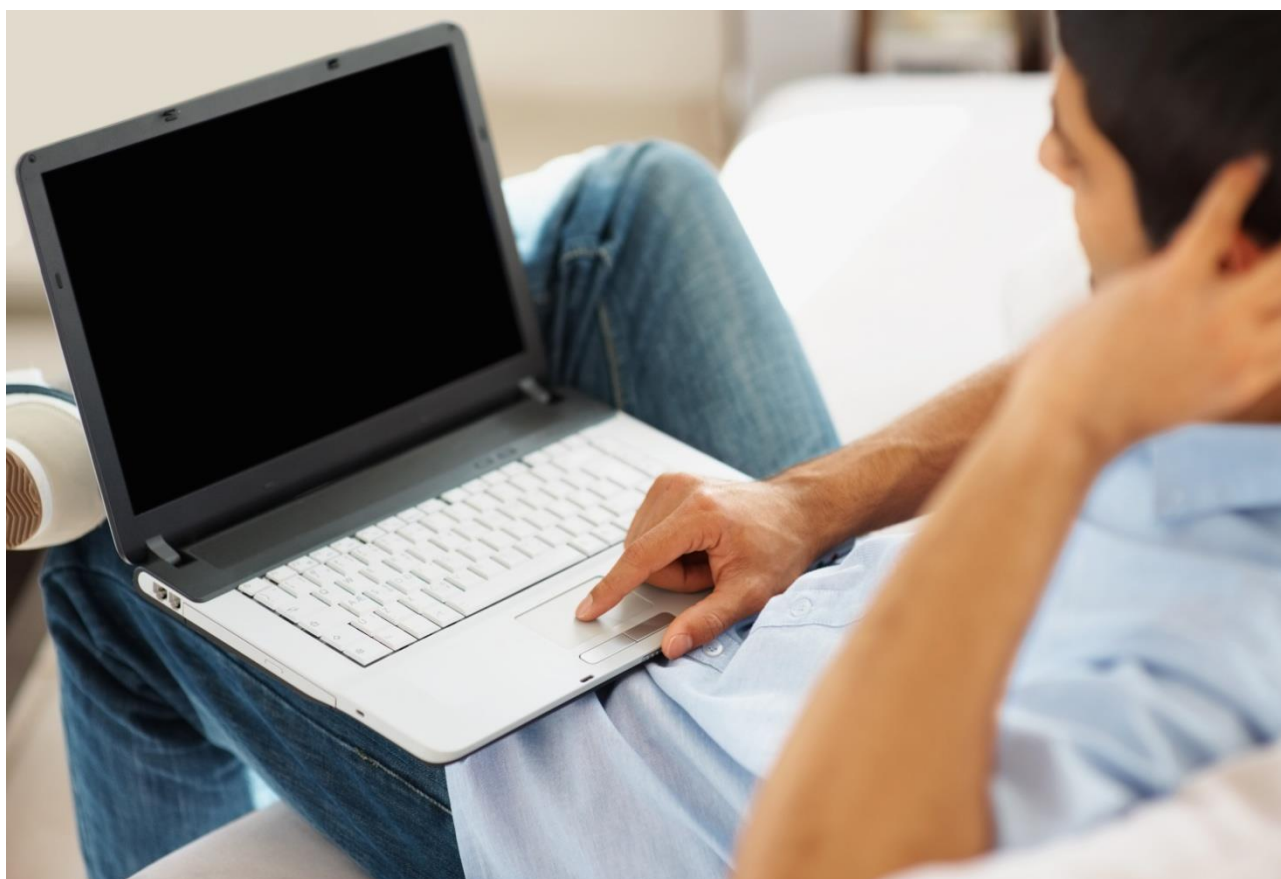




OpenTouch® Conversation für PC

OpenTouch® Conversation für PC One

OpenTouch-Benutzer

Benutzerhandbuch

R2.6.1

8AL90631DEALed01

08/2021

1	Einführung	5
1.1	OpenTouch Conversation für PC	5
1.2	Anwendung anpassen	6
1.3	Hinweis zur Windows-Installation von OpenTouch Conversation für PC	6
1.4	Echtzeit-optimierte Audio- und Videodaten in VDI-Umgebungen (Virtual Desktop Infrastructure)	7
1.5	Hinweis zu Mac OS X	7
1.6	Beschränkungen für Mac OS X	7
1.7	Softphone-Modus	7
2	OpenTouch Conversation für PC	8
2.1	OpenTouch Conversation starten	8
2.2	Anwendung beenden	8
2.3	Theme (Skin) ändern	8
2.4	Startseite	9
2.5	Ändern Ihres Fotos oder Avatars	11
2.6	Gesprächswand (Verlauf)	12
2.7	Programmierbare Funktionstasten	13
2.7.1	Nummer während des programmierten Dienstanrufs eingeben	13
2.7.2	Eine programmierbare Funktionstaste erstellen	14
2.7.3	Eine programmierbare Funktionstaste ändern oder löschen	14
2.8	Favoriten	15
2.8.1	Favoriten ohne Datenschutzoption	15
2.8.2	Favoriten mit Datenschutzoption	16
2.9	Faxanrufen	18
2.9.1	Anrufweiterleitung wählen	18
2.9.2	Festlegen und speichern der Weiterleitungsprofile	19
2.10	Präsenz	21
2.11	Kontaktkarte	22
2.11.1	Hauptinformationen	22
2.11.2	Verlauf	22
2.11.3	Umfassende Informationen	23
2.11.4	Verfügbare Aktionen	23
2.12	Besprechungskarte (Konferenz-Option)	24
2.13	Kontakt zur Favoritenliste hinzufügen, aus der Favoritenliste entfernen oder ändern	25
2.14	Kontakt in Ihrer Favoritenliste erstellen	25
2.15	Gruppenüberwachung (optional)	26
2.16	Sammelanschlussgruppe (optional)	27
2.17	Visuelle Voicemail (OpenTouch Conversation für PC)	27
2.18	Voicemail (OpenTouch Conversation für PC One)	28
2.19	Ein Gespräch starten	28
2.19.1	Rückrufanforderung	30
2.20	Einen Kontakt suchen	30
2.21	Ein Gespräch annehmen	31
2.21.1	Audio- oder Videoanruf	31
2.21.2	Annehmen eines eingehenden Anrufs auf dem Bürotelefon	32
2.21.3	Eine Sofortnachricht beantworten	32
2.22	Bei einem Gespräch (OpenTouch Conversation für PC)	33
2.22.1	Beschreibung der Bildschirmanzeige	33
2.22.2	Einen zweiten Anruf tätigen	35
2.22.3	Blinde Weiterleitung	35
2.22.4	Ein weiteres Gespräch bzw. eine weitere Konferenz mit 3 Teilnehmern einrichten	36
2.23	Content Sharing (Konferenz-Option)	37
2.24	Teilnahme an einer Besprechung	37
2.25	Einstellungen	38
2.25.1	Verhaltenseinstellungen beim Starten: „Starten“	38
2.25.2	Allgemeine Einstellungen (Anzeigenname, Sprache, Theme, Hotkeys, Bildschirm zur Anruferdarstellung): „Allgemein“	39
2.25.3	Private und geschäftliche Telefonnummern: „Telefonnummern“	39
2.25.4	Eine Liste persönlicher Kontakte in die/aus den Favoriten importieren/exportieren: „Telefonnummern“	40

2.25.5	Überlauf verwalten: „Anrufüberlauf“ (OpenTouch Conversation für PC)	40
2.25.6	Verwalten Sie ihre Begrüßungsansagen: „Begrüßungen“ (OpenTouch Conversation für PC)	41
2.25.7	Klingeltöne verwalten	41
2.25.8	Audio- und Videogerät verwalten: „Audiogerät“, „Videogerät“ (OpenTouch Conversation für PC)	42
2.25.9	„Support“	43
2.25.10	„Info“	43
2.26	Verwaltung der Begrüßungen	44
3	Manager/Assistent (optional)	46
3.1	Manager-Ansicht	46
3.1.1	Vorstellung	46
3.1.2	Gesamtansicht und Filter	46
3.2	Assistenten-Ansicht	47
3.2.1	Vorstellung	47
3.2.2	Gesamtansicht und Filter	47
3.3	Verfügbare Aktionen für den Manager oder Assistenten	48
4	Content Sharing	49
4.1	Dokumente während eines Gesprächs freigeben	49
4.2	Ihren Desktop während eines Gesprächs freigeben	50
5	Besprechung	51
5.1	Erstellen einer Besprechung	51
5.2	Optionen	52
5.3	Sichern des Zugangs zur Besprechung	53
5.4	Hinzufügen oder Entfernen eines Teilnehmers zu bzw. aus einer künftigen Besprechung und Definieren von Leitern	53
5.5	Hochladen eines Dokuments für eine Besprechung	54
5.6	Anzeigen der Besprechungsliste	55
5.7	Ändern einer künftigen Besprechung	55
5.8	Teilnahme an einer Besprechung	56
5.9	Aufzeichnen eines Meetings	57
6	ACD: Agentenapparat	58
6.1	ACD-Verbindung öffnen oder schließen (als Agent an- oder abmelden)	59
6.2	Verlauf	59
6.3	Agentenstatus	60
6.4	Eingehende Anrufe während einer ACD-Verbindung	60
7	OpenTouch Conversation für Microsoft® Outlook™	61
7.1	Unterstützte Versionen	61
7.2	OpenTouch Conversation-Dienste	61
7.2.1	Integration von OpenTouch Conversation durchführen	61
7.2.2	OpenTouch-Kommunikationsdienste	62
7.2.3	Ein Gespräch führen	63
7.2.4	Abhören einer Sprachnachricht	63
7.2.5	Aufzeichnen einer Nachricht	63
7.2.6	Präsenzinformationen	64
7.2.7	Benutzeroptionen	64
7.3	OpenTouch-Konferenz	65
7.3.1	Erstellen einer Besprechung	65
7.3.2	Absagen der Besprechung	66
7.3.3	Anzeigen von Details der Besprechung und Konfigurieren der Besprechung	66
7.3.4	Teilnahme an einer Besprechung	66
7.3.5	Settings (Einstellungen)	66
8	OpenTouch Conversation für Skype for Business	67
8.1	Integration von OpenTouch Conversation	67
8.2	Telefonpräsenzinformationen	68
8.3	Routing-Profil	68
8.4	Automatische Weiterleitung an Voicemail	68
8.5	Ein Gespräch führen	69
8.6	Kontakt suchen	69
8.7	Annehmen eines eingehenden Anrufs	69

8.8	Dokument freigeben	69
<u>9</u>	<u>Microsoft® Teams</u>	<u>70</u>
9.1	Installation	71
9.1.1	Installation als Teams-Anwendung	71
9.1.2	Installation als Teams-PowerApps	71
9.2	Integration von OpenTouch Conversation	72
9.3	Routing-Profil	73
9.4	Kontakt suchen	73
9.5	Ein Gespräch führen	74
9.6	Annehmen eines eingehenden Anrufs	74
9.7	Besprechungen	74
<u>10</u>	<u>Microsoft Office 365</u>	<u>75</u>
<u>11</u>	<u>Alcatel-Lucent Click to Call Plug-in-Erweiterung</u>	<u>76</u>
11.1	Installation	76
11.2	Einen Gmail- oder Google-Kontakt oder eine Webseite anrufen	76

1 Einführung

1.1 OpenTouch Conversation für PC

Mit OpenTouch Conversation für PC (OTC PC) verbessern Sie die Zusammenarbeit und Kommunikation innerhalb Ihres Unternehmens. Als OpenTouch-Benutzer profitieren Sie von Multimedia-Konversationen mit hoher Sprach- und Videoqualität, Instant Messaging, der Anzeige des Präsenzstatus, dem nahtlosen Wechsel zu anderen Medien und Geräten innerhalb einer Sitzung und integrierten Sitzungen zur Zusammenarbeit. Mit OpenTouch Conversation für den PC finden Ihre Mitarbeiter die richtigen Ansprechpartner. Sie können damit erkennen, ob und auf welchem Gerät ihre Kollegen verfügbar sind – und über ihre bevorzugten Kanal mit ihnen zusammenarbeiten, wenn sie beispielsweise Dokumente und Anwendungen gemeinsam verwenden oder den Desktop miteinander teilen. OpenTouch Conversation für PC One (OTC PC One) ist ein kostenloser Client auf Basis einer Benutzerlizenz. Das Tool baut auf OpenTouch Conversation für PC (OTC PC) auf und enthält einen geringeren Serviceumfang. Die User können darüber Anrufe tätigen und zusammenarbeiten – sei es per Audioanruf, Click-to-Call (Anrufe per Mausklick), Instant Messaging, Verzeichnissuche, Präsenzabfrage oder Favoritenliste. Die Funktionen, Komponenten und Integrationen richten sich nach der Lizenz von OpenTouch Conversation für PC:

	OTC PC One		OTC PC (voller Funktionsumfang)	
	Benutzerlizenz (kostenlos)	Benutzerlizenz + Konferenzen	Benutzerlizenz + Universallizenz	Benutzerlizenz + Universallizenz + Konferenzen
Gesprächsverlauf, Suche, Kontakte, Favoriten, Präsenz, Anrufweiterleitung	●	●	●	●
Audio-Konversation	●	●	●	●
Video-Konversation			●	●
Visuelle Voicemail			●	●
Voicemail	●	●		
Management aktueller Gespräche (Audio-/ Videosteuerung, Mediensteuerung, Teilnehmer, Gesprächsfunktionen)			●	●
Konferenz mit n Teilnehmern			●	●
Besprechungsmanagement		●		●
Teilen von Content		●		●
Überwachung (optional)			●	●
Manager-Assistent (optional)			●	●
Add-in für Outlook-Konferenz		●		●
Office-Integration (IM + Präsenz + C2C)			●	●
OTC für Microsoft Outlook (Outlook-Telephonie + Sprachnachrichten + Add-in zur Kontaktsynchronisation)			●	●
OTC für Skype for Business			●	●
OTC für Microsoft Teams			●	●

Das Add-in für Outlook-Konferenzen lässt sich als eigenständiges Add-in mit der Konferenz-Lizenz installieren.

Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie durch einen Lizenzwechsel bessere Funktionen nutzen.

OpenTouch Conversation ist für Microsoft-Windows- und Apple-Mac-OS-X-Plattformen erhältlich.

In diesem Dokument werden alle Funktionen des OpenTouch Conversation für PC für Windows- und Mac-OS-X-Plattformen und seine Add-ins für Microsoft-Anwendungen in Windows beschrieben. Die in diesem Dokument angegebenen Symbole und Beschriftungen sind vertraglich nicht bindend und können ohne vorherige Warnung geändert werden. Die Bilder sind vertraglich nicht bindend und sind nicht lokalisiert. Die Bilder richten sich nach dem ausgewählten Theme (der ausgewählten Skin).

1.2 Anwendung anpassen

Um die Funktionen nutzen zu können, die Ihnen mit Ihrer aktuellen Lizenz nicht zur Verfügung stehen, müssen Sie einfach nur Ihre Lizenz wechseln. Wenn bei der letzten Installation keine verfügbare Integration installiert wurde, führen Sie den Setup von OpenTouch Conversation für PC aus, um neue Funktionen hinzuzufügen. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder Anbieter.

1.3 Hinweis zur Windows-Installation von OpenTouch Conversation für PC

Bei der Installation können Sie einen Installationsmodus auswählen:

- „*Standard installation*“: Integrationspakete für OpenTouch Conversation und Microsoft Office werden installiert.
- „*Advanced installation*“: Nur ausgewählte Anwendungen werden installiert.

