



PROVOICE CONTACT DESKTOP

BENUTZERDOKUMENTATION

Datum: April 2025

Inhalt

Von Unified Communications zu Team Collaboration	4
proVoice Contact Desktop.....	5
2.1 Funktionen.....	5
2.2 Anmelden	5
2.3 Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy	6
2.4 Benutzeroberfläche	7
2.4.1 Internes Telefonbuch	7
2.4.2 Tastatur.....	10
2.4.3 Telefonbuch.....	10
2.4.4 Anrufliste.....	13
2.4.5 Chat	15
2.5 Statusleiste.....	18
2.5.1 Menü.....	18
2.5.2 Mein manueller REACH Status	18
2.5.3 Endgerätewahl.....	20
2.5.4 Minimieren/Maximieren	20
2.5.5 Schließen.....	21
2.6 Softphone-Unterstützung in einer Terminalserver-Umgebung	21
2.7 Optionen im Kontextmenü.....	22
2.8 Tastenkombinationen	23
proVoice Contact Desktop Konfigurieren	25
3.1 Profil	25
3.2 Eingehende Endgeräteauswahl.....	26
3.3 Manueller Präsenzstatus.....	26
3.4 Meine Anrufer-ID.....	27
3.5 Umleitung	27
3.6 Wartefelder & Tools	28
3.7 Meetings	29

3.8 Einstellungen	30
3.8.1 Wählpläne.....	30
3.8.2 Audio-Einstellungen.....	31
3.8.3 Video-Einstellungen	32
3.8.4 Benachrichtigungs-Einstellungen.....	32
3.8.5 Integrations-Einstellungen.....	32
3.8.6 Kollegenliste-Einstellungen	34
3.8.7 Weitere Einstellungen.....	35
3.9 Über.....	36
3.10 Abmelden	36
Telefonieren mit proVoice Contact Desktop	37
4.1 Eingehender Anruf	37
4.2 Anrufe übergeben	38
4.3 Verwalten von zwei gleichzeitigen Softphone-Anrufen	40
4.4 Verwenden eines Headsets	41
Shomi - Ihr persönlicher Assistent	45
5.1 Funktionen.....	45
5.2 Chat.....	46
5.3 Löschen von Konversationsdaten	47
5.4 Beispiele	47
5.4.1 Anruf-Screening.....	47
5.4.2 Anrufanalyse	49
5.4.3 Ein Meeting aufzeichnen.....	50
5.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung	51
proVoice Meetings	52
6.1 Meeting starten.....	52
6.2 Meeting beitreten.....	54
Software-Update	56
7.1 Neue Funktionen.....	56

7.1.1 Version 1.36	56
7.1.2 Version 1.35	56
7.1.3 Version 1.34	58
Anforderungen	60

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.

proVoice 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 Mobile	https://download.provoice.one/
Contact Mobile iOS	https://download.provoice.one/
Contact Mobile Android	https://download.provoice.one/
proVoice Contact Connect	https://download.provoice.one/

2 PROVOICE CONTACT DESKTOP

proVoice 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 proVoice Contact Desktop in der Taskleiste.

Die Anwendung wird automatisch über den proVoice-Anmeldebildschirm gestartet. Wenn das proVoice-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 proVoice Contact Desktop abweichen.

2.1 FUNKTIONEN

proVoice Contact Desktop bietet u.a. die folgenden Funktionen:

- Chat, siehe 2.4.5 Chat, Seite 15
- Verwaltung von Wartefeldern, siehe 3.6 Wartefelder & Tools, Seite 28
- Anrufsteuerung, siehe 4 Telefonieren mit proVoice Contact Desktop, Seite 37
- KI-Assistent Shomi, siehe 5 Shomi - Ihr persönlicher Assistent, Seite 45
- proVoice Meetings Integration, siehe 6 proVoice Meetings, Seite 52

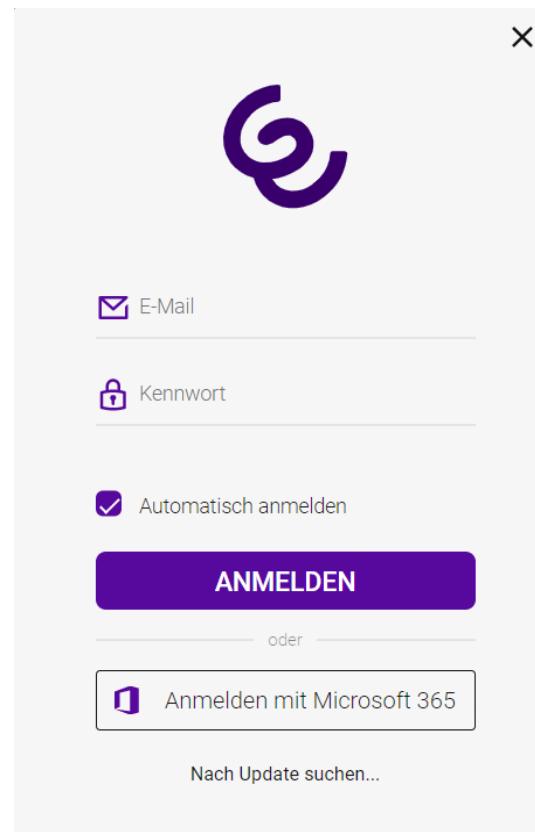
- Outlook- und Google-Integration, siehe 3.8.5 Integrations-Einstellungen, Seite 32

2.2 ANMELDEN

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

So melden Sie sich an proVoice Contact Desktop an

- 1 Starten Sie proVoice Contact Desktop, indem Sie auf das proVoice Contact Desktop Symbol auf Ihrem Desktop bzw. auf dem Bildschirm (Mac) klicken.



- 2 Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.

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

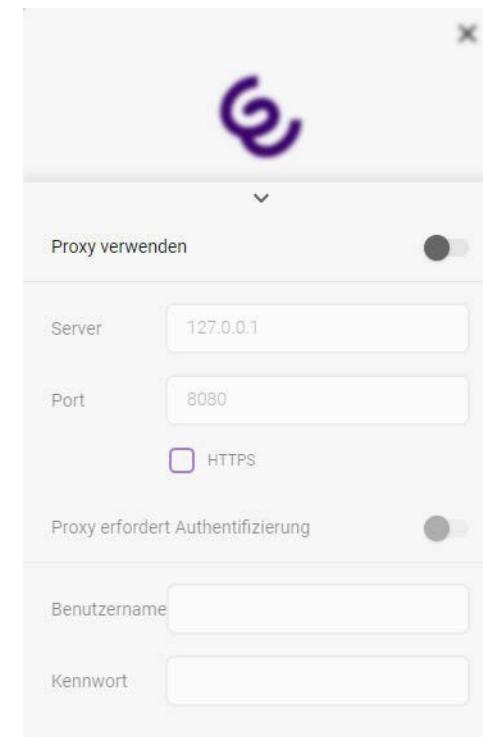


2.3 UNTERSTÜTZUNG VON HTTP/HTTPS-PROXY

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

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

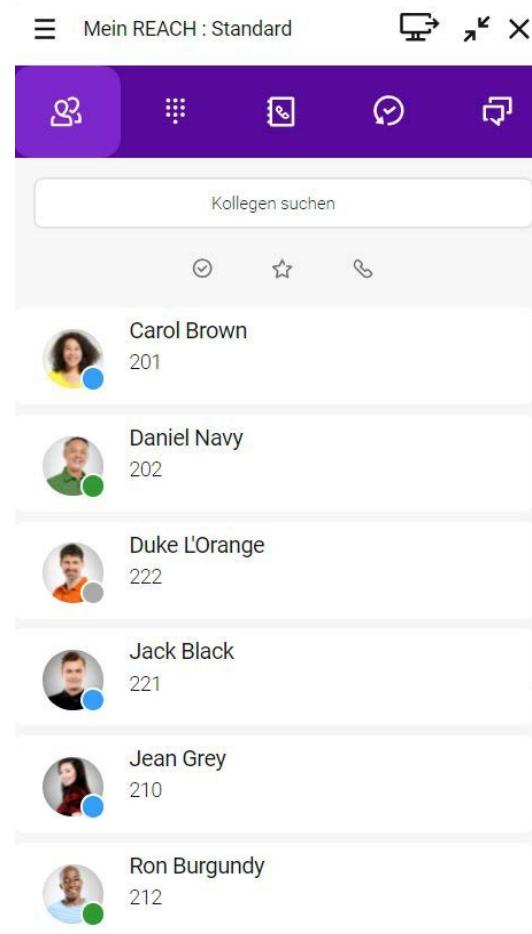
- 1 Klicken Sie im Anmeldedialog von proVoice Contact Desktop auf .
✓ Es erscheint das folgende Fenster:



- 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.

2.4 BENUTZEROBERFLÄCHE



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

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

2.4.1 INTERNES TELEFONBUCH

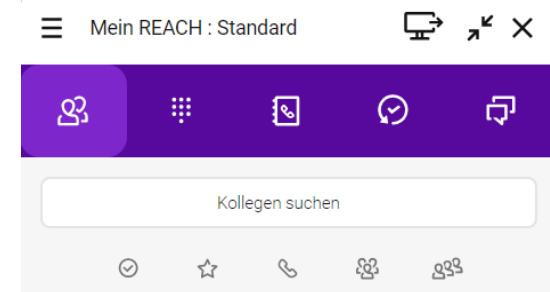
Um sich einen Überblick über Ihre Kollegen und deren Verfügbarkeit zu verschaffen, klicken Sie auf  .



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 telefonisch erreichbar sind.
- Aktivieren Sie  , um nach Gruppen zu filtern.



