



IP Desktop Softphone (Windows) für Alcatel-Lucent- Kommunikationsserver

Version - 22

Benutzerhandbuch



Inhaltsverzeichnis

1	RECHTLICHER HINWEIS	3
2	REVISIONSVERLAUF	4
3	TERMINOLOGIE	5
4	EINFÜHRUNG	6
4.1	ZWECK DES DOKUMENTS	6
4.2	GELTUNGSBEREICH.....	6
4.3	ZUSAMMENFASSUNG DES HANDBUCHS	6
4.4	ZUGEHÖRIGE DOKUMENTE.....	6
4.5	LIZENZIERUNG	6
4.6	KUNDENDIENST	6
5	VORAUSSETZUNGEN.....	6
6	KONFIGURIEREN IHRES IP DESKTOP SOFTPHONE	7
6.1	ERSTE SCHRITTE	7
6.2	BENUTZERKONFIGURATION	8
6.3	ZUSATZMODUL	26
6.4	VDI-UMGEBUNG	38
7	VERWENDUNG VON IP DESKTOP SOFTPHONE.....	41
7.1	STANDARDVERSCHLÜSSELUNG.....	43
7.2	ANRUF TÄTIGEN.....	43
7.3	MIT TEL PROTOCOL EINEN ANRUF TÄTIGEN	44
7.4	EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN	45
7.5	WEITERE VERWENDUNGEN	46
7.6	OUTLOOK-ADD-IN	47
7.7	ERREICHBARKEIT	48
7.8	ANRUFANZEIGE	49
8	PROTOKOLLE AKTIVIEREN	49
9	NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN.....	50
9.1	NICHTVERFÜGBARKEIT VON NOE-FUNKTIONEN	50
9.2	AUSWAHL EINES EINTRAGS IN EINER LISTE.....	50
9.3	VERWENDUNG DER FREISPRECHRICHTUNG UNTER WINDOWS 10	50
9.4	FUNKTION REASSIGNMENT IM PROACD-MODUS	52
9.5	MASKIERUNG DER EXTERNEN RUFNUMMER.....	52
10	- STANDORT DES NOTRUFES.....	57
11	BESCHREIBUNG EINIGER BILDSCHIRMMELDUNGEN	58
12	PROBLEMBEHANDLUNG	60

1 Rechtlicher Hinweis

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: <https://www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht>. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.

© Copyright 2023 ALE International, ALE USA. Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten.

2 Revisionsverlauf

Ausgabe	Datum	Änderungen/Anmerkungen/Details
0.1	2014-5-13	Erstellung
1.0	2014-2-15	Verwendung einer neuen Vorlage
2.0	2015-5-19	OXO-Konformität
3.0	2018-11-15	Rechtlicher Hinweis
4.0	2018-12-17	Aktualisierung für Version 11.1.21
5.0	2019-01-11	Gesamtüberprüfung
6.0	2019-03-01	Aktualisierung für Version 11.1.27
7.0	2019-03-28	Aktualisierung für Version 11.2.0
8.0	2019-04-26	Aktualisierung für Version 11.2.0 Standardverschlüsselung
9.0	2019-12-12	Aktualisierung für Version 11.3.0 - Neues Thema: Schieferdesign - Aktualisierung der Screenshots - Outlook-Add-In
10.0	2020-01-08	Aktualisierung für Version 11.3.1 - Maskierung der externen Rufnummer
11.0	2020-02-17	Aktualisierung für Version 11.4.0 - IPDSP-Toaster zeigen überwachte Anrufe an
12.0	2020-07-06	Aktualisierung für Version 11.5.0
13.0	2020-08-27	Aktualisierung für Version 11.5.1
14.0	2021-03-09	Beschreibung einiger Bildschirmmeldungen des IP Desktop Softphone
15.0	2021-09-20	Aktualisierung für Version 12.0.1 - Fehlerbehebung hinzufügen, um Audio-Echo bei der Verwendung von Jabra-Headsets zu verhindern - VDI-Umgebung
16.0	2021-11-26	Details hinzufügen: Softphone-Anzeigeoption
17.0	2022-04-14	Update für Version 13.0.X Neues Design für das IP Desktop Softphone
18.0	2022-05-26	Neue Funktionen: Tastaturkurzbefehle, Themen und Schriftgröße.
19.0	2022-08-11	TFTP2-Bemerkung.
20.0	2022-09-12	Verbesserte Barrierefreiheit
21.0	2022-11-14	Anrufanzeige
22.0	2023-04-06	Klingeltonparameter in Audioeinstellungen

3 Terminologie

Akronym	Bedeutung
OXE	OmniPCX Enterprise
OXO	OXO Connect oder OXO Connect Evolution
TK-Anlage	Private Alcatel-Lucent Branch Exchange, d. h. OXE oder OXO.
TFTP	Trivial File Transfer Protocol
UDP	User Datagram Protocol
RTP	Real Time Protocol
RTCP	Real Time Control Protocol
UA	Universal Alcatel
GD	Gateway Driver
GA	Gateway Appliance
VPN	Virtual Private Networking
AOM	Zusatzmodul
CA	Zertifizierungsstelle
CTL	Certificate Trust List, Liste vertrauenswürdiger Zertifikate
TLS	Transport Layer Security - Transportschichtsicherheit
DTLS	Datagram Transport Layer Security, Verschlüsselungsprotokoll für Datenpaketübertragungen im Internet.
TOFU	Trust on First Use, Vertrauen beim ersten Einsatz
Pro-ACD	Telefon für Callcenter-Agenten

4 Einführung

4.1 Zweck des Dokuments

Dieses Handbuch enthält eine schrittweise visuelle Anleitung für Benutzer zur Einrichtung der Anwendung IP Desktop Softphone auf ihrem Windows-Desktop. Die Verwendung der Anwendung und die wichtigsten Telefoniefunktionen werden darin ebenfalls erläutert.

Das Handbuch richtet sich an die Endbenutzer der Anwendung.

4.2 Geltungsbereich

Dieses Handbuch beschreibt nur die Verwendung der Anwendung IP Desktop Softphone Version 13.x.

4.3 Zusammenfassung des Handbuchs

Dieses Handbuch dient als Leitfaden für die Konfiguration, Registrierung und Bedienverfahren der Anwendung IP Desktop Softphone.

Der bedienungsbezogene Teil enthält eine Beschreibung der Bildschirme und Schaltflächen sowie Erläuterungen zu den folgenden Telefoniefunktionen: Tätigkeit und Entgegennahme von Anrufen, Messaging und Tastenprogrammierung.

4.4 Zugehörige Dokumente

Für die Installation beachten Sie bitte das folgende Dokument: IP Desktop Softphone - Installations- und Konfigurationshandbuch.

4.5 Lizenzierung

In der Anwendung IP Desktop Softphone ist kein Lizenzsystem enthalten. Dieser Aspekt wird auf der Ebene des Kommunikationsservers (OXE oder OXO) verwaltet.

4.6 Kundendienst

Unterstützung erhalten Sie bei Ihrem Systemadministrator oder Alcatel-Lucent Enterprise Business Partner.

5 Voraussetzungen

Für IP Desktop Softphone ist Microsoft .NET Framework 4 und Windows Installer 3.1 erforderlich. Um Microsoft .NET Framework 4 zu installieren (falls noch nicht installiert), beziehen Sie sich bitte auf: <https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=53345>.

6 Konfigurieren Ihres IP Desktop Softphone

6.1 Erste Schritte

Der Administrator hat die Anwendung **IP Desktop Softphone** auf Ihrem System installiert und die erforderliche Basiskonfiguration ausgeführt. Wenn Sie das System hochfahren, wird die Anwendung nicht automatisch gestartet. Zum Starten der Anwendung klicken Sie auf das folgende Symbol. Es wurde von der Anwendung bei der Installation auf Ihrem Desktop platziert.

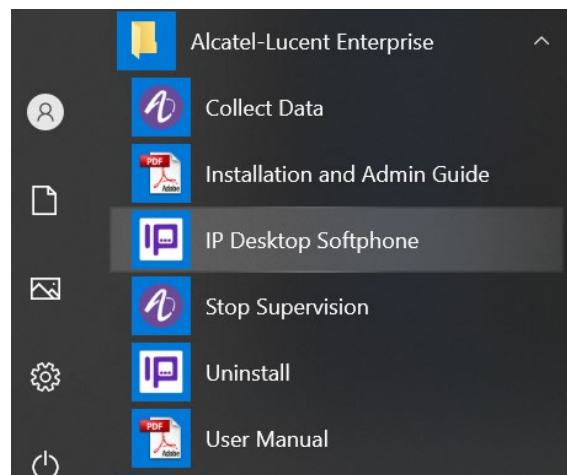


Sie können die Anwendung auch starten:

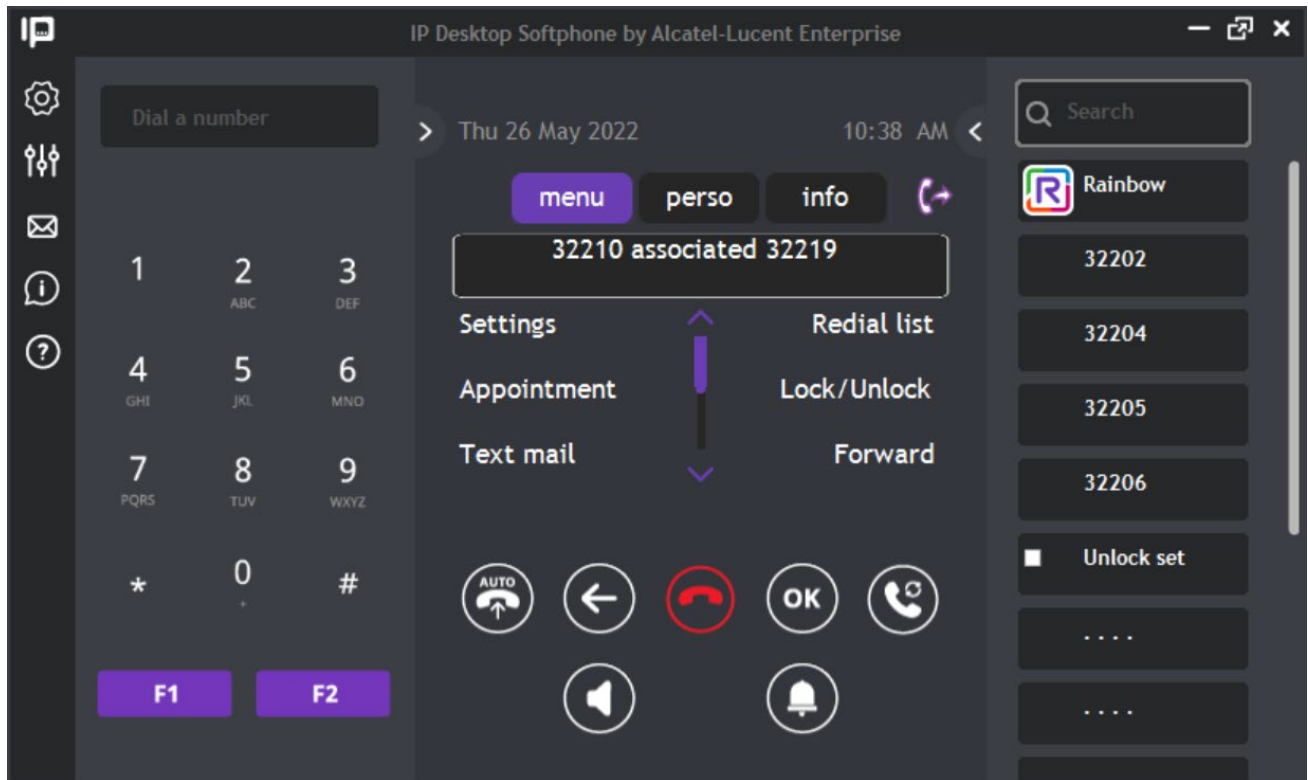
In Windows 10 aus dem Windows-Menü, wie folgt:

 → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

Dies wird im Folgenden veranschaulicht:



Nachdem Sie die Anwendung wie oben beschrieben ausgeführt haben, erscheint folgende Anzeige auf dem Bildschirm:



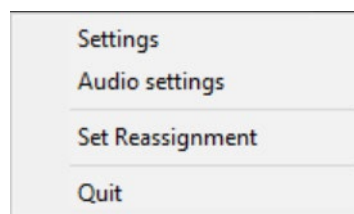
Die Anwendung **IP Desktop Softphone** kann jetzt verwendet werden. Um effektiv damit arbeiten zu können, müssen Sie es jedoch Ihren Anforderungen anpassen. Sie müssen es also erst konfigurieren. Die Konfiguration wird im folgenden Abschnitt erläutert.

Hinweis: Wenn Sie diese Anwendung zum ersten Mal nach der Installation ausführen, **müssen Sie Ihr System mit einem Audiogerät verbinden. Ohne diese Verbindung können Sie die Anwendung nicht nutzen.** Dies wird im Installationshandbuch genauer beschrieben.

6.2 Benutzerkonfiguration

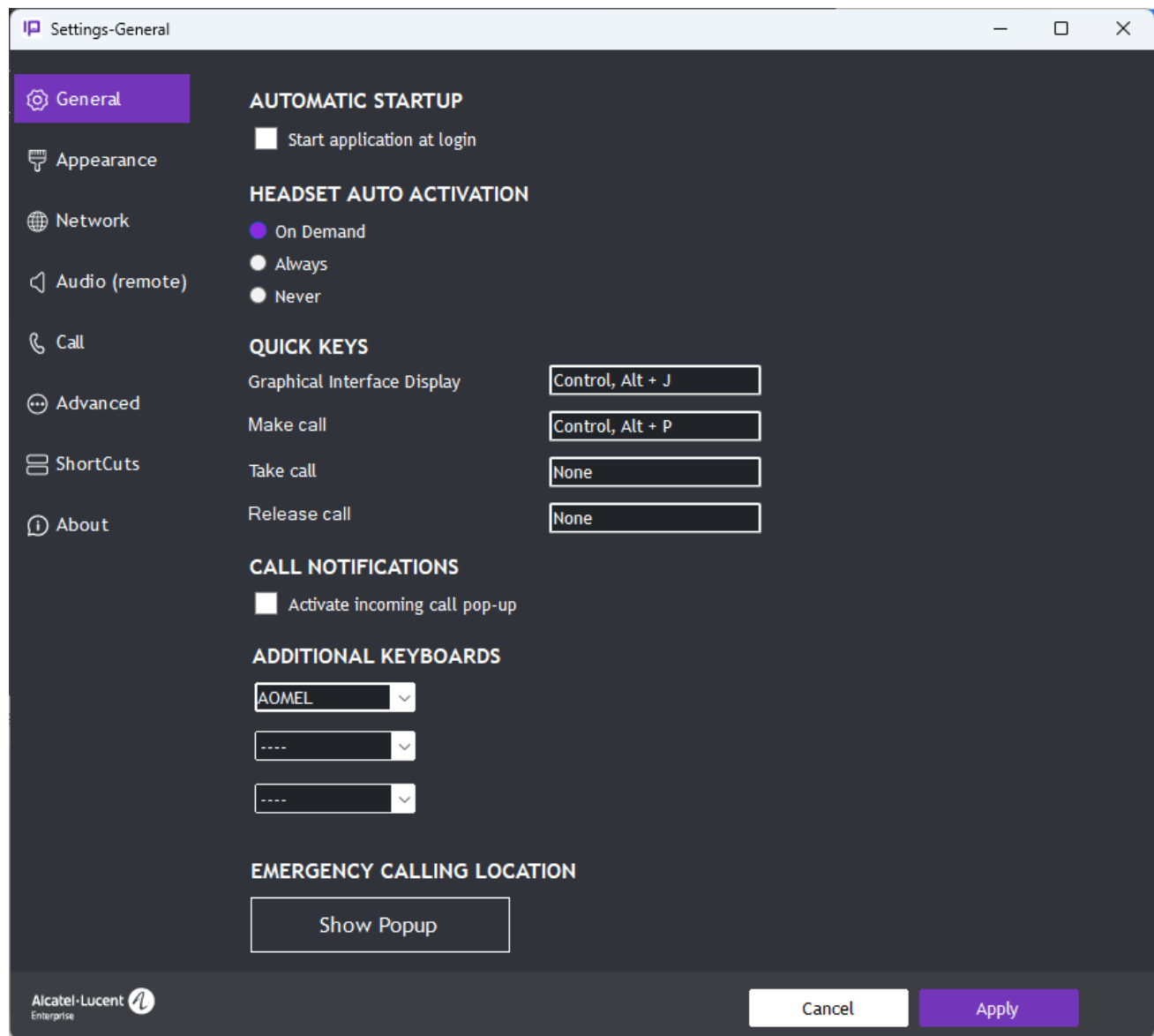
Die Konfiguration dieser Anwendung kann über die linke Menüleiste mit der Schaltfläche „Einstellungen“ vorgenommen werden. 

Die Konfiguration kann auch über einen Rechtsklick auf das Hauptfenster der Anwendung aufgerufen werden.



Beachten Sie, dass die „Audioeinstellungen“ direkt von diesem Menü aus aufgerufen werden können.

6.2.1 Einstellungen

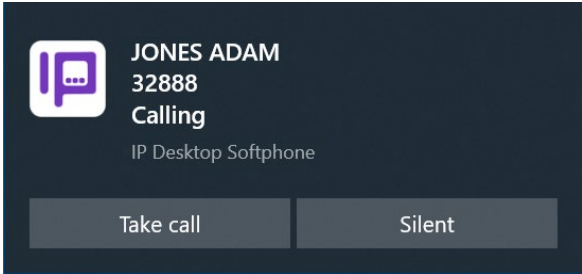
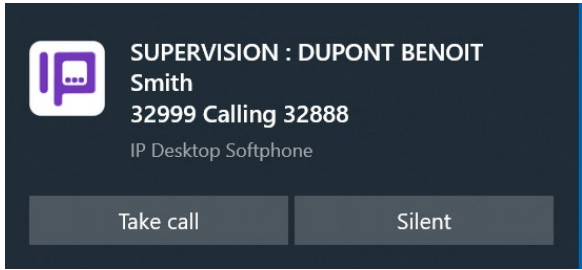


In diesem Fenster sollten die Registerkarten „Netzwerk“ und „Erweitert“ für Administratoren reserviert sein.

6.2.1.1 Registerkarte Allgemein

Wenn der Zugang gesichert ist, wird ein Passwort angefordert. Sichtbare Felder enthalten während des Installationsprozesses Standardwerte oder definierte Werte. Wenn Sie Zugriff auf diese Registerkarte haben, können Sie die Felder nach Belieben ändern. In der folgenden Tabelle werden die Einträge erläutert:

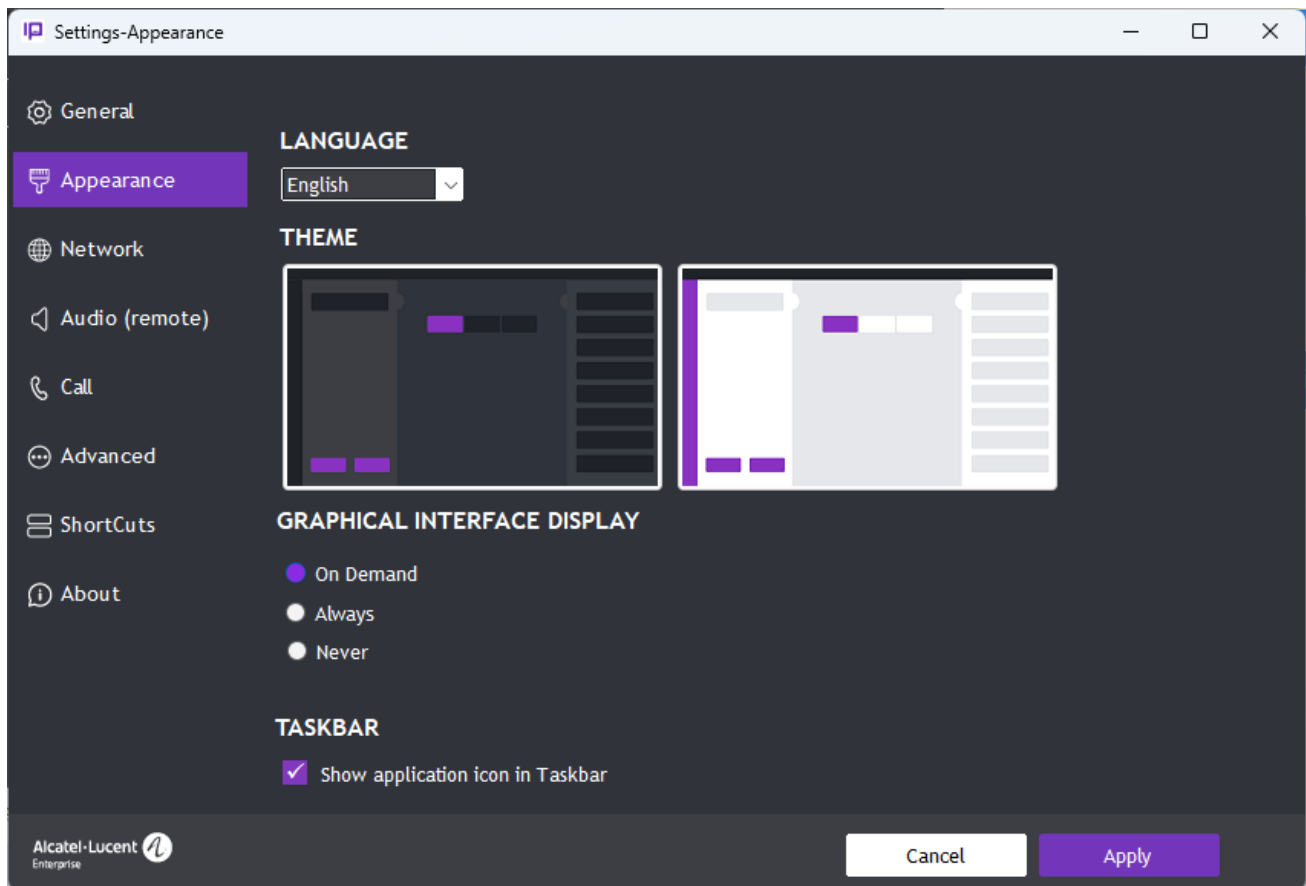
Feldname		Beschreibung
Automatisches Starten		Aktivieren Sie diese Option, um IP Desktop Softphone bei jeder Benutzeranmeldung automatisch zu starten.
Automatische Headset-Aktivierung		Wenn ein neues Headset an den PC angeschlossen wird, kann IP Desktop Softphone es automatisch als Standard-Headset festlegen: ☐ Auf Anfrage: Die Frage wird dem Benutzer jedes Mal gestellt, wenn ein neues Headset angeschlossen wird. ☐ Immer: Die Frage wird nie gestellt, das neue Headset wird zum Standard-Headset ☐ Nie: Die Frage wird nie gestellt, die Konfiguration wird nicht geändert.
Schnelltasten:	- Grafische Schnittstelle	Über dieses Feld können Sie eine Taste zuweisen, bei deren Betätigung das Softphone angezeigt wird. Positionieren Sie dazu den Cursor in dem Feld, und klicken Sie auf die gewünschte Taste. Die Bezeichnung der eingegebenen Taste wird sofort im Feld angezeigt. Hinweis: Nur (Funktionstasten: F1, F2 usw.), Kombinationen (STRG+UMSCHALT+Taste), (STRG+Alt+Taste), (STRG+Funktionstaste) oder (UMSCHALT+Funktionstaste) sind verfügbar.
	- Anrufen	In diesem Feld können Sie eine Taste zuweisen. Durch Drücken dieser Taste ruft IP Desktop Softphone - sofern in Betrieb - die ausgewählte Nummer aus einer beliebigen Windows-Anwendung an. Positionieren Sie dazu den Cursor in dem Feld, und klicken Sie auf die gewünschte Taste. Die Bezeichnung der eingegebenen Taste wird sofort im Feld angezeigt. Hinweis: Nur (Funktionstasten: F1, F2 usw.), Kombinationen (STRG+UMSCHALT+Taste), (STRG+Alt+Taste), (STRG+Funktionstaste) oder (UMSCHALT+Funktionstaste) sind verfügbar.
	-Anruf annehmen	Über dieses Feld können Sie einen eingehenden Anruf annehmen. Positionieren Sie dazu den Cursor in dem Feld, und klicken Sie auf die gewünschte Taste. Die Bezeichnung der eingegebenen Taste wird sofort im Feld angezeigt. Hinweis: Nur (Funktionstasten: F1, F2 usw.), Kombinationen (STRG+UMSCHALT+Taste), (STRG+Alt+Taste), (STRG+Funktionstaste) oder (UMSCHALT+Funktionstaste) sind verfügbar.
	-Anruf freigeben	Über dieses Feld können Sie ein laufendes Gespräch freigeben. Positionieren Sie dazu den Cursor in dem Feld, und klicken Sie auf die gewünschte Taste. Die Bezeichnung der eingegebenen Taste wird sofort im Feld angezeigt. Hinweis: Nur (Funktionstasten: F1, F2 usw.), Kombinationen (STRG+UMSCHALT+Taste), (STRG+Alt+Taste), (STRG+Funktionstaste) oder (UMSCHALT+Funktionstaste) sind verfügbar.