Verwenden Sie den Modus für eine erweiterte Installation, um genau zu steuern, was installiert werden soll:

- „*As a standalone application*“: Alle Funktionen (Gespräche, Sofortnachrichten, Kontakte, Besprechungen, Präsenz, sofern installiert) werden von OpenTouch Conversation verwaltet. Wählen Sie die zu installierenden OpenTouch-Komponenten während der Installation aus. Diese Installation integriert Add-ins für Microsoft Outlook und Microsoft Office 365.
- „*Integrated with Microsoft Skype for business*“: Wenn Sie Microsoft Lync oder Skype for Business mit den Funktionen von OpenTouch Conversation verwenden möchten.
- „*Integrated with Microsoft Teams*“: Wenn Sie Microsoft Teams mit den Funktionen von OpenTouch Conversation verwenden möchten.

Abhängig von Ihrer Auswahl können einige Optionen aktiviert oder deaktiviert werden.

1.4 Echtzeit-optimierte Audio- und Videodaten in VDI-Umgebungen (Virtual Desktop Infrastructure)

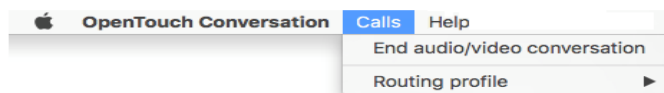
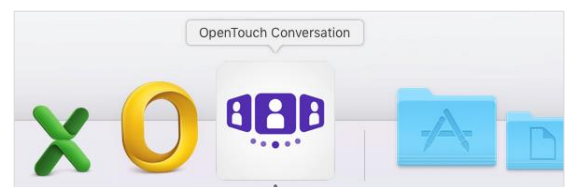
Diese Funktion wird unter Windows 7 und Windows 10 unterstützt.

In der VDI-Umgebungen weist der virtuelle Server sämtliche Medien wie Audio-, Video-, Signal- und sonstige Daten dem Gerät des Ansprechpartners zu. Es besteht außerdem die Möglichkeit, Latenzen einzufügen.

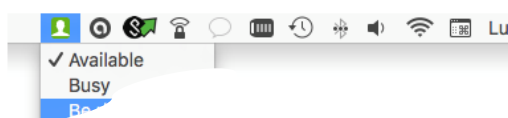
Um die Audio- und Videoqualität in einer VDI-Umgebung zu verbessern, müssen Sie das ALE-VRTX-Paket auf Ihrem Computer installieren. ALE-VRTX gewährleistet den direkten Austausch von Audio- und Videodaten zwischen Ihrem Computer und dem Gerät Ihres Kontakts. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Einrichter.

1.5 Hinweis zu Mac OS X

Bei Mac OS X werden alle Funktionen (Gespräche, Sofortnachrichten, Kontakte, Besprechungen, Präsenz) von OpenTouch Conversation verwaltet.



Sie können einige Funktionen vom Mac-Standardmenü aus erreichen: Beenden Sie das aktive Audiogespräch, wählen Sie ein vordefiniertes Routing-Profil, zeigen Sie die Version der Anwendung und die Copyright-Informationen („Info“) an, verlassen Sie die Anwendung



Die Menüleiste zeigt auch Ihren Präsenzstatus an. Sie können Ihren Status auch dann sehen oder ändern, wenn Ihre Anwendung nicht im Vordergrund ist.

1.6 Beschränkungen für Mac OS X

OpenTouch Conversation ist nur als eigenständige Anwendung erhältlich. Integrationen für Microsoft und Google sind nicht erhältlich. Die Desktopfreigabe wird unter Mac OS X nicht unterstützt. Hotkeys (Tastaturkürzel) werden unter Mac OS X nicht unterstützt.

1.7 Softphone-Modus

Das OpenTouch Conversation wird als VoIP-Softphone betrachtet, wenn alle Anrufe von/zu Ihrem Personalcomputer und nicht von/zu einem Tisch- oder Mobiltelefon getätigt werden.

Wenn der Personal Computer als Standard-Gerät für Anrufe definiert ist, befinden Sie sich im Softphone-Modus (siehe 2.9 Faxanrufen, Option „Wählen von“).

2 OpenTouch Conversation für PC

In diesem Abschnitt werden alle Funktionen von OpenTouch Conversation für PC und OpenTouch Conversation für PC One beschrieben, welches als eigenständige Anwendung installiert wurde. Alle Bilder stammen von OpenTouch Conversation, wie es auf Windows läuft. Alle Funktionsmerkmale stehen unter Windows- und Mac OS X-Plattformen zur Verfügung, mit Ausnahme der Desktop-Freigabe, die von Mac OS X nicht unterstützt wird.

Manche Funktionsmerkmale sind in OpenTouch Conversation für PC One nicht verfügbar und werden grau dargestellt oder nicht angezeigt.

2.1 OpenTouch Conversation starten

Sie können sich beim Starten einer Windows-Sitzung automatisch anmelden. OpenTouch Conversation bleibt während einer Windows-Sitzung aktiv.

Führen Sie OpenTouch Conversation von Ihrem Desktop aus oder über das Anwendungsmenü aus.

	Geben Sie die Adresse des OpenTouch-Servers ein.
	Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
	Geben Sie Ihr Passwort ein.
„Passwort speichern“	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Passwort für zukünftige Verbindungen zu speichern.
„Fernzugriff einblenden“	Wenn Sie sich außerhalb des Unternehmens aufhalten, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für den Remote-Zugriff und die öffentliche Adresse Ihres OpenTouch-Systems eingeben.

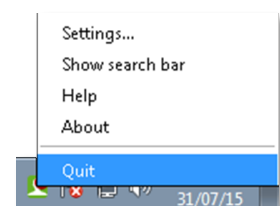


Das OpenTouch-Conversation-Symbol wird im Windows-Infobereich angezeigt.

Wenn Sie diese Option in den Einstellungen der Anwendung auswählen, können Sie sich bei jedem Start der Anwendung automatisch anmelden.

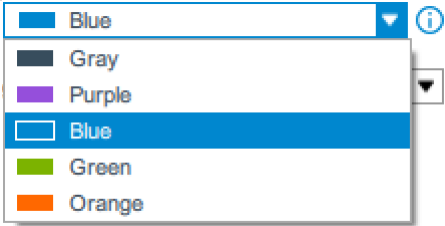
2.2 Anwendung beenden

Durch Schließen des Hauptfensters wird die Anwendung nicht mehr beendet. Klicken Sie mit rechts auf das OpenTouch-Conversation-Symbol im Windows-Infobereich oder klicken Sie auf das Mac-OS-X-Menü der Anwendung und beenden Sie dann die Anwendung, indem Sie die entsprechende Menüoption wählen.



2.3 Theme (Skin) ändern

Personalisieren Sie das Telefon mit einem Theme (Skin). Wählen Sie das Theme auf der Registerkarte „Allgemein“ in den Anwendungseinstellungen aus.

	„Thema“: Wählen Sie das Theme aus.	
„Allgemein“		
	Vorschau für das Theme öffnen.	
„OK“/ „Anwenden“	Bestätigen Sie Ihre Eingaben.	
Starten Sie die Anwendung neu.		

2.4 Startseite

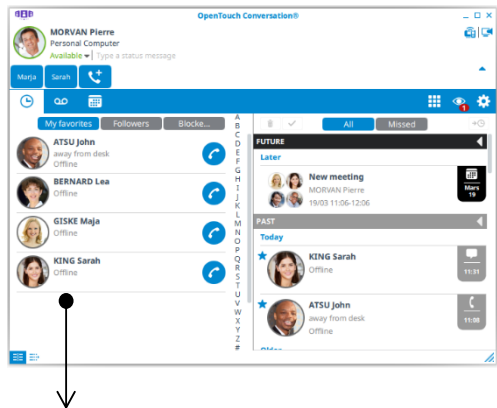
Beachten Sie, dass einige Funktionen je nach Kontext oder den nicht verfügbaren Optionen möglicherweise deaktiviert sind (z. B. Voicemail, Konferenz).



In OpenTouch Conversation für PC können Sie den Anzeigetyp auswählen. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Schaltfläche (unten links in dem Fenster). Nur die Anzeige, in der diese Registerkarte vertikal verwendet wird, ist auf OpenTouch Conversation für PC One verfügbar.



Die Favoriten-Kontakte und den Gesprächsverlauf vertikal anzeigen.



Favoriten-Kontakte

Obere Leiste:

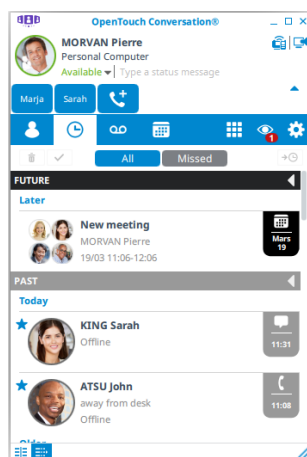
- Benutzerbereich.
- Programmierbare Softkeys, Service-Bereich.
- Such-Bereich.
- Registerkarten, Service-Bereich.

Gesprächswand:

- Vergangene Events.
- Laufende Konversation.
- Zukünftige Events.



Vertikale Anzeige von Informationen mithilfe der Registerkarten.



Obere Leiste:

- Benutzerbereich.
- Programmierbare Softkeys, Service-Bereich.
- Such-Bereich.
- Registerkarten, Service-Bereich.
- Open Favorite-Kontakte (👤).

Gesprächswand:

- Vergangene Events.
- Laufende Konversation.
- Zukünftige Events.

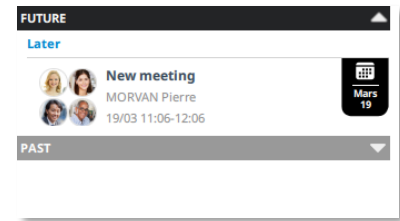
Obere Leiste

- Einstellen des Routing-Profiles und der Präsenzinformationen.
- Foto/Avatar ändern.
- Suchen nach Kontakten 🔍
- Anlegen eines Kontakts 👤+
- Anzeige des an Ihrem PC verwendeten Audiogeräts (Mikro, Lautsprecher).

Timeline minimieren/maximieren.

Sie können die Timeline für zurückliegende und zukünftige Ereignisabschnitte in der in der Gesprächswand minimieren oder maximieren.

-  Timeline minimieren.
-  Timeline maximieren.

**Registerkarte**

	Favoriten: Schneller Zugriff auf Ihre bevorzugten Kontakte. Je nach Systemkonfiguration können Sie steuern, wer Ihre Anwesenheit sehen kann.
	Gesprächswand: Vergangene Gespräche, aktives Gespräch und zukünftige Besprechungen. Klicken Sie auf das Symbol oder die entsprechende Schaltfläche, um nur verpasste Anrufe oder alle Gespräche anzuzeigen.
	Visuelle Voicemail oder Voicemail.
	Meetings: Verwalten Sie Ihre Meetings, indem Sie andere User Um Rat fragen, Dokumente erstellen, ändern und teilen und aufgezeichnete Meetings nutzen.
	Tastefeld.
	Einstellungen.
	Überwachung (optional).
	Manager/Assistent (optional).

Funktionstasten und Dienste

	Programmierbare Funktionstasten erstellen.
	ACD (optional).
	Überwachung (optional).
	Sammelanschlussgruppe (optional).



Der Funktionstasten-Bereich kann durch anklicken des entsprechenden Pfeils angezeigt oder verborgen werden:

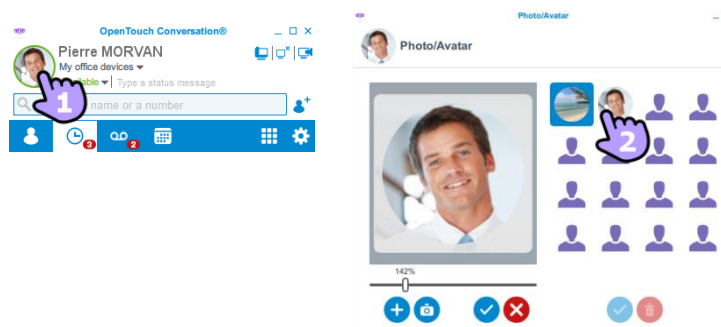
	Funktionstasten-Bereich anzeigen.
	Funktionstasten-Bereich verbergen.

Wenn die Funktionstasten breiter sind als das Fenster, können Sie Funktionstasten scrollen, indem Sie den Funktionstasten-Bereich anklicken und nach links oder rechts schieben. Ist im Service-Bereich nicht genug Platz für alle Dienstleistungen, werden die Service-Icons mit den Softkeys dargestellt.

Statussymbole

	Das Mikrofon und die Lautsprecher des Computers werden für Audioanrufe genutzt.		Anruf von Ihrem Bürotelefon.
	Das Headset des Computers wird für Audioanrufe genutzt.		Anruf von Ihrem geschäftlichen Mobiltelefon.
	An Ihrem PC wird bei einem eingehenden Anruf kein Rufton ausgegeben.		Anruf von Ihrem Tablet.
	Mikrofon und Lautsprecher von zwei Geräten werden für Audioanrufe genutzt.		Dualer Rufton ist aktiviert.
	Mikrofon oder Lautsprecher können nicht erkannt werden.		Anruf an Ihre Voicemail weitergeleitet.
	Manager/Assistent aktiviert (optional).		Anruf wird zu einer Nummer geleitet.

2.5 Ändern Ihres Fotos oder Avatars



	Klicken Sie auf Ihr Foto/Ihren Avatar.
	Um Ihr Foto oder Ihren Avatar zu ändern, wählen Sie ein Foto aus der (maximal 16 Bilder umfassenden) Liste aus und wenden es an.
	Um ein Foto aus der Liste zu entfernen, wählen Sie es aus und löschen es.
	Schließen Sie das Fenster, wenn Sie alle gewünschten Änderungen vorgenommen haben.

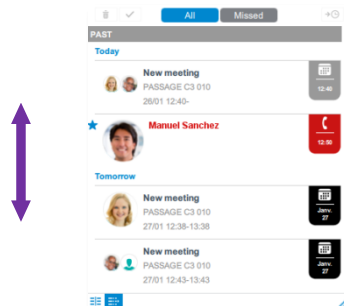
So fügen Sie ein neues Foto bzw. einen neuen Avatar zur Liste hinzu:

	Durchsuchen Sie Ihren Computer, um ein neues Foto in die (maximal 16 Bilder umfassende) Liste aufzunehmen.
	Verwenden Sie die Kamera Ihres Computers, um ein neues Foto in die (maximal 16 Bilder umfassende) Liste aufzunehmen.
	Nehmen Sie das Foto mit der Kamera Ihres Computers auf.
	Ändern Sie die Größe des neuen Fotos (d. h. des Fotos, das Sie auf Ihrem Computer ausgewählt oder mit der Kamera aufgenommen haben). Das neue Foto wird hinter zwei Ebenen (Kreis und Quadrat) angezeigt, damit Sie sehen, wie die Anwendung Ihr Foto in der oberen Leiste oder im Verlauf (Kreis) oder in einer Kontaktkarte (Quadrat) anzeigt.
	Das neue Foto abbrechen.
	Das neue Foto anwenden und zur Liste hinzufügen.

2.6 Gesprächswand (Verlauf)

In der Gesprächswand finden Sie nicht nur einen Gesprächsverlauf, hier werden auch Ihre aktiven Gespräche und zukünftigen Besprechungen angezeigt.

Auf einer einzelnen Karte sind alle Gespräche für einen bestimmten Kontakt zusammengefasst. Für jedes Gespräch mit mehreren Teilnehmern (spontane oder geplante Gespräche) wird eine Karte angezeigt. Verschieben Sie das Element nach links/nach oben, um zukünftige Gespräche zu sehen. Verschieben Sie es nach rechts/unten, um vergangene Meetings zu sehen.



Die Wand ist in drei Bereiche unterteilt:

- Vergangene Gespräche und Besprechungen
- Aktuelle Gespräche und Besprechungen (optional)
- Zukünftige Besprechungen

Das einer Karte zugeordnete Badge verweist auf das zuletzt genutzte Medium oder das letzte empfangene Ereignis (dies ist abhängig von Ihrem System; hierbei kann es sich um einen Audioanruf, einen Rückruf, einen Videoanruf, eine Sofortnachricht, eine Besprechung oder eine Voicemail handeln).