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



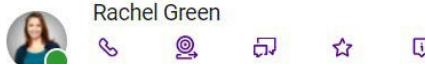
Wenn Sie die Option  in der Kollegenliste-Einstellungen deaktivieren, wird das  zum Filtern von Gruppen im Telefonbuch nicht angezeigt. Siehe 3.8.6 *Kollegenliste-Einstellungen*, Seite 34.



Wenn Sie Kontakte in dem Telefonbuch als Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabatischer 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 proVoice Meeting zu versenden.
- Klicken Sie auf  , um den Chat zu öffnen.
- Klicken Sie auf  , um den Kontakt zu Ihren Favoriten hinzuzufügen oder auf  , um den 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 35.

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 *Manueller Präsenzstatus*, Seite 26.

Symbol	Status	Erläuterung
	Telefonisch erreichbar	Kontakte, die nicht in proVoice Contact Desktop angemeldet sind, aber an einem Festnetz- oder Mobiltelefon erreichbar sind
	Online	Kontakte, die in proVoice Contact Desktop angemeldet sind
	Abwesend	Kontakte, die Ihren Präsenzstatus manuell auf gesetzt haben.
	Beschäftigt	Kontakte, die sich in einem Gespräch, in einer proVoice Meetings-Sitzung oder in einem MS Teams Anruf befinden oder Ihren Präsenzstatus auf

Symbol	Status	Erläuterung
●	Abgemeldet	Kontakte, die nicht in proVoice Contact Desktop oder einem Endgerät angemeldet sind; Kontakte, die die Übertragung ihres Präsenzstatus manuell ausgeschaltet oder Ihren Status via Client auf gesetzt haben

Benachrichtigung über Verfügbarkeit eines Kontakts

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.



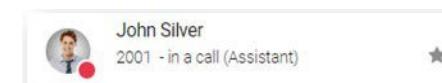
- 3 Klicken Sie auf „“.
✓ Sie haben die Benachrichtigung über die Verfügbarkeit des Kontakts eingestellt.
Der Gesprächspartner beendet das Gespräch und der Status ändert sich auf Online (Grün).
✓ Sie erhalten eine Benachrichtigung über die Verfügbarkeit des Kontakts.



- 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 **in einem Anruf** angezeigt zu werden, wird der Manager als **in einem Anruf (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.

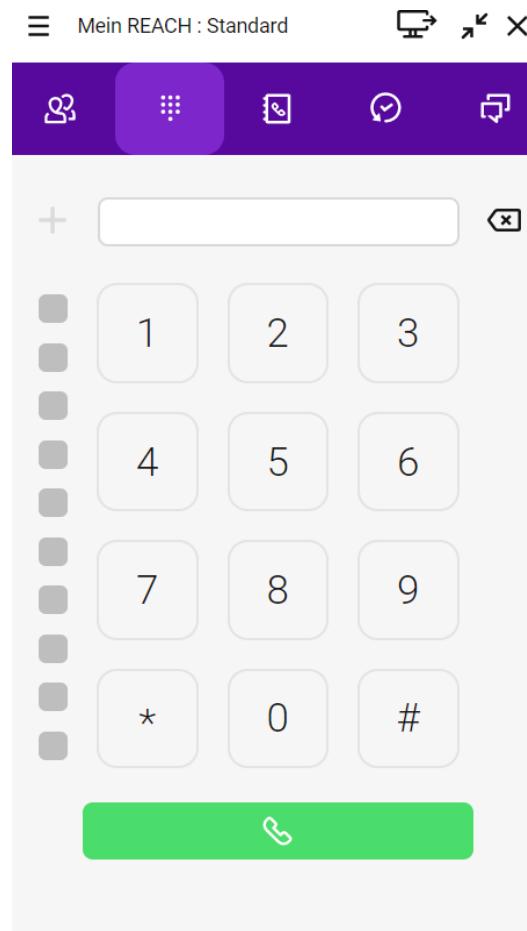


In diesem Szenario wird der Anruf nicht an den Manager weitergeleitet, da der Manager bereits ein Gespräch führt.

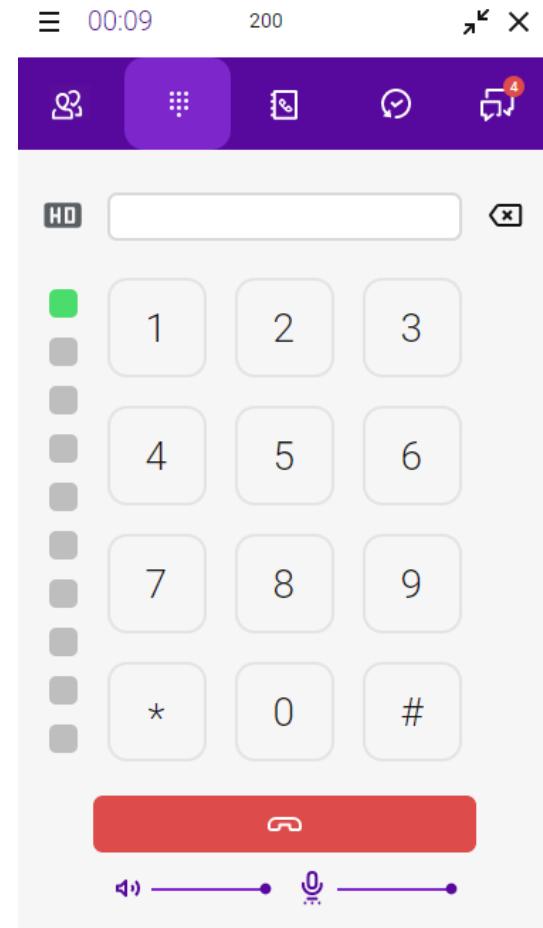
2.4.2 TASTATUR

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.

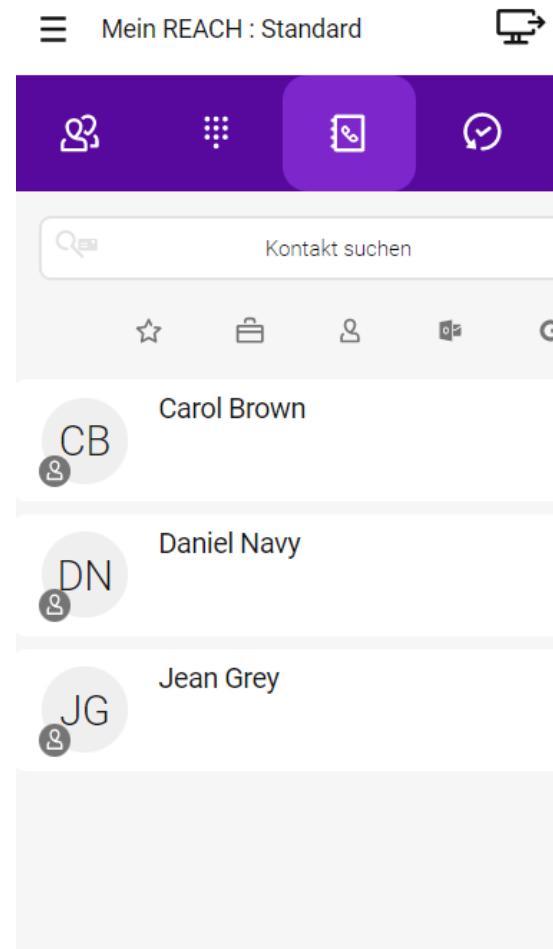


Während eines Anrufs können Sie die Audio- und Mikrofonlautstärke einstellen und die Leitungstasten des Softphones verwenden. Siehe auch [4.3 Verwalten von zwei gleichzeitigen Softphone-Anrufen](#), Seite 40.



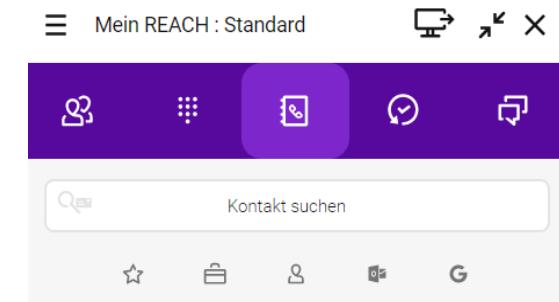
2.4.3 TELEFONBUCH

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 Kunden- und Geschäftskontakte anzuzeigen.
- Aktivieren Sie um persönliche Kontakte anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um Outlook-Kontakte anzuzeigen, falls vorhanden. Siehe *Microsoft Integration*, Seite 32.
- Aktivieren Sie , um Google-Kontakte anzuzeigen, falls vorhanden. Siehe *Integration mit Google*, Seite 33.



Wenn Sie Kontakte in dem Telefonbuch als Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabeticischer 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  oder , um den Kontakt zu Ihren Favoriten hinzuzufügen oder auf , um den Kontakt aus Ihren Favoriten zu entfernen.
- Falls eine Emailadresse für den Kontakt hinterlegt wurde, klicken Sie auf , um eine Email 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 .
 - 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 Kontaktes 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 .
 - 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 proVoice Connect aktiviert ist und dass eine Verbindung mit dem CRM Ihrer Wahl aufgebaut ist. Für weitere Informationen siehe *Contact Connect*, Seite 32.

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.

2.4.4 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.

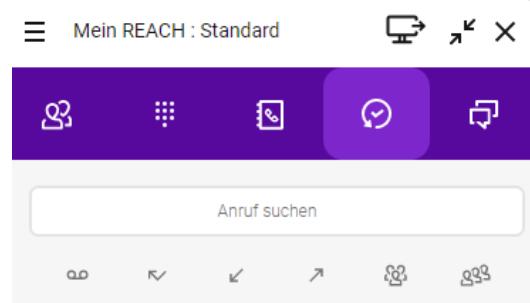
Symbol	Erläuterung
	Verpasster Anruf
	Empfangener Anruf
	Ausgehender Anruf
	Neue Voicemail
	Voicemail
	Shomi Anruf Zusammenfassung oder Transkription
	Angenommener Anruf nach Weiterleitung
	Nicht angenommener Anruf nach Weiterleitung



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.