Feldname	Beschreibung
- Benachrichtigung über Anrufe	Wenn Sie diese Option aktivieren, erscheint bei eingehenden Anrufen, Textnachrichten oder Voicemails das IP Desktop Softphone-Symbol auf dem Bildschirm, und die entsprechende Nachricht wird im unteren Bildschirmbereich angezeigt. Die Anzeige sieht wie folgt aus:  Wenn der Anruf überwacht wird, sieht sie wie folgt aus: 
AOM	Dies steht für „Add-On-Module“, das Zusatzmodul. Wenn Sie auf der Telefonanzeige auf die Taste unten rechts klicken, wird das Tastenfeld erweitert. Dieses Tastenfeld enthält zahlreiche programmierbare Tasten. Die Verfügbarkeit dieses Felds hängt von der Auswahl in diesem Dropdown-Feld ab. Hier steht folgende Option zur Verfügung: AOM10: Tastenfeld mit 10 Tasten AOM40: Tastenfeld mit 40 Tasten je Registerkarte (zwei Registerkarten verfügbar) AOMEL: Tastenfeld mit 14 Tasten je Registerkarte (drei Registerkarten verfügbar)
- Standort des Notrufs	Ermöglicht es Ihnen, Ihren Standort anzuzeigen und zu definieren, wenn Sie eine Notrufnummer anrufen. Diese Funktion ist nur wirksam, wenn die Telefonanlage dafür konfiguriert ist.

Nachdem Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf „Anwenden“, um Ihre Eingaben zu speichern. Klicken Sie auf OK, um Ihre Daten zu speichern und das Fenster zu schließen.

6.2.1.2 Registerkarte „Erscheinungsbild“

Wenn der Zugang gesichert ist, wird ein Passwort angefordert. Das folgende Fenster wird angezeigt.

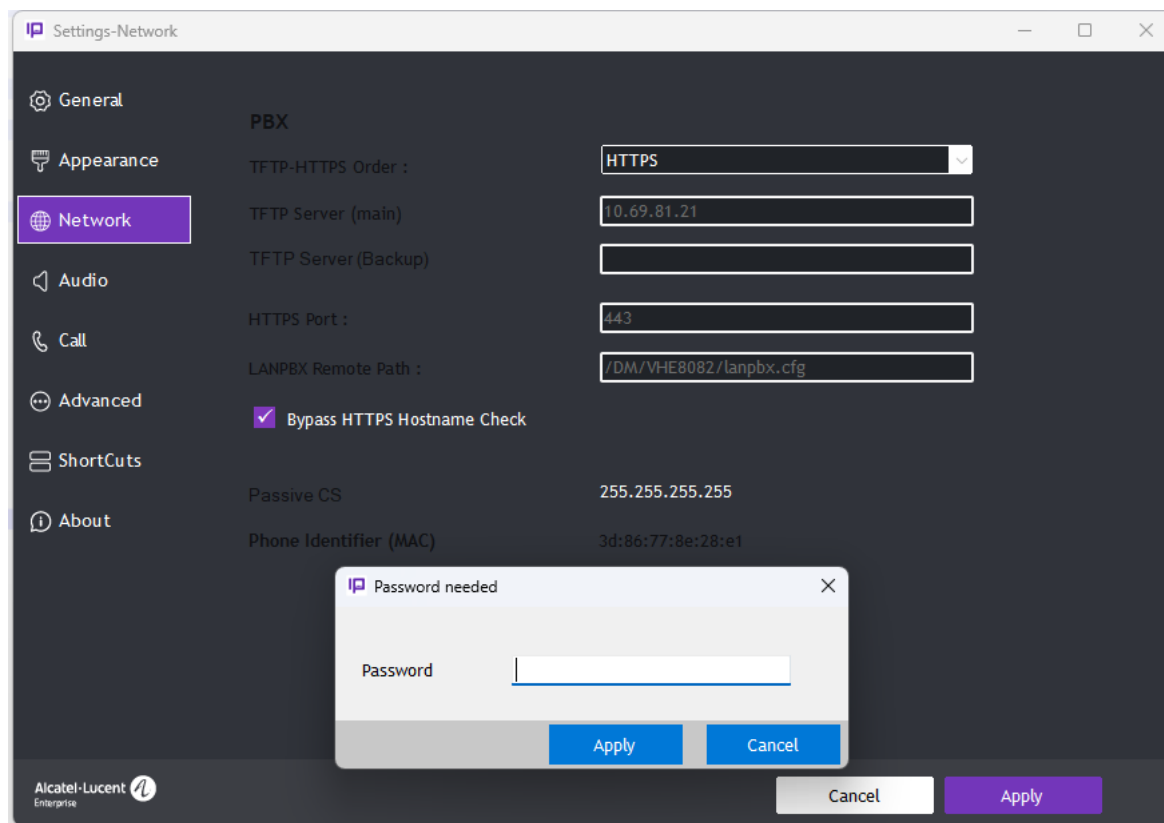


Feldname	Beschreibung
Sprache	In diesem Dropdown-Feld können Sie eine von 12 Sprachen auswählen. Sie werden unten in derselben Reihenfolge wie in der Anwendung angegeben: ☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Deutsch ☐ Italienisch ☐ Portugiesisch ☐ Spanisch Die ausgewählte Sprache wird auf allen Registerkarten verwendet. Diese Änderung beschränkt sich auf diese Anpassungsseiten und hat keinen Einfluss auf die Softphone-Anzeige.
Thema	Anzeige des Themas der Anwendung. Es sind zwei Themen verfügbar: Dunkel und Hell.
Grafische Schnittstelle:	Sie können festlegen, wie die Anzeige des IP Desktop Softphones verwaltet werden soll

Feldname	Beschreibung
	☐ Niemals: Unabhängig von ihrem Status bleibt die Schnittstelle verborgen. Diese Option wird hauptsächlich während der Zusammenarbeit mit CTI-Anwendungen mit eigener Schnittstelle verwendet. ☐ Immer: Das IP Desktop Softphone wird immer angezeigt. ☐ Auf Anfrage: Die Schnittstelle wird nach Bedarf angezeigt. Wenn es ausgeblendet ist, können Sie es anzeigen, indem Sie auf das IP Desktop Softphone-Symbol in der Benachrichtigungsleiste klicken. Ist es ausgeblendet, wird die Schnittstelle bei einem eingehenden Anruf im Vordergrund angezeigt.
Immer	Bei Auswahl dieser Option wird das Softphone immer über allen anderen Anzeigen angezeigt.
Auf Anfrage	Das Softphone Toolbar wird nur angezeigt, wenn Sie auf das Softphone-Symbol im Infobereich klicken. Das Softphone wird im Vordergrund angezeigt, wenn es klingelt, auch wenn es minimiert oder im Hintergrund war.
Taskleiste	Das große Softphone-Symbol wird in der Taskleiste angezeigt.

6.2.1.3 Registerkarte „Netzwerk“

Wenn der Zugang gesichert ist, wird ein Passwort angefordert. Das folgende Fenster wird angezeigt.





Änderungen der Einstellungen auf der Registerkarte „Network“ (Netzwerk) dürfen nur in voller Kenntnis der Auswirkungen vorgenommen werden. Die Eingabe eines falschen oder irrelevanten Wertes kann dazu führen, dass IP Desktop Softphone nicht mehr funktioniert. Wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator, bevor Sie Änderungen vornehmen.

In den Eingabefeldern auf dieser Registerkarte können Sie die Werte sehen, die Sie während des Installationsvorgangs eingegeben haben. Wenn Sie Zugriff auf diese Registerkarte haben, können Sie die Werte ändern.

In der folgenden Tabelle werden die Einträge erläutert.

Feldname	Beschreibung
TK-Anlage:	
Tftp-Server (Haupt)	Dieses Feld bezieht sich auf die IP-Adresse des Anrufservers. Der hier gezeigte Eintrag wurde von Ihnen während des Installationsvorgangs eingegeben. Sie können ihn ggf. ändern. Eingabefehler beeinträchtigen die Konnektivität. Diese Angaben sind obligatorisch.

IP Desktop Softphone (Windows) für Alcatel-Lucent-Kommunikationsserver
Benutzerhandbuch - ALESVC56193 REL 22.0

Tftp-Server (Backup)	Dies ist die IP-Adresse der zweiten CPU. Bei Verwaltung räumlicher Redundanz geben Sie hier die zweite Hauptfunktions-IP-Adresse ein.
PCS	Falls ein passiver Anrufserver konfiguriert ist, wird hier die IP-Adresse des passiven Anrufservers angezeigt. Dieser Wert wird vom NOE-Protokoll automatisch angegeben und kann nicht manuell geändert werden.
Phone Identifier (MAC)	Dies ist die MAC-ID für das Endgerät, die von der Anwendung automatisch generiert wird. Sie können sie nicht ändern.
TFTP-HTTPS:	
TFTP-HTTPS-Reihenfolge	☐ TFTP: die Verbindung zum OXE wird nur über das TFTP-Protokoll hergestellt ☐ HTTPS: die Verbindung zum OXE wird nur über das HTTPS-Protokoll hergestellt ☐ TFTP+HTTPS: die Verbindung zum OXE wird zuerst mit dem TFTP-Protokoll versucht, dann mit HTTPS, wenn TFTP fehlschlägt ☐ HTTPS+TFTP: die Verbindung zum OXE wird zuerst mit dem HTTPS-Protokoll versucht, dann mit TFTP, wenn HTTPS fehlschlägt Hinweis: HTTPS wird nur mit OXE mit nativer Verschlüsselung (DTLS-fähig) verwendet.
HTTPS-Anschluss	Wenn die „TFTP-HTTPS-Reihenfolge“ HTTPS, TFTP+HTTPS oder HTTPS ist, muss ein Wert für den HTTPS-Anschluss definiert werden
LANPBX-Remote-Weg	Wenn die Auswahl „TFTP-HTTPS Reihenfolge“ HTTPS, TFTP+HTTPS oder HTTPS ist, definieren wir den Pfad auf dem OXE, wo die LANPBX Datei zu finden ist

- ☐ Nachdem Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf „Anwenden“, um Ihre Eingaben zu speichern. Wenn Sie auf „OK“ klicken, werden die Eingaben gespeichert, und der Bildschirm wird geschlossen.
- ☐ Die Anwendung ist nun einsatzbereit. Sie können die Einstellungen jederzeit wie hier beschrieben ändern.



Auch bei einer Umleitung oder einem zentralen TFTP muss die TFTP2 IP-Adresse nicht nur beim ersten Mal manuell eingegeben werden, da sie nicht automatisch empfangen wird. Sie muss in jedem Fall zu Beginn der Installation sowie bei Konfigurationsänderungen/Änderungen des Knotens manuell eingegeben werden

6.2.1.4 Registerkarte "Anrufe"

Wenn der Zugang gesichert ist, wird ein Passwort angefordert. Das folgende Fenster wird angezeigt.

Settings-Call

General

Appearance

Network

Audio

Call

Advanced

ShortCuts

About

PREFIXES

Professional trunk seize: 0

International: 00

National: 0

Country code: France 33

EXTERNAL CALL

Minimum number of digits: 9

Excepted prefixes:

☐ Mask external call number

Alcatel-Lucent Enterprise

Cancel Apply

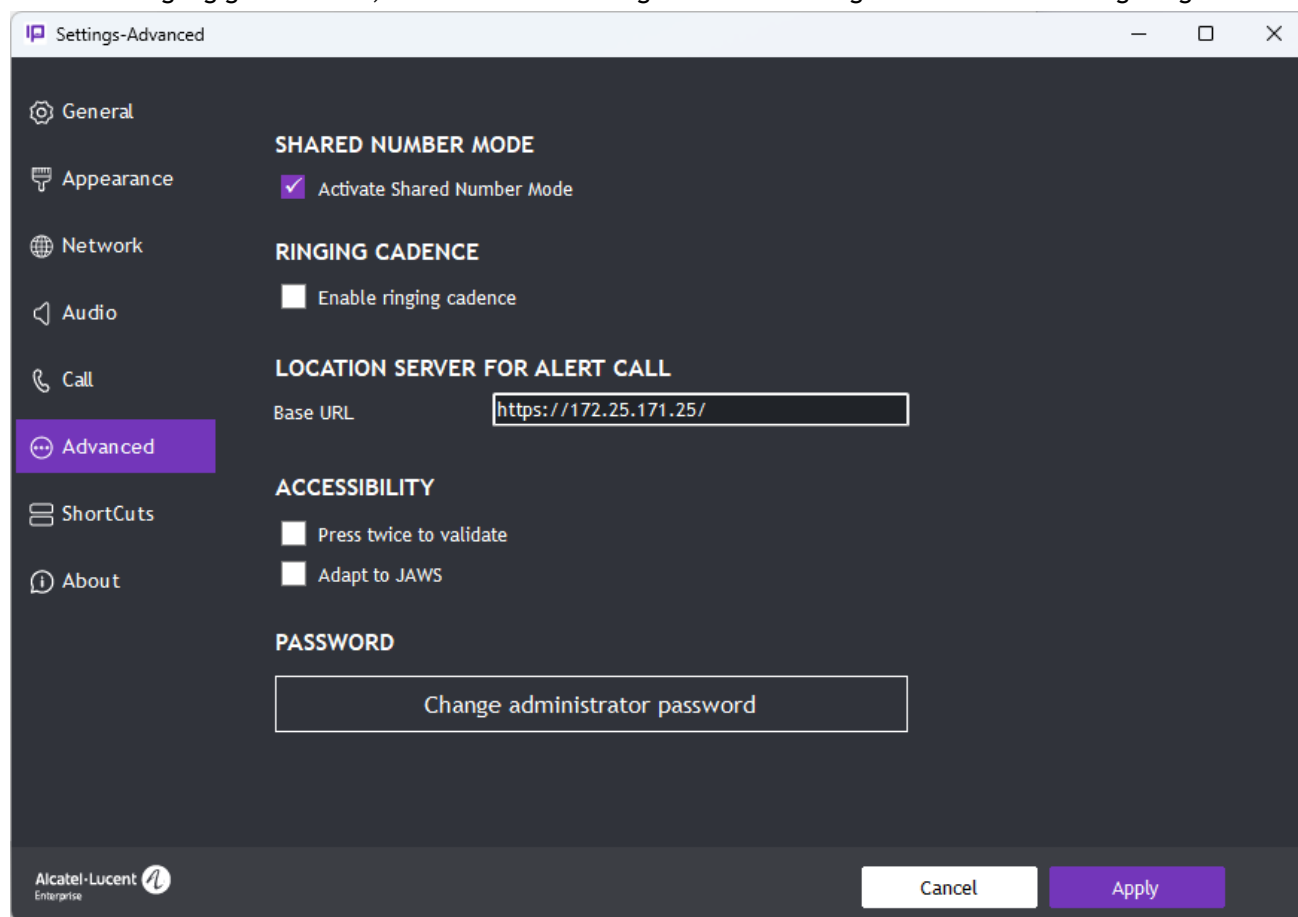
Diese Registerkarte dient zum Anpassen von Anrufeinstellungen. In der folgenden Tabelle werden die Einträge auf dieser Seite erläutert:

Feldname	Beschreibung
Amtsbelegung	Siehe die Beschreibung des Felds "TRUNKSEIZE" in Kapitel 8 (Installation)
International	Siehe die Beschreibung des Felds "PREFIXINTERNATIONAL" in Kapitel 8 (Installation)
National	Siehe die Beschreibung des Felds "PREFIXNATIONAL" in Kapitel 8 (Installation)
Länderkennziffer	Siehe die Beschreibung des Felds "COUNTRYCODE" in Kapitel 8 (Installation)
Mindestanzahl von Ziffern	Siehe die Beschreibung des Felds "MINDIGITS" in Kapitel 8 (Installation)
Ausgenommene Präfixe	Ausnahmen vom vorherigen Feld, getrennt durch Leerzeichen

Feldname	Beschreibung
Maskierung der externen Rufnummer	Zum Ausblenden der Rufnummer verwendet; anstelle der Nummer auf dem Bildschirm werden die Zeichenfolge „External Call“ (Externer Anruf) sowie alle Menüs der Anwendung angezeigt.

6.2.1.5 Registerkarte Erweitert

Wenn der Zugang gesichert ist, wird ein Passwort angefordert. Das folgende Fenster wird angezeigt.



Feldname	Beschreibung
Modus „Gemeinsam genutzte Nummer“	Durch Auswahl des Modus „Gemeinsam genutzte Nummer“ wird die Softphone-ID mit dem PC verknüpft (nur eine ID pro PC)
Klingeltakt aktiviert	Wird verwendet, um den Takt für den Rufton zu aktivieren oder zu deaktivieren; standardmäßig nicht aktiviert.
Standortserver für Alarmruf	URL des VNA-Servers
Zum Validieren zweimal drücken	Wenn diese Option aktiviert ist, muss der Benutzer die Taste zweimal drücken. Der erste Druck dient dazu, die Funktion der Taste anzuzeigen. Das zweite Drücken führt die Funktion aus.

Anpassung an JAWS

Diese Option ist nur für Schnittstellenschaltflächen vorgesehen. Wenn sie aktiviert ist, wird bei Tastendruck (zum Beispiel "Eingabe") die Funktion der Schaltfläche ausgeführt. Wenn nicht, wird das Tastaturereignis an die Telefonanlage gesendet.



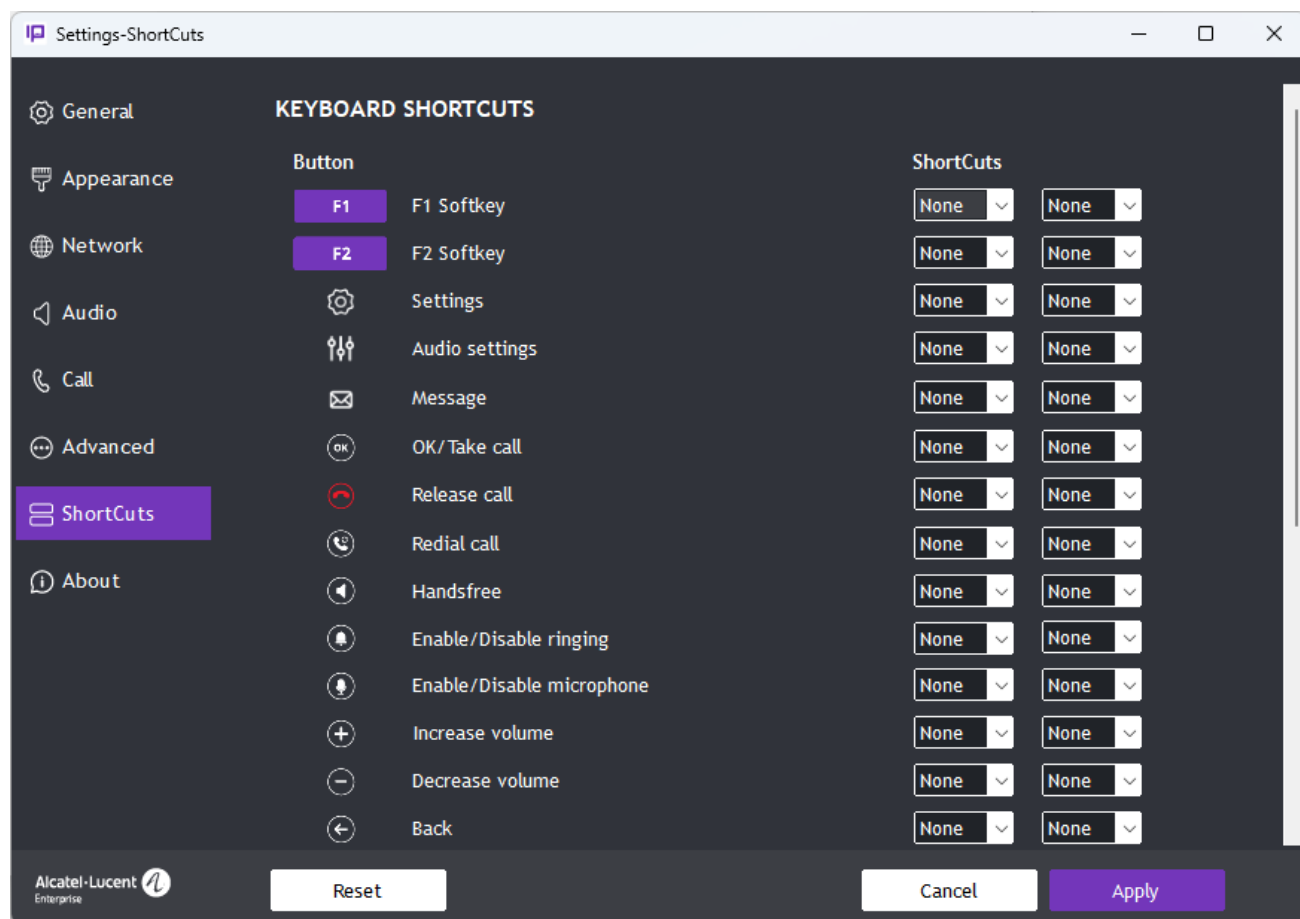
Änderungen der Einstellungen auf der Registerkarte Erweitert dürfen nur in voller Kenntnis der Auswirkungen vorgenommen werden. Die Eingabe eines falschen oder irrelevanten Wertes kann dazu führen, dass IP Desktop Softphone nicht mehr funktioniert. Wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator, bevor Sie Änderungen vornehmen.

Nachdem Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf „Anwenden“, um Ihre Eingaben zu speichern. Wenn Sie auf „OK“ klicken, werden die Eingaben gespeichert, und der Bildschirm wird geschlossen.

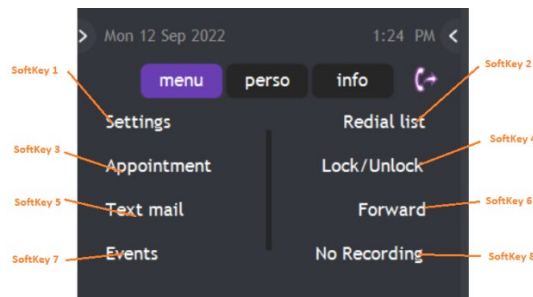
6.2.1.6 Registerkarte für Tastenkombinationen

Hier können Sie Tastenkombinationen für verschiedene Anwendungsschaltflächen festlegen. Der erste Teil der Tastenkombinationen ist Keine, Strg oder Umschalttaste. Der zweite Teil der Tastenkombination besteht aus den Tasten F1 bis F12.

Beispiele: F4, Strg F4 oder Umschalt F4.



Die Tastenkombinationen der Bildschirm-Softkeys (1 bis 8) beziehen sich auf die 8 Positionen des Hauptbildschirms:



Die Anpassung der Anwendung ist jetzt abgeschlossen.

6.2.2 USB-Headset

Es können nur Headsets verwendet werden, die mit IP Desktop Softphone kompatibel sind. Diese Liste ist im Dokument *HeadsetEcosystem* verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Partner.

Hinweise:

Die Funktionen Auflegen/Annehmen und Stumm-/Lautschalten vom Headset werden nur für über USB angeschlossene Headsets (Kabel oder Bluetooth-Dongle) unterstützt.