	Rotes Badge: verpasste oder neue Ereignisse.
	Lila Badge: laufendes Gespräch (optional).
	Graues Badge: vergangenes Ereignis.
	Schwarzes Badge: bevorstehende Besprechung (abhängig von Ihrem System).

• Wählen Sie an der Wand ein Ereignis aus, um die entsprechende Karte oder das Gespräch zu öffnen.	
• Einen Audioanruf direkt mit dem Kontakt initiieren.	
• Öffnen Sie ein Kontextmenü durch Rechtsklicken auf ein Element an der Gesprächswand. Das Kontextmenü zeigt alle in dem ausgewählten Gespräch oder Meeting verfügbaren Aktionen an. - Einen Audioanruf mit dem Kontakt initiieren. - Einen Videoanruf mit dem Kontakt initiieren (optional). - Eine Instant Message an den Kontakt initiieren. - Dokumente, ein Fenster in der Anwendung oder den Desktop für den Kontakt freigeben (optional). - E-Mail an den Kontakt senden. - Eine Besprechung erstellen oder löschen (optional). - Kontakt zur Favoritenliste hinzufügen/aus der Favoritenliste entfernen.	

 Das markierte Gespräch oder Meeting aus der Gesprächswand entfernen.  Der Besprechung beitreten (optional).  Der Besprechung im Audiomodus mit einem anderen Gerät als dem aktuell in der Anrufweiterleitung definierten beitreten (optional).	
• Zum letzten Gespräch zurückkehren.	
• Alle entgangenen Ereignisse zur Kenntnis genommen.	
• Den Gesprächsverlauf löschen.	
• Löschen Sie eine Rückrufanforderung, indem Sie rechts auf die Rückrufanforderungskarte klicken (dies ist abhängig von Ihrem System) und die Option „Löschen“ wählen.	  

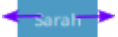
Beachten Sie, dass wenn der Name eines Kontakts auf der Systemseite geändert wird, die Änderung bei OpenTouch Conversation für PC erscheint, nachdem die Anwendung neu gestartet wurde.

Hinweis zu OpenTouch Conversation für PC One:

- Der Videoanruf ist nicht verfügbar.
- Das aktuelle Gespräch und die aktuelle Besprechung werden nicht auf der Wand angezeigt.
- Die Konferenz-Option (Lizenz) ist für das Besprechungsmanagement und Content Sharing erforderlich.

2.7 Programmierbare Funktionstasten

OpenTouch Conversation für PC ermöglicht die Erstellung programmierbarer Funktionstasten (bis zu 30), um schnell auf Dienste oder bevorzugte Kontakte zugreifen zu können.

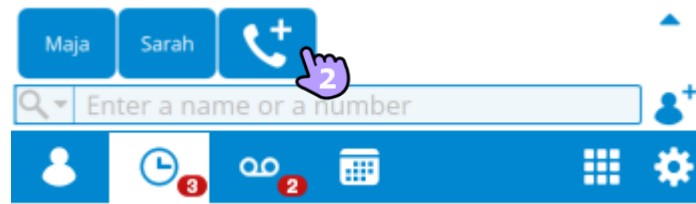
		Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Funktionstaste, um den einprogrammierten Dienst auf- bzw. den Kontakt anzurufen.
		Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, während Sie nach links oder rechts schieben, um die Funktionstasten zu scrollen, wenn sie breiter sind als der Bildschirm.
		Halten Sie die linke Maustaste so lange auf einer Funktionstaste gedrückt, bis sie hervorgehoben ist. Während Sie die Maustaste gedrückt halten, schieben Sie nach links oder rechts, um sie in den Bereich zu ziehen.

2.7.1 Nummer während des programmierten Dienstanrufs eingeben

	Im Softphone-Modus werden im Falle von programmierten Diensten alle gewünschten Nummern, z. B. Zielnummern oder Passwörter, durch Öffnen des Tastenfelds gewählt.
---	---

Wenn Sie sich nicht im Softphone-Modus befinden, können Sie eine Nummer von Ihrem Tischtelefon aus wählen, wenn das „Wählen von“-Gerät in der Anrufweiterleitung als Tischtelefon definiert ist.

2.7.2 Eine programmierbare Funktionstaste erstellen



	Den Bereich für programmierbare Funktionstasten anzeigen, wenn er ausgeblendet ist.
	Klicken Sie mit der linken Maustaste auf das Symbol zum Erstellen einer programmierbaren Funktionstaste.
	Funktionstaste erstellen (als Zeichen sind nur Zahlen, * und # zulässig): - Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten aus: - Um einen Service zu definieren, der mit dem Softkey in Verbindung steht, geben Sie den Namen und das Präfix des Service ein, gefolgt von der Nummer. Ist ein Service auf einem Softkey ohne Nummer festgelegt, wird eine Anfrage für die Nummer erstellt, sobald Sie den Softkey anklicken. Weitere Informationen zum Präfix kann Ihnen Ihr Administrator geben. - Möchten Sie eine Zahl definieren, die dem Softkey zugewiesen ist? Dann geben Sie den Namen und die Zahl ihres Ansprechpartners ein. - Bestätigen („HINZUFÜGEN...“).

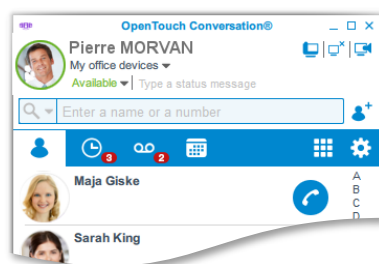
2.7.3 Eine programmierbare Funktionstaste ändern oder löschen

	Den Bereich für programmierbare Funktionstasten anzeigen, wenn er ausgeblendet ist.
	Klicken Sie zum Ändern oder Löschen mit der rechten Maustaste auf die programmierbare Funktionstaste. Das Kontextmenü wird angezeigt.
	Die programmierbare Funktionstaste ändern.
	Die programmierbare Funktionstaste löschen.

2.8 Favoriten

	Ob dieses Funktionsmerkmal angezeigt wird, hängt von der Systemkonfiguration ab, die von Ihrem Administrator verwaltet wird. Mit der Registerkarte „Kontakt“ können Sie schneller auf Ihre Favoriten-Kontakte zugreifen (siehe Kapitel Kontakt zur Favoritenliste hinzufügen/aus der Favoritenliste entfernen). Ein Favoriten-Kontakt ist in der Regel ein Kollege, dessen Echtzeit-Präsenz Sie sehen. Wenn die Datenschutzooption auf Ihrem System aktiviert ist, können Sie Favoriten-Kontakte verwalten und angeben, wer Ihre Anwesenheit sieht und eine Zusammenarbeit in Form einer Sofortnachricht initiieren kann; außerdem können Sie ein Dokument oder Ihren Desktop freigeben.
---	--

2.8.1 Favoriten ohne Datenschutzooption



Schließen oder öffnen Sie die Favoritenliste. Der Präsenzstatus Ihres Kontakts wird durch das Bild angezeigt.	
Verwenden Sie die alphabetische Liste, um Ihren bevorzugten Kontakt schnell zu finden.	ABC
Öffnen Sie die Kontaktkarte des Kontakts, den Sie erreichen möchten, durch Anklicken des betreffenden Kontakts.	
Einen Audioanruf direkt mit dem Kontakt initiieren.	
Öffnen Sie ein Kontextmenü durch Rechtsklicken auf ein Element an der Gesprächswand. Das Kontextmenü zeigt alle in dem ausgewählten Gespräch oder Meeting verfügbaren Aktionen an.  Einen Audioanruf mit dem Kontakt initiieren.  Einen Videoanruf mit dem Kontakt initiieren (optional).  Eine Instant Message an den Kontakt initiieren.  Dokumente, ein Fenster in der Anwendung oder den Desktop für den Kontakt freigeben (optional).  E-Mail an den Kontakt senden (optional).  Eine Besprechung erstellen oder löschen (optional).  Kontakt zur Favoritenliste hinzufügen/aus der Favoritenliste entfernen.  Den Kontakt löschen.	

Hinweis zu OpenTouch Conversation für PC One:

- Der Videoanruf ist nicht verfügbar.
- Die Konferenz-Option (Lizenz) ist für das Besprechungsmanagement und Content Sharing erforderlich.

2.8.2 Favoriten mit Datenschutzooption

2.8.2.1 Meine Favoriten, Follower oder blockierte Kontakte



Favoriten-Kontakte verwalten.

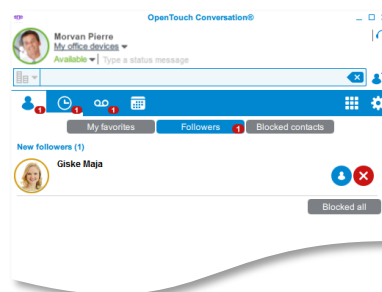
- Alle Favoriten-Kontakte sind auf der Registerkarte „*Meine Favoriten*“ aufgelistet. Wenn Ihr Favorit ein Kollege ist, wird Ihnen seine bzw. ihre Echtzeit-Präsenz angezeigt. Sie können eine Zusammenarbeit als Sofortnachricht beginnen, ein Dokument oder Ihren Desktop freigeben.
- Ein Follower ist ein Kollege, der Sie als Favorit hinzugefügt hat und der Ihre Echtzeit-Präsenz sieht. Er bzw. sie kann eine Zusammenarbeit in Form einer Sofortnachricht beginnen und ein Dokument oder seinen bzw. ihren Desktop freigeben. Alle Follower sind auf der Registerkarte „*Follower*“ aufgelistet. Sie können einen Follower jederzeit löschen.
- Ein blockierter Kontakt ist ein Kollege, der Sie als Favorit hinzugefügt hat, der Ihre Echtzeit-Präsenz jedoch nicht sieht. Einem blockierten Kontakt wird Ihr Präsenzstatus als „Offline“ angezeigt und er bzw. sie kann keine Zusammenarbeit mit Ihnen beginnen. Sofortnachrichten werden als Offline-Nachrichten gesendet, und die Freigabe eines Dokuments oder Desktops ist deaktiviert, sofern Sie nicht ein Gespräch mit dem Kontakt führen oder gemeinsam an einer Besprechung teilnehmen. Alle blockierten Kontakte sind auf der Registerkarte „*Blockierte Kontakte*“ aufgelistet.

Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

2.8.2.2 Kontakt als Favorit hinzufügen

Wenn Sie einen Kontakt als Favorit markieren (siehe Kontakt zur Favoritenliste hinzufügen/aus der Favoritenliste entfernen), wird eine Benachrichtigung an den Kontakt gesendet. Der Kontakt wird in Ihre Favoritenliste aufgenommen. Sie sehen die Echtzeit-Präsenz des Kontakts, sofern der Kontakt Sie nicht in die Liste der blockierten Kontakte aufgenommen hat.

2.8.2.3 Neue Follower-Anfrage annehmen oder ablehnen

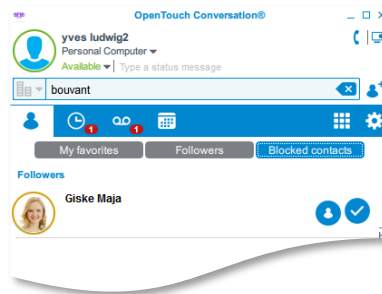


Wählen Sie die Registerkarte „*Follower*“ aus.

Ein Kontakt kann Sie zu seiner bzw. ihrer Favoritenliste hinzufügen. Sie erhalten eine Benachrichtigung als „*Follower*“-Anfrage. Jede neue „*Follower*“-Anfrage wird oben in der Registerkarte angezeigt.

	Die Anzahl der „ <i>Follower</i> “-Anfragen wird angezeigt (Logo und Registerkarte).
	Öffnen Sie die Kontaktkarte. Sie können den Kontakt über die Kontaktkarte blockieren.
	Kontakt blockieren. Der Kontakt wird in die Liste „ <i>Blockierte Kontakte</i> “ aufgenommen, ihm bzw. ihr wird Ihr Präsenzstatus als „ <i>Offline</i> “ angezeigt und er bzw. sie kann keine Zusammenarbeit mit Ihnen beginnen.
„ <i>Alle blockieren</i> “	Alle Kontakte, die auf eine Annahme warten, werden blockiert.
Neue Follower annehmen	Alle neuen Follower im Abschnitt „ <i>Neue Follower</i> “ werden angenommen, wenn Sie die Registerkarte „ <i>Follower</i> “ verlassen. Vor der Annahme wird eine Warnung angezeigt. Die Kontakte werden zu Ihrer Follower-Liste hinzugefügt.

2.8.2.4 Blockierung eines Kontakts aufheben



Wählen Sie die Registerkarte „Blockierte Kontakte“ aus.

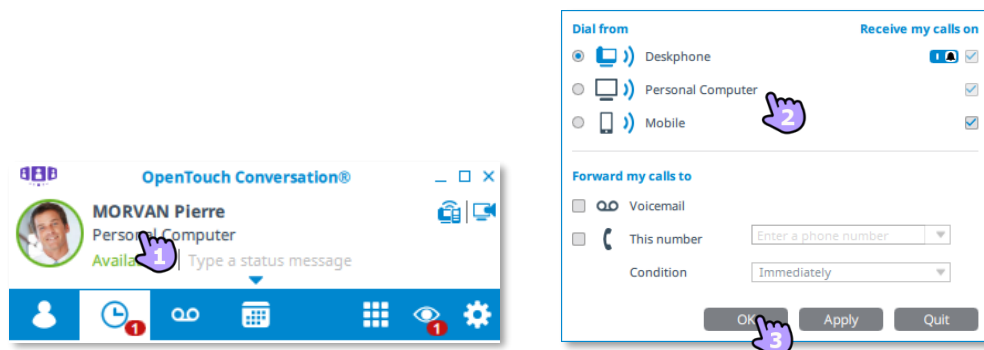
Alle blockierten Kontakte sind auf dieser Registerkarte aufgelistet.

	Öffnen Sie die Kontaktkarte des Kontakts, dessen Blockierung Sie aufheben möchten. Sie können die Blockierung des Kontakts über die Kontaktkarte aufheben. Der Kontakt wird in die Liste „Follower“ aufgenommen.
	Der entsprechende Kontakt ist nicht mehr blockiert. Der Kontakt wird in die Liste „Follower“ aufgenommen.

2.9 Faxanrufen

Bei der Anrufweiterleitung können Sie wählen, welche Geräte klingeln, wenn Sie einen eingehenden Anruf empfangen, und welches Gerät benutzt wird, um Anrufe zu tätigen (vordefinierte Geräte).

2.9.1 Anrufweiterleitung wählen



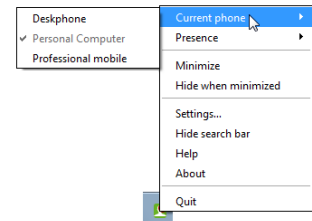
1. Klicken Sie im Benutzerbereich auf Ihr aktuelles Anrufweiterleitungsprofil. Das aktuelle Anrufweiterleitungsprofil wird angezeigt.
2. Passen Sie das aktuelle Weiterleitungsprofil ggf. an:
 - **„Wählen von“**
In diesem Abschnitt sind alle verfügbaren Geräte aufgeführt, über die Sie Anrufe tätigen können. Die Geräteliste ist von der Systemkonfiguration abhängig. Falls Sie mehrere Geräte verwenden, werden das Hauptgerät und alle Zweitgeräte (bis zu 4 Geräte) angezeigt. Wählen Sie das aktuelle Gerät aus, um ausgehende Anrufe zu tätigen. Ist der im Bereich „Wählen von“ der Personal Computer ausgewählt, befinden Sie sich im Softphone-Modus.
 - **„Meine Anrufe erhalten auf“**
Über diesen Bereich können Sie die Geräte auswählen, die für eingehende Anrufe genutzt werden können und bestimmen, welche Geräte bei eingehenden Gesprächen klingeln. Je nachdem, welches Gerät im Bereich „Wählen von“ ausgewählt ist, können Sie festlegen, welche verknüpften Geräte eingehende Anrufe empfangen können, und welche nicht. Einige Geräte sind zwingend erforderlich und können nicht deaktiviert werden.
Sie können den Rufton Ihres Bürotelefons stumm schalten (🔇) oder aktivieren (🔊), indem Sie auf das Symbol klicken. Dadurch verhindern Sie, Leute in ihrer Umgebung zu stören. Sie können auch den Rufton Ihres Bürotelefons stumm schalten, wenn Sie nicht im Büro sind.
 - **„Anrufe weiterleiten an“**
Dieser Abschnitt ermöglicht es Ihnen, alle eingehenden Anrufe an Ihre Voicemail oder eine andere Telefonnummer weiterzuleiten. Dafür stehen die folgenden Optionen zur Auswahl: direkte Weiterleitung (ohne Bedingung), Weiterleitung wenn belegt, Weiterleitung wenn Anruf unbeantwortet oder Weiterleitung wenn Gerät belegt oder Anruf unbeantwortet.
3. Aktivieren Sie:
 - **„Anwenden“**: Weiterleitungsprofil anwenden.
 - **„OK“**: Weiterleitungsprofil anwenden und Fenster schließen.
 - **„Beenden“**: Fenster schließen. Das zuletzt angewendete Weiterleitungsprofil wird beibehalten.