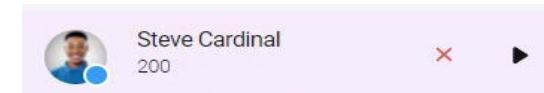
- Aktivieren Sie , um alle Voicemails anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle entgangenen Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle empfangenen Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle ausgehenden Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle eingehenden Gruppenanrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle Anrufe in einer Warteschlange 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 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.

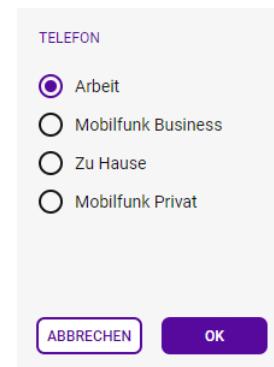
So fügen Sie Kontaktinformationen zu einer nicht aufgelösten Telefonnummer aus der Anrufliste hinzu

- 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 Anrufern angezeigt. Wenn Sie eine Weiterleitung von Anrufern 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 angenommen :



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



2.4.5 CHAT

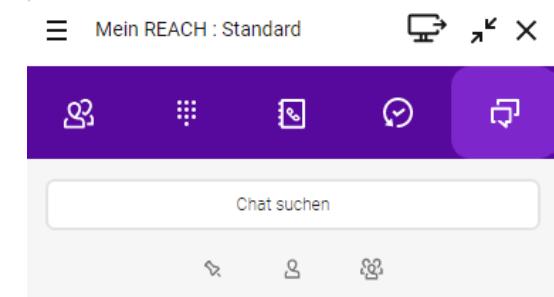
Um den Chat zu öffnen, klicken Sie auf . Im Chat können Sie Nachrichten versenden, Anrufe starten und proVoice Meetings Einladungen versenden. In proVoice Contact Desktop geteilte Internetseiten werden als Link dargestellt, geteilte Standorte werden mit Google Maps Erkennung angezeigt.



Alle Ihre Nachrichten sind auch über Contact Mobile 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 von Ihnen fixierte Chats anzuzeigen.
- Aktivieren Sie  , um Einzelchats 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 dem Kontakt eine Einladung zu proVoice Meetings zu senden.
 - Klicken Sie auf  , um den Chat zu öffnen.
 - Klicken Sie auf  , um den Chat zu löschen.
 - Klicken Sie auf  , um den Chat zu fixieren oder auf  , um den Chat nicht weiter zu fixieren.
 - Klicken Sie auf  , um den Chat stummzuschalten oder auf  , um das Stummschalten 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 den Mitgliedern des Gruppen-Chats eine Einladung zu proVoice Meetings zu senden.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat ggf. zu löschen. Sie müssen der

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

- Klicken Sie auf , um den Chat zu fixieren oder auf , um den Chat nicht weiter zu fixieren.
- Klicken Sie auf , um den Chat stummzuschalten oder auf , um das Stummschalten aufzuheben und Benachrichtigungen in diesem Chat zu erhalten.
- Klicken Sie auf , um die Informationen des Gruppen-Chats anzuzeigen und den Gruppen-Chat ggf. zu bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie in einem Gruppen-Chat 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 Gruppen-Chats ändern, Mitglieder hinzufügen und Mitglieder löschen .
 - 3 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

proVoice Meetings Einladungen

Sie können Teilnehmern eines Einzel- oder Gruppen-Chats Einladungen zu proVoice Meetings senden.

So laden Sie Chat-Teilnehmer zu proVoice Meetings ein

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



Eine Einladung zu proVoice Meetings verfällt nach 15 Minuten.

Für weitere Informationen zu proVoice Meetings, siehe *6 proVoice Meetings*, Seite 52.

Dateien teilen

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

So teilen Sie Dateien

- 1 Klicken Sie in einem Einzel- oder Gruppen-Chat 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

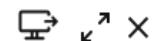
- 1 Fahren Sie mit der Maus über eine Nachricht in einem Einzel- oder Gruppen-Chat.
- 2 Klicken Sie auf .
✓ Sie können Ihre Nachricht Bearbeiten  oder Löschen .



Gesendete Dateien können ebenfalls auf diese Weise gelöscht werden.

2.5 STATUSLEISTE

 Mein REACH : Standard



Über die Funktionsleiste können Sie schnell auf wichtige Funktionen zugreifen.

- Menü
- Endgerätewahl
- Minimieren/Maximieren
- Schließen

2.5.1 MENÜ

Um das Menü zu öffnen, klicken Sie auf .

Im Menü können Sie verschiedene Einstellungen ändern, siehe *3.8 Einstellungen*, Seite 30.

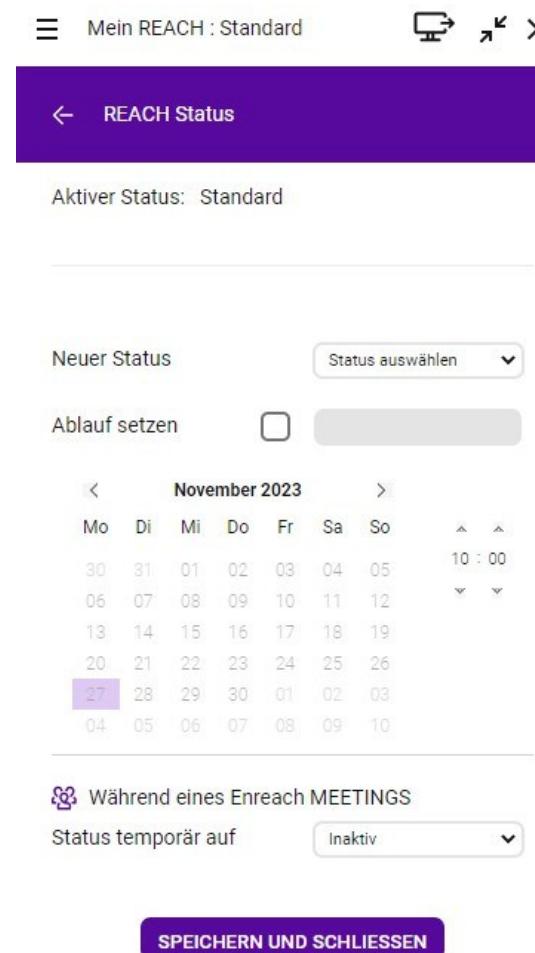
2.5.2 MEIN MANUELLER REACH STATUS

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.



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 einstellen wollen aus der Dropdown-Liste **Wählen mit**.
- 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 proVoice Meetings“ deaktiviert bzw. überschrieben. Um den Status „Während in proVoice Meetings“ 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 proVoice Meetings oder MS Teams Anruf“

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



Um Ihren Status mit proVoice Meetings 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 proVoice Meetings 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 proVoice Meetings oder MS Teams Anruf** den Status, der automatisch gesetzt werden soll, sobald Sie sich in einer proVoice Meetings-Sitzung befinden.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihre REACH Einstellungen werden gespeichert.
✓ Der gewählte Status wird aktiv, sobald Sie sich in einer proVoice Meetings-Sitzung oder einem MS Teams Anruf

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

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

i Wenn ein manueller REACH Status eingestellt ist, bleibt dieser auch aktiv während Sie sich in einer proVoice Meetings-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden. Um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status zu aktivieren, müssen Sie den manuellen Status deaktivieren, siehe *So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung*, Seite 19.

So deaktivieren Sie die Verknüpfung Ihres Status mit proVoice Meetings 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 proVoice Meetings oder MS Teams Anruf** aus der Dropdown-Liste den Status **Inaktiv**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihr Status ist nicht mehr mit proVoice Meetings oder MS Teams verknüpft.

2.5.3 ENDGERÄTEWAHL

Um festzulegen, von welchem Endgerät Sie einen Anruf starten möchten (Mobiltelefon, Tisch-Telefon oder Desktop), klicken Sie auf .

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

- 1 Klicken Sie in der Funktionsleiste auf „Endgerätewahl“  , um das Endgerät mit dem ein Anruf erfolgen soll, umzuschalten.
✓  Anrufe werden über proVoice 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 26.

2.5.4 MINIMIEREN/MAXIMIEREN

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

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

2.5.5 SCHLIEßen

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

2.6 SOFTPHONE-UNTERSTÜTZUNG IN EINER TERMINALSERVER-UMGEBUNG

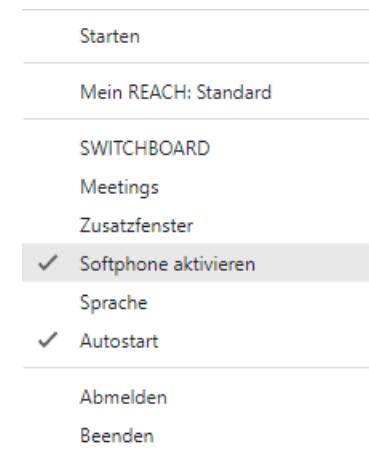
proVoice Contact Desktop kann auch auf einem Terminalserver verwendet werden, um ein Softphone auf dem Computer eines Benutzers zu steuern.

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 proVoice Contact Desktop getätigten 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 proVoice Contact Desktop Instanz verwaltet.