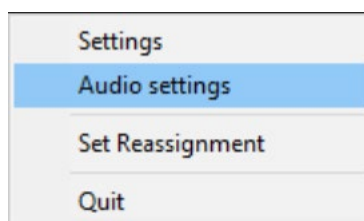
Wenn das Headset während eines Anrufs verbunden ist, sind die oben genannten Funktionen nur für den nächsten Anruf verfügbar.

6.2.3 Audio-Einstellungen

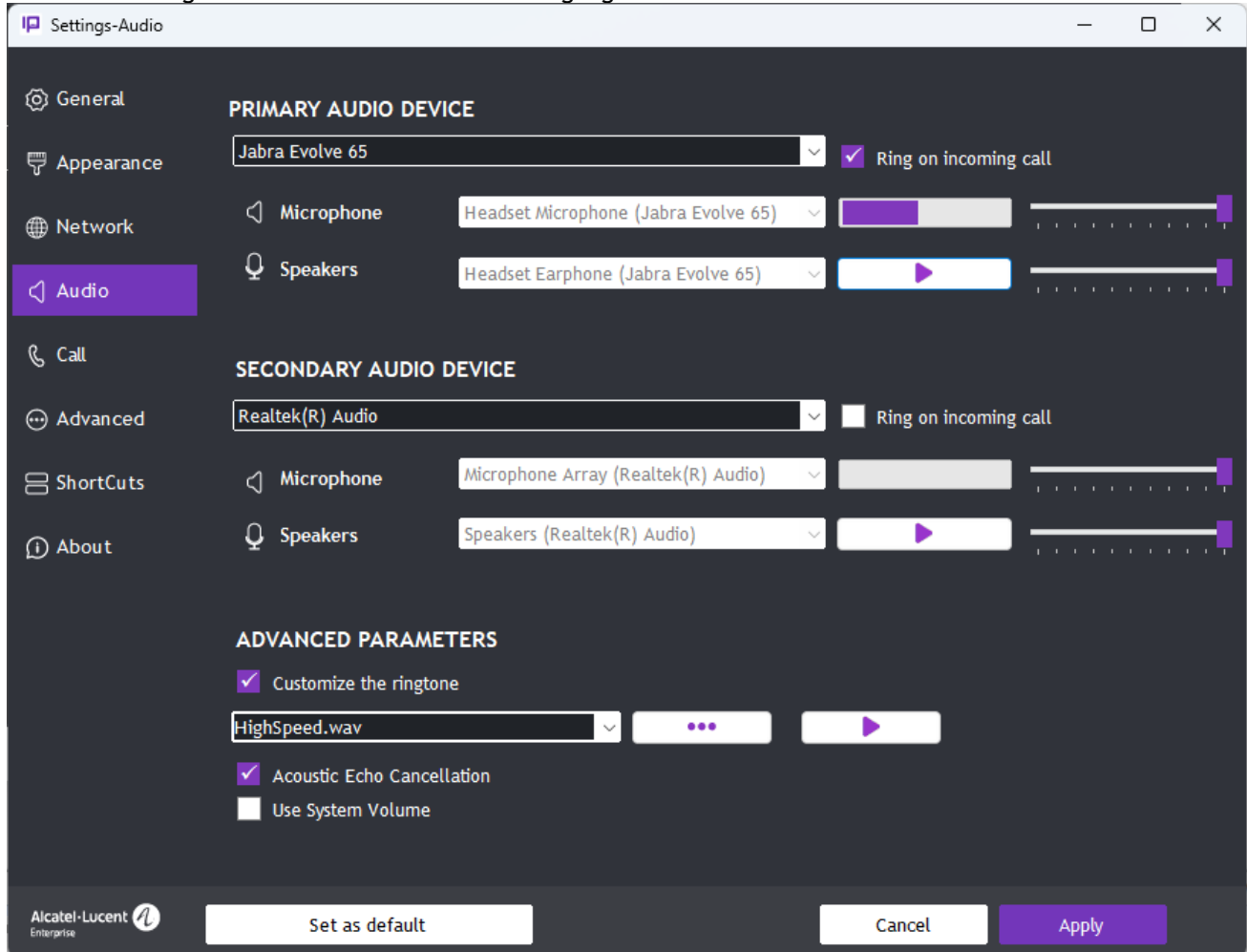
Der Link Audio-Einstellungen ermöglicht es Ihnen, Ihr Audiogerät anzupassen. Sie können die Audiogeräte Ihrer Wahl separat für Rufton, Lautsprecher und Mikrofon konfigurieren. Die Anwendung unterstützt die Verwendung von Bluetooth-Headsets für Gespräche mit diesem Telefon. Vor der Konfiguration müssen diese Audiogeräte jedoch angeschlossen und auf Ihrem System installiert werden.

Starten Sie die Konfiguration wie folgt:

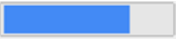
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das auf dem Bildschirm angezeigte IP Desktop Softphone.
2. Wählen Sie in der angezeigten Liste "Audio-Einstellungen" wie unten gezeigt.



3. Daraufhin wird die Startseite für die Anpassung geöffnet. Schließen Sie bitte zuerst alle Programme mit Audio-Ein- oder -Ausgängen.



Initialisieren Sie auf diesem Bildschirm die verfügbaren Audiogeräte entsprechend ihrem Zweck. In den Dropdown-Feldern auf dieser Seite werden alle verfügbaren Audiogeräte aufgelistet. In der folgenden Tabelle werden die Komponenten dieses Bildschirms erläutert:

Feldname/Symbol	Beschreibung
Mikrofon	Das ausgewählte Audiogerät erfasst Ihre Stimme und überträgt sie an das Telefon. Über die Fortschrittsleiste vor dieser Dropdown-Liste können Sie die maximale Audio-Aufnahmelautstärke in Echtzeit überprüfen.  Das Mikrofon des sekundären Audiogeräts wird für den Freisprechmodus verwendet.
Lautsprecher	Das Audiogerät, das Sie in diesem Dropdown-Feld auswählen, wird für die Ausgabe des Telefons verwendet. Die Audioaufnahme ist über die Lautsprecher zu hören. Eines ist für das primäre Audiogerät erforderlich und ein weiteres ist optional für das sekundäre Audiogerät. Sie können sie testen, indem Sie auf die Schaltfläche vor dieser Dropdown-Liste klicken  Mit der Schaltfläche  beenden Sie den Test.

Kontrollkästchen „Klingeln bei eingehendem Anruf“	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird das ausgewählte Lautsprechergerät zum Klingeln verwendet. Es ist sowohl für das primäre als auch für das sekundäre Audiogerät vorhanden. Um den Klingelton auch auf einem zweiten Gerät zu verwenden, wählen Sie das Gerät unter dem Parameter für sekundäre Audiogeräte aus. Die Felder für Lautsprecher und Mikrofon müssen definiert sein.
Kontrollkästchen „Klingelton anpassen“	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie Ihre Klingeltöne anpassen möchten. Andernfalls werden die PABX-Klingeltöne wiedergegeben. Diese Funktion wird deaktiviert, wenn der Takt aktiviert ist. ☐ Customize ringtone disabled because cadence is enabled
Klingeltöne	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Klingelton für interne Anrufe und externe Anrufe auszuwählen: entweder in der Dropdown-Liste oder durch Klicken auf die Schaltfläche Durchsuchen  , wodurch das Explorer-Fenster geöffnet wird. Wählen Sie dann eine WAV-Datei aus. Das Telefon verwendet diese Datei zum Testen der Audioeigenschaften. Die ausgewählte Datei wird neben dieser Schaltfläche angezeigt. Um für interne und externe Anrufe unterschiedliche Klingeltöne zu verwenden, deaktivieren Sie die Option „Klingelton anpassen“ und wählen Sie für die beiden Anruftypen unterschiedliche PABX-Klingeltöne.  Aus Kompatibilitätsgründen kann der Klingelton geändert oder nicht geändert oder abgespielt werden, wenn personalisierte Melodien (.wav) gewählt und Ruftontakte in den Systemparametern der Nebenstellenanlage programmiert werden.
Kontrollkästchen „Echounterdrückung“	Dieses Kontrollkästchen bezieht sich auf die Hörbarkeit Ihrer Stimme in der Hörmuschel. Bei Auswahl dieses Kontrollkästchens wird das Echo gesteuert. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie ein Headset verwenden. Die Audioqualität Ihrer Geräte würde beeinträchtigt. Diese Option sollte nur ausgewählt werden, wenn Sie IP Desktop Softphone mit Freisprechen verwenden.
Kontrollkästchen „Systemlautstärke verwenden“	Zum Anpassen der Lautstärke können Sie entweder dieses Kontrollkästchen aktivieren, wenn Sie die Systemlautstärke verwenden möchten, oder es deaktivieren, wenn Sie die verwendete Lautstärke einstellen oder stumm schalten möchten. 

Die Audio-Konfiguration ist jetzt abgeschlossen. Klicken Sie auf „Anwenden“, um diesen Bildschirm zu schließen.

Hinweis:

Es wird empfohlen, das Headset vor dem Starten von IP Desktop Softphone einzustecken und den Audio-Assistenten nach der Installation manuell zu laden.

Anschließend wird das Herstellen und Trennen der Headset-Verbindung automatisch erkannt. Wenn ein Headset angeschlossen ist, wird Audio an dieses Gerät übertragen.

STANDARD-AUDIOKONFIGURATION:

Sie können die beim Anschließen eines Standardgeräts automatisch verwendete Standard-Audiokonfiguration festlegen und speichern.

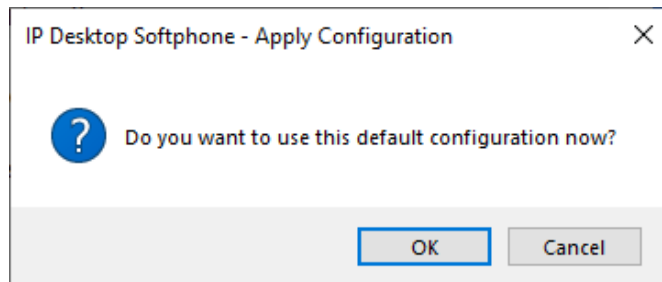
Die Standardkonfiguration betrifft: MIKRO/LAUTSPRECHER des primären und sekundären Geräts sowie Ruftoneinheit.

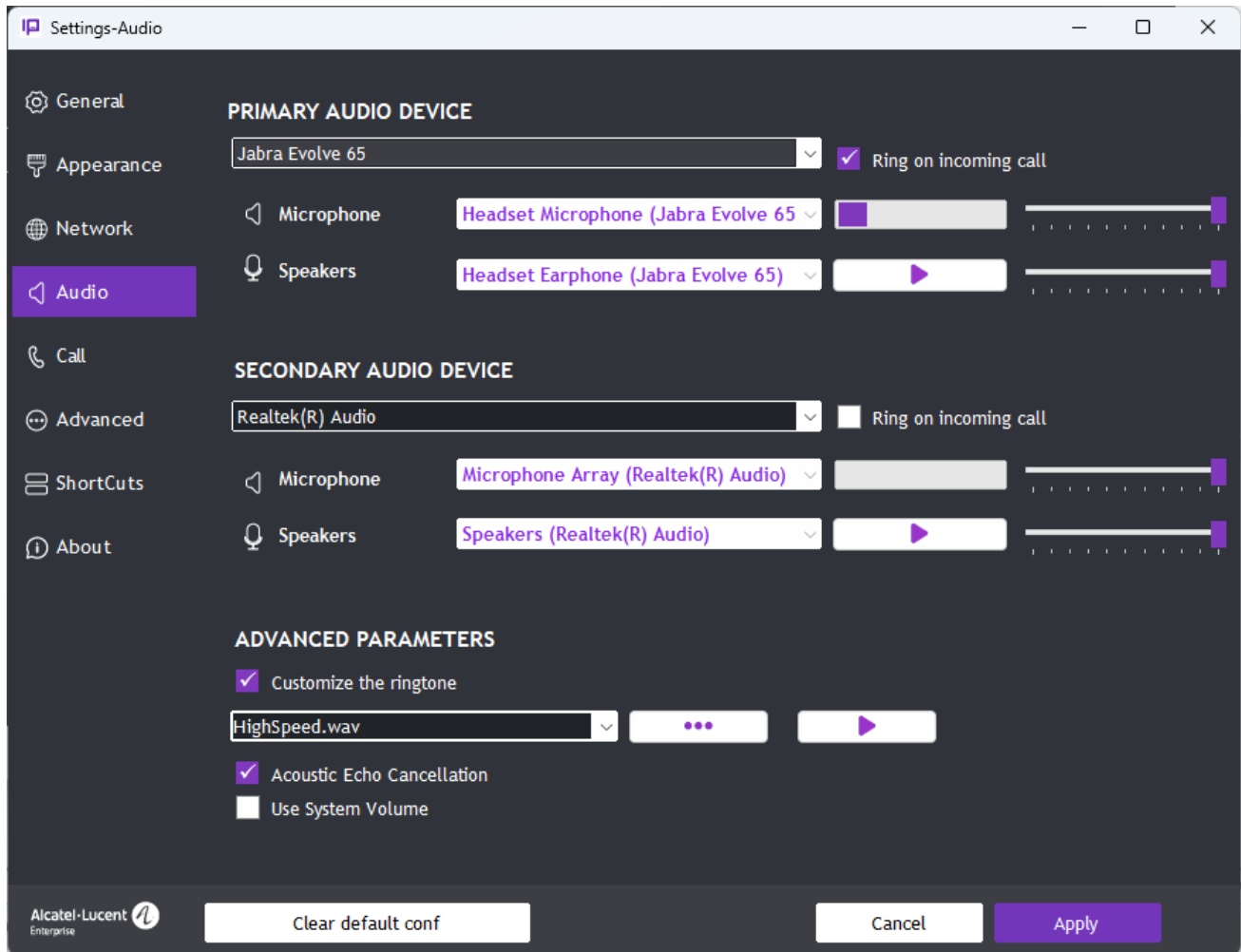
Vom System erkannte Standardgeräte sind im Listenfeld fett und blau dargestellt.

Die Standardkonfiguration gilt, wenn die Option „Automatische Headset-Aktivierung“ auf Folgendes eingestellt ist:

- Nie
- Auf Anfrage (kein Popup, wenn das Standardgerät angeschlossen ist)

Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Als Standard festlegen“. Sie können diese Standardkonfiguration entweder jetzt (mit OK antworten) nutzen oder wenn ein Standardgerät angeschlossen wird.



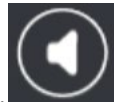


Wenn Sie die zuvor festgelegte Standardkonfiguration entfernen möchten, klicken Sie auf „Standardkonf. löschen“.

Lautsprecher-Status:

☐ Wenn der Benutzer über kein Zweitgerät verfügt oder es nicht über die Audio-Einstellungen der Anwendung konfiguriert hat => das Lautsprechersymbol ist abgeblendet.

☐ Sobald der Benutzer es über die Audio-Einstellungen konfiguriert hat, wird das Lautsprechersymbol sichtbar und kann angeklickt werden.



☐ Wenn der Benutzer den Lautsprecher (durch Anklicken) aktiviert, ändert sich das Symbol.



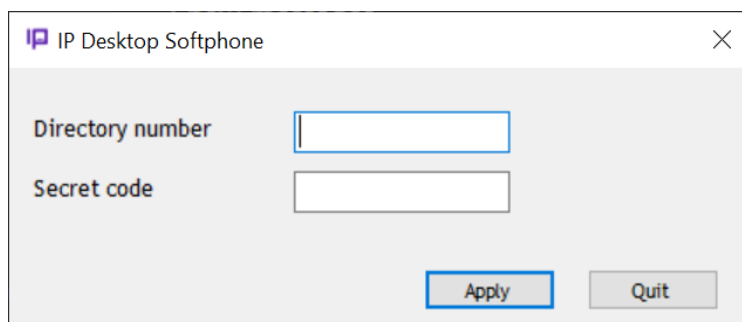
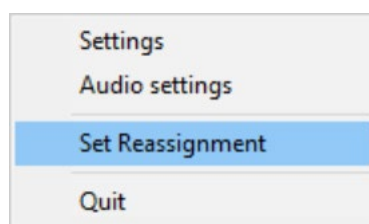
6.2.4 Lautstärkeregler

Standardmäßig ist die aktive Lautstärke die des Audiogeräts, das in der Audiokonfiguration verwendet wird. Sie können die Lautstärke mit den Fenstern zur Audioeinstellung anpassen (deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „Systemlautstärke verwenden“). Verwenden Sie dieses Audiogerät oder die +/- Tasten der Anwendung auch, wenn Sie die Lautstärke während des Gesprächs vorübergehend ändern möchten.

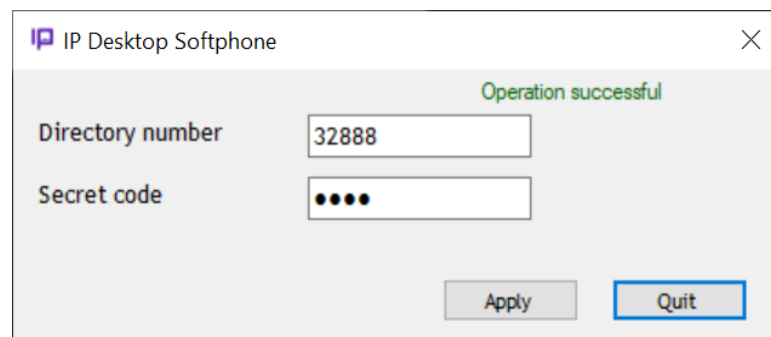
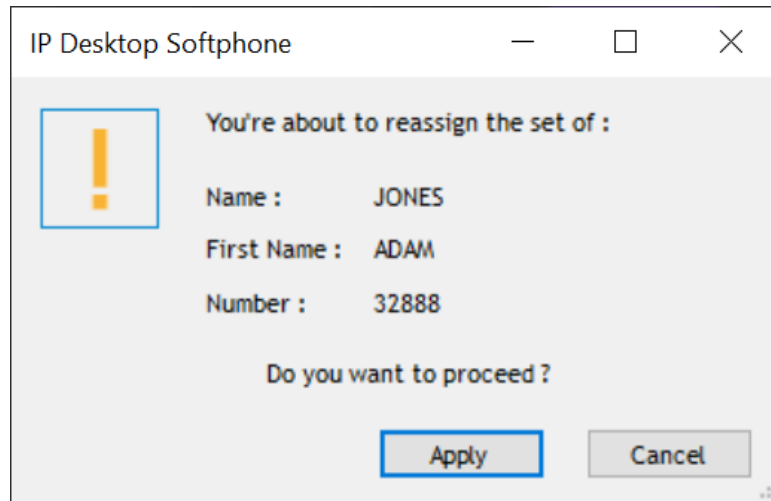
6.2.5 Apparate-Neuzuordnung

Dieses Menü ist nützlich, um eine Nebenstelle durch eine einfache Benutzeraktion neu zuzuordnen. Dieses Menü ist nur verfügbar, wenn die Option bei der Installation gewählt wurde, und kann nicht später hinzugefügt werden.

Diese Option ist nur für OXE verfügbar.



Geben Sie die Verzeichnisnummer und den PIN-Code für die gewünschte Nebenstellenummer ein, die dem IP Desktop Softphone zuzuordnen ist. Bestätigen Sie anschließend die angezeigte Meldung mit den Informationen zu diesem Apparat:



Diese Vorgänge werden in einer Windows-Ereignisdatei (ipdsp.evtx) protokolliert. Sie wird im Verfolungs-Verzeichnis gespeichert: %TEMP%\Alcatel-Lucent Enterprise\IpDesktopSoftPhone\Logs.

Das Protokoll enthält für jeden Vorgang die folgenden Informationen:

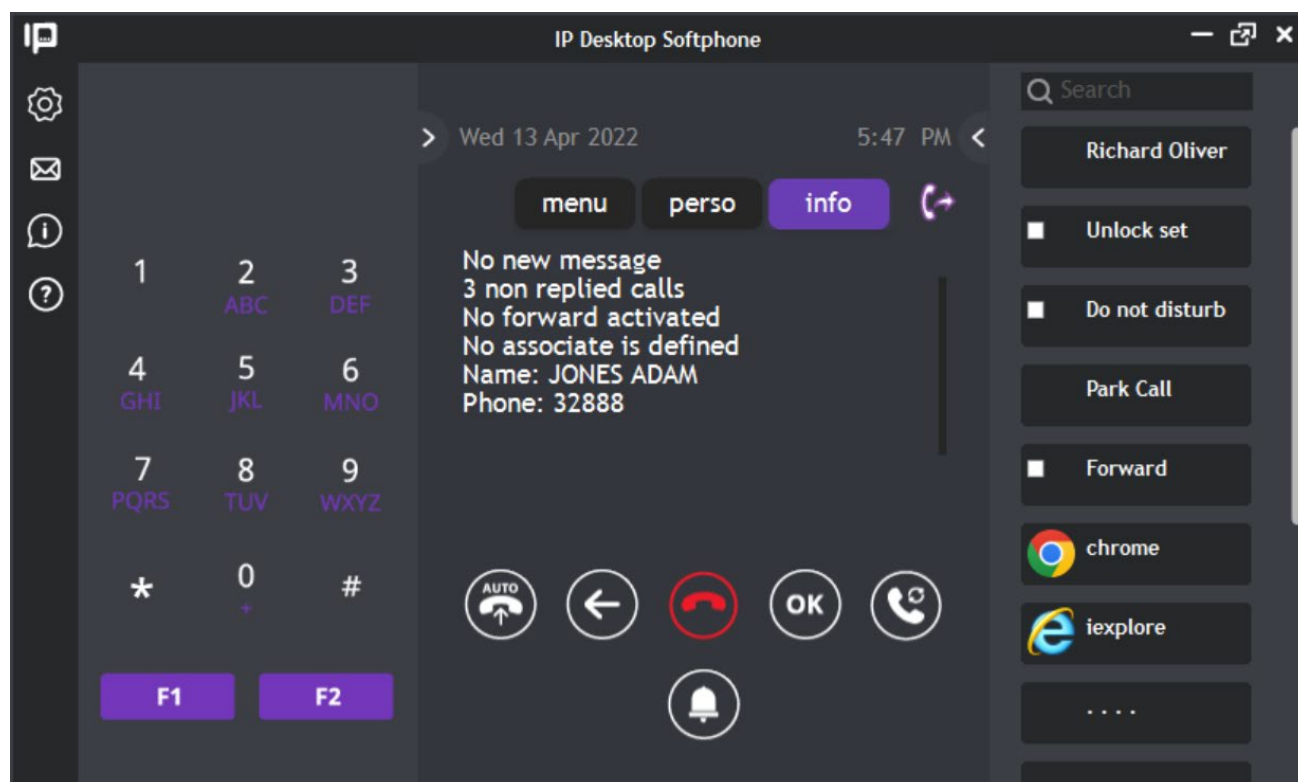
- ☐ Datum
- ☐ IP Desktop Softphone ID (MAC-Adresse)
- ☐ Windows-Benutzer, der den Vorgang einleitet
- ☐ Vorherige Verzeichnisnummer
- ☐ Neue Verzeichnisnummer
- ☐ Ergebnis: ERFOLGREICH/NICHT ERFOLGREICH

6.3 Zusatzmodul

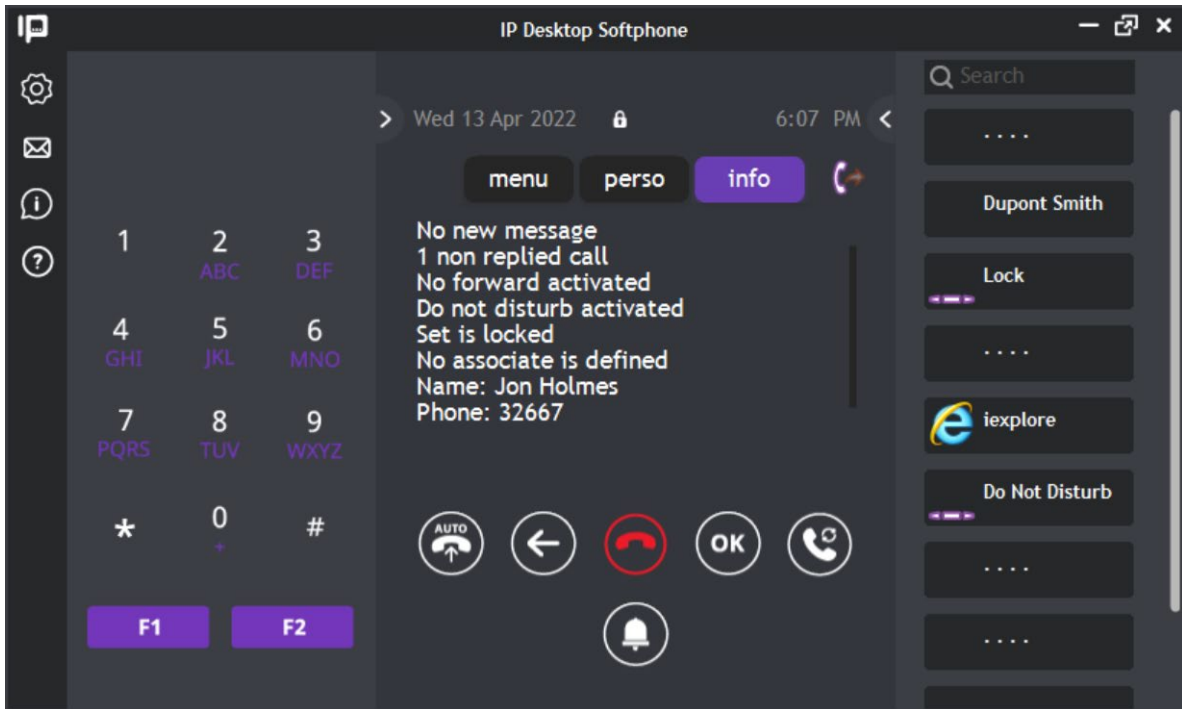
Standardmäßig wird das Add-On-Modul beim Start in der IP Desktop Softphone-Oberfläche angezeigt, es kann aber auch ausgeblendet werden.