Das ausgewählte Weiterleitungsprofil und die Informationen zu diesem Profil werden im Benutzerbereich angezeigt:

	Ihr Personal Computer ruft nicht an.		Dualer Rufton ist aktiviert.
	Ihr Bürotelefon wird benutzt, um den Anruf zu tätigen.		Anrufe werden auf Ihre Voicemail weitergeleitet.
	Ihr PC wird benutzt, um den Anruf zu tätigen.		Anrufe werden zu einer Nummer geleitet.
	Ihr Mobiltelefon wird benutzt, um den Anruf zu tätigen.		



Sie können auch direkt das aktuelle Telefon für den Anruf durch einen Rechtsklick auf das OpenTouch Conversation-Symbol im Infobereich der Windows-Taskleiste wählen.

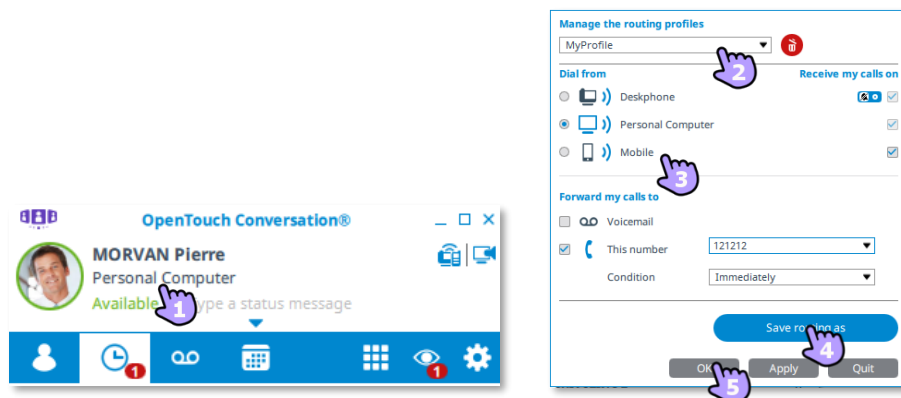


2.9.2 Festlegen und speichern der Weiterleitungsprofile

Diese Funktion hängt von der Systemkonfiguration (Benutzerkonto) ab und wird vom IT-Manager kontrolliert.

Das Weiterleitungsprofil wird durch die Fähigkeit verbessert, persönliche Profile festzulegen und zu speichern.

2.9.2.1 Erstellen eines neuen Profils



1. Klicken Sie im Benutzerbereich auf Ihr aktuelles Anrufweiterleitungsprofil. Das aktuelle Anrufweiterleitungsprofil wird angezeigt.
2. *Die Routingprofile verwalten*
Behalten Sie das aktuelle Routing-Profil bei, oder wählen Sie in der Liste ein neues Profil aus. Das Weiterleitungsprofil wird angezeigt und Sie können es entweder anwenden oder ändern, indem Sie Optionen wählen (Kontrollkästchen).
3. Definieren Sie Ihr Route-Profil über die Auswahl der verfügbaren Optionen.
4. Speichern Sie das neue Weiterleitungsprofil, um es zu einem anderen Zeitpunkt anzuwenden.
 - Geben Sie den Namen des neuen Weiterleitungsprofils ein oder behalten Sie den Namen bei, um es zu ersetzen.
 - Speichern Sie das Profil. Wenn Sie ein aktuelles Profil ersetzen, wird eine Warnung angezeigt.

5. Aktivieren Sie:

- „Anwenden“: Weiterleitungsprofil anwenden.
- „OK“: Weiterleitungsprofil anwenden und Fenster schließen.
- „Beenden“: Fenster schließen. Das zuletzt angewendete Weiterleitungsprofil wird beibehalten.

Informationen zum gewählten Profil werden im Benutzerbereich angezeigt: der Name des voreingestellten Profils und/oder Statussymbole. Der Name eines gespeicherten Profils wird nicht angezeigt.

2.9.2.2 Löschen eines Profils

1. Klicken Sie im Benutzerbereich auf Ihr aktuelles Anrufweiterleitungsprofil. Das aktuelle Anrufweiterleitungsprofil wird angezeigt.
2. *Die Routingprofile verwalten*
Wählen Sie in der Liste das Routing-Profil aus, das Sie löschen möchten.
3.  Ausgewähltes Anrufweiterleitungsprofil löschen.



2.10 Präsenz

Die OpenTouch Conversation-Präsenz zeigt die Verfügbarkeit von Kollegen im Unternehmen in Echtzeit an (OpenTouch). Sie erspart Ihnen die Zeit für erfolglose „Blindanrufe“ bei Kollegen oder für die Weiterleitung an einen Voicemail-Dienst.

Der Präsenzstatus ist abhängig vom Benutzerprofil Ihres Kontakts.

Der farbige Kreis um das Bild zeigt den Präsenzstatus des Kontakts an.



Verfügbar



Beschäftigt



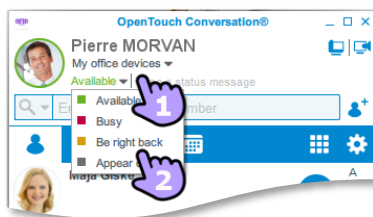
Abwesend



Als offline anzeigen

Der Präsenzstatus Ihres Kontakts bei OpenTouch Conversation für den PC (mit vollem Funktionsumfang) kann durch die Präsenz im Outlook-Kalender erweitert werden (Exchange – abhängig vom System). Wenn er/sie in einer Exchange-Besprechung ist, wird die Kalenderpräsenz, Info über geplante Besprechungen und Termine Ihres Kontakts für den aktuellen Tag in der Favoritenliste, an der Gesprächswand oder in der Kontaktkarte mit dem Status „Verfügbar“ (nur in der Kontaktkarte), „Arbeite woanders“ oder „Unverbindlich“ angezeigt, damit Sie wissen, ob Sie ihn/sie anrufen können.

Ändern Ihrer OpenTouch-Conversation-Präsenz:



- Klicken Sie zum Ändern Ihres Präsenzstatus auf Ihren aktuellen Präsenzstatus.
- Wählen Sie Ihren neuen Präsenzstatus aus: „Verfügbar“, „Beschäftigt“, „Abwesend“, „Als offline anzeigen“.

Eine individuelle Nachricht, die (neben dem Präsenz-Label) für andere Benutzer angezeigt wird, kann definiert werden.

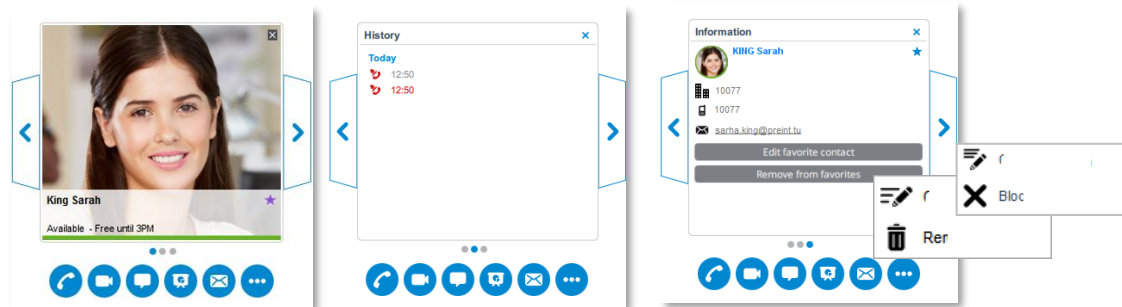


Sie können Ihren Präsenzstatus auch durch einen Rechtsklick auf das OpenTouch Conversation-Symbol im Infobereich der Windows-Taskleiste einstellen.

2.11 Kontaktkarte

Die Kontaktkarte eignet sich bestens, um ein Gespräch mit einem Kontakt zu initiieren. Neben der individuellen Nachricht und Präsenznachricht zeigt sie Unternehmensinfos (Unternehmen, Funktion/Position, Telefonnummern usw.) und Ihre früheren Gespräche mit diesem Kontakt.

Um eine Kontaktkarte zu öffnen, wählen Sie auf der Gesprächswand oder in Ihrer Favoritenliste oder Suchergebnis einen Kontakt aus. Eine derartige Karte besteht aus drei Seiten:



2.11.1 Hauptinformationen

Auf der ersten Seite werden die Hauptinformationen zu Ihrem Kontakt angezeigt: Bild, Name, Präsenzstatus (sofern vorhanden) und das Favoriten-Symbol (wenn es sich bei dem Kontakt um einen Favoriten handelt). Der Präsenzstatus Ihres Kontakts bei OpenTouch Conversation für den PC (mit vollem Funktionsumfang) kann durch die Präsenz im Outlook-Kalender erweitert werden (Exchange – abhängig vom System). Wenn er/sie in einer Exchange-Besprechung ist, wird die Kalenderpräsenz, Info über geplante Besprechungen und Termine Ihres Kontakts für den aktuellen Tag in der Favoritenliste, an der Gesprächswand oder in der Kontaktkarte mit dem Status „Verfügbar“ (nur in der Kontaktkarte), „Arbeite woanders“ oder „Unverbindlich“ angezeigt, damit Sie wissen, ob Sie ihn/sie anrufen können.

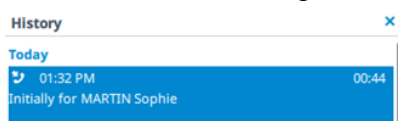
- Klicken Sie auf den Rechtspfeil, um die nächste Seite aufzurufen.

2.11.2 Verlauf

Die zweite Seite zeigt den Gesprächsverlauf mit dem betreffenden Kontakt an. Wenn der Verlauf leer ist, wird die Seite nicht angezeigt. Ungelesene Ereignisse sind rot dargestellt. Sind ungelesene Ereignisse (Voicemail, entgangener Anruf oder entgangene Instant Message) vorhanden, wird bei Anklicken einer Kontaktkarte automatisch der Verlauf geöffnet. Von dieser Seite aus können Sie den Kontakt zurückrufen oder das Lesen einer Sofortnachricht starten.

- 📧 Sprachnachricht. Drücken Sie auf das Element, um die Sprachnachricht wiederzugeben.
- 💬 Chat Gelesen/Nicht gelesen. Klicken Sie auf das Element, um die ausgetauschten Nachrichten abzufragen.
- ☎️ Abgehender Anruf (angenommen oder abgebrochen). Klicken Sie auf das Element, um zurückzurufen.
- 📞 Rückrufanforderung. Klicken Sie auf das Element, um zurückzurufen.

Bei einer Anrufumleitung werden Informationen über den Ursprung des Anrufs im Verlauf angezeigt.



In diesem Beispiel zeigt das in Sarahs Verlauf angezeigte Anrufprotokoll, dass Sie einen Anruf von Sarah erhalten haben, die versucht hat, Sophie anzurufen, aber Sophie hat Anrufe an Sie weitergeleitet.

- Klicken Sie auf den Rechtspfeil, um die nächste Seite aufzurufen.

2.11.3 Umfassende Informationen

Diese dritte Seite enthält weitere Informationen zu Ihrem Kontakt: Firmenname, Position, Telefonnummern, E-Mail- und postalische Adresse etc.

-  Das Bild eines konsolidierten Kontakts (z. B. eines Lync-Kontakts) ist durch ein spezielles Symbol gekennzeichnet. In diesem Fall wird die Präsenz nur dann angezeigt, wenn der betreffende Kontakt der Veröffentlichung von Anwesenheitsinformationen zugestimmt hat.
-  Schließen Sie die Karte.

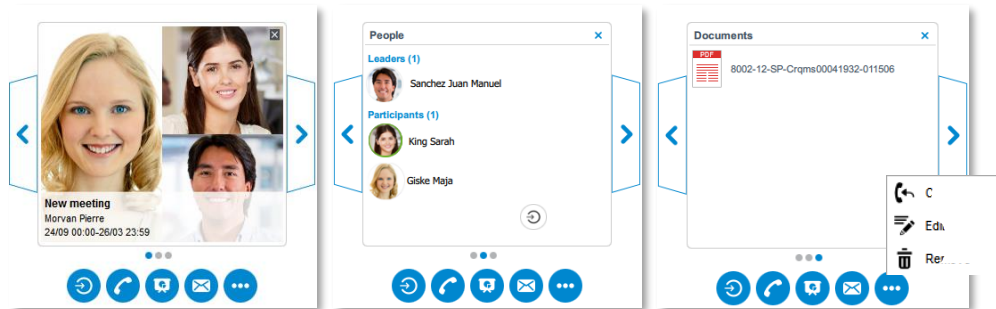
2.11.4 Verfügbare Aktionen

Alle verfügbaren Aktionen werden auf der Karte angezeigt; sie sind abhängig von Ihrer Lizenz. Auf einer Kontaktkarte können Sie:

• Einen Audio- oder Videoanruf (optional) mit dem Kontakt initiieren. Sind für den betreffenden Kontakt mehrere Nummern gespeichert, wählen Sie die gewünschte Nummer durch Anklicken des Abwärtspfeils aus.	
• Eine Instant Message an den Kontakt initiieren.	
• Dokumente, ein Fenster in der Anwendung oder den Desktop für den Kontakt freigeben (optional).	
• E-Mail an den Kontakt senden.	
• Eine Besprechung mit dem Kontakt erstellen (optional).	
• Die Karte von der Wand entfernen. Wenn der Kontakt über ungelesene Ereignisse verfügt, wird eine Bestätigung angefordert.	
• Die „Follower“-Anfrage ablehnen (abhängig von der Datenschutzooption in der Systemkonfiguration).	
• Je nach Kontakt können Sie den Kontakt zu den Favoriten hinzufügen oder den Favoritenkontakt bearbeiten, um Namen oder Telefonnummer zu ändern, oder den Kontakt aus den Favoriten löschen, indem Sie auf das entsprechende Menü auf der Informationsseite klicken.	