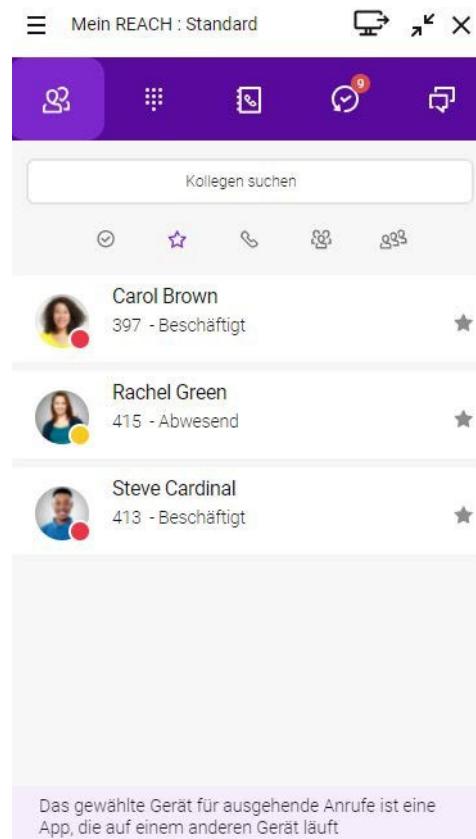
So aktivieren Sie die Softphone-Unterstützung im Terminalserver

- 1 Installieren Sie proVoice 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 proVoice Contact Desktop verwenden.
- 2 Installieren Sie proVoice Contact Desktop auf Ihrem Terminalserver (z. B. Windows Server oder Citrix).
- 3 Melden Sie sich mit denselben Anmelddaten bei beiden proVoice Contact Desktop Instanzen (lokal und remote) an.
- 4 Deaktivieren Sie das Softphone auf der remote proVoice Contact Desktop Instanz. Sie können dazu das Kontextmenü in der Taskleiste aufrufen und die Markierung **Softphone aktivieren** entfernen.



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

- ✓ Nach jeder Anmeldung an der Remote-Instanz von proVoice Contact Desktop oder wenn Sie das Gerät für ausgehende Anrufe auf **Softphone** umstellen, erkennt die Anwendung, dass sie in einem Remote-Setup läuft.



2.7 OPTIONEN IM KONTEXTMENÜ

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

Option	Erläuterung
Starten	Die Anwendung wird gestartet und proVoice Contact Desktop wird geöffnet.
Mein manueller REACH Status	Sie können Ihren manuellen REACH Status ggf. einstellen oder die Überschreibung Ihres Status deaktivieren, siehe <i>Statusüberschreibung manuell einstellen</i> , Seite 19.
SWITCHBOARD	Die SWITCHBOARD Oberfläche wird geöffnet, siehe <i>So melden Sie sich an SWITCHBOARD an</i> , Seite 28.
Meetings	Ihr proVoice Meetings Raum wird geöffnet, siehe <i>6 proVoice Meetings</i> , Seite 52.
Zusatzfenster	Sie können Ihre proVoice Contact Desktop Oberflächen durch weitere Fenster erweitern, siehe <i>Zusatzfenster</i> , Seite 23.
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 proVoice Contact Desktop angezeigt werden soll.
Autostart	Aktivieren Sie diese Option um proVoice Contact Desktop bei jedem Starten Ihres PC automatisch zu starten.
Hilfe	Die Online Hilfe für proVoice Contact Desktop öffnet sich.
Abmelden	Meldet den aktuellen Benutzer von proVoice Contact Desktop ab.

Option	Erläuterung
Beenden	Beendet die proVoice Contact Desktop Anwendung.

Zusatzfenster

Sie können auswählen, welche Fenster Sie zusätzlich zu Ihrem proVoice 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 proVoice Contact Desktop hinzugebucht werden.

So öffnen Sie Zusatzfenster

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

2.8 TASTENKOMBINATIONEN

Bestimmte Funktionen können Sie über Tastenkombinationen durchführen.



Mac-Benutzer müssen für die Tastenkombinationen statt „Strg“ die Befehls- Taste (Cmd Taste) drücken.

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

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

Anrufsteuerung bei eingehendem Anruf (proVoice Contact Desktop im Vordergrund)

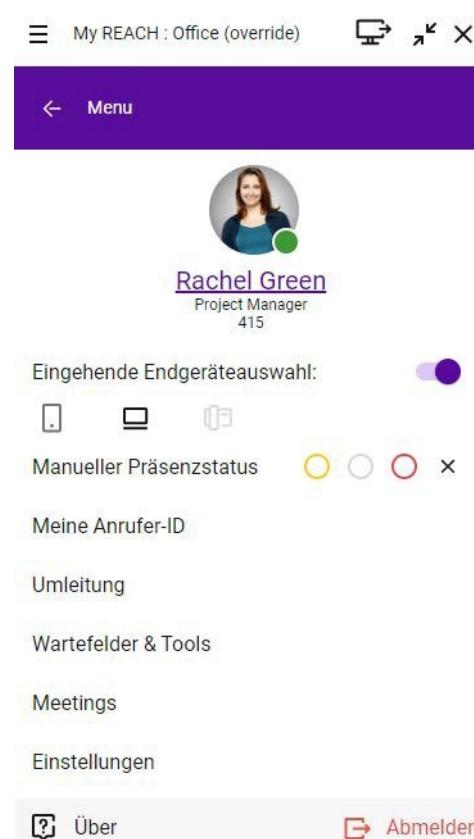
Aktion	Tastenkombination
Ein gehenden Anruf annehmen	Strg + Alt + A
Ein gehenden Anruf ablehnen	Strg + Alt + H
Ein gehenden Anruf an einen Kontakt übergeben (ohne Rückfrage)	Strg + Alt + F
Übergabe ohne Rückfrage starten	Strg + Alt + B
Ein gehenden Anruf an Ihre Voicemail weiterleiten	Strg + Alt + V

Anrufsteuerung bei aktivem Anruf (proVoice 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
Audioanruf mit 3 Teilnehmern starten bzw. zusammenführen	Alt + M
Makeln bei Weiterleitung mit Rückfrage	Alt + Pfeiltaste nach oben oder Alt + Pfeiltaste nach unten

3 PROVOICE CONTACT DESKTOP KONFIGURIEREN

Klicken Sie auf , um das Menü zu öffnen.



Sie können verschiedene Konfigurationen vornehmen.

Profil

Eingehende Endgeräteauswahl

Meine Anrufer-ID

Manueller Präsenzstatus

Wartefelder & Tools

Meetings

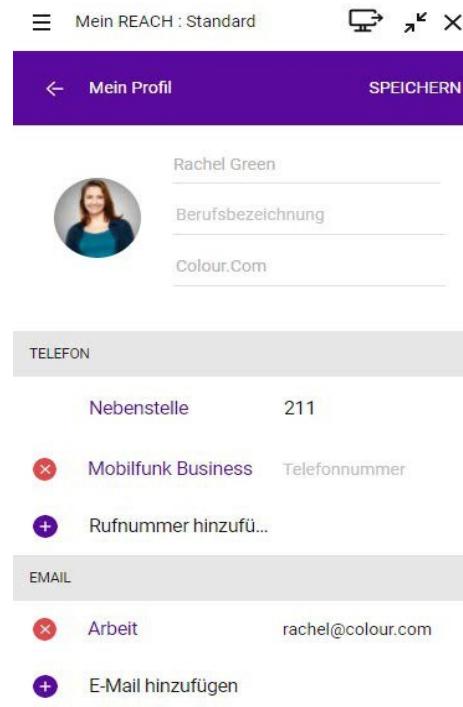
Einstellungen

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.



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 MANUELLER PRÄSENZSTATUS

Sie können Ihren Präsenzstatus manuell via proVoice Contact Desktop ändern. Ihr Status ist für alle Ihre Kolleginnen und Kollegen sichtbar.

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 (Gelb) zu setzen.
	Klicken Sie auf den grauen Kreis, um Ihren Status auf (Grau) zu setzen. Wählen Sie diese Funktion, um Ihre Anwesenheit zu verbergen.
	Klicken Sie auf den roten Kreis, um Ihren Status auf (Rot) zu setzen.

Icon	Erläuterung
✗	Klicken Sie auf das Kreuz-Symbol, um den Präsenzstatus nicht mehr manuell via Client zu überschreiben. Ihre Anwesenheit wird wieder automatisch aktualisiert und fällt auf den Status (Grün) zurück, wenn Sie in proVoice Contact Desktop verfügbar sind. Ihr Status wird bei einem Sprachanruf oder einem Meeting via proVoice Meetings auf (Rot) geändert.

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 Wählen Sie im Menü **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 Wählen Sie im Menü **Meine Anrufer-ID**.
- 2 Wenn Sie möchten, dass Ihre Standardnummer angezeigt wird, aktivieren Sie **Automatisch**.
Wenn Sie möchten, dass eine bestimmte Nummer von Ihnen angezeigt wird, deaktivieren Sie die Option **Automatisch** und aktivieren Sie die Option **Manuell**.
- 3 Wählen Sie die Nummer, die angezeigt werden soll.
- 4 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 **Umleitung**.
- 2 Schieben Sie den Regler **Aktivieren** nach rechts.
- 3 Wählen Sie **sofortige Umleitung**.
- 4 Wählen Sie **Voicemail**, um Anrufe an Ihre Voicemail umzuleiten 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 weitergeleitet werden.

☰ ☎ Voicemail

💻 ↗ ✖

So stellen Sie eine verzögerte Umleitung ein

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Umleitung**.
- 2 Schieben Sie den Regler **Aktivieren** nach rechts.
- 3 Wählen Sie **verzögerte 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 umzuleiten 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 proVoice 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 Lizenznen 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 **Wartefelder & 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. SWITCHBO- ARD kann optional als Add-On zu proVoice 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.

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 proVoice Meetings während oder außerhalb eines Gesprächs starten. Für weitere Informationen zum Starten von Meetings siehe 6 proVoice Meetings, Seite 52.

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 Guest bei

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings**.
- 2 Wählen Sie **Als Guest 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 proVoice Meetings siehe die Dokumentation zu proVoice Meetings .