Oben rechts in der Telefonanzeige befindet sich ein Pfeil, der wie folgt aussieht: . Wenn Sie darauf klicken, wird die Anzeige um ein programmierbares Tastenfeld erweitert. Er kann auch als Umschalttaste zum Ein- und Ausblenden des erweiterten Tastenfelds verwendet werden. Die Tastenfelderweiterung enthält Tasten. Dieses Modul ist je nach Konfiguration im Kommunikationsserver verfügbar. Sie können mit der Bildlaufleiste zwischen verschiedenen Tasten navigieren oder direkt über das Suchfeld zugreifen. Die Anzeige sieht ungefähr wie folgt aus:

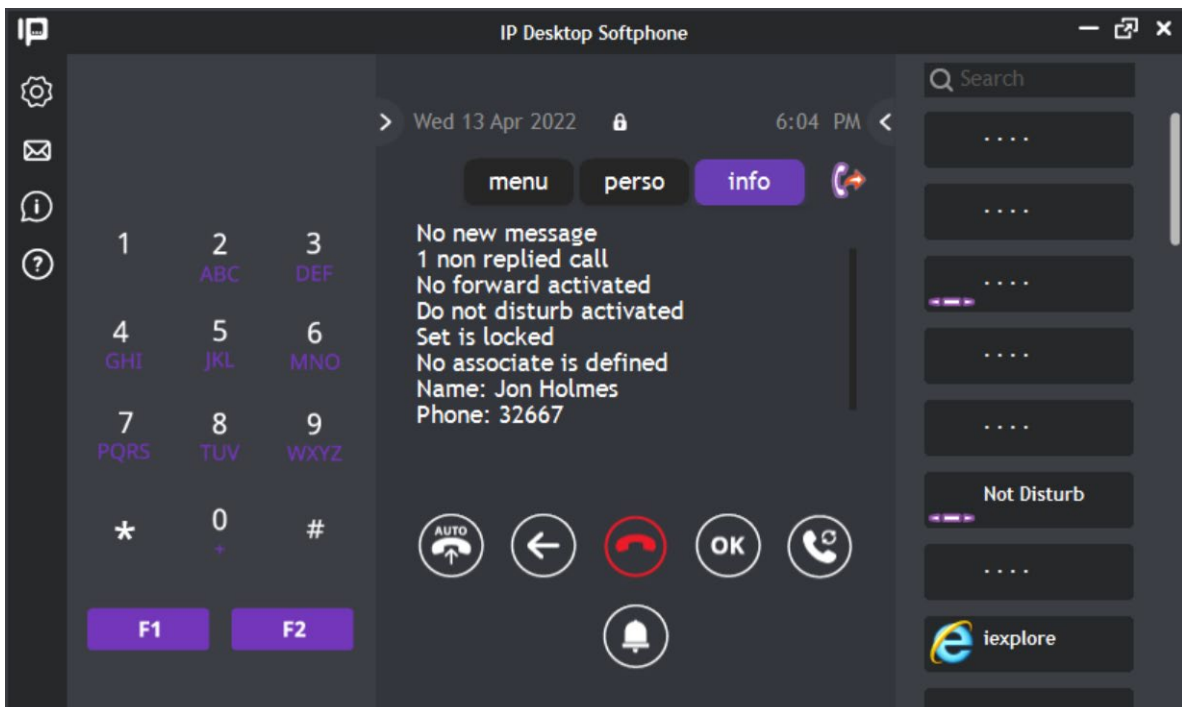
14-Tasten Erweiterungsmodul (AOMEL)



10-Tasten Erweiterungsmodul (AOM10)

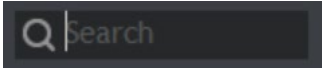


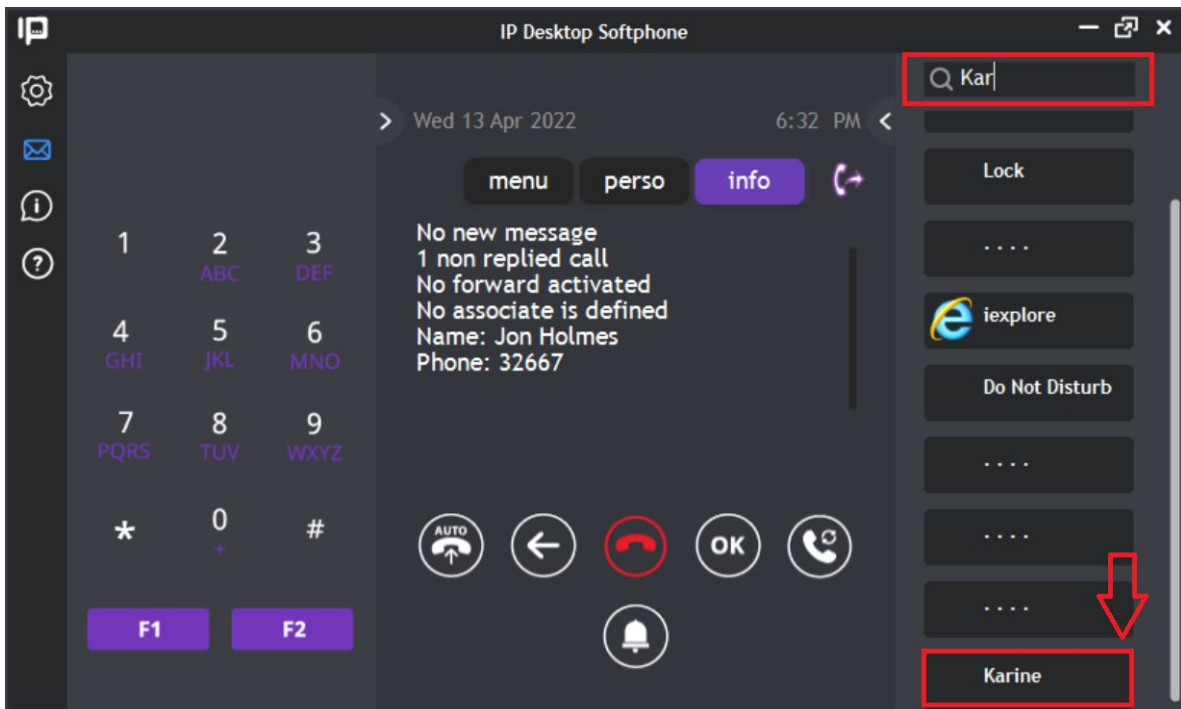
40-Tasten Erweiterungsmodul (AOM40)



Bei einer CCD-Konfiguration muss sowohl in den OXE- als auch in den IPDSP-Einstellungen die gleiche Tastatur für den Agenten und den Pro-ACD-Apparat deklariert sein.

6.3.1 AOM-Schlüssel suchen

Mit diesem Suchbereich  kann der Benutzer einen Schlüssel nach einem Teil des Namens suchen:



6.3.2 Programmieren von Zusatzmodultasten

Die Tasten des Tastenfelds sind zur Anpassung mit benutzerdefinierten Funktionen vorgesehen. Sie können für folgende Aufgaben programmiert werden:

- ☐ Ausführen einer Telefonfunktion
- ☐ Ausführen einer Anwendung auf der Festplatte

Nach der Programmierung müssen Sie nur auf die betreffende Taste klicken, um die jeweilige Funktion auszuführen. Zur Kennzeichnung wird die Bezeichnung der programmierten Funktion zusammen mit dem zugehörigen Symbol (sofern vorhanden) neben der Taste angezeigt.



Wenn dieselbe Taste sowohl lokal für eine Windows-Anwendung (in der .ini-Datei des Benutzers zu finden) als auch auf OXE als programmierbare Taste (Kurzahlen, Dienste) programmiert ist, wird die lokale Programmierung (App) berücksichtigt, und zwar unabhängig von der Konfiguration des Apparats (DSS/DSU, CCD usw.) für denselben Windows-Benutzer oder diejenigen, die die gleiche .ini-Datei teilen.

Nachfolgend finden Sie Beispiele für jede der oben genannten Aufgaben.

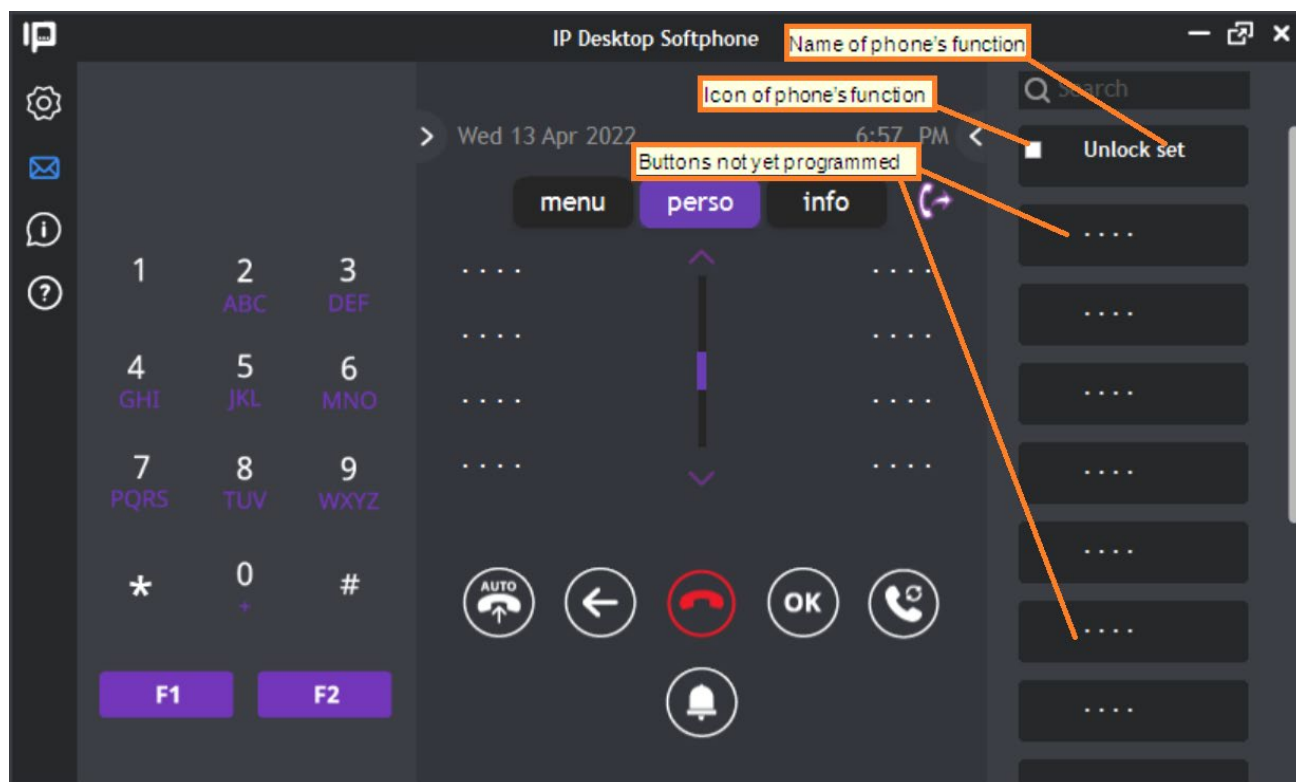
*

6.3.3 Programmierung einer OXE-Telefonfunktion

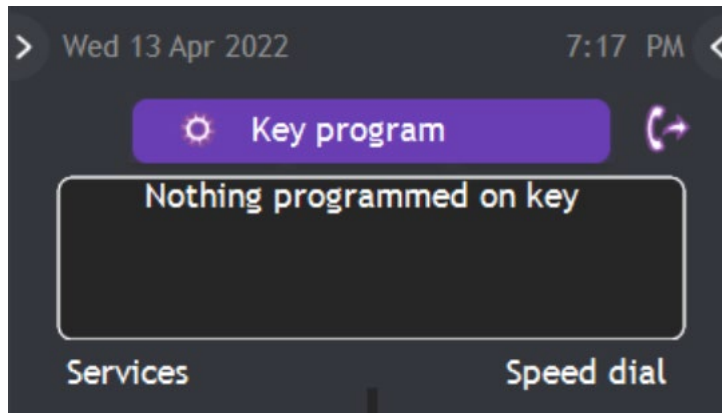
Mit dieser Funktion können Sie die Ausführung Ihrer Aufgaben am Telefon erheblich abkürzen. Einige Funktionen des Telefons sind nur über zahlreiche Untermenüs erreichbar. Mit dieser Option können Sie eine Funktion mit einer Direkttaste starten. Klicken Sie einfach auf die entsprechende Taste des Tastenfelds, um den gewünschten Vorgang auszuführen.

Im unten stehenden Beispiel wird der Vorgang schrittweise erläutert:

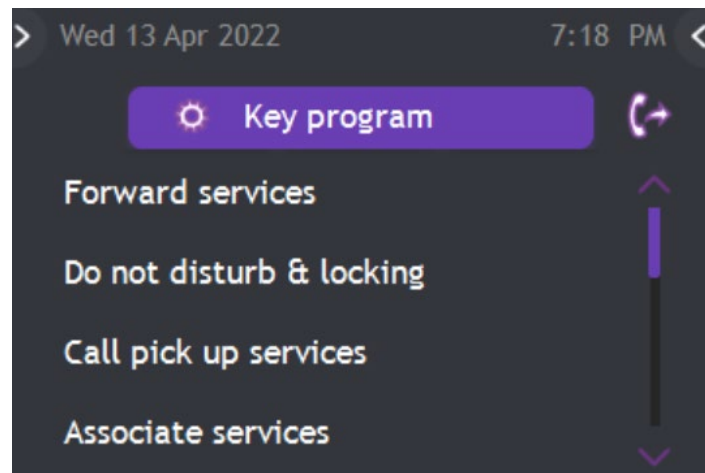
1. Starten Sie das Telefon.
2. Rufen Sie das erweiterte Tastenfeld auf.
3. Wählen Sie im Telefon Folgendes aus: Menü → Einstellungen → Telefon → Tastenprogrammierung. Das Telefon sieht nun wie folgt aus:



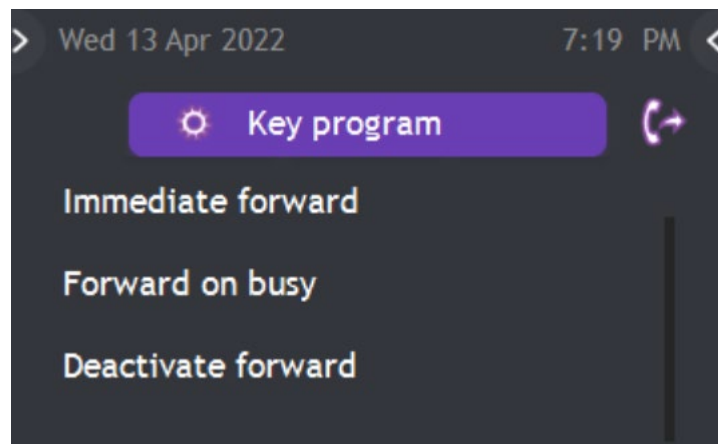
4. Klicken Sie auf dem Tastenfeld auf die Taste, die Sie mit der betreffenden Funktion belegen möchten. Daraufhin ändert sich der Bildschirm wie folgt:



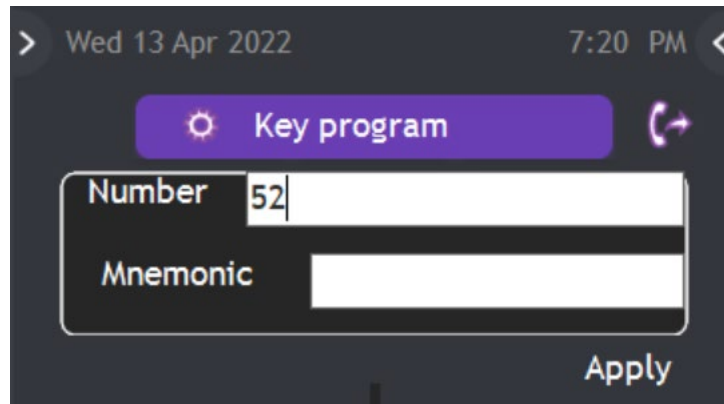
5. Zum Aufrufen des oben stehenden Bildschirms klicken Sie einfach auf die zu programmierende Taste.
6. An dieser Stelle können Sie die gewünschte Funktion über den Menüpfad auswählen. In diesem Beispiel soll die Funktion „Weiterleitung falls besetzt“ programmiert werden. Dazu gehen Sie wie folgt vor:



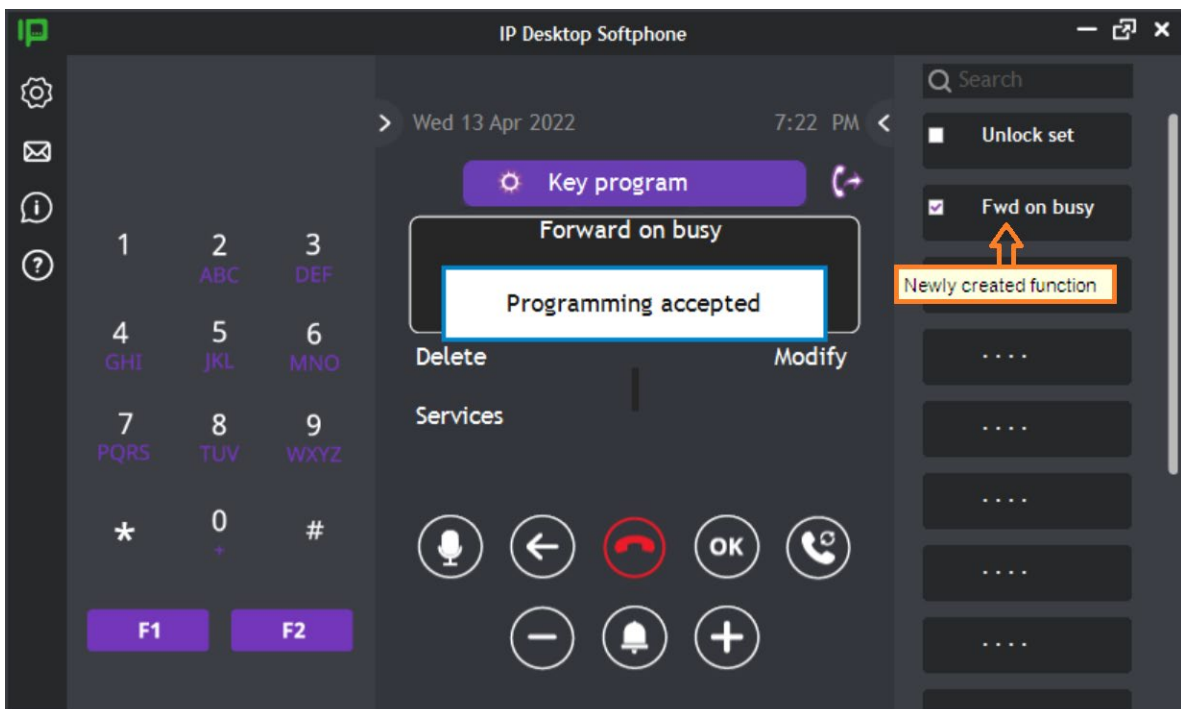
7. Wählen Sie im oben stehenden Bildschirm die Option „Rufumleitungsdienste“ aus.



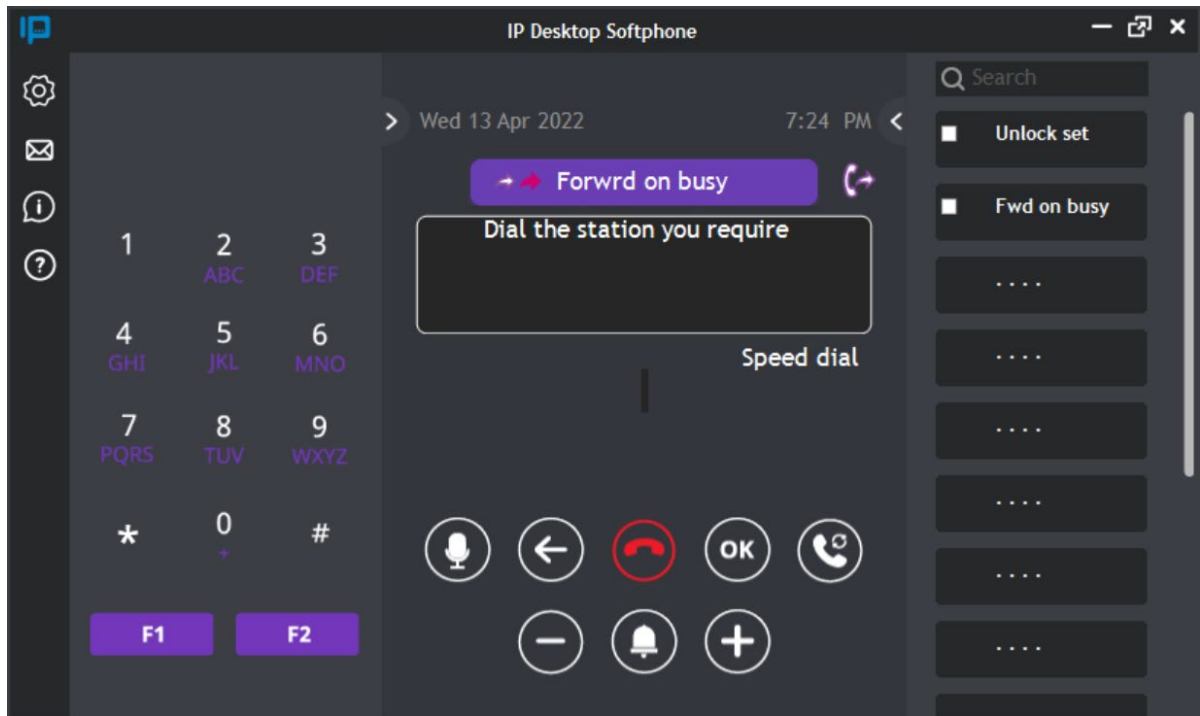
8. Wählen Sie „Weiterleitung falls besetzt“ aus.