2.12 Besprechungskarte (Konferenz-Option)

Eine Besprechungskarte stellt eine Gruppe von Personen dar. Um eine Besprechungskarte zu öffnen, wählen Sie auf der Gesprächswand eine Besprechung aus. Eine solche Karte besteht aus mindestens drei Seiten:

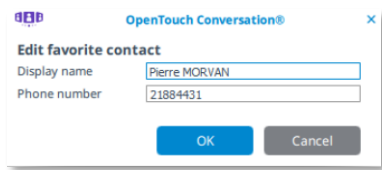
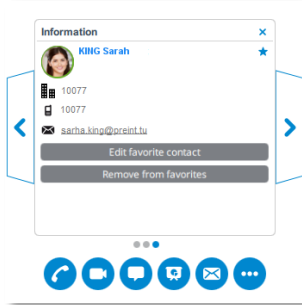


- Auf der ersten Seite können bis zu vier Besprechungsteilnehmer angezeigt werden.
-  Klicken Sie auf den Rechtspfeil, um die nächste Seite aufzurufen.
- Auf der zweiten Seite werden alle Teilnehmer der Besprechung aufgelistet (durch Anklicken eines Teilnehmers kann die zugehörige Kontaktkarte geöffnet werden).
-  Klicken Sie auf den Rechtspfeil, um die nächste Seite aufzurufen.
- Auf der letzten Seite werden alle für die Besprechung freigegebenen Dokumente angezeigt.
- Auf der Besprechungskarte können Sie: die Besprechung bearbeiten (eine zukünftige oder aktive Besprechung), eine Besprechung (auf Basis einer vergangenen Besprechung) erstellen oder die Besprechung löschen.
-  Schließen Sie die Karte.
- Wurden während einer Besprechung Instant Messages ausgetauscht, können diese Nachrichten auf einer zusätzlichen Seite angezeigt werden.

Alle verfügbaren Aktionen werden auf der Karte angezeigt; sie sind abhängig von Ihrer Lizenz. Über eine Besprechungskarte können Sie:

• Der Besprechung mit allen Medien beitreten (optional).	
• Der Besprechung nur mit Audio beitreten.	
• Der Besprechung ohne Audio beitreten.	
• Eine E-Mail an alle Teilnehmer senden.	
• Die Besprechung modifizieren (Eigentümer).	
• Die Karte von der Wand entfernen.	
• Der Besprechung im Audiomodus mit einem anderen Gerät als dem aktuell in der Anrufweiterleitung definierten beitreten. Geben Sie eine neue Nummer ein, die Sie für die Besprechung benutzen möchten, oder wählen Sie eine der letzten neun eingegebenen Nummern aus (gegebenenfalls können Sie Ihre aktuelle Nummer in der Liste auswählen).	

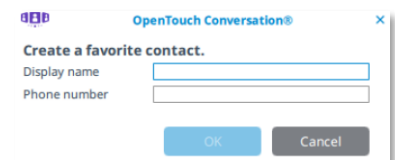
2.13 Kontakt zur Favoritenliste hinzufügen, aus der Favoritenliste entfernen oder ändern

	Öffnen Sie das Kontextmenü in einer Kontaktliste durch Rechtsklick auf den Kontakt: •  Bearbeiten Sie den Favoritenkontakt, um den Namen oder die Telefonnummer zu ändern. •  Den Kontakt zu den Favoriten hinzufügen/aus den Favoriten entfernen.	
	Über eine Kontaktkarte: • Wählen Sie den Stern oder wählen Sie ihn ab oder klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche in der Info-Anzeige, um den Kontakt in Ihre Favoritenliste aufzunehmen bzw. aus ihr zu entfernen („Zu Favoriten hinzufügen“, „Aus Favoriten entfernen“). • Bearbeiten Sie die Karte, um den Namen und/oder die Telefonnummer zu ändern („Aus Favoriten entfernen“).	

Wenn die Datenschutzoption in der Systemkonfiguration aktiviert ist, wird eine Benachrichtigung an den Kontakt gesendet, den Sie hinzufügen möchten. Der Kontakt wird in Ihre Favoritenliste aufgenommen. Sie sehen die Echtzeit-Präsenz des Kontakts, sofern der Kontakt Sie nicht in die Liste der blockierten Kontakte aufgenommen hat.

2.14 Kontakt in Ihrer Favoritenliste erstellen

-  Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das Feld zu öffnen und Ihren Favoritenkontakt zu erstellen.
- Geben Sie den Namen und die Telefonnummern Ihres Kontakts ein.
- Bestätigen Sie Ihre Eingaben.
Der Kontakt wird in Ihrer Favoritenliste angezeigt.

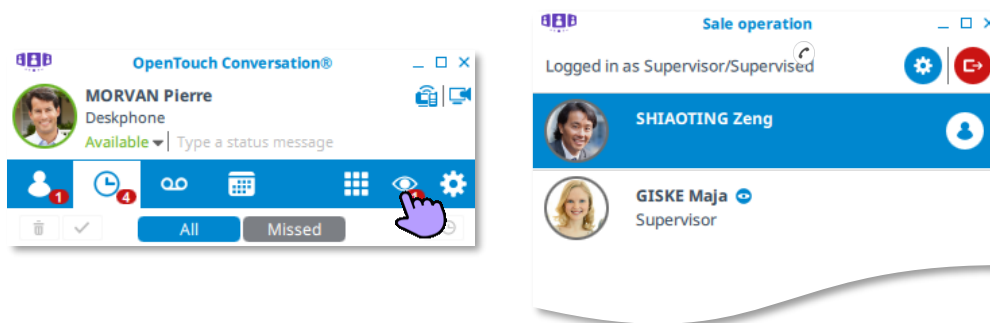


Sie können über eine Text-Datei eine Liste persönlicher Kontakte importieren. Mehr dazu im Kapitel 2.25.4 Eine Liste persönlicher Kontakte in die/aus den Favoriten importieren/exportieren: „Telefonnummers“.

2.15 Gruppenüberwachung (optional)

Wenn Sie einer Überwachungsgruppe angehören, können Sie Ihre geschäftliche Telefonnummer und Ihre eingehenden Anrufe durch einen Supervisor überwachen und heranholen lassen.

Wenn Sie ein Supervisor sind, werden Sie bei einem überwachten eingehenden Anruf durch ein akustisches Signal (Piepton) informiert. Der Anrufer wird in der oberen Leiste angezeigt. Sie können einen überwachten Anruf von Ihrem Bürotelefon aus heran holen.



Auf Ihrer Startseite wird ein spezielles Symbol angezeigt, wenn diese Funktion aktiviert ist. Die Anzahl verbundener Supervisoren wird durch ein rotes Badge angezeigt.

Ihre geschäftliche Telefonnummer wird überwacht (Sie sind in eine Überwachungsgruppe eingebunden).	
Ihre geschäftliche Telefonnummer wird nicht überwacht (Sie sind nicht in eine Überwachungsgruppe eingebunden).	

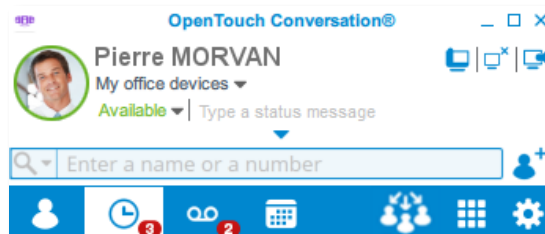
Klicken Sie auf das Symbol „Gruppenüberwachung“, um Informationen zu allen angemeldeten Mitgliedern der betreffenden Gruppe anzuzeigen: Präsenzstatus, Mitglieder mit Supervisor-Status. Das folgende Symbol steht für einen Supervisor:	
Bei Gruppe anmelden.	
Die Gruppe verlassen.	
Öffnen Sie die Kontaktkarte eines Gruppenmitglieds, um beispielsweise ein Gespräch mit diesem Mitglied zu initiieren.	
Einen Audioanruf direkt mit dem Kontakt initiieren.	
- Definieren Sie die Optionen: - Nur angemeldete Mitglieder anzeigen (Filter). - Warnungen auf dem Desktop anzeigen. - Einen Ton abspielen, wenn ein Mitglied angerufen wird.	

In Ihrem Anrufverlauf wird der Name des Supervisors angezeigt, der Ihren Anruf entgegengenommen hat (auf der Seite „Gesprächsverlauf“ der Kontaktkarte).
Sie können festlegen, welcher Klingelton bei Eingang einer Meldung verwendet wird. Mehr dazu finden Sie im Kapitel 2.25.7 zum Klingeltöne verwalten.

2.16 Sammelanschlussgruppe (optional)

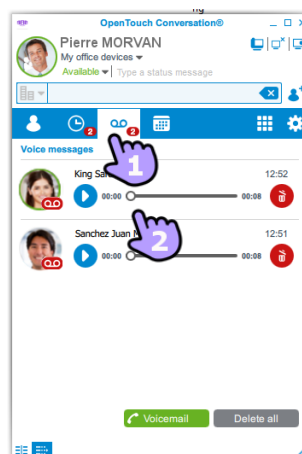
Mit der Sammelanschlussgruppen-Funktion können Sie Anrufe von einer einzelnen Nummer an eine Gruppe mit mehreren Rufnummern verteilen. Wenn Ihre Rufnummer zu einer Sammelanschlussgruppe gehört, ist sie über die Nummer der Sammelanschlussgruppe erreichbar.

Sie können Anrufe über jedes kompatible Gerät annehmen (Mobilgerät, Bürotelefon oder Personalcomputer, sofern verfügbar). Sie können die Funktion über OpenTouch Conversation für PC aktivieren und deaktivieren. Die Zugehörigkeit zu einer Gruppe wirkt sich nicht auf die Verwaltung von Direktanrufen aus. Ein bestimmtes Telefon in einer Gruppe kann immer über seine eigene Nummer angerufen werden.



Treten Sie Ihrer Sammelanschlussgruppe bei. Sie können den Anruf annehmen, wenn Ihre Sammelanschlussgruppe angerufen wird.	
Verlassen Sie Ihre Sammelanschlussgruppe.	

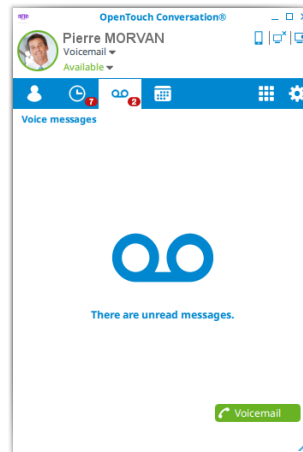
2.17 Visuelle Voicemail (OpenTouch Conversation für PC)



-  Sie haben neue Sprachnachrichten (die Anzahl der neuen Nachrichten wird durch ein rotes Badge angezeigt).
Öffnen Sie Ihre visuelle Voicemail per Mausklick auf dem Symbol.
Es werden alle gelesenen und ungelesenen Nachrichten angezeigt.
- Wählen Sie die Nachricht aus, die Sie abhören möchten.

• Nachricht abhören / Wiedergabe der Nachricht fortsetzen.	
• Wiedergabe der Nachricht anhalten.	
• Die Nachricht löschen.	
• Rufen Sie Ihre Voicemail-Box an, um beispielsweise Ihre Begrüßungsansagen zu konfigurieren oder zu aktivieren.	 „Voice Mail“
• Löschen Sie alle Sprachnachrichten.	„Alle löschen“

2.18 Voicemail (OpenTouch Conversation für PC One)



Sie haben neue Sprachnachrichten (die Anzahl der neuen Nachrichten wird durch ein rotes Badge angezeigt).

- Rufen Sie Ihre Voicemail an und befolgen Sie die Anweisungen des Voicemail-Servers.



„Voice Mail“

Um zur Standard-Begrüßungsansage zurückzukehren, müssen Sie alle aufgezeichneten Nachrichten löschen (*Anzahl*).

2.19 Ein Gespräch starten

Sie können ein Gespräch von verschiedenen Stellen aus beginnen:

-  Gesprächswand (Historie)
-  Favoritenliste
-  Visuel Voicemail (optional)
-  Liste der Teilnehmer der Besprechung
-  Verzeichnissuche
-  Liste der Teilnehmer einer Überwachungsgruppe (optional)
-  Das Keypad.
- Eine programmierbare Funktionstaste.

Mit einer programmierbaren Funktionstaste

- Den Bereich für programmierbare Funktionstasten anzeigen, wenn er ausgeblendet ist.
- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die programmierbare Funktionstaste.



Aus einer Kontaktliste

Wenn eine Kontaktliste angezeigt wird, können Sie je nach den verfügbaren Kontaktfunktionen:

Starten Sie Audio-Anrufe direkt aus der Kontaktliste.	
Ein Kontextmenü durch Rechtsklicken auf ein Element in einer Kontaktlist öffnen. Das Kontextmenü zeigt alle in dem ausgewählten Gespräch oder Meeting verfügbaren Aktionen an.  Einen Audioanruf mit dem Kontakt initiieren.  Einen Videoanruf mit dem Kontakt initiieren (optional).  Eine Instant Message an den Kontakt initiieren.	

Aus einer Kontaktkarte:

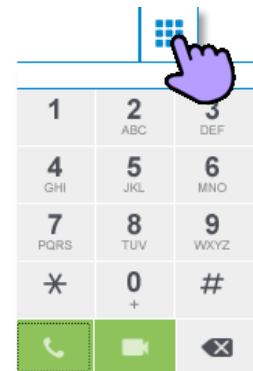
Nach dem Öffnen der Kontaktkarte können Sie je nach den verfügbaren Kontaktfunktionen:

Einen Audioanruf starten. Sind für den betreffenden Kontakt mehrere Nummern gespeichert, wählen Sie die gewünschte Nummer durch Anklicken des Abwärtspfeils aus.	
Einen Videoanruf initiieren (optional).	
Eine Sofortnachricht senden.	

Durch Wählen der Telefonnummer

Außerdem können Sie eine Rufnummer wählen:

- Durch die Eingabe einer Nummer in den Such-/Wählbereich.
- Über das Tastenfeld:
 -  Das Tastenfeld per Mausklick öffnen.
 - Die anrufende Nummer eingeben.
 -  Audio-Anruf/  Video-Anruf starten (optional).



Es ist auch möglich, einen Namen oder eine Nummer vom Windows-Infobereich aus in den Such-/Wählbereich einzugeben (den Such-/Wählbereich durch Rechtsklick auf dem OpenTouch Conversation-Symbol im Windows-Infobereich anzeigen oder ausblenden).

Rufnummernformat

- Kurzwahlnummer für interne Kontakte.
- Kanonische Nummer: +Landeskennzahl (Ländercode)/Ortsvorwahl für interne oder externe Kontakte.
- Kontaktnummer ohne Landeskennzahl für Kontakte innerhalb desselben Lands.

Unter Verwendung eines Hotkeys (Tastaturkürzels)

Wenn Sie einen Hotkey zum Starten von Anrufen festgelegt haben, können Sie die definierten Tasten dazu nutzen, um mit einer beliebigen markierten Nummer über OpenTouch Conversation für PC, einen Texteditor, Browser, Messenger usw. ein Gespräch zu starten

- Bewegen Sie den Mauszeiger auf die gewünschte Zahl und halten Sie die Maustaste gedrückt, bis die Zahl markiert ist.
- Klicken Sie auf den Hotkey, um den Audio-Anruf zu starten.

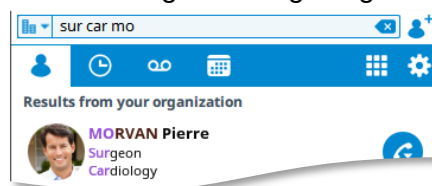
Mehr zum definieren von Hotkeys finden Sie im Bereich zu den allgemeinen Einstellungen (Display-Name, Sprache, Design, Hotkeys, Bildschirm zur Anruferdarstellung): „Allgemein“

2.19.1 Rückrufanforderung

Abhängig von Ihrem System können Sie eine Rückrufanforderung schicken, wenn Ihr Kontakt nicht antwortet oder die Leitung besetzt ist.

2.20 Einen Kontakt suchen

Nach Kontakten suchen ist in OpenTouch Conversation ganz einfach. Die Suche wird über Ihr lokales Verzeichnis und das des Unternehmens ausgeführt. OpenTouch Conversation bietet je nach Systemkonfiguration eine Verzeichnissuche mit mehreren Kriterien. Dies erlaubt eine Suche im Telefonbuchverzeichnis mit Vorname, Nachname und bis zu 5 weiteren anpassbaren Attributen. Sie können bis zu 5 Zeichenfolgen in die Suchleiste eingeben. Als Ergebnis werden alle Kontakte aufgelistet, deren Attribute mit den eingegebenen Zeichenfolgen übereinstimmen. Um Ihnen die Suche zu erleichtern, werden alle Attribute im Suchergebnis angezeigt.