Status einstellen „Während in proVoice Meetings“

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



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

So verknüpfen Sie Ihren Status mit proVoice Meetings

- 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 proVoice Meetings** den Status, der automatisch gesetzt werden soll, sobald Sie sich in einer proVoice Meetings-Sitzung befinden.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre REACH Einstellungen werden gespeichert.
 - ✓ Der gewählte Status wird aktiv, sobald Sie sich in einer proVoice Meetings-Sitzung befinden.



Wenn Sie als Guest in einem Webbrower an einer proVoice Meetings- Sitzung teilnehmen, müssen Sie sich zunächst im selben Webbrower als Modera- tor einloggen, um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Sta- tus zu aktivieren.



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



Wenn ein manueller REACH Status eingestellt ist, bleibt dieser auch aktiv während Sie sich in einer proVoice Meetings-Sitzung befinden. Um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status zu aktivieren, müssen Sie den manuellen Status deaktivieren, siehe *So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung*. Seite 19.

So deaktivieren Sie die Verknüpfung Ihres Status mit proVoice Meetings

- 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 proVoice Meetings** aus der Dropdown-Liste den Status **Inaktiv**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihr Status ist nicht mehr mit proVoice Meetings verknüpft.

3.8 EINSTELLUNGEN

Sie können verschiedene Einstellungen konfigurieren.

Wählpläne

Audio-Einstellungen

Video-Einstellungen

Benachrichtigungs-Einstellungen

Integrations-Einstellungen

Kollegenliste-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-Schemas 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 proVoice Contact Desktop zugreifen zu können, müssen die Benutzer über die Berechtigung verfügen. Diese Berechtigung kann von einem Administrator im Operator-Webportal erteilt werden. Weitere Informationen entnehmen Sie Contact Mobile 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.
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 Contact Mobile 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

- Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 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 41.
 - Klingeln**
Legen Sie das Gerät für die Tonausgabe des Klingeltons fest.
- Legen Sie die gewünschte Lautstärke jeweils über den Schieberegler fest.
 - 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 41.

So legen Sie Klingeltöne fest

- Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- Wählen Sie **Audio-Einstellungen**.
- Aktivieren Sie den Klingelton, indem Sie **Softphone Rufton** aktivieren.
- Legen Sie den gewünschten Klingelton in der jeweiligen Dropdown-Liste fest.
 - Interner Rufton
 - Externer Rufton
 - Zweiter Rufton
- Deaktivieren Sie ggf. die Option **Tastaturton**, wenn Sie beim Wählen einer Nummer die Tastaturtöne nicht hören möchten.
- 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 Webcam nimmt ein Foto auf.
- 4 Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um ein neues Foto aufzunehmen.
 - ✓ Die Webcam 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.

Contact Connect

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

Diese Funktionalität ist mit dem Add-On Contact Connect verfügbar.

Microsoft Integration

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

Zudem können Sie Ihren Präsenzstatus mit Microsoft Teams synchronisieren. Sind Sie in proVoice Contact Desktop in einem Gespräch (rot),

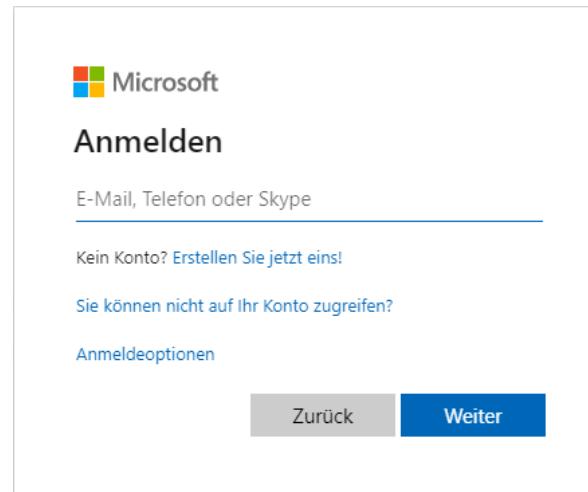
dann werden Sie in Microsoft Teams als  Besetzt (In einem Gespräch) angezeigt.

Diese Funktionalität ist mit dem Add-On proVoice Engage oder Contact Connect verfügbar.

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 Outlook 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 [Nicht mehr anzeigen](#) zu aktivieren, damit Sie sich nicht jedes Mal anmelden müssen, wenn Sie die Integration mit Microsoft verwenden.
- 9 Klicken Sie auf [Ja](#).
 - ✓ Die Schnittstelle ist eingerichtet. Ihre Outlook-Kontakte werden in proVoice Contact Desktop angezeigt.

So aktivieren Sie die Microsoft Teams Synchronisation

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

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Einstellungen](#).
- 2 Wählen Sie „[Integrations-Einstellungen](#)“.
- 3 Aktivieren Sie die Option [Präsenzintegration](#).
 - ✓ Ihr proVoice Contact Desktop Präsenzstatus wird mit Ihrem Microsoft Teams Präsenzstatus synchronisiert.



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

Integration mit Google

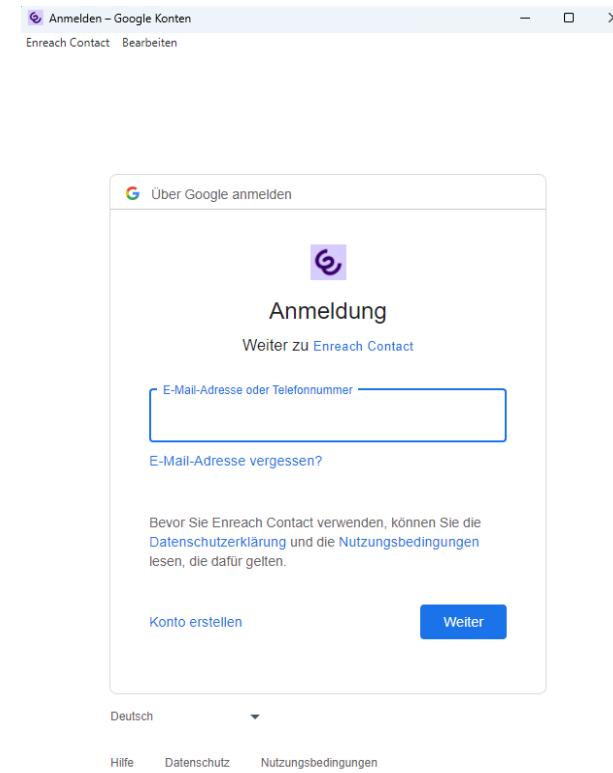
Google Integration ermöglicht die Integration Ihrer Google-Kontakte in proVoice Contact Desktop. Ein eingehender Anruf von einem Ihrer Google-Kontakte wird mit der Google-Integration mit dem Namen Ihres Kontakts in proVoice Contact Desktop angezeigt. Alle Ihre Google-Kontakte finden Sie in proVoice Contact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

Diese Funktionalität ist mit dem Add-On proVoice Engage verfügbar.

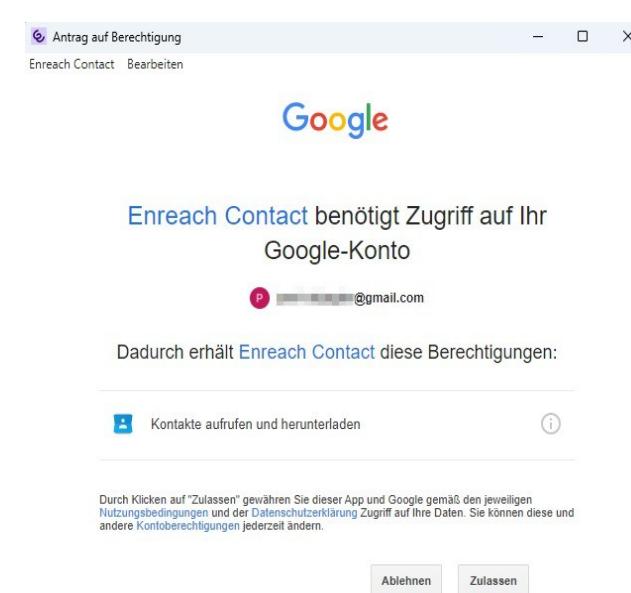
So aktivieren Sie die Google Integration

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 proVoice Contact Desktop angezeigt.

3.8.6 KOLLEGENLISTE-EINSTELLUNGEN

Sie können festlegen, welche Aktion proVoice 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.

Option	Erläuterung
Wartefelder anzeigen	Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die Anzeige von Wartefeldern in Ihrer Kontaktliste zu aktivieren bzw. deaktivieren.
Shomi ganz oben auf der Liste	Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um zu aktivieren, dass Shomi immer ganz oben in Ihrer Kontakt- liste angezeigt wird.

- 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 Einstellung wird gespeichert.

3.8.7 WEITERE EINSTELLUNGEN

Autostart

Wenn Sie die **Autostart** Option aktiviert haben, wird proVoice Contact Desktop bei jedem Starten Ihres Computers automatisch mit gestartet.

Statusleiste im Vordergrund wenn verkleinert

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

Tastenkombinationen zur Steuerung

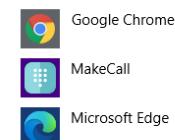
Aktivieren Sie diese Option, um Anrufe über Tastenkombinationen zu steuern.

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?



Immer diese App verwenden

OK

- 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 proVoice 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 proVoice Contact Desktop ab

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

4 TELEFONIEREN MIT PROVOICE CONTACT DESKTOP

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

proVoice 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 .

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

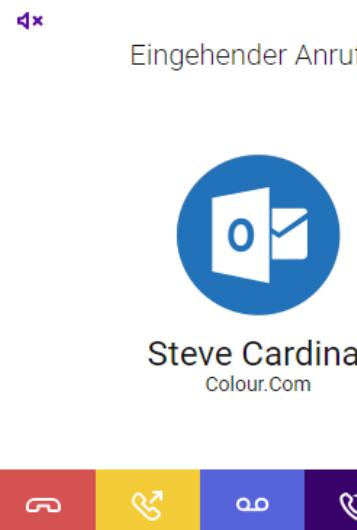
- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anruf in dem Popup-Fenster oder in der Funktionsleiste auf das Symbol .
 - ✓ Der Anruftest wird sofort unterbrochen.