9. Klicken Sie auf „Anwenden“.



10. Damit ist die Programmierung der Telefondienste abgeschlossen.
11. Zum Ausführen der Funktion klicken Sie einfach auf die Taste. Der Bildschirm zeigt das folgende Fenster an.

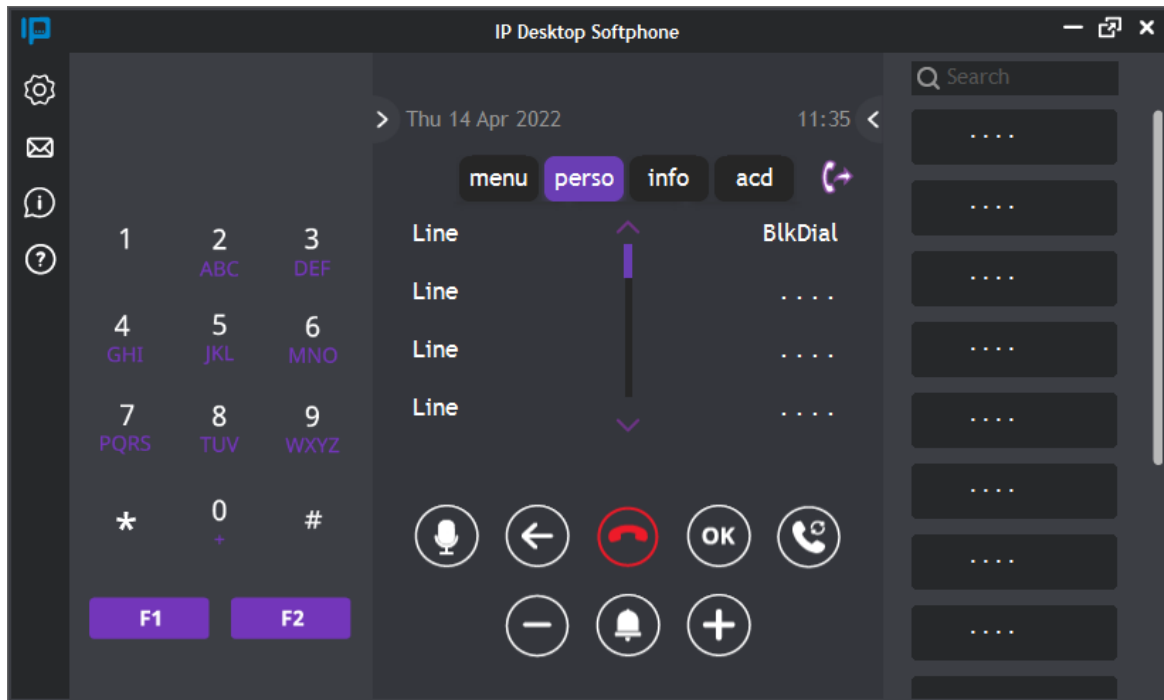


6.3.4 Programmierung einer OXO-Telefonfunktion

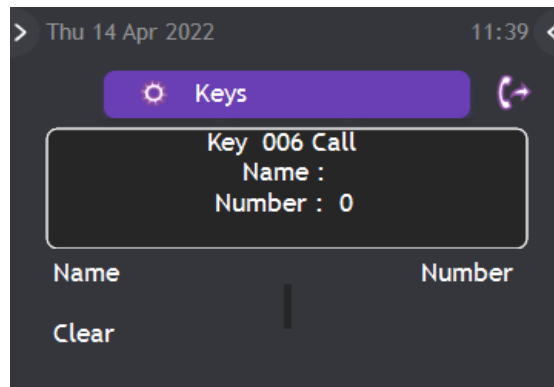
Mit dieser Funktion können Sie die Ausführung Ihrer Aufgaben am Telefon erheblich verkürzen. Einige Funktionen des Telefons sind nur über zahlreiche Untermenüs erreichbar. Mit dieser Option können Sie eine Funktion mit einer Direkttaste starten. Klicken Sie einfach auf die entsprechende Taste des Tastenfelds, um den gewünschten Vorgang auszuführen.

Im unten stehenden Beispiel wird der Vorgang schrittweise erläutert:

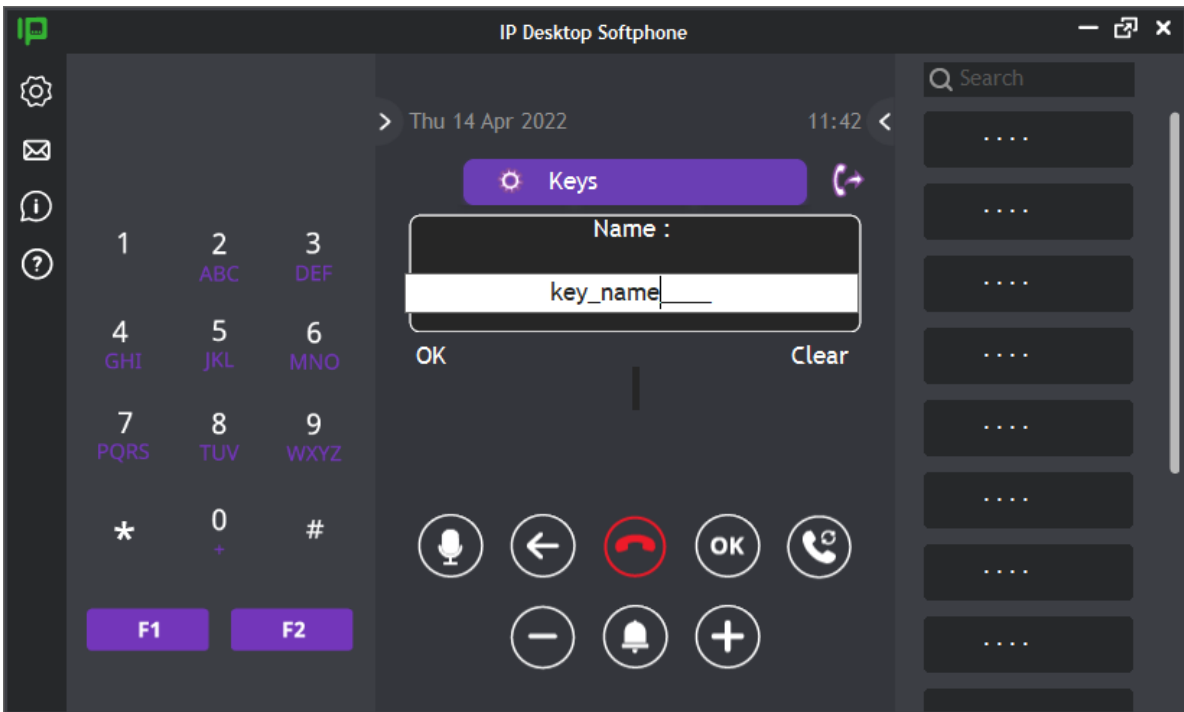
1. Starten Sie das Telefon.
2. Rufen Sie das erweiterte Tastenfeld auf.
3. Wählen Sie im Telefon Folgendes aus: Menü → Einstellungen → Telefon → Tasten. Das Telefon sieht nun wie folgt aus:



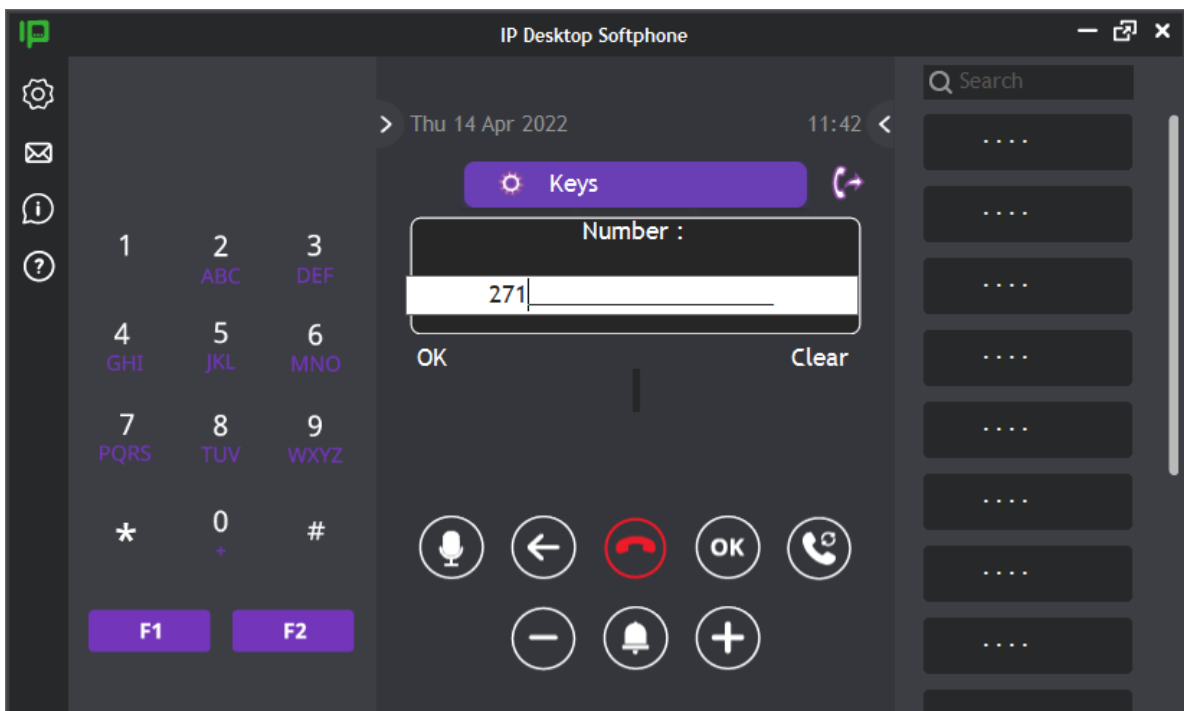
4. Klicken Sie auf dem Tastenfeld auf die Taste, die Sie mit der betreffenden Funktion belegen möchten. Daraufhin ändert sich der Bildschirm wie folgt:

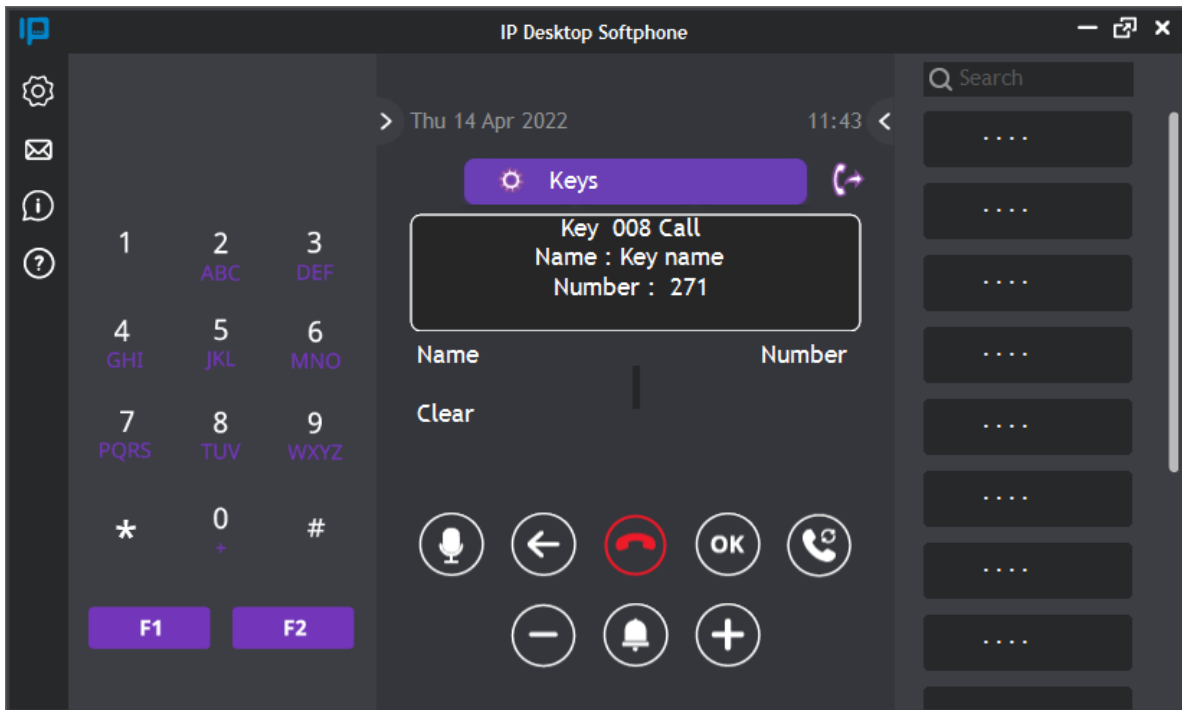


5. Zum Aufrufen des oben stehenden Bildschirms klicken Sie einfach auf die zu programmierende Taste.
6. Anschließend können Sie „Name“ auswählen, um die Taste zu benennen.



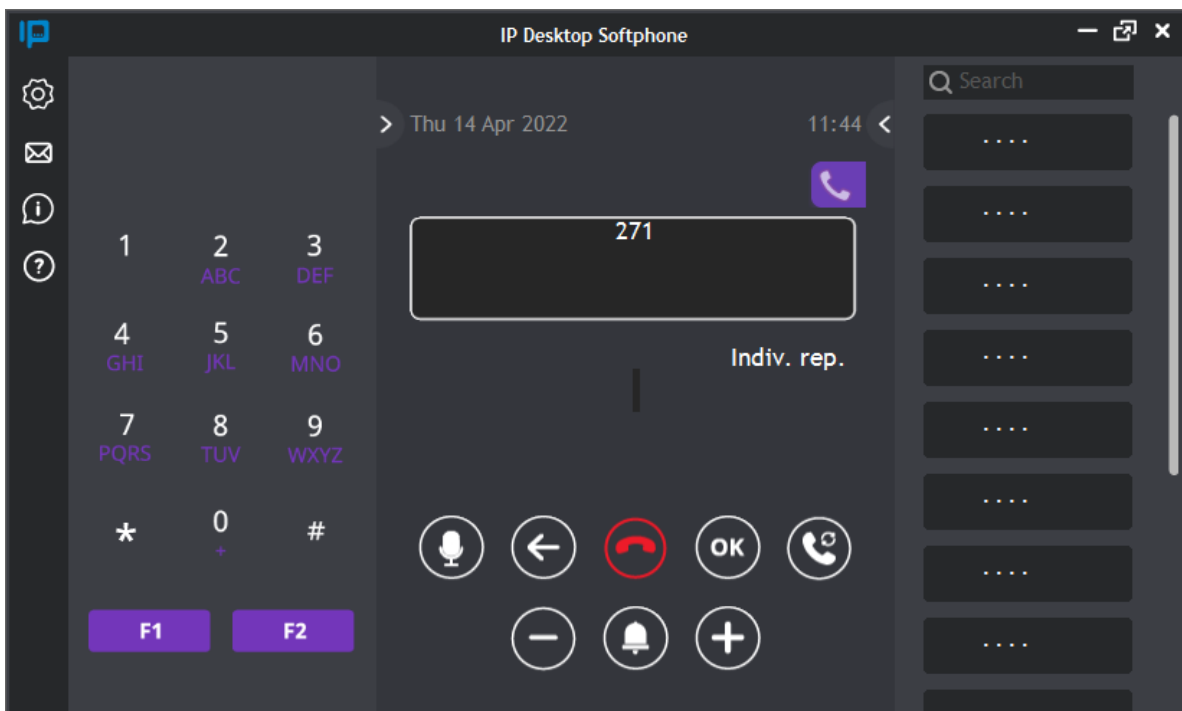
7. Nachdem der Name eingegeben wurde, klicken Sie auf OK. Wählen Sie die Nummer, um die angerufene Nummer zu verwalten.





8. Damit ist die Programmierung der Telefondienste abgeschlossen.

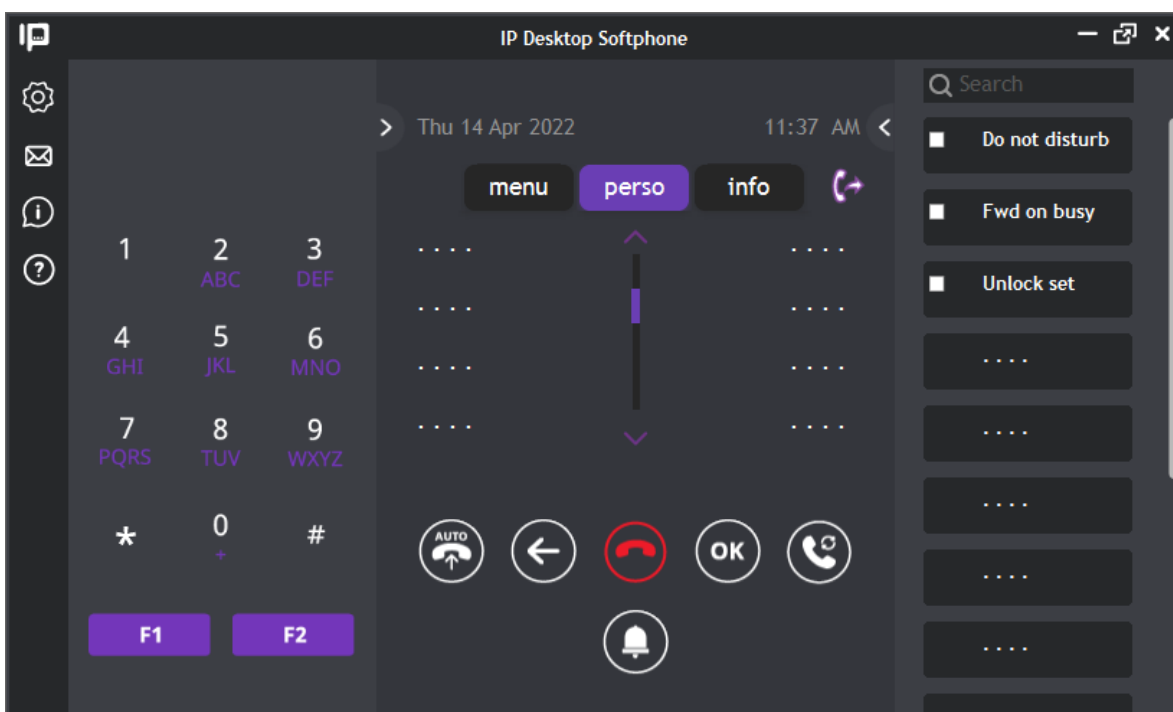
9. Zum Ausführen der Funktion klicken Sie einfach auf die Taste. Der Bildschirm zeigt das folgende Fenster an.



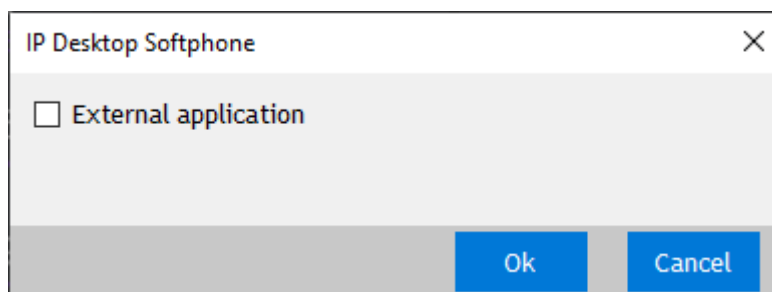
6.3.5 Programmieren einer Anwendung auf der Festplatte

Sie können eine Datei auf der Festplatte mit einer Taste Ihrer Wahl initialisieren. Dadurch ersparen Sie sich die umständliche Suche der gewünschten Datei im Explorer. In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie **Internet Explorer** mit einer Taste initialisieren können.

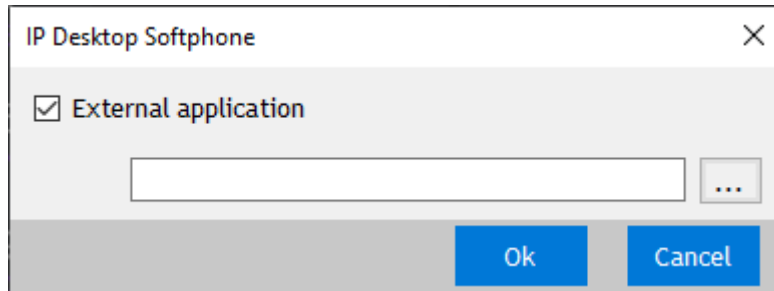
1. Starten Sie das Telefon.
2. Rufen Sie das erweiterte Tastenfeld auf.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Taste. Daraufhin wird das Feld „Optionen“ angezeigt (siehe unten):



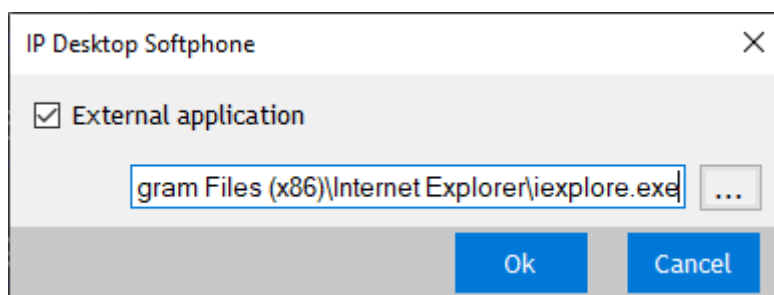
4. Klicken Sie auf „Optionen“.



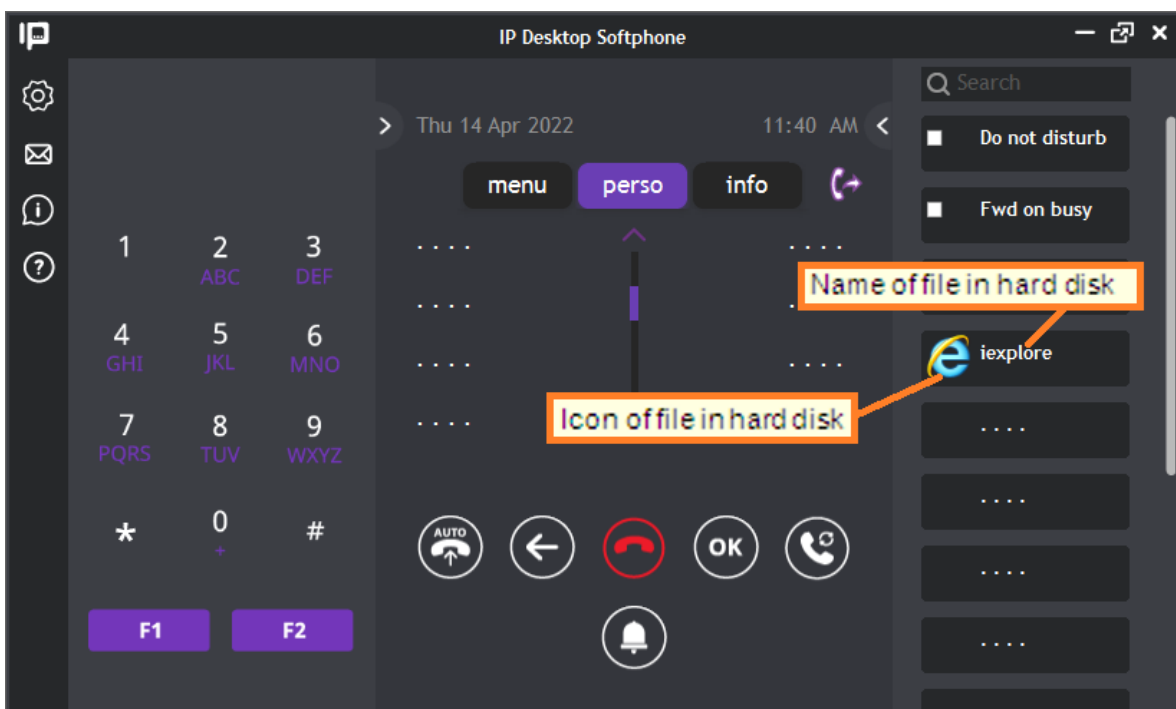
5. Aktivieren Sie „Externe Anwendung“. Daraufhin ändert sich die Anzeige wie folgt:



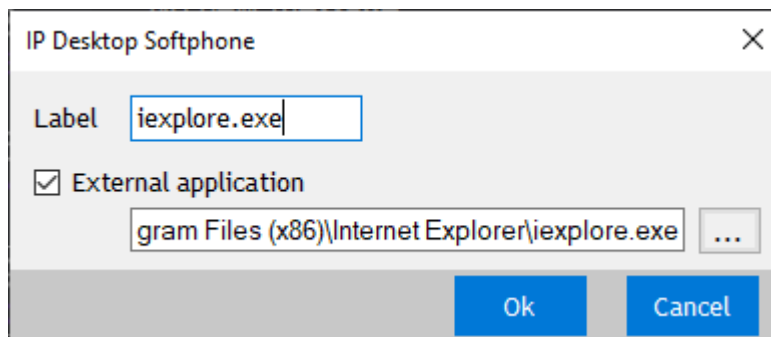
6. Klicken Sie im Fenster oben auf die Schaltfläche , um das Explorer-Fenster zu öffnen.
7. Wählen Sie im Explorer-Fenster die ausführbare Datei von Internet Explorer aus. Der entsprechende Bildschirm wird unten dargestellt:



8. Klicken Sie auf OK. Die betreffende Datei kann nun mit der ausgewählten Taste initialisiert werden. Der Eintrag für die Taste wird wie im folgenden Screenshot angezeigt:



9. Die Initialisierung ist damit abgeschlossen. Nun können Sie auf diese Taste klicken, um Internet Explorer zu öffnen.
10. Wenn das ausgewählte Modul AOM10 oder AOM40 ist, müssen Sie auch das der Schaltfläche zugeordnete Label ausfüllen:



6.4 VDI-Umgebung

Eine VDI-Lösung ermöglicht die Anzeige von Anwendungen oder des gesamten Desktops, der auf einem Remote-Server läuft, auf einem PC. Diese Art von Infrastruktur bietet mehrere Vorteile (Bereitstellung, Aktualisierungen, Sicherheit, ...)