	Klicken Sie auf das Verzeichnis, in dem Sie Ihre Suche starten möchten.
	Die Suche wird zuerst im lokalen Verzeichnis ausgeführt. Falls nötig, kann das Ergebnis durch eine Suche über die Unternehmensverzeichnisse ergänzt werden. Die vorausschauende Suche hilft Ihnen, Ihren Kontakt schnell in Ihren lokalen Verzeichnissen zu finden.
	Die Suche wird durch die Unternehmensverzeichnisse ausgeführt.
	Suche abbrechen.

- Geben Sie im Such-/Wählbereich die gesuchte Zeichenfolge ein. Um bessere Ergebnisse zu erhalten, können Sie Ihre Suche auf bis zu 5 Zeichenfolgen stützen.
- Wenn lokale Verzeichnisse ausgewählt werden: eine Suche wird sofort in den „lokalen“ Kontakten gestartet (Microsoft-Outlook-Kontakte, Favoriten, Kontakte, die auf der Gesprächswand angemeldet sind).
 - Bis zu vier Namen aus den lokalen Kontakten, welche den Suchkriterien entsprechen, werden vorgeschlagen: der zuletzt angerufene und die drei am häufigsten angerufenen Kontakte.
 - Klicken Sie auf diese Option in der Vorschlagsliste, um alle lokalen Kontakte anzuzeigen.
 - Wählen Sie in der vorgeschlagenen Liste die betreffende Option, um die Suche in den Verzeichnissen des Unternehmens durchzuführen.
- Wenn Unternehmensverzeichnisse ausgewählt werden: drücken Sie die Eingabetaste Ihres Computers, um eine Suche in den Unternehmensverzeichnissen durchzuführen. Als Ergebnis werden alle Kontakte mit einem oder mehreren definierten Attributen aufgelistet (Vorname, Nachname und bis zu 5 weitere anpassbare Attribute), die mit den eingegebenen Zeichenfolgen übereinstimmen. Alle eingegebenen Zeichenfolgen werden in allen durchsuchbaren Attributen gesucht („ist enthalten in“).

- Erweiterte Suche:
 - Suche nach einem Attribut, das mit einer Zeichenfolge beginnt: Geben Sie „%“ vor der Zeichenfolge ein.
 - Attribut ausschließen, das eine Zeichenfolge enthält: Geben Sie „-“ vor der Zeichenfolge ein.



Es ist auch möglich, den Namen Ihres Kontakts vom Windows-Infobereich aus in den Such-/Wählbereich einzugeben (den Such-/Wählbereich durch Rechtsklick auf dem OpenTouch Conversation-Symbol im Windows-Infobereich anzeigen oder ausblenden). Die vorausschauende Suche in den lokalen Verzeichnissen wird durchgeführt, sobald Sie den ersten Buchstaben eingegeben haben. Drücken Sie die Eingabetaste Ihres Computers, um die Suche in den Unternehmensverzeichnissen zu starten.

In den Suchergebnissen wird der Präsenzstatus Ihres Kontaktes nur bei Favoritenkontakten angezeigt. Öffnen Sie die Kontaktkarte, um den Präsenzstatus anderer Nutzer zu sehen.

2.21 Ein Gespräch annehmen

2.21.1 Audio- oder Videoanruf

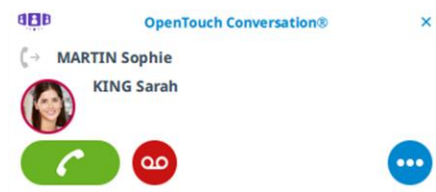
Wenn Sie OpenTouch Conversation für den PC verwenden, erscheint auf dem Desktop ein entsprechendes Hinweisenster (Popup-Fenster), wenn ein Teilnehmer eine Konversation mit Ihnen starten möchte (siehe nachstehendes Beispiel mit einem Popup-Fenster für eingehende Anrufe):

	• Die Einladung zu einer Audio-Konversation annehmen.
	• Die Einladung zu einer Video-Konversation annehmen.
	• Den eingehenden Audio-/Videoanruf an die Voicemail umleiten.
	• Mit einer Instant Message antworten oder den eingehenden Anruf an eine vordefinierte Nummer umleiten.

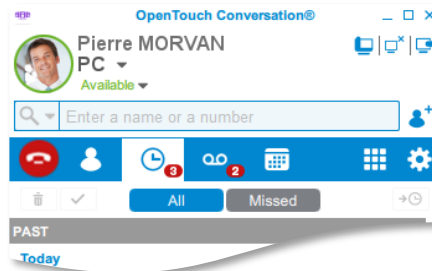


Bei einer Anrufumleitung werden Informationen über den Ursprung des Anrufs im Popup-Fenster für eingehende Anrufe angezeigt.

In diesem Beispiel hat Sarah versucht, Sophie anzurufen. Sophie hat Anrufe an Sie weitergeleitet. Sie erhalten den Anruf von Sarah.



Bei OpenTouch Conversation für PC One sind keine Videoanrufe möglich. Sie müssen zum Annehmen von Audioanrufen daher Ihr Bürotelefon verwenden.



Wenn Sie einen Audioanruf erhalten, wird in der oberen Leiste die Auslösetaste angezeigt. Wählen Sie das Symbol aus, um den Anruf an Ihre Voicemail weiterzuleiten.



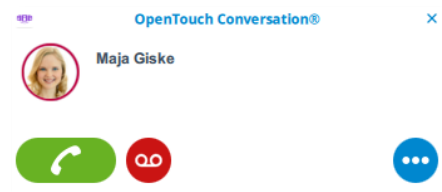
Verwenden Sie Ihr Bürotelefon, um den Anruf entgegen zu nehmen.

Am Ende Gesprächs drücken Sie die Auslösetaste oder legen Sie den Hörer des Bürotelephons auf, um den Anruf zu beenden.

2.21.2 Annehmen eines eingehenden Anrufs auf dem Bürotelefon

Mit dieser Funktion können Sie das Gespräch auf Ihrem Bürotelefon führen, wenn Sie einen eingehenden Audioanruf mit OpenTouch Conversation für PC annehmen.

Die Option „Eingehende Anrufe auf Deskphone beantworten“ muss in den Einstellungen „Allgemein“ aktiviert sein und Sie verwenden ein Bürotelefon, das mit OpenTouch Conversation für PC in einer Umgebung mit mehreren Geräten verbunden ist.

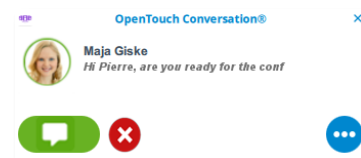


- Sie erhalten einen Audioanruf. Die Desktop-Warnung wird angezeigt.
- Die Einladung zu einer Audio-Konversation annehmen. Der Anruf wird automatisch auf Ihrem Bürotelefon hergestellt.

2.21.3 Eine Sofortnachricht beantworten

Wenn ein Teilnehmer eine Konversation mit Ihnen starten möchte, erscheint auf dem Desktop ein entsprechendes Hinweisenster.

	• Die Einladung zu einer Instant Messaging-Konversation annehmen.
	• Die Chat-Einladung ablehnen.
	• Einen Audio- oder Videoanruf (optional) starten.
	• Bei einem Sofortnachrichten-Gespräch können Sie Dokumente freigeben.



Die verfügbaren Aktionen sind abhängig von der Art des Gesprächs und dem System. Wenn eine Aktion nicht verfügbar ist, ist das Symbol grau oder es wird nicht angezeigt.

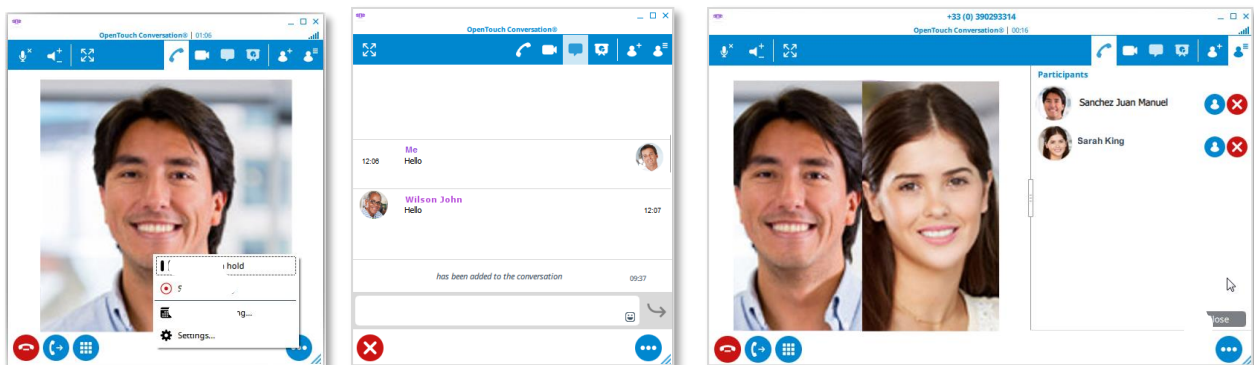
2.22 Bei einem Gespräch (OpenTouch Conversation für PC)

Die verfügbaren Aktionen sind abhängig von der Art des Gesprächs und dem System. Wenn eine Aktion nicht verfügbar ist, ist das Symbol grau oder es wird nicht angezeigt.

2.22.1 Beschreibung der Bildschirmanzeige

Je nach Art der Konversation stehen unterschiedliche Optionen zur Auswahl:

- Audio- oder Videoanruf.
- Konferenz.
- Besprechung.
- Instant Messaging.



Wichtigste Funktionen für die Audio-/Videosteuerung (obere Leiste, links)

• Das Gespräch stumm/laut schalten.  Wenn die Leitung stummgeschaltet ist, wird das Mikrofon rot und das Symbol für die OpenTouch Conversation in der Taskleiste mit einem roten durchgestrichenen Mikrofon angezeigt.	 
• Die Lautstärke Ihrer Lautsprecher einstellen.	
• Den Videoanruf stumm/laut schalten.	
• „Bild im Bild“ während eines Videoanrufs ausblenden/einblenden.	 

Steuerung der Medien/Teilnehmer (obere Leiste, rechts)

• Video zu der Konversation hinzufügen.	
• Instant Messaging zu der Konversation hinzufügen.	
• Dokumente, eine Anwendung oder Ihren Desktop während des Gesprächs freigeben (siehe Abschnitt: Content Sharing).	
• Während des Gesprächs einen zweiten Anruf durchführen.	
• Die Teilnehmerliste anzeigen.	

Konversationsfunktionen (untere Leiste, links)

- Die Audio-/Videokonversation beenden. - Das Gespräch beenden.	
Den Anruf auf Halten legen.	
Den gehaltenen Anruf wieder aufnehmen. Wenn Sie sich mit einem anderen Kontakt im Gespräch befinden, wird das aktuelle Gespräch in die Warteschlange eingefügt.	
- Das Gespräch auf ein vordefiniertes Gerät (z. B. Mobiltelefon, Bürotelefon), eine andere Nummer, einen anderen Kontakt oder einen gehaltenen Anruf umleiten. - Blinde Weiterleitung: Wählen Sie dieses Symbol, wenn Sie einen zweiten Anruf durchführen, um den Anruf direkt weiterzuleiten.	
Das Gespräch auf Ihr aktuelles Gerät umlegen. Das aktuelle Gerät ist in Ihrer Anrufweiterleitung als das Gerät festgelegt, das ausgehende Anrufe tätigt. Diese Funktion ist von der geräteübergreifenden Systemkonfiguration abhängig. Wird das Gespräch nicht über OpenTouch Conversation für PC hergestellt, müssen Sie das Fenster des laufenden Gesprächs öffnen, indem Sie es auf der Gesprächswand (im Verlauf) der Anwendung auswählen: .	
Das Gespräch vom Hauptgerät auf Zweitgeräte umstellen (DECT, Mobiltelefon usw.). Diese Funktion ist von der geräteübergreifenden Systemkonfiguration abhängig.	
Das Gespräch vom Zweitgerät auf das Hauptgerät umstellen (in den Einstellungen zum Tätigen von Anrufen festgelegt). Diese Funktion ist von der geräteübergreifenden Systemkonfiguration abhängig.	
MVF senden.	

Sonstige Funktionen (untere Leiste, rechts)

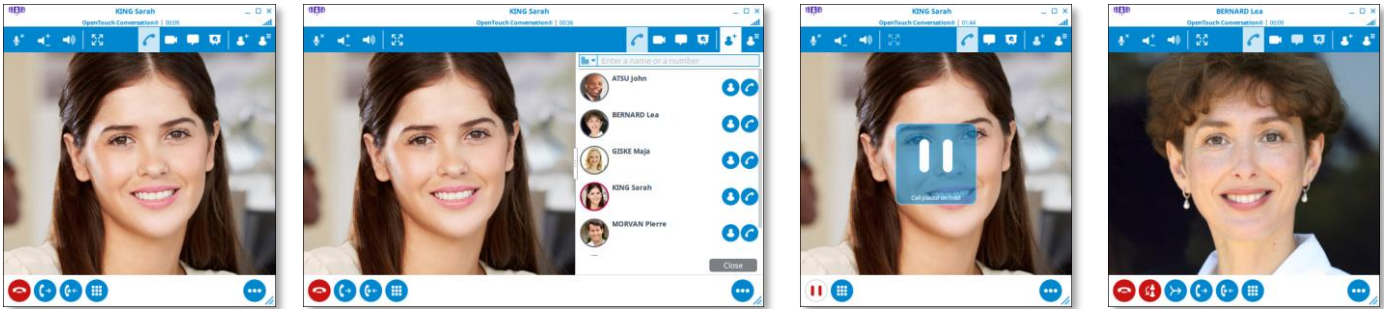
Weitere Aktionen öffnen.	
Den Anruf auf Halten legen.	
- Nehmen Sie ein Audiogespräch auf oder halten Sie Aufnahme an.  Dieses Symbol wird während der Aufzeichnung angezeigt.	
Eine Besprechung mit Ihrem Kontakt erstellen.	
Das gesamte Gespräch (Sofortnachricht) in die Zwischenablage exportieren. Sie können das Gespräch auch in eine andere Anwendung einfügen.	
Auf die Einstellungen zugreifen.	

Bei einer geplanten Besprechung wird der Name des aktiven Sprechers in der unteren Leiste angezeigt (außerdem ist der Avatar des aktiven Sprechers in der Teilnehmeransicht hervorgehoben). Das Gesprächsfenster kann gegebenenfalls über die Gesprächswand geöffnet werden.

Hinweis zum aufnehmen von Gesprächen

- Die aufgezeichneten Audio-Anrufe, die sie mit ihren Kontaktpartnern führen, werden in Ihrem Voicemail-Postfach gespeichert. Sind stehen Ihnen nur über die visuelle Voicemail-Schnittstelle zur Verfügung und erscheinen nicht in Ihrem Gesprächsverlauf.
- Aufzeichnungen von Audio-Meetings speichert das Tool in der Registerkarte „Meeting“. Siehe dazu den Abschnitt zu den Besprechungen.

2.22.2 Einen zweiten Anruf tätigen



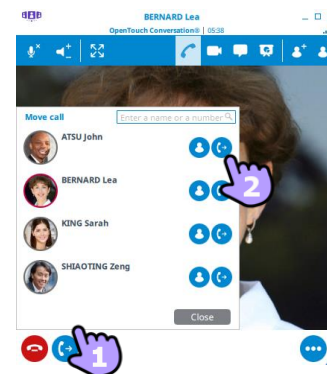
- Sie führen ein Gespräch mit einem Kontakt.
- : Wählen Sie das zweite Anruf-Symbol aus.
- : Rufen Sie den zweiten Kontaktpartner an (Nummer, Suche, Verlauf).
- Das erste Gespräch wird gehalten, und Sie sind mit dem zweiten Kontakt im Gespräch.