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 proVoice Contact Desktop angezeigt.



Für weitere Informationen siehe auch [3.8.5 Integrations-Einstellungen](#), Seite 32.

So leiten Sie einen eingehenden Anruf an Ihre Voicemail weiter

Sie erhalten einen Anruf.

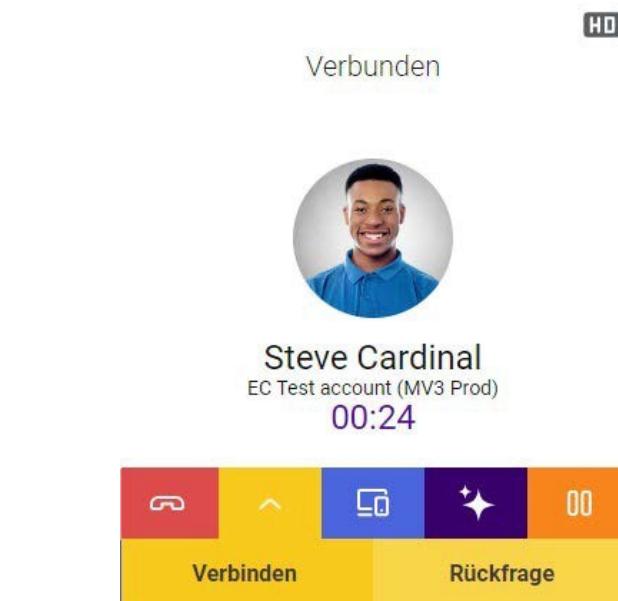
- 1 Klicken Sie auf  .
- ✓ Der Anruf wird sofort an Ihre Voicemail weitergeleitet.

4.2 ANRUGE ÜBERGEBEN

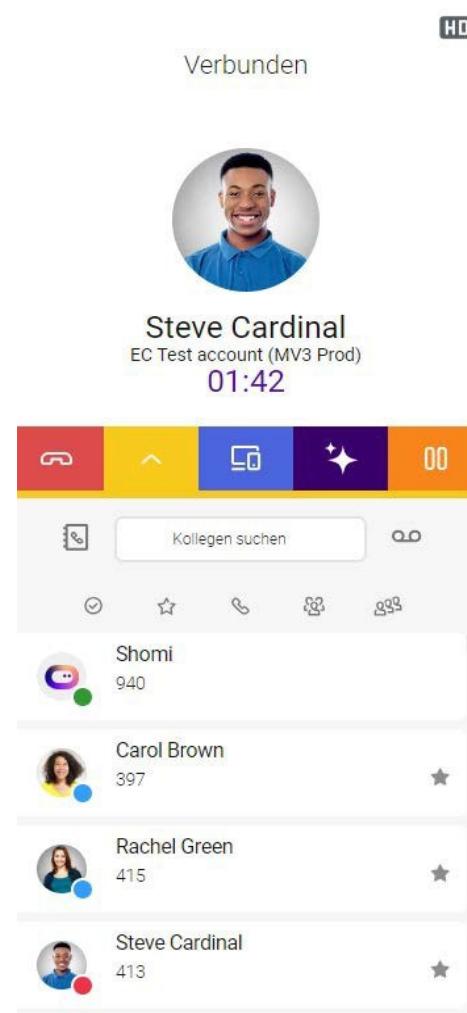
Mit proVoice Contact Desktop können Sie einen eingehenden oder einen angenommenen Anruf problemlos an einen anderen Kontakt oder an ein anderes Ihrer Endgeräte übergeben.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an einen anderen Kontakt

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



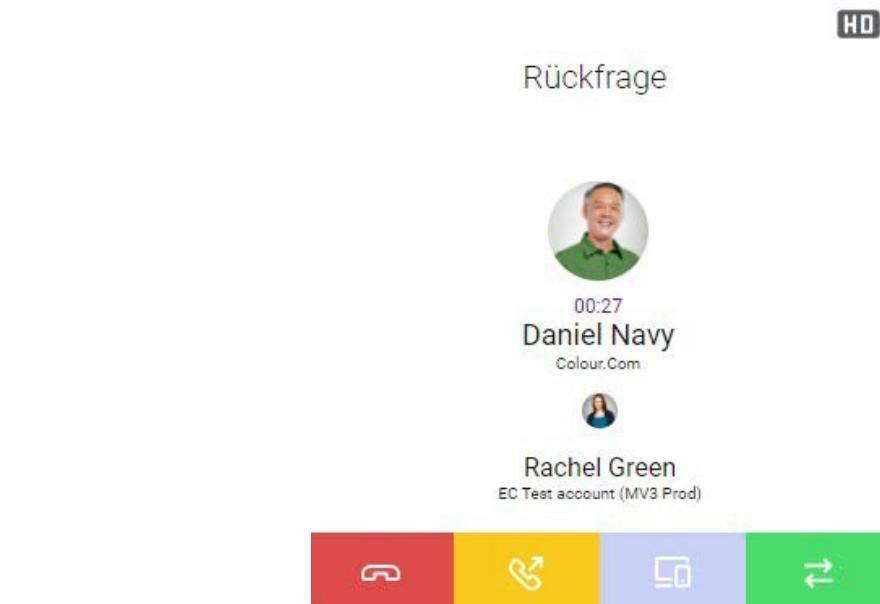
- 2 Klicken Sie auf **Verbinden**, um den Anruf ohne Rückfrage zu übergeben, oder klicken Sie auf **Rückfrage**, um eine Rückfrage zu starten.
- ✓ Es erscheint in jedem Fall ein Menü zur Kontaktauswahl.



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  .

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



✓ Es klingelt an dem ausgewählten Endgerät.

- 3 Nehmen Sie den Anruf an dem Endgerät entgegen.
✓ Sie können das Gespräch fortführen.

4.3 VERWALTEN VON ZWEI GLEICHZEITIGEN SOFTPHONE-ANRUFEN

Das Softphone von proVoice 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 2.4.2 *Tastatur*, Seite 10.

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.

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

- 2 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 .

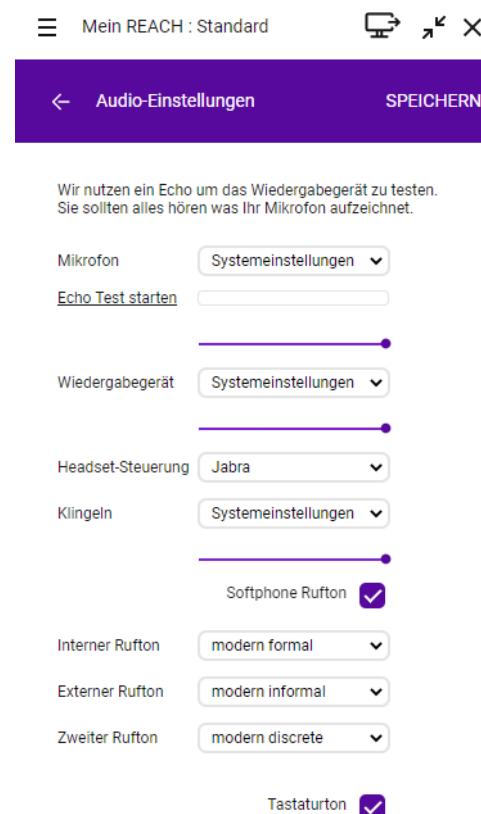
- 1 Klicken Sie auf die Leitung mit der gehaltenen Verbindung .
✓ Die aktive Verbindung wird jetzt gehalten und das zuvor gehaltene Gespräch wird nun aktiv.

4.4 VERWENDEN EINES HEADSETS

Sie können Einstellungen vornehmen, die Ihnen ermöglichen, verschiedene Anrufsteuerungsfunktionen über die Tasten Ihres Headsets auszuführen. Sie können die Tasten Ihres Headsets z.B. zum Annehmen, Beenden, Ablehnen und Stummschalten von Anrufen verwenden.



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



Mit der unter werden auf Grundlage der Unterstützung von Human Interface Device (HID) mit proVoice 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 43).

Wenn Sie neben proVoice 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 proVoice 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 44). Mit dieser Einstellung werden Headsets mit HID-Unterstützung (Human Interface Device) an proVoice 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 proVoice 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 proVoice Contact Desktop und Microsoft Teams nebeneinander arbeiten, ohne dass die Anrufe unterbrochen werden. Allerdings können Sie dann die Headset-Tasten in proVoice Contact Desktop (zum Annehmen, Beenden, Ablehnen und Stummschalten von Anrufen über die Headset-Tasten) nicht verwenden.

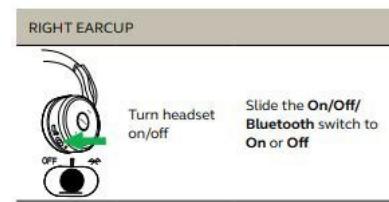


Derzeit bietet Microsoft Teams noch keine Option zur Deaktivierung der Headset-Steuerung innerhalb von Teams (wenn dies der Fall wäre, könnten die Headset-Tasten weiterhin in Contact Mobile Desk- top verwendet werden).