Eine VDI-Lösung basiert auf einem Server/Client-Austausch über eine dedizierte Verbindung, in der alle für Anwendungen erforderlichen Datenströme komprimiert und übertragen werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine Anwendung auf einem Remote-Server läuft und alle Medien übertragen werden, um eine lokale Anwendung zu simulieren.

Das Erweiterungsmodul mit dem Namen Virtual Voice eXtension (VVX), das auf dem PC des Endbenutzers gehostet wird, verwaltet die IPDSP-Datenanzeige und die Sprachflüsse und gewährleistet Qualität und Leistung.

☐ Installations- und Upgrade-Verfahren des VVX-Moduls

Nur die Erstinstallation muss auf dem Benutzer-PC durchgeführt werden. Die Installation und Deinstallation muss von einem Administrator durchgeführt werden.

Falls erforderlich, wird VVX bei der nächsten Verbindung automatisch aktualisiert.

☐ Überwachung des VVX-Moduls auf Benutzer-PC:

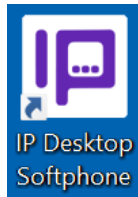
Für die Überwachung des VVX ist der Dienstprozess „VVXService“ zuständig, der beim Start des PCs automatisch gestartet wird. Dieser Dienst startet das VVX automatisch.

Das VVX-Modul wird immer ausgeführt; VVXService startet das VVX automatisch neu, wenn es einfriert oder unerwartet stoppt.

Um das VVX-Modul zu stoppen, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

☐ Starten der Anwendung

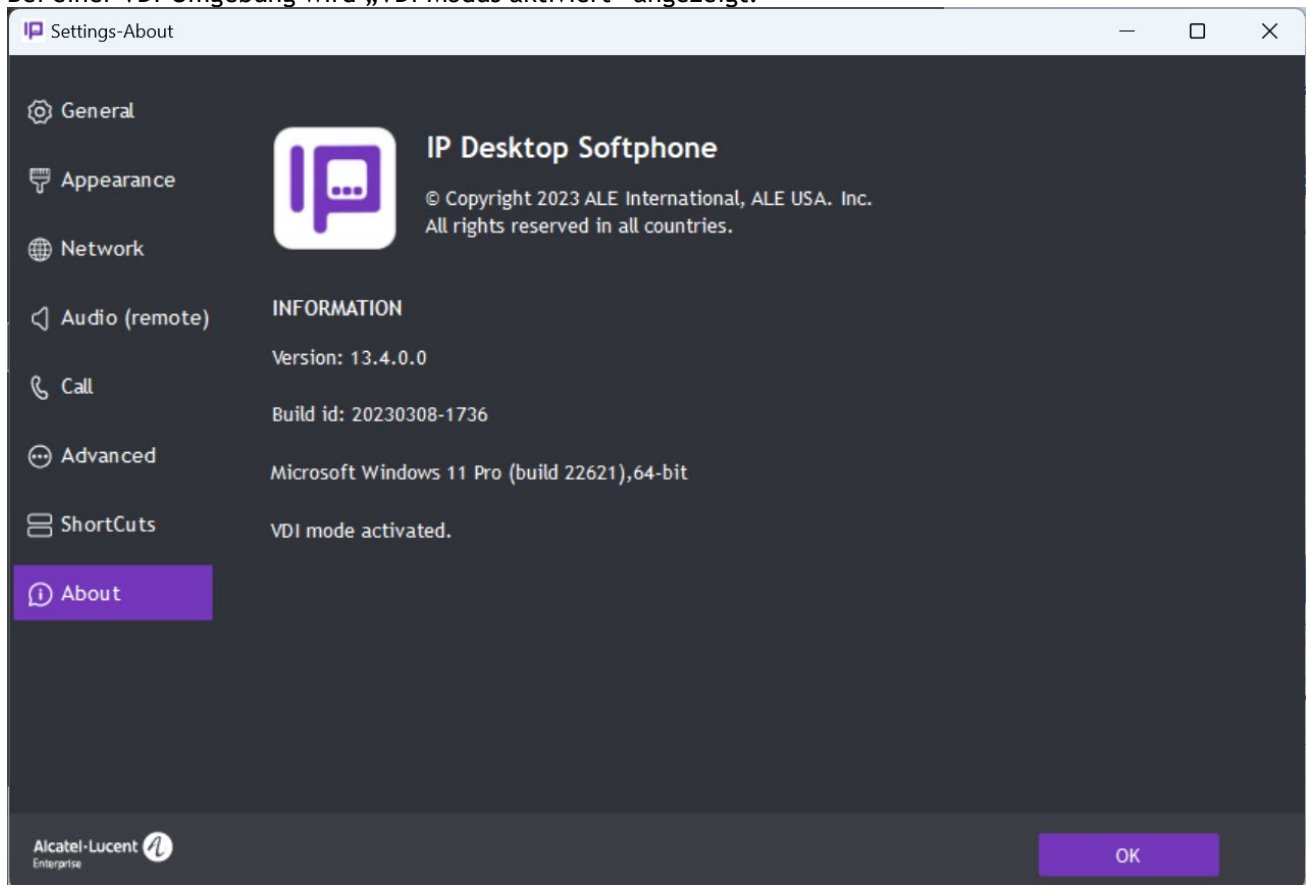
Um das Softphone zu starten, verwenden Sie die Verknüpfung der Anwendung, die während der Installation in der VDI-Umgebung erstellt wurde.



Sie können auch über das Startmenü auf die Anwendung zugreifen (im Desktop einer VDI-Umgebung).

☐ Ausführungsmodus

Überprüfen Sie die installierte Version mit der Schaltfläche „?“ auf dem IP Desktop Softphone. Bei einer VDI-Umgebung wird „VDI-Modus aktiviert“ angezeigt.



Überprüfen Sie die installierte Version des VVX-Moduls, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das VVX-Symbol im Systray des Benutzer-PCs klicken und „Info“ wählen.





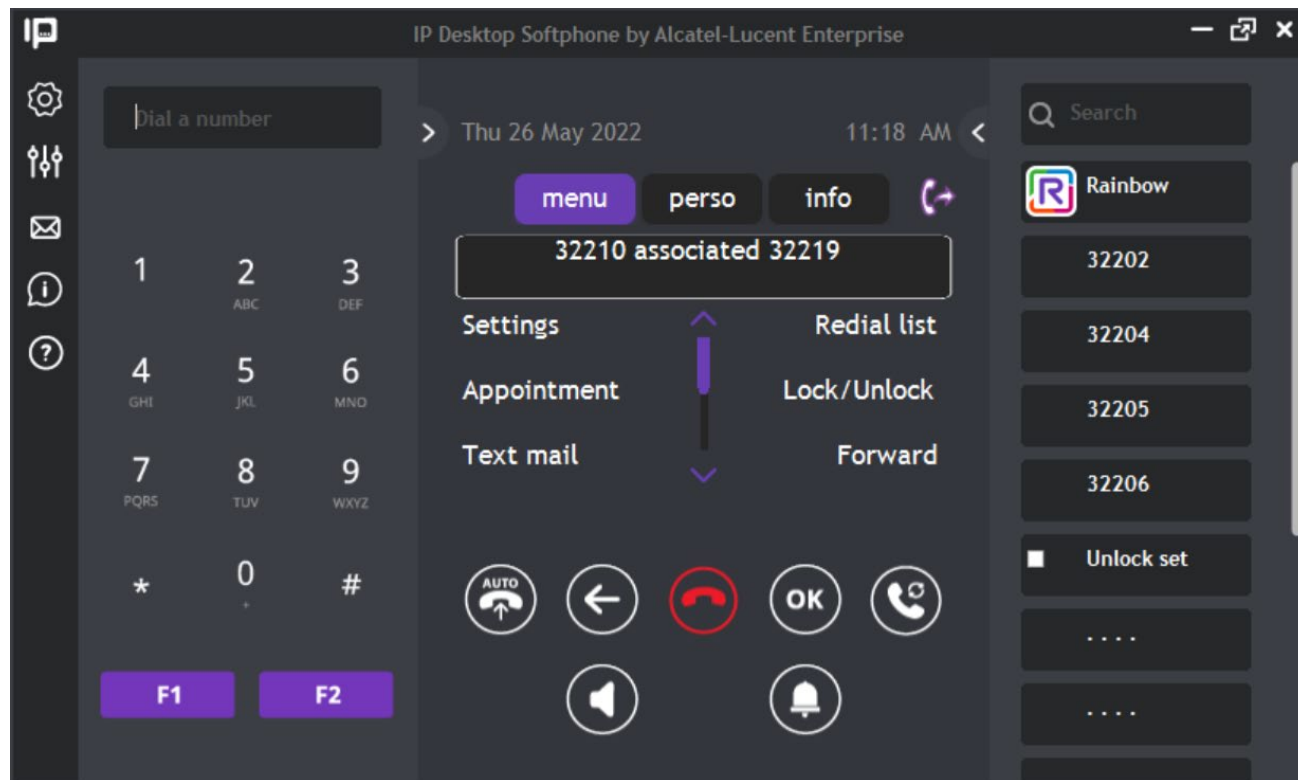
Falls erforderlich, kann das VVX-Modul durch Auswahl von „Zurücksetzen“ auf dem VVX-Symbol neu gestartet werden.

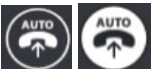
☐ Beschränkungen für den VDI-Modus

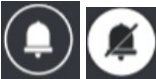
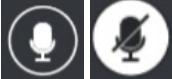
Funktion	Beschreibung
Klingelton anpassen	Die Funktion „Klingelton anpassen“ in den Audioeinstellungen ist für den VDI-Modus nicht verfügbar.
Mehrere Sitzungen	Das IP Desktop Softphone kann nicht gleichzeitig im Desktop- und im Anwendungsmodus gestartet werden.
Rest-API	Die Rest-API für Anruf annehmen/Anruf durchführen ist nicht verfügbar.
Benachrichtigungs-Badge für entgangene Anrufe	Anwendungsmodus: Es gibt kein Benachrichtigungs-Badge auf dem IPDSP-Symbol in der Taskleiste, das die Gesamtzahl der entgangenen Anrufe oder Nachrichten anzeigt.
TEL-Protokoll	Verfügbar nur mit Browser im VDI-Anwendungsmodus oder im VDI-Desktop.
Outlook-Add-in	Verfügbar nur mit Outlook im VDI-Anwendungsmodus oder im VDI-Desktop.
Tastenkombination zum Anrufen der ausgewählten Nummer	Verfügbar, wenn die Nummer ausgewählt und kopiert wurde und IPDSP oder VDI-Desktop aktiviert sind
Tastenkombination für Maximieren	Anwendungsmodus: Nicht verfügbar Desktop-Modus: Nur verfügbar, wenn der VDI-Desktop aktiv ist
Klicken und Anrufen	Verfügbar, wenn die Nummer ausgewählt und kopiert wurde.
OXO-Server	IPDSP im VDI-Modus wird auf dem OXO-Server nicht unterstützt.

7 Verwendung von IP Desktop Softphone

Wenn Sie die Anwendung starten, wird die Telefonanzeige geöffnet. Das Thema der Anzeige hängt von der Themenauswahl ab, die Sie bereits konfiguriert haben. Nachfolgend ist ein Beispiel dargestellt: Im unten stehenden Screenshot sind die Komponenten der Telefonanzeige kurz beschrieben. Sie können sie identifizieren

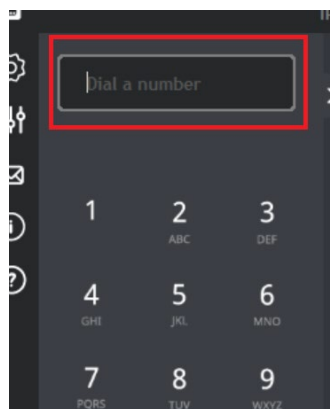


Schaltfläche/Symbol	Beschreibung
	Mit dieser Schaltfläche können Sie die Einstellungen anzeigen.
	Mit dieser Schaltfläche können Sie die Nacherichten anzeigen.
	Diese Taste wird verwendet, um Informationen über einige eingestellte Tasten zu erhalten, Hilfe: Drücken Sie „i“ und eine Taste
	Mit dieser Schaltfläche können Sie die Über-Informationen anzeigen.
	Mit dieser Schaltfläche können Sie direktes Ansprechen aktivieren
	Zurück-Taste: ermöglicht die Rückkehr zur vorherigen Seite bei kurzem Drücken oder die Rückkehr zur Hauptseite bei langem Drücken

	Mit dieser Taste können Sie die zuletzt gewählte Nummer anrufen, wenn Sie sie kurz drücken, oder zur Wahlwiederholungsliste gehen, wenn Sie sie lange drücken.
	Mit dieser Taste können Sie das Klingeln bei einem eingehenden Anruf aktivieren oder deaktivieren.
	Mit dieser Taste können Sie einen Anruf auslösen oder einen läutenden Anruf beenden.
	Mit dieser Taste können Sie einen Anruf entgegennehmen.
	Diese Schaltfläche ermöglicht die Anwendung einer Aktion.
	Diese Taste ermöglicht die Aktivierung des Lautsprechers.
	Mit dieser Taste können Sie die Kommunikation stummschalten bzw. die Stummschaltung aufheben.
	Mit dieser Taste können Sie die Lautstärke der Stimme erhöhen.
	Mit dieser Taste können Sie die Lautstärke der Stimme reduzieren.

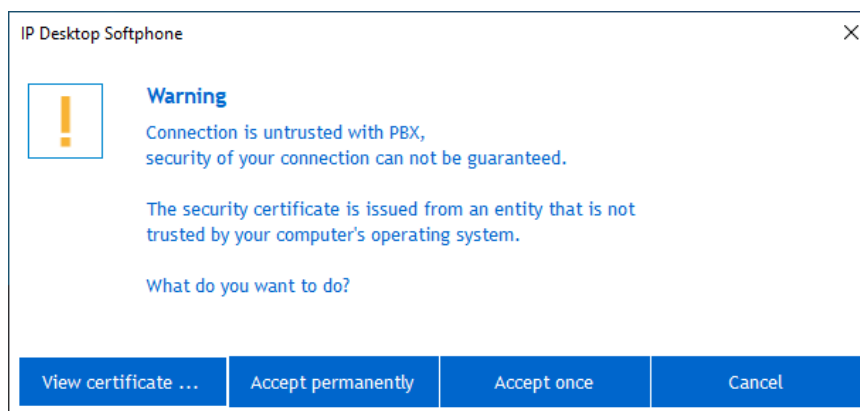
Beachten Sie, dass diese Schaltflächen je nach Kontext angezeigt werden oder nicht.

Es ist auch eine Wählzone verfügbar, die nützlich ist, wenn der Benutzer eine vollständige Nummer eingeben möchte, um sie vor dem Anruf zu ändern:



7.1 Standardverschlüsselung

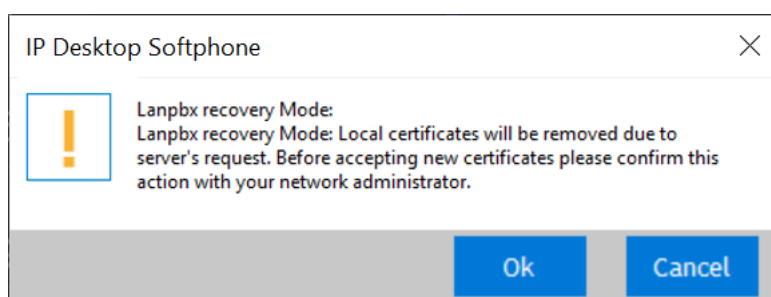
Wenn die Standardverschlüsselung auf TK-Anlagenseite konfiguriert ist (siehe Installationshandbuch) und die erforderlichen Zertifikate im Windows-Systemspeicher nicht installiert sind, kann es sein, dass Benutzer des IP Desktop Softphone aufgefordert werden, das DTLS-Zertifikat zu akzeptieren.



Der Benutzer kann es permanent akzeptieren, damit die Meldung nicht erneut angezeigt wird. Wird es nur einmal akzeptiert, wird die Meldung das nächste Mal erneut angezeigt, wenn das IP Desktop Softphone eine Verbindung herstellt.

Der Benutzer kann das Zertifikat auch anzeigen und im persönlichen Windows-Speicher installieren, um beim nächsten Mal nicht erneut zur Bestätigung aufgefordert zu werden.

Im Falle eines Wiederherstellungsprozesses, der es ermöglicht, Endgeräte dazu zu zwingen, eine bestimmte CTL zu vergessen und zum TOFU-Modus zurückzukehren, kann IP Desktop Softphone eine Nachricht zum Akzeptieren dieses Verfahrens anzeigen:



Ein Symbol oben im IP Desktop Softphone zeigt an, dass die Standardverschlüsselung verwendet wird.



7.2 Anruf tätigen

1. Starten Sie die Anwendung. Falls Sie die Anwendung bereits gestartet haben und sie lediglich inaktiv ist, klicken Sie im Infobereich auf das Symbol , um sie zu aktivieren.

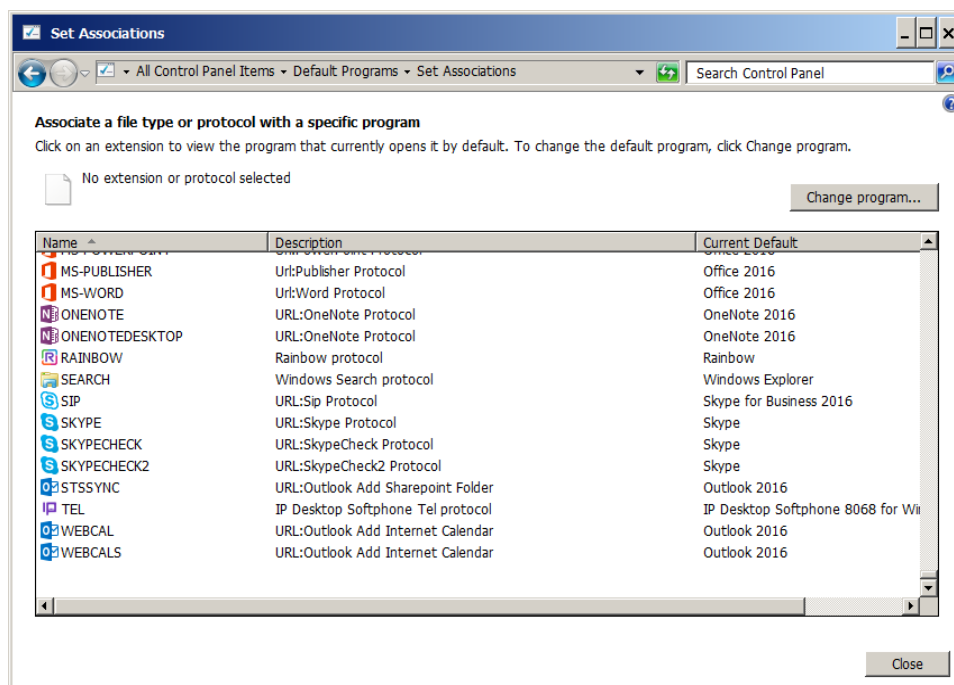
2. Wählen Sie die gewünschte Nummer über das numerische Tastenfeld des Computers oder in der Telefonanzeige. Es ist nicht nötig, die Eingabetaste zu drücken. Die gewählte Nummer wird im Anzeigebereich dargestellt.
3. Falls der Anschluss des Teilnehmers besetzt ist, hören Sie nicht nur einen Besetztton, sondern können den entsprechenden Status auch im Anzeigebereich sehen.
4. Zur Wahlwiederholung derselben Nummer klicken Sie auf dem Softphone auf die Taste .
5. Sie können den Ruftton über die Lautsprecher des Computers hören. Sprechen Sie in das angeschlossene Mikrofon. Die Stimme des Teilnehmers ist über die am System angeschlossenen Lautsprecher zu hören.
6. Zum Beenden des Anrufs klicken Sie auf die Taste .

7.3 Mit TEL Protocol einen Anruf tätigen

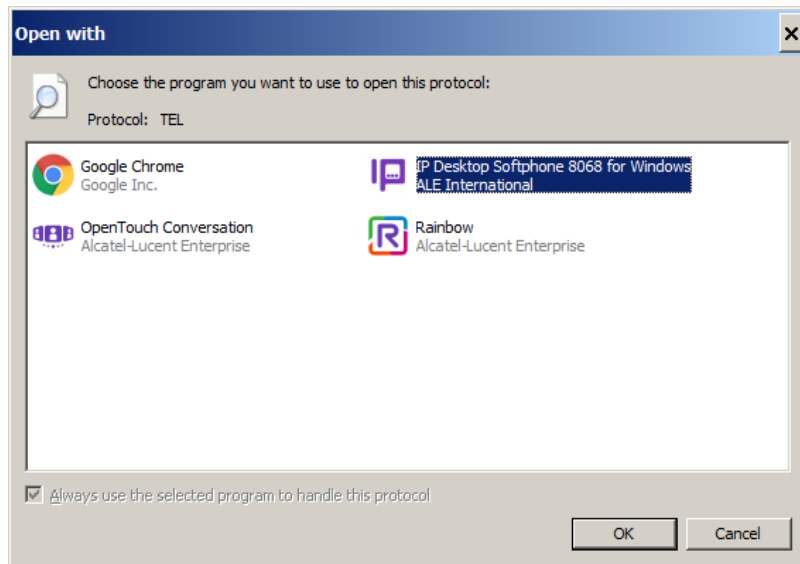
IP Desktop Softphone kann mit dem TEL Protocol verbunden werden. Sie können es verwenden, um einen Anruf an eine Nummer zu tätigen, wenn das IP Desktop Softphone als Standardprogramm für dieses Protokoll konfiguriert ist. Zum Beispiel: [TEL:+12345678](tel:+12345678).

