in denen Sie Mitglied sind, werden hier angezeigt. Sie können sehen, bei wie vielen Wartefeldern Sie angemeldet sind.
- 3 Klicken Sie auf das **Sternsymbol** neben einem Wartefeld.
 - ✓ Das Wartefeld wird zu Ihren bevorzugten Wartefeldern hinzugefügt und erscheint auf dem Dashboard für einen schnelleren Zugriff.

So melden Sie sich an allen favorisierten Wartefeldern an

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.

- 3 Klicken Sie auf **An Favoriten anmelden**.
 - ✓ Sie sind in allen Wartefeldern angemeldet, die als Favoriten markiert sind.

So melden Sie sich von allen Wartefeldern ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.
- 3 Klicken Sie auf **Alle verlassen**.
 - ✓ Sie werden von allen Wartefeldern abgemeldet.

6.8 SHOMI

Sie können verschiedene Einstellungen und Verhaltensweisen von Shomi anpassen.

So legen Sie die Shomi-Einstellungen fest

- 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.
Zusammenfassungen automatisch an das CRM senden	Klicken Sie das Kontrollkästchen an, um die von Shomi erstellten Zusammenfassungen automatisch zu deinem CRM zu versenden.

6.9 ÜBER

Die Version Ihrer App und Ihrer Plattform werden angezeigt und Sie können auf die Online-Hilfe, den Log-Download, die Datenschutzerklärung und die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung zugreifen.