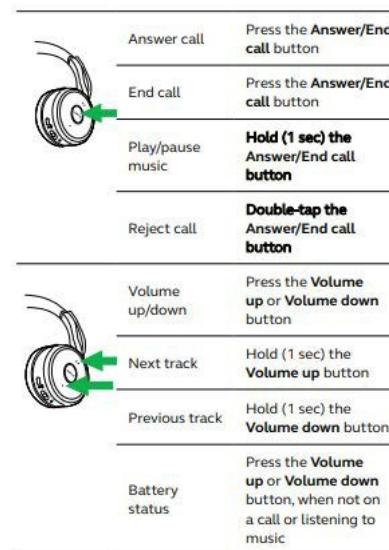
Headset Unterstützung

Sie können Funktionen von Headsets in proVoice 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



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

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 65	Link 370	Pro 935	Speak 510
Biz 2400	Engage 75	Evolve 40	Evolve 2 80	Link 380	Pro 9450	Speak 710
		Evolve 65			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 proVoice Contact Desktop zu verwenden.

Unterstützung von Headsets anderer Hersteller



Beachten Sie, dass Sie in den Audio-Einstellungen die Option unter 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				
Blackwire 3315				
Blackwire 5210				



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

Gigaset
ION



Es wird empfohlen, den Dongle des Gigaset-Headsets, der im Lieferumfang enthalten sein kann, in Kombination mit proVoice 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 49.

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 Anrufdetails.
- 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 47.

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 50



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 proVoice Contact Desktop eingestellte Sprache, siehe *Sprache*, Seite 36.



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 proVoice 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 79 in der proVoice 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 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

- Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
- Klicken Sie auf den Eintrag *Shomi - Personal Assistant*, 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 Anrufzusammenfassung

- 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

Anrufanalysen

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 unbekannten 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.

Eingehender Anruf

Steve Cardinal
EC Test account (MV3 Prod)

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.

Verbunden

Steve Cardinal
EC Test account (MV3 Prod)
00:50
Halten (Endgerät)

Hi, this is the personal assistant of Daniel Navy.
Could you please let me know what you are calling about as I try to reach Daniel Navy?

SC Steve Cardinal
hello this is Steve Cardinal I would like to talk to you about your recent inquiry over our website

Shomi
Thank you, please hold.

Shomi wartet auf Ihre Reaktion

✓ 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



00:34



Carol Violet

+31 123 456 789

5.4.2 ANRUFANALSYE

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 51. 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 „



“.

✓ Beide Teilnehmer hören die Ansage, dass die Aufzeichnung des Gesprächs begonnen hat. Dies kann je nach Einstellung und Land variieren.

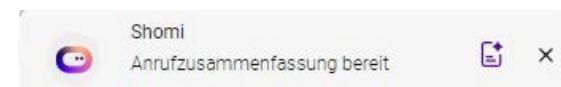
2 Wenn Sie die Aufzeichnung des Anrufs unterbrechen oder beenden

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

oder

Stellen Sie Shomi eine beliebige Frage zum Anruf.

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



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 51. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

So lassen Sie Shomi ein Meeting aufzeichnen

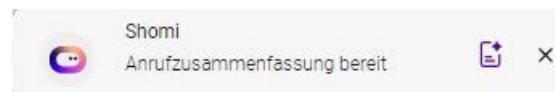
- 1** Rufen Sie Shomi aus Ihrer Kontaktliste an.



- ✓ 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 Anrufzusammenfassung fertig ist.



- 4 Klicken Sie in der Benachrichtigung auf  oder gehen Sie zur **Anrufliste**, bewegen Sie den Mauszeiger über den Eintrag und klicken Sie auf .
- 5 Klicken Sie auf **Aktionspunkte**, um ein Besprechungsprotokoll 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.

5.5 DATENSCHUTZ & KI-MODELL VERWENDUNG

Einhaltung der Datenschutzrichtlinien

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

- Dienste von Microsoft betrieben in Europa
- Dienste von Google betrieben in Europa

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

- Dienste von Google und Microsoft, betrieben in Europa

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 proVoice 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.

Contact Mobile EULA

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

<https://www.enreach.com/en/enreach-contact-eula>

Contact Mobile Erklärung zum Datenschutz

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

Die aktuelle Datenschutzerklärung von proVoice finden Sie unter folgendem Weblink:

[https://https://www.enreach.de/de/datenschutz#datenschutz-enreach-contact](https://www.enreach.de/de/datenschutz#datenschutz-enreach-contact)

6 PROVOICE MEETINGS

proVoice Contact Desktop bietet eine nahtlose Integration mit der Lösung proVoice Meetings, 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 proVoice Meetings ein

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

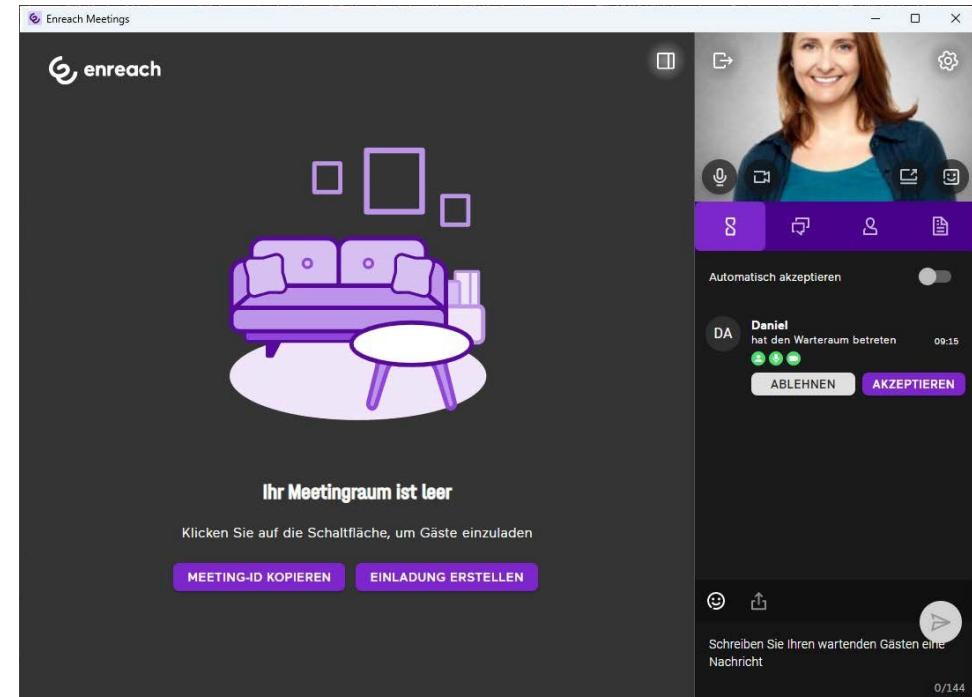


Sie können die Einladung im Chat des jeweiligen Kontakts einsehen, bearbeiten oder löschen.

- 4 Wenn der eingeladene Guest die proVoice Meetings 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 Guests zu akzeptieren.
 - ✓ Der Guest nimmt am Meeting teil.
 - oder
- 7 Klicken Sie auf **ABLEHNEN**, um die Teilnahme des Guests abzulehnen.
 - ✓ Der Guest erhält eine Benachrichtigung über die Ablehnung, kann jedoch jederzeit erneut die Teilnahme bei Ihnen anfragen.



Damit Sie während einer proVoice Meetings-Sitzung nicht gestört werden, können Sie einen Status „Während in proVoice Meetings“ 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 proVoice Meetings oder MS Teams Anruf“*, page 19.

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 MEETINGS einladen möchten durch Klicken auf .
- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol .
- ✓ Die Einladung wird gesendet.
- 4 Wenn einer der eingeladenen Gäste die MEETINGS Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
- 5 Klicken Sie auf „“.
- ✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

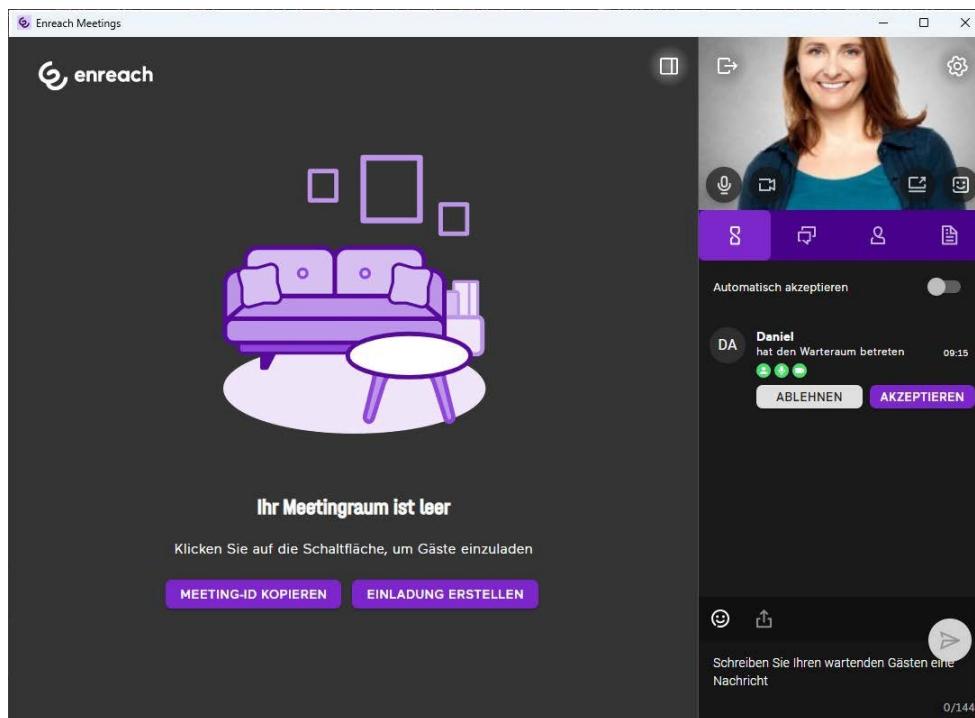
So starten Sie ein Meeting aus einem Gruppen-Chat

- 1 Öffnen Sie den Chat .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für die Gruppe, die Sie zu MEETINGS 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 MEETINGS 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 Guest nimmt am Meeting teil.
 - oder
- 4 Klicken Sie auf **ABLEHNEN**, um die Teilnahme des Gasts abzulehnen.
 - ✓ Der Guest erhält eine Benachrichtigung über die Ablehnung, kann jedoch jederzeit erneut die Teilnahme bei Ihnen anfragen.