IP Desktop Softphone als Standardprogramm für TEL Protocol konfigurieren:

1. Systemsteuerung öffnen
2. Zu „Standardprogramme“ gehen
3. Zu „Datei oder Protokoll einem Programm zuordnen“ gehen
4. Doppelklick auf TEL Protocol (zu den Protokollen herunterscrollen)



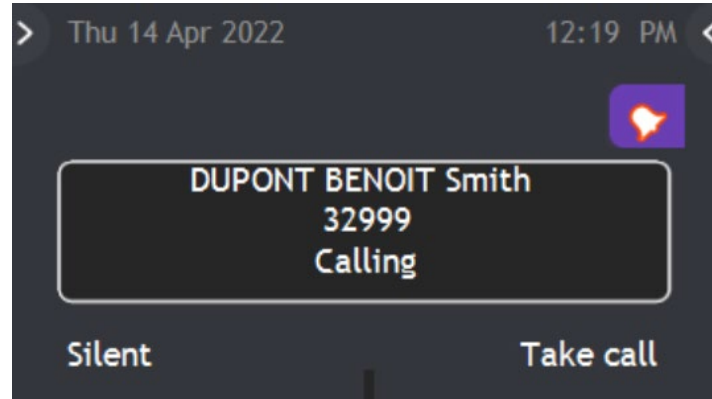
5. IP Desktop Softphone als Standardprogramm auswählen und auf „OK“ klicken.



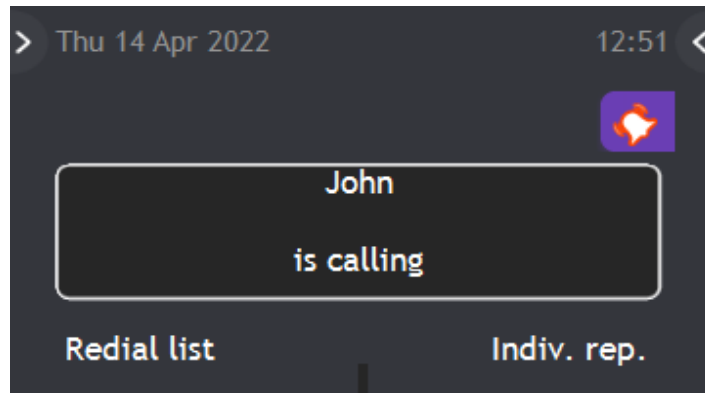
7.4 Einen Anruf entgegennehmen

1. Wenn Sie einen Anruf erhalten, werden Sie auf die drei folgenden Weisen darüber informiert:
 - a) Sie können den Rufton hören.
 - b) Im Anzeigebereich erscheint die Nummer des Anrufers. Nachfolgend ist ein Beispiel gegeben:

OXE Anzeige eines eingehenden Anrufs



OXO Anzeige eines eingehenden Anrufs



- c) Das Symbol im Infobereich wechselt zwischen den folgenden beiden Darstellungen:

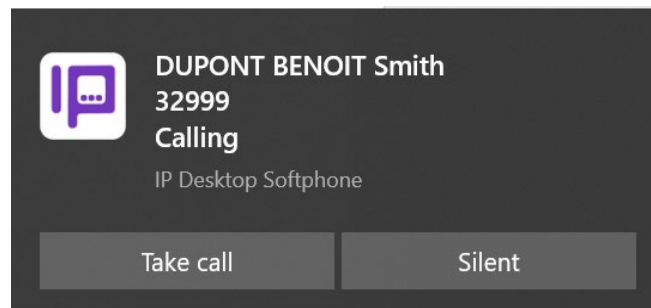


Nebenstelle verfügbar



Nebenstelle im Gespräch

2. Zur Entgegennahme des Anrufs stehen Ihnen die folgenden drei Möglichkeiten zur Verfügung:
 - a) Drücken Sie die Eingabetaste auf der Tastatur
 - b) Klicken Sie auf den Link „Anruf annehmen“ in der Anzeige (siehe oben stehenden Screenshot).
 - c) Klicken Sie auf das Bildfenster für den eingehenden Anruf, wenn die Option „Toaster“ aktiviert ist (siehe Kapitel: 6.2.1.1, Abschnitt "Benachrichtigung über Anrufe").



3. Um den Rufton zu stoppen, aber in der Leitung zu bleiben, klicken Sie auf „Stumm“ oder verwenden Sie .

4. Zum Lauter- oder Leiserstellen des Gesprächs klicken Sie auf  oder .

Zum Beenden des Anrufs klicken Sie auf die Taste .

7.5 Weitere Verwendungen

1. Um Textnachrichten zu senden, klicken Sie auf die Schaltfläche . Die relevanten Anzeigen werden im Anzeigebereich dargestellt. Geben Sie Text über die Tastatur des Computers ein.

2. Direktes Ansprechen: Wird durch die Taste  dargestellt. Sie hat zwei verschiedene Funktionen. Ob dem Benutzer eine davon oder beide zur Verfügung stehen, hängt von der Konfiguration durch den Administrator ab. Diese Taste fungiert als Umschalttaste.

- a) Telefon im Ruhezustand: Wenn der Benutzer auf diese Taste klickt, erscheint die Meldung „Interphony aktiviert“ auf dem Bildschirm. Außerdem wird die Taste blau und bleibt auch so. Daran ist zu erkennen, dass die Funktion für direktes Ansprechen aktiv ist. In diesem Fall werden eingehende Anrufe automatisch angenommen. Die Leitung wird also ohne Eingriff durch den Benutzer aktiv. Da es sich hier um eine Umschalttaste handelt, muss der Benutzer zum Deaktivieren der Funktion einfach nur erneut darauf klicken. Daraufhin wird zur Bestätigung die Meldung „Interphony deaktiviert.“ auf dem Bildschirm angezeigt. Die Farbe der Schaltfläche ändert sich ebenfalls in den Standardwert.
- b) Während eines Telefongesprächs: Wenn der Benutzer während eines Gesprächs auf diese Taste klickt, wird der Ton auf seiner Seite stummgeschaltet. Der Teilnehmer am anderen Endgerät kann den Benutzer dann nicht mehr hören. Zum Aufheben der Stummschaltung muss der Benutzer erneut auf die Taste klicken.

3. Zum Auswählen des Modus Stumm (Rufton ausschalten) klicken Sie auf die Taste .

Sobald Modus Stumm aktiviert ist, sieht das Symbol so aus: .

4. Versäumte Anrufe: Wenn ein Anruf versäumt oder eine Nachricht hinterlassen wird, zeigt das

IPDSP-Symbol die Gesamtzahl der verpassten und verlorenen Anrufe an. .

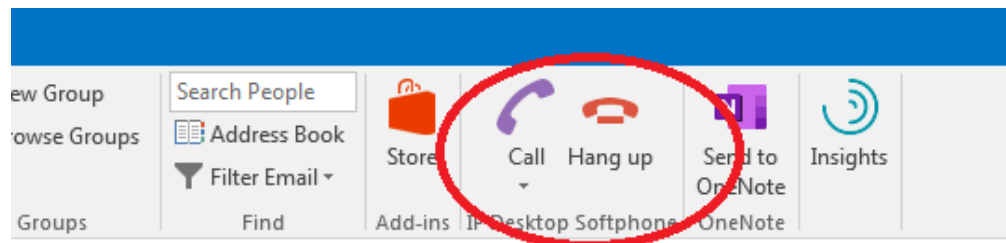
5. Wenn irgendeine „Weiterleiten“-Funktion für das IPDSP-Telefon aktiviert ist, blinkt das neue Symbol im Infobereich:



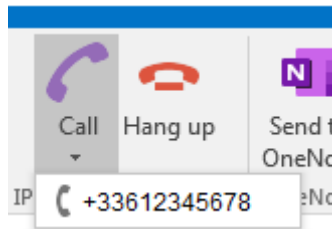
Das Symbol wird entsprechend dem aktuellen Status angezeigt.

7.6 Outlook-Add-In

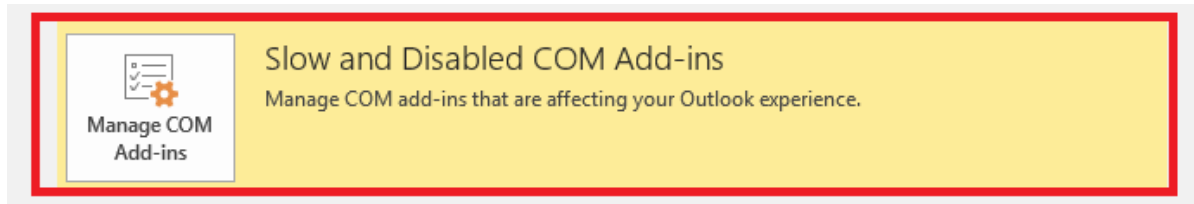
Wenn das IP Desktop Softphone Add-In für Outlook installiert ist (siehe Installations- und Administrationshandbuch), erscheint es auf der Startseite von Outlook mit dem Namen "IP Desktop Softphone" mit zwei Tasten: Rufen Sie an und legen Sie auf.



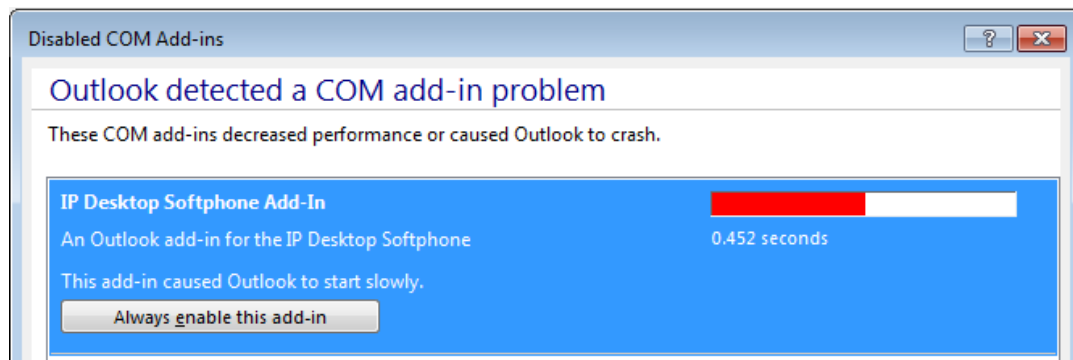
Wenn eine E-Mail mit einem bekannten Absender ausgewählt wird, ist die Schaltfläche Anrufen aktiviert: Klicken Sie darauf, um die Liste der Telefone des Absenders anzuzeigen. Klicken Sie auf eines der verfügbaren Telefone in der Liste, um eine Anrufanforderung an das Softphone zu senden. Diese Funktion ist auch in der Kontaktansicht verfügbar.



Eine Auflegen-Anfrage kann über die Schaltfläche Auflegen an das Softphone gesendet werden. Wenn das Add-In „IP Desktop Softphone“ nicht auf der Outlook-Registerkarte „Privat“ angezeigt wird, selbst wenn es installiert ist, können Sie überprüfen, ob es deaktiviert ist und es aktivieren. Rufen Sie dazu im Menü „Datei“ den Befehl „COM-Add-Ins verwalten“ auf.



Klicken Sie auf „Dieses Add-In immer aktivieren“:



7.7 Erreichbarkeit

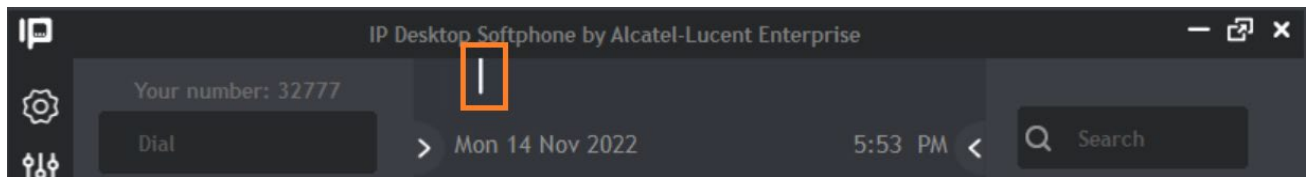
Um die Barrierefreiheit zu verbessern, bietet die Anwendung IP Desktop Softphone eine Reihe von Funktionen:

- ☐ Das Thema der Anwendung kann auf ein helles Thema eingestellt werden (Registerkarte "Erscheinungsbild").
- ☐ Die Schriftgröße kann auf groß eingestellt werden (Registerkarte "Erscheinungsbild").
- ☐ Der Name der jeweiligen Barrierefreiheitsfunktion ist mit jeder Schaltfläche der Anwendung verbunden.
- ☐ Die Möglichkeit, zwischen den barrierefreien Elementen des Hauptbildschirms mit den Tastenkombinationen "Umschalt + Pfeil nach oben" und "Umschalt + Pfeil nach unten" zu navigieren.

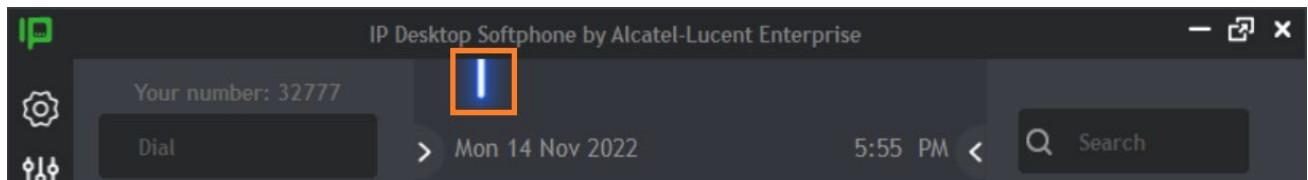
7.8 Anrufanzeige

Mit der Anrufanzeige oben in der Mitte der Benutzeroberfläche kann zwischen unterschiedlichen Anruftypen unterschieden werden (intern = blaue, extern = violett und Chef/Sekretärin = rot)

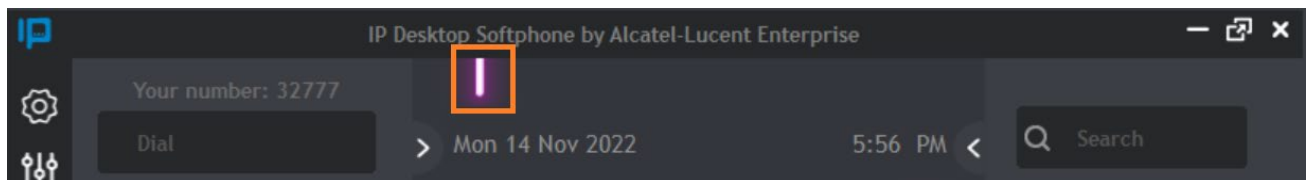
Ruhezustand:



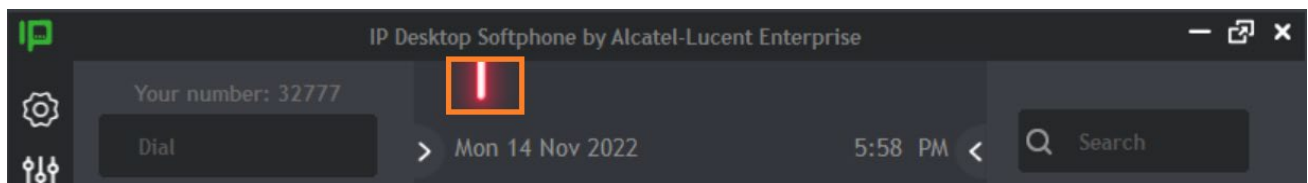
Interner Anruf:



Externer Anruf:



Anruf Chef / Sekretärin:



8 Protokolle aktivieren

Beachten Sie hierzu das Installations- und Administrationshandbuch des IP Desktop Softphones.

9 Nutzungsbeschränkungen

9.1 Nichtverfügbarkeit von NOE-Funktionen

Einige Funktionen, die in den Telefonmenüs angezeigt werden, sind für die IP Desktop Softphone Anwendung nicht relevant und nicht funktionsfähig.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der konfigurierbaren Funktionen, die in den Telefonmenüs über den Pfad *Menü\Einstellungen\Telefon*

zur Verfügung stehen und keinen Einfluss auf die Verhaltensweise von IP Desktop Softphone haben:

- Menü\Einstellungen\Telefon\Klinkenbuchse
- Menü\Einstellungen\Telefon\Bluetooth
- Menü\Einstellungen\Telefon\Rufton\Lautstärke
- Menü\Einstellungen\Telefon\Rufton\Weitere Optionen\Ansteigender Rufton
- Menü\Einstellungen\Telefon\Rufton\Weitere Optionen\Ein Piepton vor Rufton
- Menü\Einstellungen\Telefon\Rufton\Weitere Optionen\Drei Pieptöne vor Rufton

9.2 Auswahl eines Eintrags in einer Liste

Im Messaging-Portal erfolgt die Auswahl eines Eintrags in den Listen („IM“, „Anrufprotokolle“ und „Sprachmitt.“) wie folgt:

- Wählen Sie einen Eintrag aus mit:
 - Nach-oben-/Nach-unten-Tasten in der NOE-Anzeige
 - PC-Tastatur
 - der Maus
- Der ausgewählte Eintrag wird blau hervorgehoben.
- Zum Anzeigen weiterer Details klicken Sie auf „OK“, um die Auswahl zu bestätigen.

Der oben stehende Vorgang gilt auch für andere Listen:

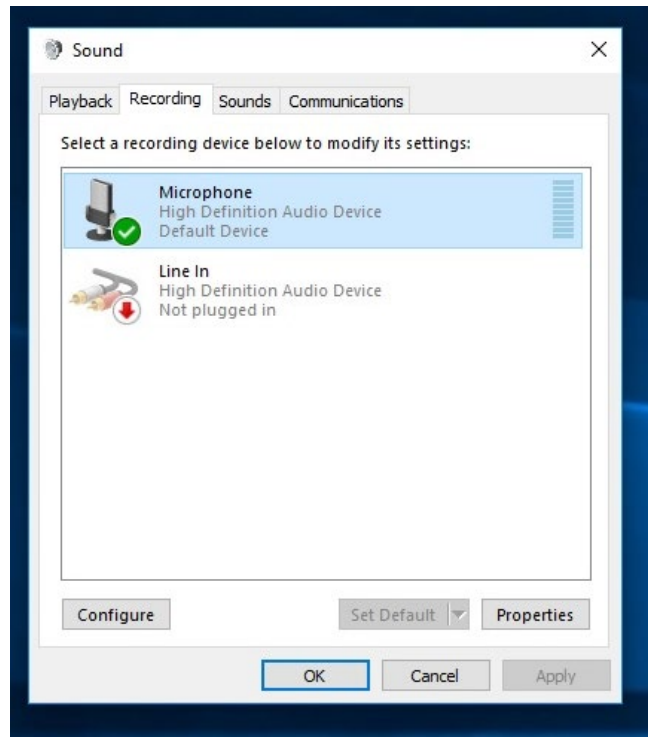
- Kontrast
- Wahlwiederholungsliste
- Sprache
- Startseite
- Melodie

Anmerkung: Mausklicks auf einen Eintrag haben keine Auswirkungen.

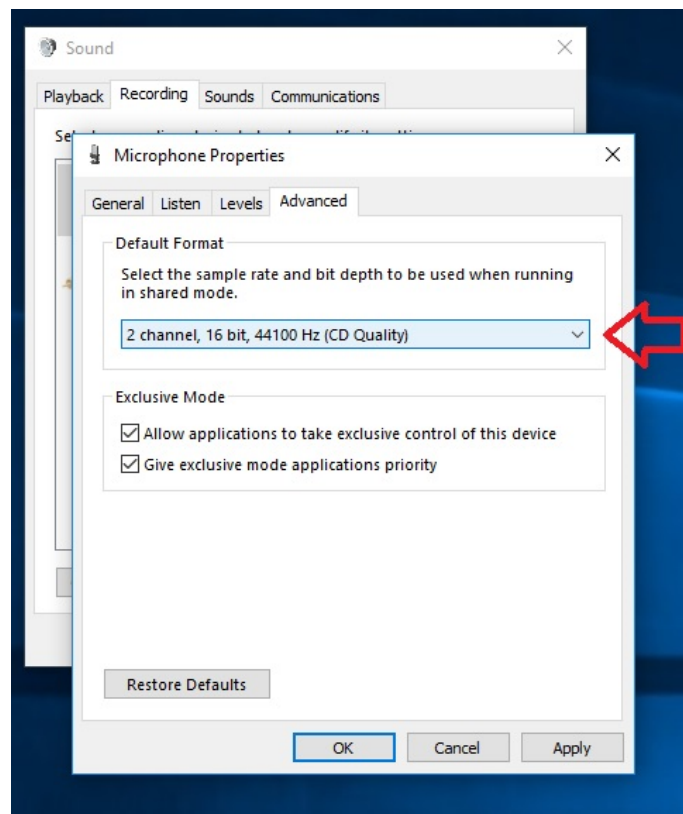
9.3 Verwendung der Freisprecheinrichtung unter Windows 10

Wenn die Soundkarte, die für die Option „Freisprechen“ verwendet wird, die im PC installierte ist, muss die folgende Lösung angewendet werden, um die Standardkonfiguration des Mikrofons zu ändern:

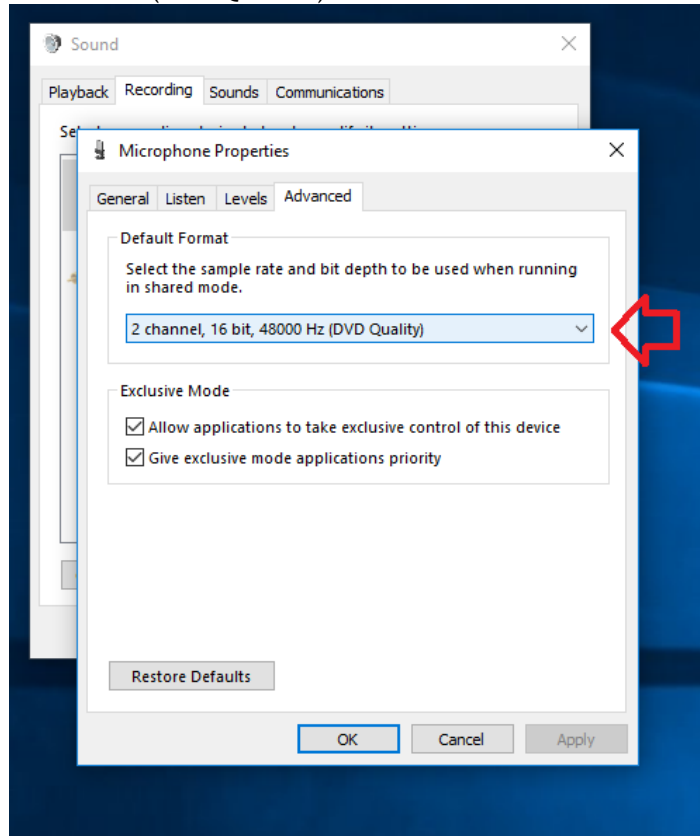
1) Öffnen Sie das Konfigurationspanel Audio, wählen Sie die Registerkarte „Aufzeichnung“ und anschließend „Mikrofon“



2) Gehen Sie zu „Eigenschaften“, Registerkarte „Erweitert“: Das Standardformat sollte 44100Hz sein



3) Ändern Sie den Wert auf 48000Hz (DVD-Qualität)



9.4 Funktion REASSIGNMENT im ProACD-Modus

Wenn IPDSP im Pro-ACD-Modus verwendet wird, wird die Funktion REASSIGNMENT nicht unterstützt, wenn der Zielbenutzer nicht zum selben OXE-Knoten gehört.

Beispiel:

IPDSP-Modus für Pro-ACD-Benutzer 1 = 30000 / Knoten 5

Neuzuordnungsanforderung für 30001 Knoten 5 => OK akzeptiert.