2.22.3 Blinde Weiterleitung

Leiten Sie Ihren Anruf direkt an eine Kontaktperson weiter, ohne darauf zu warten, dass die Kontaktperson antwortet:

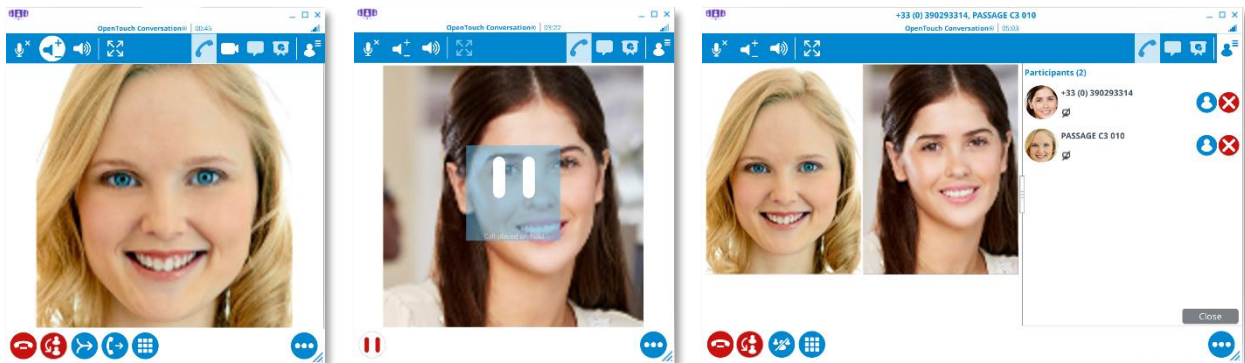
Sie führen ein Gespräch mit einem Kontakt.

- 1- : Wählen Sie das Weiterleitungssymbol. Geben Sie die Nummer eines Kontakts ein oder suchen Sie einen Kontakt.
- 2- : Wählen Sie das Symbol für die direkte Weiterleitung, um den Anruf an den ausgewählten Kontakt weiterzuleiten.



2.22.4 Ein weiteres Gespräch bzw. eine weitere Konferenz mit 3 Teilnehmern einrichten

Wenn Sie einen zweiten Anruf empfangen oder eine neue Konversation starten (über die Kontaktkarte, das Suchergebnis, das Feld für den Wählvorgang etc.), wird ein neues Gesprächsfenster geöffnet.



- Die Audio-/Videokonversation beenden. - Das Gespräch beenden.	
Den Anruf auf Halten legen.	
Zwischen den Anrufen wechseln (makeln): Wenn Sie einen Anruf wieder aufnehmen, wird das aktuelle Gespräch auf Halten gelegt.	
Sie führen ein Gespräch mit einem Kontakt und das zweite Gespräch wird gehalten. Leiten Sie den Anruf an Ihren gehaltenen Kontakt weiter. Sie führen kein Gespräch mehr.	
Das Gespräch auf ein vordefiniertes Gerät (z. B. Mobiltelefon, Bürotelefon), eine andere Nummer oder einen anderen Kontakt umlegen.	
Alle Gespräche zu einer Konferenz zusammenführen.	
Einen Teilnehmer entfernen.	
Informationen zum Teilnehmer anzeigen.	
Die Konferenz beenden.	

2.23 Content Sharing (Konferenz-Option)

Es besteht die Möglichkeit, ein Dokument oder den Desktop während eines Gesprächs freizugeben (siehe Kapitel Content Sharing).

2.24 Teilnahme an einer Besprechung



15 Minuten vor dem Beginn einer Besprechung erscheint auf dem Desktop eine entsprechende Benachrichtigung.

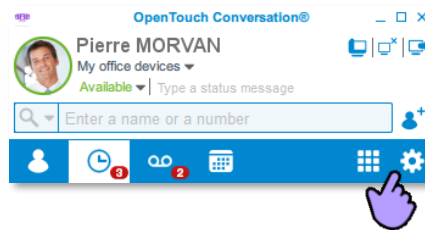
• Der Besprechung mit Audio und Video beitreten (optional).	
• Der Besprechung nur mit Audio beitreten.	
• An der Besprechung ohne Audio teilnehmen.	
• Die Benachrichtigung in 5 Minuten erneut anzeigen.	
• Die Benachrichtigung verwerfen.	

Sie können auch über die Gesprächswand an der Besprechung teilnehmen, indem Sie die Besprechungskarte öffnen, sofern Sie die Konferenz-Option (Lizenz) abonniert haben.

• Der Besprechung mit allen Medien beitreten (optional).	
• Der Besprechung nur mit Audio beitreten.	
• Der Besprechung ohne Audio beitreten.	
• Eine E-Mail an alle Teilnehmer senden.	
• Der Besprechung im Audiomodus mit einem anderen Gerät als dem aktuell in der Anrufweiterleitung definierten beitreten. Geben Sie eine neue Nummer ein, die Sie für die Besprechung benutzen möchten, oder wählen Sie eine der letzten neun eingegebenen Nummern aus (gegebenenfalls können Sie Ihre aktuelle Nummer in der Liste auswählen).	

2.25 Einstellungen

Nur verfügbare Settings werden angezeigt.

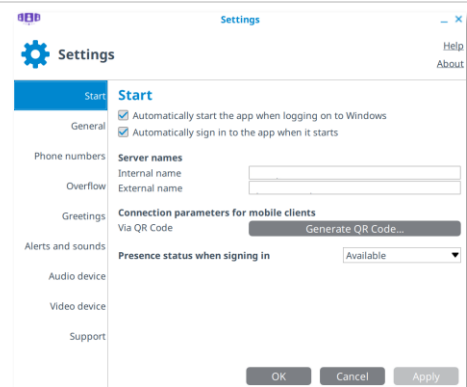


Die Seite mit den Einstellungen („Settings“) wird geöffnet.

2.25.1 Verhaltenseinstellungen beim Starten: „Starten“

Definieren Sie, wie die OpenTouch Conversation-Anwendung gestartet werden soll:

- Anwendung bei Windows-Anmeldung automatisch starten.
- Bei Anwendungsstart automatische Anmeldung. Das Kontrollkästchen „*Passwort speichern*“ muss im Anmeldefenster markiert sein (siehe OpenTouch Conversation starten).
- Präsenzstatus beim Anmelden festlegen (optional).
- „OK“: Bestätigen.

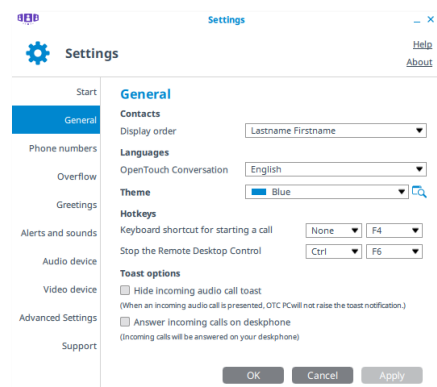


OpenTouch Conversation für PC kann einen QR-Code generieren („*QR-Code generieren...*“). Mithilfe des QR-Codes können Sie ganz einfach Verbindungseinstellungen für einen anderen Client wie OpenTouch Conversation for Android oder iPhone konfigurieren.



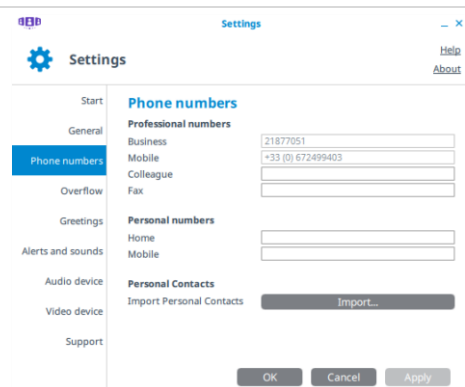
2.25.2 Allgemeine Einstellungen (Anzeigename, Sprache, Theme, Hotkeys, Bildschirm zur Anruferdarstellung): „Allgemein“

- „Anzeigereihenfolge“: Festlegen, wie Kontakte angezeigt werden (Nachname zuerst oder Vorname zuerst).
- „Sprachen“: Festlegen der Anzeigesprache.
- „Thema“: Personalisieren des Telefons mit einem Theme.
- Über die „Hotkeys“: Legen Sie Tastaturkürzel (sog. Hotkeys) fest, über die Sie (die markierte Nummer) anrufen oder die Desktop Control per Fernsteuerung anhalten können. Definieren Sie mit den Funktionstasten, der Strg- oder der Alt-Taste eine Tastenkombination.
- „Toast-Optionen“: Pop-up-Fenster für eingehenden Sprachanruf anzeigen/ausblenden. Standardmäßig wird das Pop-up-Fenster für eingehende Anrufe angezeigt. Wenn Sie jedoch mehrere Anwendungen benutzen, die bei eingehenden Anrufen ein Pop-up-Fenster anzeigen (zum Beispiel die Anwendung IP Desktop Softphone), können Sie das Pop-up-Fenster von OpenTouch Conversation für eingehende Anrufe ausblenden, um die Übersichtlichkeit zu verbessern.
- „Eingehende Anrufe auf Deskphone beantworten“: den eingehenden Sprachanruf automatisch auf dem Bürotelefon führen, wenn Sie ihn von OpenTouch Conversation für PC entgegennehmen.
- „OK“: Bestätigen.



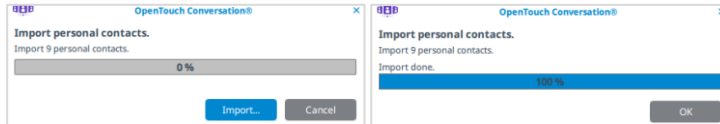
2.25.3 Private und geschäftliche Telefonnummern: „Telefonnummern“

- „Dienstliche Nummern“, „Persönliche Nummern“: Definieren von Geschäfts- und Privatnummern (verwenden Sie diese Nummern zum Umleiten/Weiterleiten von Anrufen oder in Anrufweiterleitungsprofilen.) Das System formatiert die angegebene Telefonnummer automatisch nach den vorgegebenen Normen, wenn Sie die Option „+Ländervorwahl/Ortsvorwahl“ verwenden. Die „Dienstliche Nummern“ können Sie mit OpenTouch Conversation für PC One nicht bearbeiten. Wenn Sie Ihr Mobiltelefon als Zweitgerät nutzen (geräteübergreifende Funktion), wird Ihre Mobiltelefonnummer als Ihre geschäftliche Mobiltelefonnummer festgelegt und kann nicht geändert werden.
- „OK“: Bestätigen.

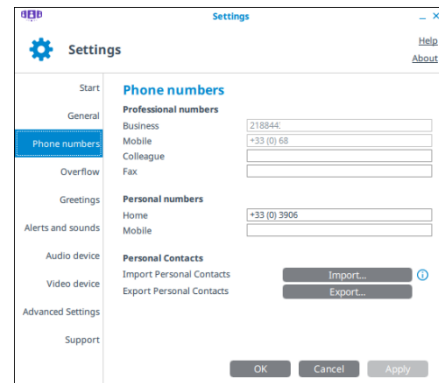


2.25.4 Eine Liste persönlicher Kontakte in die/aus den Favoriten importieren/exportieren: „Telefonnummers“

- „*PPersönlichen Kontakte importieren*“: Mit dem Befehl OpenTouch Conversation können Sie aus einer Text-Datei im ASCII-Format eine Kontaktliste in Ihre Favoriten importieren. Das Tool folgt dabei dem Format „Name Vorname, Nummer“.
- „*Import*“: Wählen Sie die Textdatei aus, die die Kontaktliste enthält. Das Dateiformat muss „Name, Nummer“ sein, ein Kontakt pro Zeile.



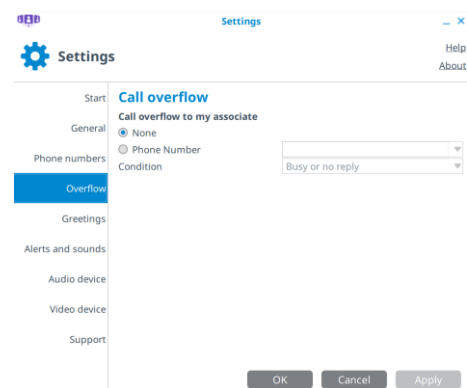
- „*Import*“: Kontakte importieren. Alle Kontakte werden zu Ihren Favoriten hinzugefügt.
- „*Export...*“: Persönliche Kontakte in eine Textdatei (.csv) exportieren. Das Exportformat ist: „Name, Nummer“, ein Kontakt pro Zeile.
- „*OK*“: Fenster schließen.



2.25.5 Überlauf verwalten: „Anrufüberlauf“ (OpenTouch Conversation für PC)

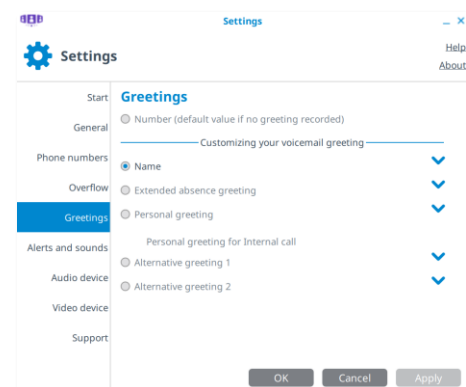
„*Anrufüberlauf*“: Legen Sie fest, wie mit einem Anruf umgegangen wird, wenn Sie nicht antworten oder beschäftigt sind. Alle eingehenden Anrufe können an die Voicemail oder eine vordefinierte Rufnummer umgeleitet werden, wenn Sie abwesend sind und/oder Ihr Anschluss besetzt ist.

- Wählen Sie das Rufumleitungsziel: keine Rufumleitung („*Keine*“) oder eine vordefinierte Telefonnummer („*Telefonnummer*“).
- „*Bedingung*“: Wählen Sie die Bedingung für die Durchführung der Umleitung aus: besetzt, Nichtannahme oder besetzt und Nichtannahme.
- „*OK*“: Bestätigen.



2.25.6 Verwalten Sie ihre Begrüßungsansagen: „Begrüßungen“ (OpenTouch Conversation für PC)

- Verwalten Sie Ihre Begrüßungsnachrichten. Siehe Abschnitt 2.26 zum Verwalten der Begrüßungen.

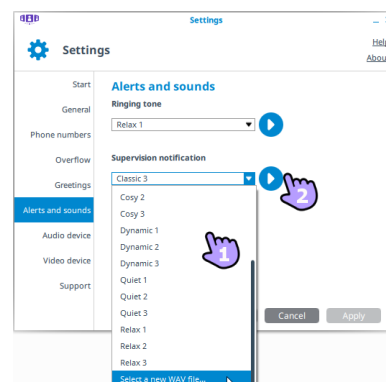


2.25.7 Klingeltöne verwalten

2.25.7.1 Klingelton festlegen: „Warnungen und Töne“ (OpenTouch Conversation für PC im Softphone-Modus)

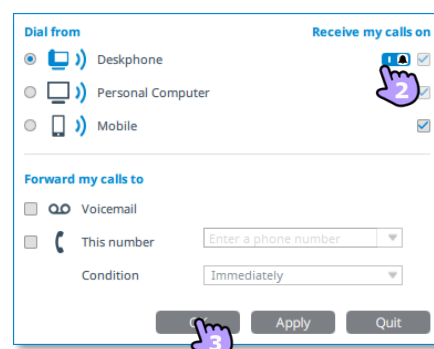
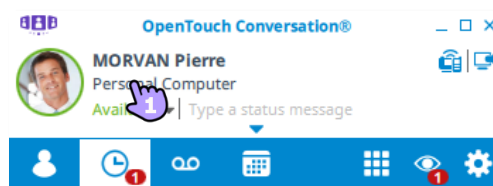
Wählen Sie einen vordefinierten oder neuen Klingelton, der verwendet werden soll, wenn Sie einen eingehenden Anruf auf Ihrem Computer entgegennehmen bzw. eine Überwachungsmitteilung (optional). Der Klingelton zur Überwachung erscheint nur, wenn Sie einer Supervisor-Gruppe angehören. Er wird nur abgespielt, wenn Sie diese Option auch in den Einstellungen zur Anrufüberwachung aktiviert von (siehe Abschnitt 2.15 zur Gruppenüberwachung (optional)).