6.2 MEETING BEITREten

Sie können eine MEETINGS Einladung direkt über proVoice Contact Desktop annehmen.

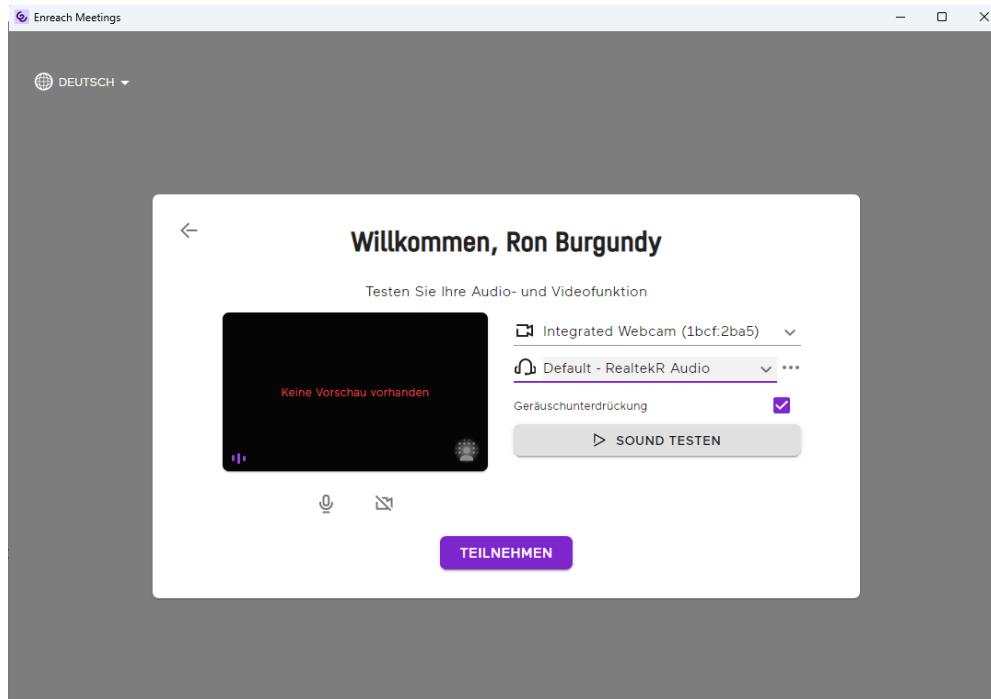


Sie finden alle MEETINGS-Einladungen im Chat. Auf diese Weise können Sie ein Meeting später besuchen. Eine Einladung verfällt nach 15 Minuten.

So nehmen Sie eine proVoice Meetings Einladung an

Sie haben von einem Kollegen eine MEETINGS 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 proVoice Meetings siehe die Dokumentation zu proVoice Meetings .

7

SOFTWARE-UPDATE

Wenn eine neue Version von proVoice 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 Drop-down-Liste.

7.1 NEUE FUNKTIONEN

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

[Version 1.36](#)

[Version 1.35](#)

[Version 1.34](#)

7.1.1 VERSION 1.36

Diese neue Version von proVoice Contact Desktop beinhaltet folgende Funktionen und Verbesserungen:

[Contact Mobile Persönlicher Assistent Shomi Weitere Verbesserungen](#)

Contact Mobile Persönlicher Assistent Shomi

Mit dem KI-Assistenten Shomi haben Sie Zugriff auf die folgenden Funktionen:

- 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 finden Sie unter *5 Shomi - Ihr persönlicher Assistent*, Seite 45.

Weitere Verbesserungen

Headset Yealink WH64 Unterstützung

Conatct Connect mit mehr CRM-Feldern und CRM-Aktionsschaltflächen

7.1.2 VERSION 1.35

Diese neue Version von proVoice Contact Desktop enthält folgende Verbesserungen:

[Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy](#)

[Anrufer-ID für ausgehende Anrufe Neuer](#)

[Anwesenheitsstatus für Manager](#)

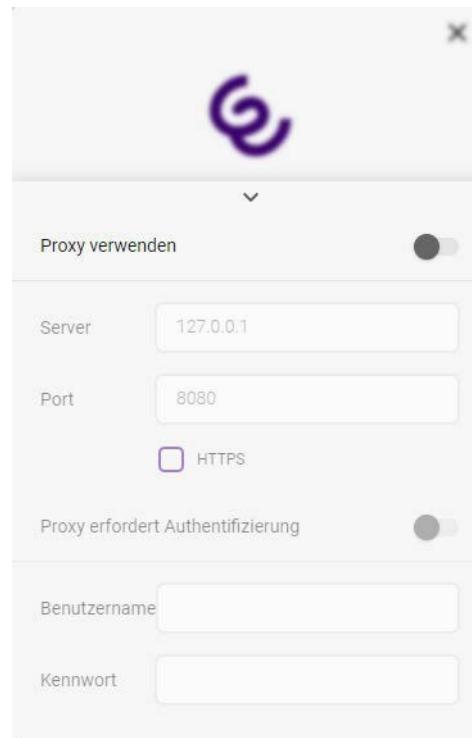
[MacOS Unterstützung für Apple \(ARM\) Prozessoren Weitere Verbesserungen](#)

Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy

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

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

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



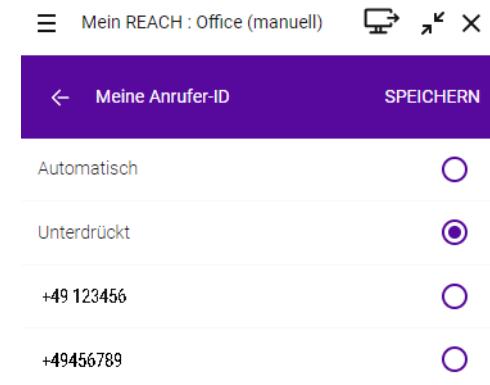
- 2 Aktivieren Sie **Proxy verwenden**.
- 3 Geben Sie den Server und den Port ein und aktivieren Sie ggf. HTTPS für den HTTPS-Proxy.
- 4 Falls der jeweilige Proxy eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie den unteren Schalter und geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.

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



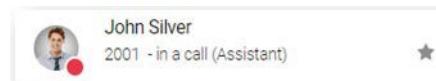
- 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Automatisch**: verwendet Ihre REACH-Konfiguration, um die für alle ausgehenden Anrufe verwendete Anrufer-ID zu bestimmen
 - Unterdrückt**: Die Anzeige Ihrer Anrufer-ID wird ausgeblendet, sodass Sie bei allen ausgehenden Anrufen anonym bleiben

- **Manuell:** Eine von Ihnen gewählte Nummer, entweder Ihre persönliche oder Ihre Firmennummer, wird als Anrufer-ID für alle ausgehenden Anrufe verwendet

Neuer Anwesenheitsstatus für Manager

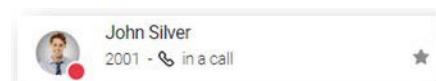
Es gibt einen neuen Anwesenheitsstatus für Manager für den Fall, dass ein Assistent einen Anruf im Namen des Managers entgegennimmt. Zuvor wurde der Manager auch bei aktiven Assistentenanrufen als besetzt/im Gespräch angezeigt. Der Assistent oder die Assistentin konnte daher nicht sehen, wann der Manager 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 proVoice 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 **Kopieren** im Fenster 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. 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, dieser Fehler wurde behoben.

7.1.3 VERSION 1.34

Diese Version von proVoice Contact Desktop enthält folgende Funktionen:

[MSI im Maschinenkontext Weitere Verbesserungen](#)

MSI im Maschinenkontext

Der Installationsprozess für die proVoice 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 proVoice Contact Desktop wurde aktualisiert (Electron 30), um den heutigen Standards zu entsprechen.
- Fehlende Annehmen-Schaltfläche für Gruppenanrufe in einer Remote proVoice Contact Desktop Umgebung: Bei der Verwendung von proVoice Contact Desktop in einer Remote-Einrichtung (z.B. Terminalserver) war die Schaltfläche „Annehmen“ auf der Remote-Instanz von proVoice Contact Desktop nicht verfügbar. Dies wurde behoben.
- Präsenzstatusanzeige verbessert: Falls Sie eine Anwesenheitsbeschreibung (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 proVoice 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 proVoice Contact Desktop nicht oder nur teilweise.

Betriebssysteme

Die neueste proVoice Contact Desktop Version (v1.34) erfordert mindestens Windows 10 (nur 64 Bit) oder macOS 10.15 (Catalina).

Netzwerkanforderungen



Der Websocket- und Signalisierungsendpunkt iam.voipoperator.eu wird im Laufe dieses Jahres nicht mehr unterstützt. Bitte aktualisieren Sie auf aim.voipoperator.eu, wenn Sie auf proVoice 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	iam.voipoperator.eu Aktualisieren auf: aim.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medien	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
Signalisierung	iam.voipoperator.eu Aktualisieren auf: aim.voipoperator.eu	TCP	443, 4006
Dateien hochladen	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006
proVoice Connect Login- und Recognition-Service (nur erforderlich bei Verwendung proVoice Connect Addons)	40.68.112.237 40.118.63.133 137.135.129.175 Aktualisieren auf:	TCP	443
proVoice Connect Download-Service (nur erforderlich bei Verwendung des proVoice Connect Addons)	52.239.140.202 52.239.142.100 13.80.19.225	TCP	443
proVoice Connect Remote Log Service (nur erforderlich bei Verwendung des proVoice Connect Addons)	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