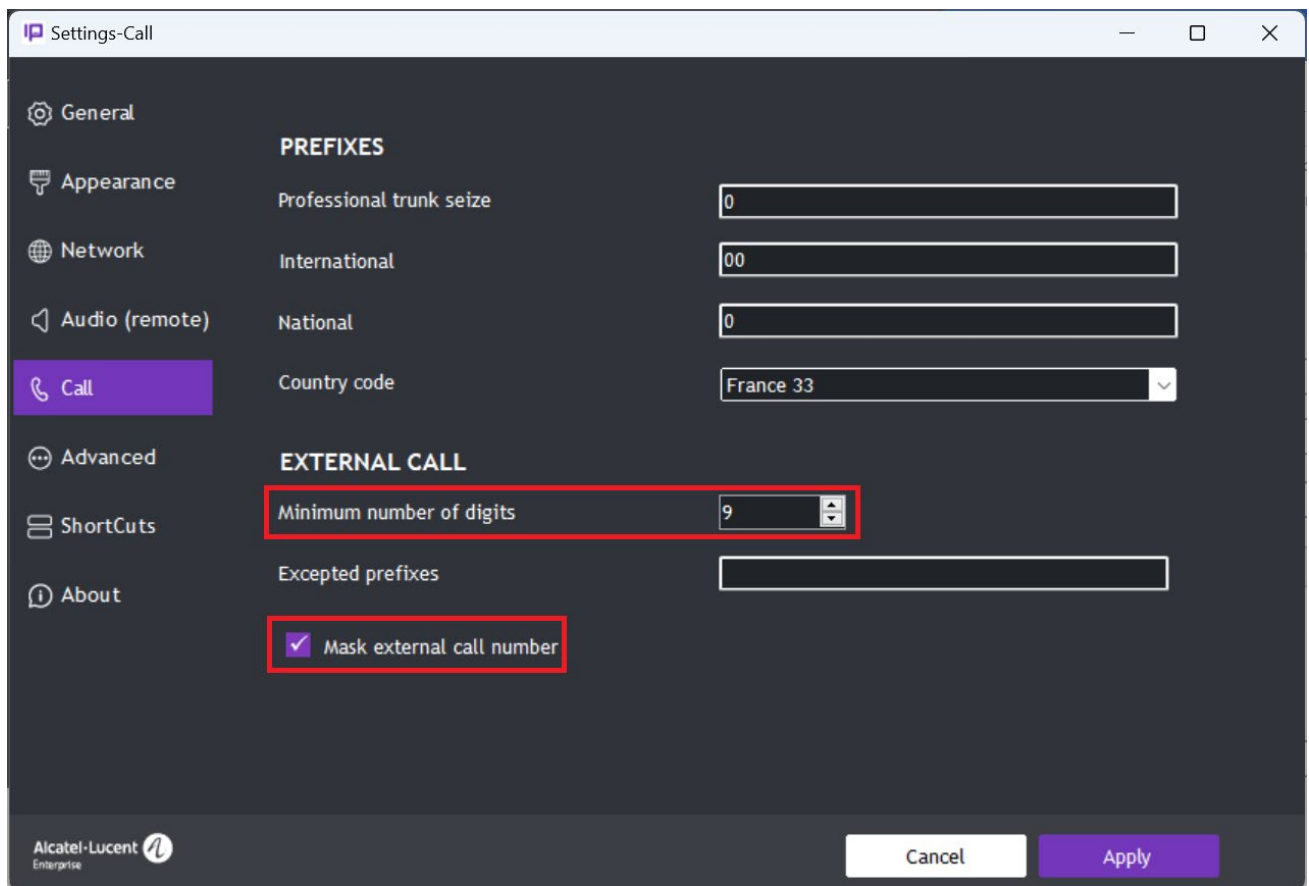
IPDSP-Modus für Pro-ACD-Benutzer 1 = 30000 / Knoten 5

Neuzuordnungsanforderung für 40000 Knoten 1 => NOK, mit Fehlermeldung verweigert.

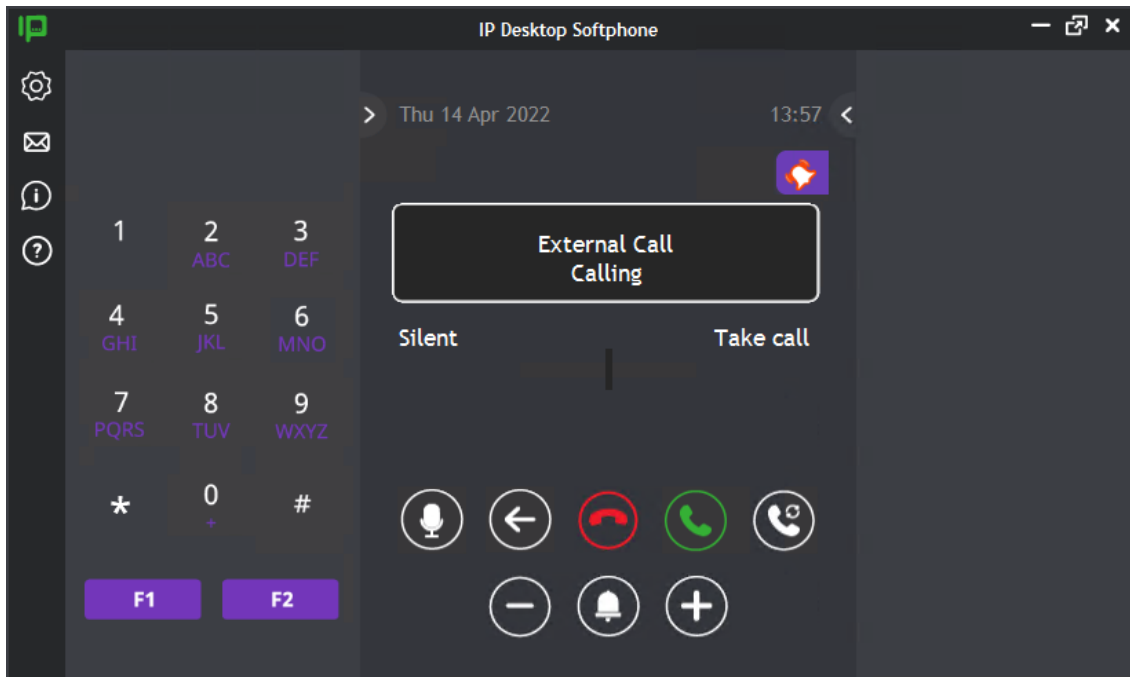
9.5 Maskierung der externen Rufnummer

Um die Nummer des externen Anrufers (CLI für eingehende Anrufe und gewählte Nummer für ausgehende Anrufe, die über CXM initiiert wurden) auf den Agententelefonen zu maskieren, sollte der Administrator die Anwendung mit diesen Parametern installieren:

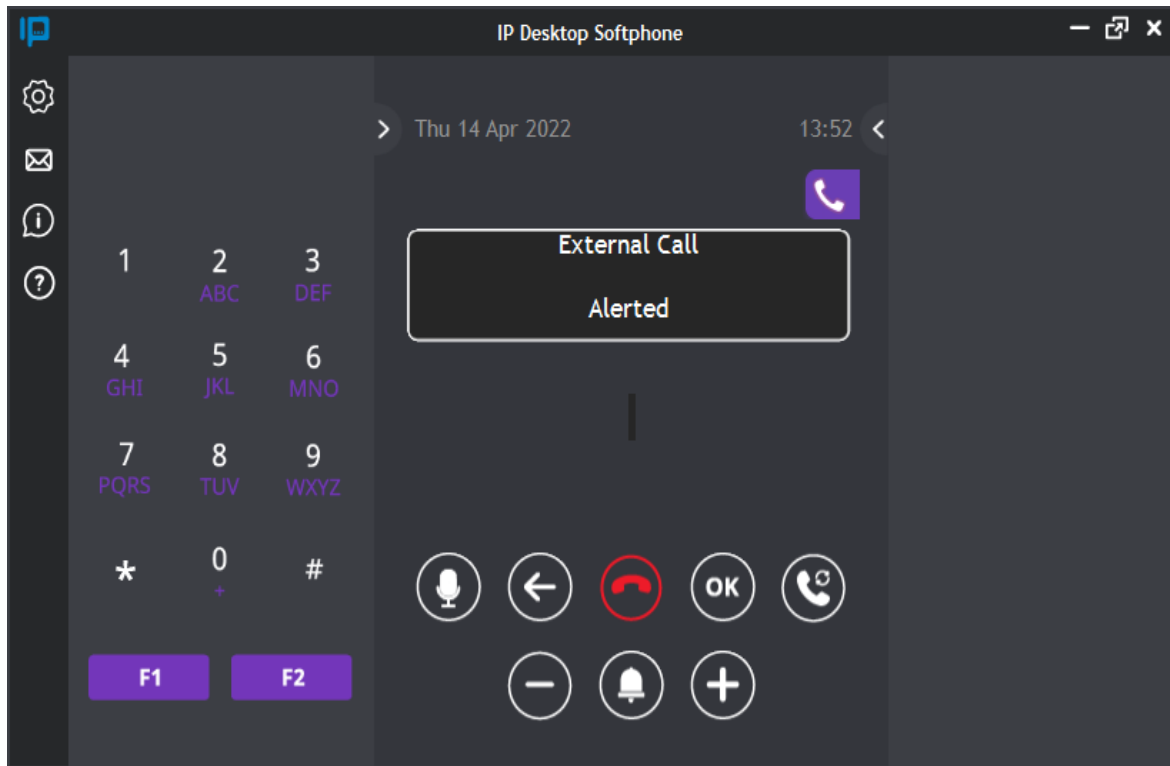
- ☐ **MASK_EXTERNAL_CALL_NUMBER=1**, um diese Funktion zu aktivieren.
- ☐ **USEPASSWORD=1 PASSWORD=<zu definieren>**, um die erweiterte Fensterkonfiguration zu schützen
- ☐ **MINDIGITS=<Nummer>**; um die externe Rufnummer zu identifizieren, muss diese entsprechend der lokalen Situation festgelegt werden (in Frankreich können interne Teilnehmernummern bis zu 8 Ziffern haben; deshalb wird dieses Feld auf 9 gesetzt).



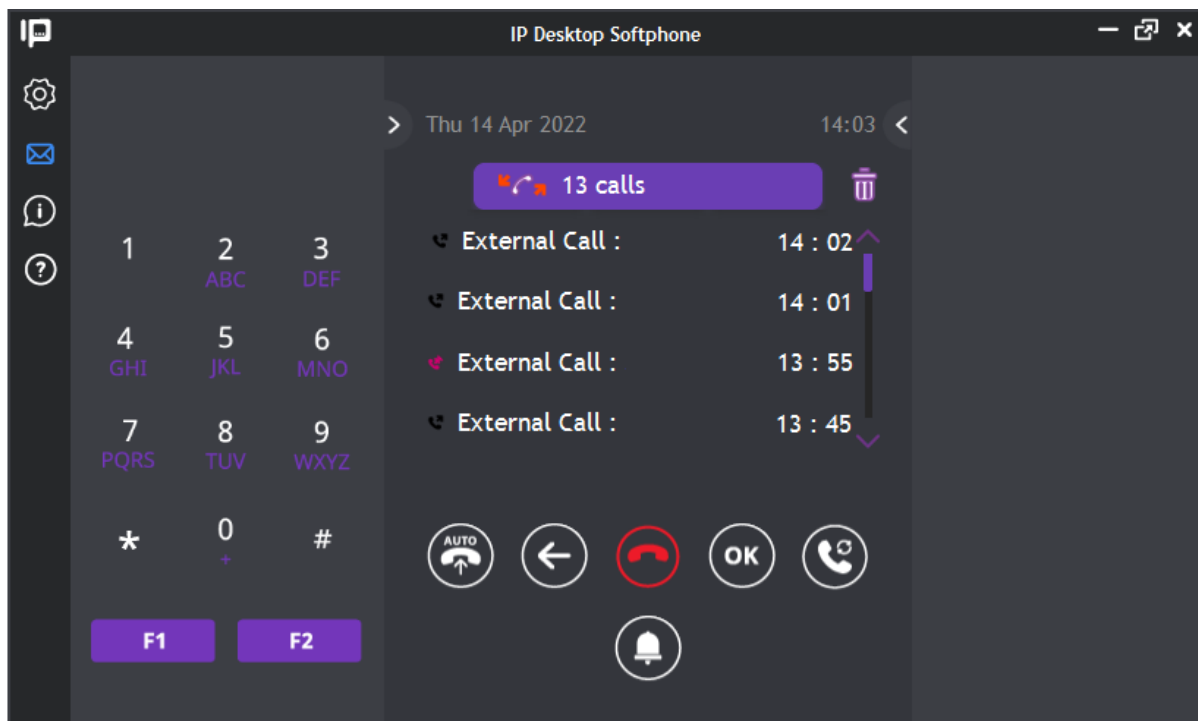
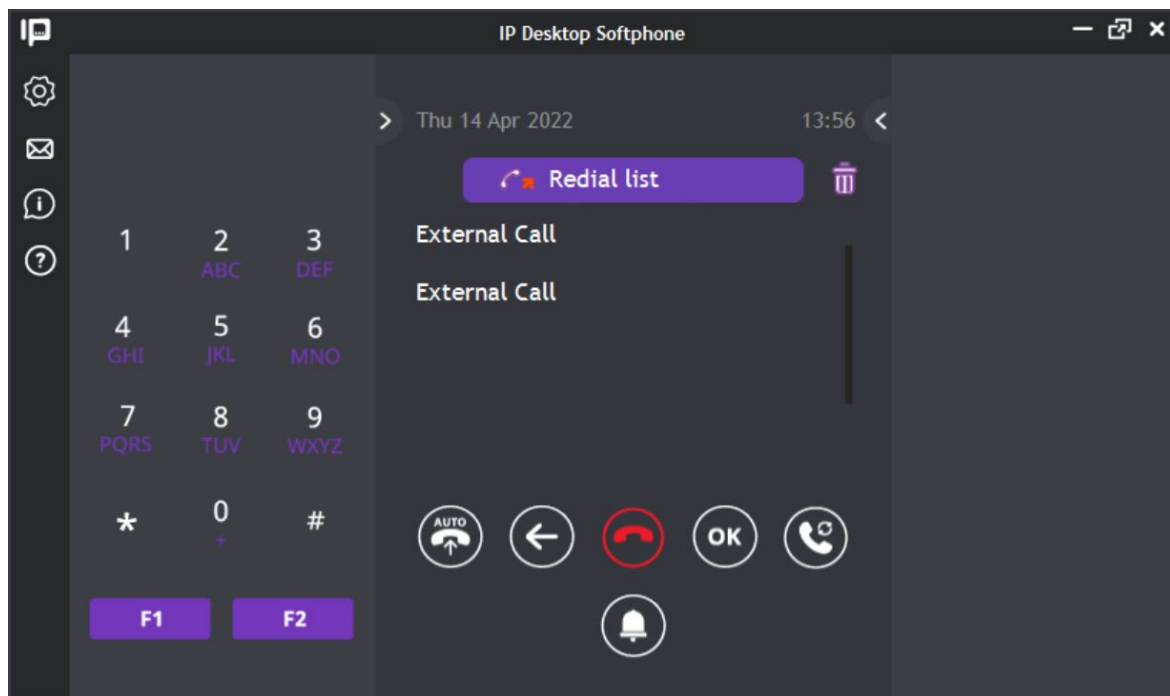
Damit wird die Anruferidentifikation für eingehende Anrufe aus dem öffentlichen Netz sowie die angerufene Nummer für ausgehende Anrufe in das öffentliche Netz ausgeblendet.
Auf dem Bildschirm wird in allen Menüs und Fenstern des Softphones nur „Externer Anruf“ und nicht die angerufene Nummer angezeigt.
Die Teilnehmernummer wird nur bei internen Anrufen angezeigt.
Ankommender Ruf:



Abgehender Ruf:

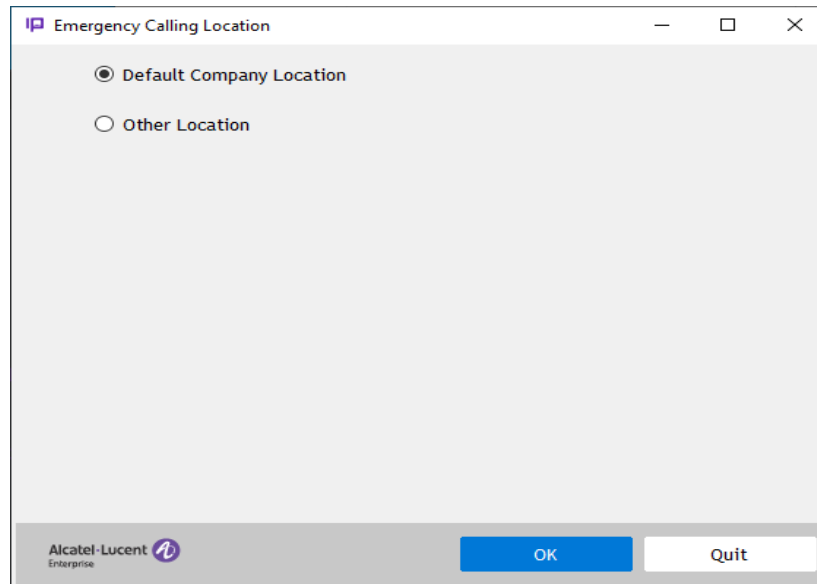


Andere Menüs:



10 - Standort des Notrufs

- ☐ Wenn die Option aktiviert wurde, zeigt IPDSP beim Start das folgende Pop-up mit 2 Optionen an:
 - Standardspeicherort, der auf Unternehmensebene verwaltet wird, innerhalb des VNA-Servers
 - eine andere Stelle, die den Endnutzer auffordert, die gesamte Adresse einzugeben, unter der er den IPDSP nutzt



- ☐ Jedes Mal, wenn der IPDSP neu gestartet wird, wird das Pop-up-Fenster angezeigt.
- ☐ Die letzte Wahl wird als bevorzugte Wahl dargestellt (Beispiel: letzte Wahl = Anderer Ort, beim Neustart ist das Häkchen bei „Anderer Standort“)
- ☐ Die Informationen zum „anderen Standort“ werden zusammen mit den Daten des Endnutzers gespeichert und bei jeder Anzeige im Pop-up-Fenster erneut angezeigt.
- ☐ Wenn „Anderer Standort“ gewählt wird und die Adressfelder leer sind, kann der Benutzer diese Wahl nicht speichern (Schaltfläche OK nicht aktiv).

Emergency Calling Location

☐ Default Company Location

☒ Other Location

Name: John Smith

Street Number: 26801

Street Name: AGOURA RD

Address Line 2:

City: CALABASAS

ZIP Code: 91301-5122

State: CA

Country: United States

Call me at this number: 8188784500

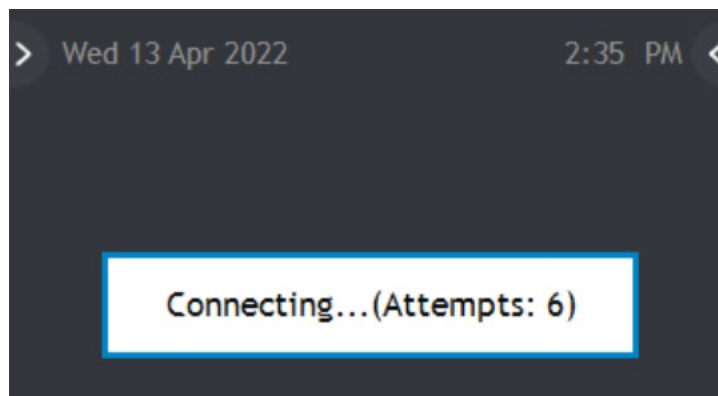
Emergency Phone: 911

Alcatel-Lucent Enterprise

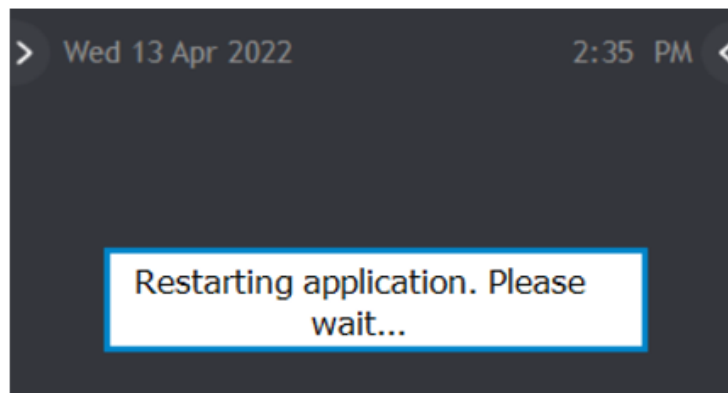
OK Quit

11 Beschreibung einiger Bildschirmmeldungen

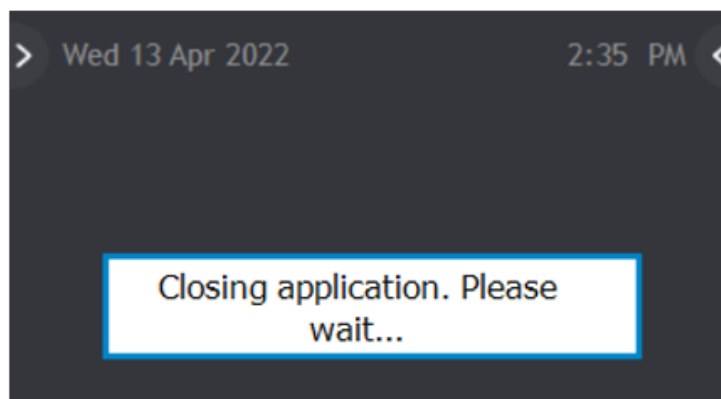
- ☐ IP Desktop Softphone versucht, eine Verbindung zur TK-Anlage aufzubauen: zeigt auch die Anzahl der Verbindungsversuche an.



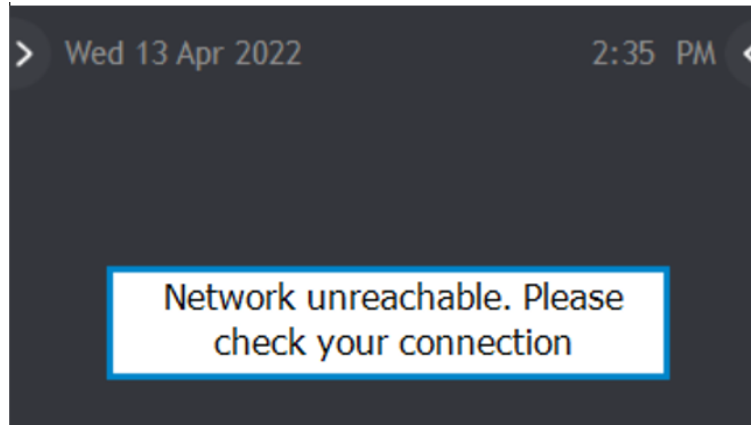
- ☐ IP Desktop Softphone startet neu: in manchen Fällen muss die Anwendung nach Konfigurationsänderungen (Thema, TFTP-Adressen usw.) neu gestartet werden.



☐ IP Desktop Softphone wird geschlossen:



- ☐ IP Desktop Softphone erkennt keine aktive Netzwerkkarte:



12 Problembehandlung

Problem	Lösung
Integriertes Mikrofon vom Windows-PC wird von der IPDSP-Anwendung nicht korrekt erkannt.	Prüfen Sie den Virenschutz, insbesondere Bedrohungen und Ausschlüsse, sowie Ausschlussregeln. Geben Sie vertrauenswürdige Anwendungen an. Der Mikrofonzugriff muss erlaubt sein.
Manchmal wird das IP Desktop Softphone nach einem Upgrade auf Windows 10 nicht gestartet.	Dies ist auf die Installation eines Microsoft-Sicherheitshotfix-Patches für Windows zurückzuführen, nachdem die Firewall geändert wurde. Dieses Problem lässt sich lösen, indem die Datei IpDesktopSoftphone.exe in der Windows-Firewall als Ausschlussregel hinzugefügt wird. Die nächste Installation eines Windows MS-Hotfixes hat keinen Einfluss auf den Firewall-Ausschluss und die Ausschlussregel bleibt erhalten.
Wenn der Benutzer bei einem Headset (zum Beispiel Jabra) auf einem neuen PC mit Windows 10 ein Echo hört.	Drücken Sie die Tastenkombination „Windows-Taste“ + „R“ und dann die Eingabetaste oder geben Sie „mmsys.cpl 2“ auf der Registerkarte „Windows durchsuchen“ ein und drücken Sie die Eingabetaste. Wählen Sie auf der Registerkarte „Aufzeichnung“ bzw. „Aufnahme“ das Ad-hoc-Jabra-Gerät aus und doppelklicken Sie darauf (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche „Eigenschaften“). Das Fenster für Übertragungseigenschaften wird angezeigt. Deaktivieren Sie dann auf der Registerkarte „Anhören“ die Option „Dieses Gerät als Wiedergabequelle verwenden“, falls noch nicht geschehen.

ENDE DES DOKUMENTS