- Verwenden Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - „Klingeltöne“: Legen Sie den Klingelton fest, der bei Eingang eines Anrufs auf Ihrem Computer ertönt.
 - Einen neuen Klingelton hinzufügen: „Eine neue WAV-Datei auswählen“. Eine WAV-Datei als Klingelton durch Auswahl einer VAW-Datei hochladen.
- Hören Sie den ausgewählten Rufton ab.
- „OK“: Bestätigen.



2.25.7.2 Klingelton Ihres Bürotelefons stumm/laut schalten

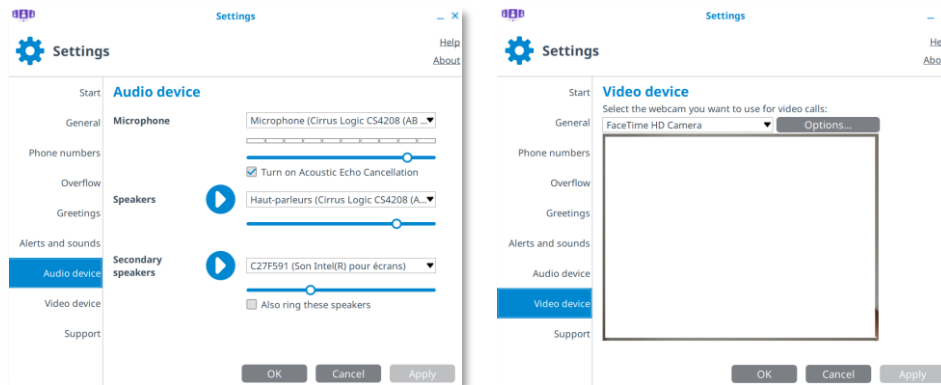
Im Anrufweiterleitungsfenster können Sie Ihre Bürotelefon auf stumm oder laut schalten.



1. Klicken Sie im Benutzerbereich auf Ihr aktuelles Anrufweiterleitungsprofil.
2. Sie können den Klingelton Ihres Bürotelefons stumm schalten (🔇) oder laut schalten (🔊). Dadurch verhindern Sie, Leute in ihrer Umgebung zu stören. Sie können auch den Rufton Ihres Bürotelefons stumm schalten, wenn Sie nicht im Büro sind.
3. Übernehmen.

2.25.8 Audio- und Videogerät verwalten: „Audiogerät“, „Videogerät“ (OpenTouch Conversation für PC)

Legen Sie fest, welche Webcam, welches Mikrofon und welche Lautsprecher für Video- und Audioanrufe verwendet werden sollen.



2.25.8.1 Audiogeräte definieren

Legen Sie fest, welches Mikrofon und welcher Lautsprecher für Audio- und Videoanrufe verwendet werden sollen.

Je nach ausgewähltem Audiogerät erscheint im Benutzerbereich ein spezielles Symbol:

-  : Mikrofon und Lautsprecher des Computers
-  : Hör-/Sprechgarnitur

2.25.8.2 Videogerät definieren

Legen Sie fest, welche Webcam für Videoanrufe verwendet werden soll.

2.25.8.3 Mehrere Audioquellen (Ducking)

Wenn das in der Anwendung definierte Audiogerät mit dem Standard-Audiogerät des Systems übereinstimmt, verwaltet die Anwendung OpenTouch Conversation für PC externe Lautstärken. Wenn Sie beispielsweise Musik hören, wird die Lautstärke der Musik reduziert, wenn Sie einen eingehenden Anruf erhalten.

2.25.8.4 Echtzeit-optimierte Audio- und Videodaten in VDI-Umgebungen (Virtual Desktop Infrastructure)

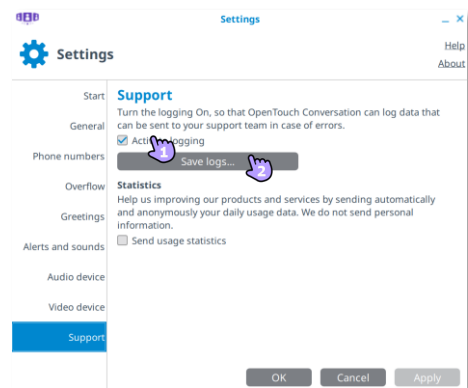
Diese Funktion wird unter Windows 7 und Windows 10 unterstützt.

Um die Audio- und Videoqualität in einer VDI-Umgebung zu verbessern, müssen Sie das ALE-VRTX-Paket auf Ihrem Computer installieren. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Einrichter.

In dieser optimierten Umgebung werden die Audio- und Videoeinstellungen in einem separaten Fenster angezeigt.

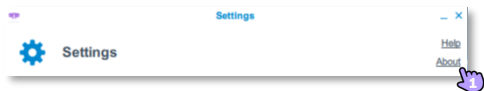
2.25.9 „Support“

- „Protokollierung aktivieren“: Wählen Sie diese Option aus, um die Protokollierung für die aktuelle Sitzung zu aktivieren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Protokolle speichern...“, um die erfassten Daten in einer zip-Datei zu archivieren, die an das Supportteam gesendet werden kann.
- Deaktivieren Sie diese Option oder halten Sie die Anwendung an, um die Protokollierung zu deaktivieren.
- „Nutzerstatistiken senden“: Wählen Sie diese Option aus, um uns bei der Verbesserung unserer Produkte zu unterstützen, indem Sie uns Ihre täglichen Nutzungsdaten automatisch und anonym zusenden.
- „OK“: Bestätigen.

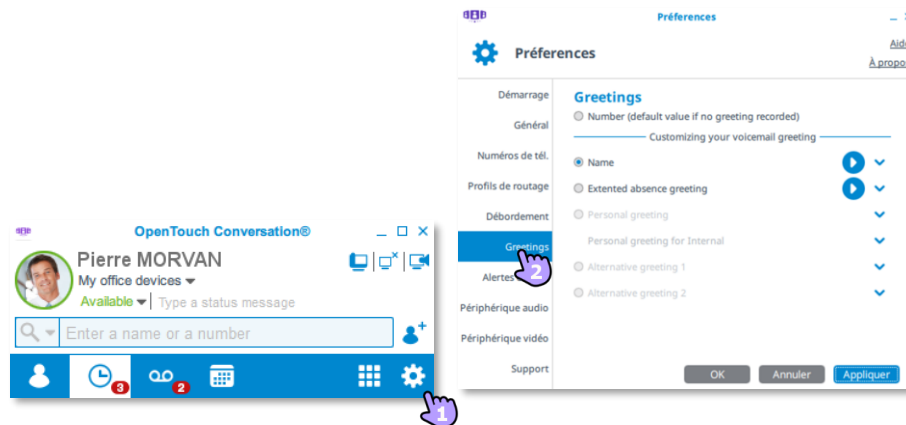


2.25.10 „Info“

Öffnen Sie „Info“, um die Software-Version und die Benutzerkonfiguration zu erfahren.



2.26 Verwaltung der Begrüßungen



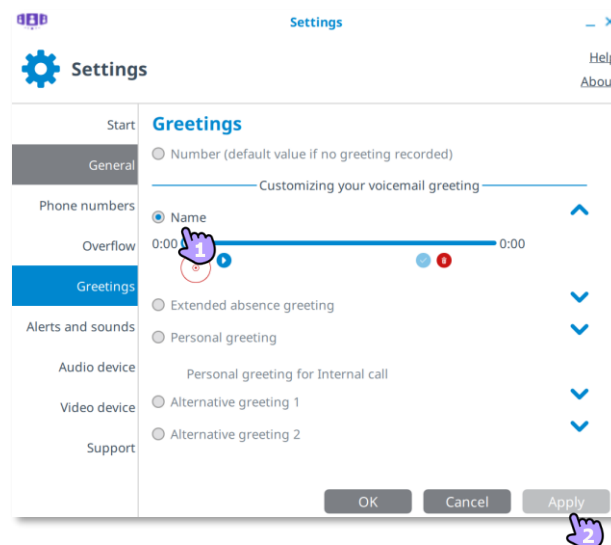
-  Die Seite mit den Einstellungen („Settings“) wird geöffnet.
- Wählen Sie die Registerkarte Begrüßung aus.

Mit dieser Funktion können Sie Ihre Begrüßungsnachrichten verwalten. Die Begrüßungsansagen werden für die Anrufer abgespielt, die an Ihre Voice-Mailbox weitergeleitet werden. Es gibt verschiedene Arten von Begrüßungsansagen: Eine Begrüßungsansage wird in Grau angezeigt, wenn Sie sie noch nicht aufgenommen haben.

- **Standard-Begrüßung/Nummer**
Die Standardbegrüßung ist die Standardnachricht, gefolgt von Ihrer Voicemail-Nummer. Diese Ansage ist als Standardnachricht ausgewählt, wenn keine Nachricht aufgenommen wurde.
- **Standard-Begrüßung/Name**
Bei der Standard-Begrüßung handelt sich um eine Standard-Text, gefolgt von Ihrem aufgezeichneten Namen (optional).
- **Alternative 1/Alternative 2**
Das System unterstützt bis zu zwei alternative Begrüßungen. Diese sind nur verfügbar, wenn Ihnen der Systemadministrator die entsprechenden Nutzungsrechte eingeräumt hat. Diese alternativen persönlichen Begrüßungen werden für bestimmte Geschäftssituationen aufgenommen (beispielsweise für den Fall, dass Sie sich in einer Besprechung befinden) und können von Ihnen nach Bedarf aktiviert werden. Sobald Sie Ihre übliche Tätigkeit wieder aufgenommen haben, können Sie erneut Ihre persönliche Begrüßung oder die Standardbegrüßung aktivieren. Alternative Begrüßungen werden für interne und externe Anrufer abgespielt.
- **Verlängerte Abwesenheit**
Die Begrüßung bei längerer Abwesenheit eignet sich besonders für Situationen, in denen Sie für eine bestimmte Zeit nicht im Büro sind und daher keinen oder nur beschränkten Zugriff auf Ihre Sprachnachrichten haben. Ziel dieser Begrüßungsansage ist es, interne und externe Anrufer über Ihre Abwesenheit zu informieren (z. B. wenn Sie in Urlaub sind). Wenn Sie diese Begrüßung aktiviert haben, wird den Anrufern explizit mitgeteilt, dass Sie möglicherweise Ihre Sprachnachrichten in nächster Zeit nicht abhören können. Die Anrufer müssen eine Taste drücken, um Ihnen eine Nachricht zu hinterlassen. Jedes Mal, wenn Sie sich bei Ihrer Mailbox anmelden, werden Sie vom System darauf hingewiesen, dass die Begrüßung für längere Abwesenheit aktiviert ist. An dieser Stelle haben Sie die Möglichkeit, die Begrüßung beizubehalten oder zu löschen. Wenn Sie die Begrüßung löschen, wird wieder die zuvor verwendete Begrüßung aktiviert. Im Gegensatz zu allen anderen Begrüßungsansagen wird die Begrüßung bei längerer Abwesenheit nach der Aufnahme automatisch aktiviert.
- **Persönliche/Interne Begrüßung**
Dies ist eine von Ihnen aufgenommene Ansage, die über das Menü „Greetings Management“ oder über die Weboberfläche aktiviert wird. Sie ersetzt die Standardbegrüßung und wird für interne und externe Anrufer abgespielt. Sie können zusätzlich eine persönliche interne Begrüßung aufnehmen. Diese wird dann nur für interne Anrufer abgespielt, während die erste persönliche Begrüßung nur für externe Anrufer gilt.

Eine Begrüßungsnachricht aktivieren

Wenn eine Begrüßungsansage aufgenommen wurde, wird sie in Schwarz dargestellt. Sie können keine Begrüßung aktivieren, die noch nicht aufgenommen wurde.



- Wählen Sie die Nachricht aus, die abgespielt wird, wenn ein Anruf auf Ihre Voicemail weitergeleitet wird.
- Bestätigen Sie Ihre Auswahl.

Bei Auswahl der Standard-„Nummer“-Begrüßung werden alle übrigen aufgenommenen Begrüßungsansagen gelöscht. In diesem Fall fordert ein Warnhinweis den Benutzer auf, die Löschung zu bestätigen.

Eine Begrüßung verwalten

Eine Begrüßungsansage wird in Grau angezeigt, wenn Sie noch nichts aufgenommen haben. Die Länge der Nachricht ist auf 30 Sekunden beschränkt.

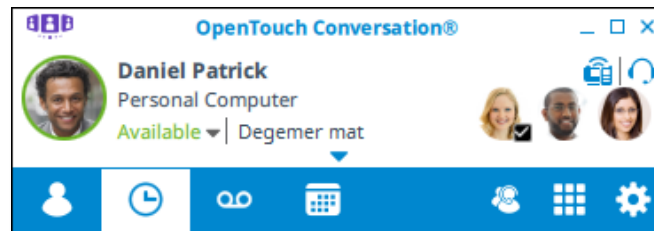
Öffnen/schließen Sie das Bedienfeld, um die Begrüßungsansage zu verwalten.	▼ / ▲
Die ausgewählte Begrüßungsnachricht aufnehmen. Je nach Anrufweiterleitung wird das Standardgerät angerufen. Sobald die Verbindung steht, beginnt die Aufnahme.	🎯
Aufnahme anhalten (oder auflegen).	🛑
Die ausgewählte Begrüßungsnachricht bestätigen.	✅
Die ausgewählte Begrüßungsnachricht abspielen. Je nach Anrufweiterleitung wird das Standardgerät angerufen. Sobald die Verbindung steht, wird die Nachricht abgespielt.	▶
Abspielen der Nachricht stoppen (oder auflegen).	⏸
Die ausgewählte Begrüßungsnachricht löschen (Bestätigung erforderlich). Die aktuell aktivierte Begrüßungsnachricht kann nicht gelöscht werden.	🗑

3 Manager/Assistent (optional)

Diese Funktion ist verfügbar für Benutzer, die eine Manager- oder Assistentenfunktion wahrnehmen. Sie erlaubt einem Manager, abhängig vom ausgewählten Filter Anrufe an einen Assistenten zu delegieren. Diese Funktion ist von der Systemkonfiguration abhängig.

3.1 Manager-Ansicht

3.1.1 Vorstellung

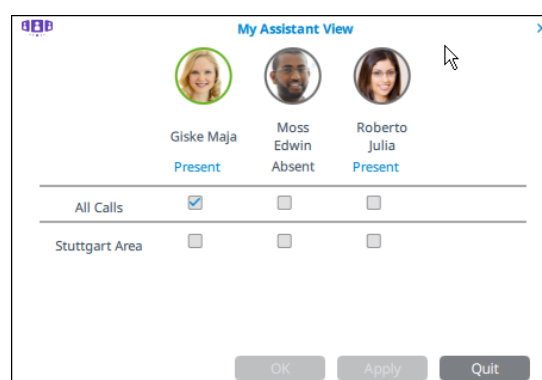


- Fotos/Avatare der registrierten Assistenten werden im Dienstebereich angezeigt. Wenn der Assistent zurzeit abwesend ist, wird der Avatar grau dargestellt (Anwesenheit des Managers bzw. des Assistenten). Die Anwesenheit des Managers bzw. des Assistenten zeigt an, ob der Assistent zu Ihrer Unterstützung zur Verfügung steht und sich von der OpenTouch-Anwesenheit unterscheidet. Ein Häkchen auf einem Foto/Avatar zeigt eine aktive Filterregel für diesen Assistenten an.
- Dieses Symbol zeigt an, dass die Ansicht mit der Liste der Assistenten unvollständig ist. Wählen Sie das Symbol „Manager/Assistent“, um die Gesamtansicht zu öffnen.
- Symbol „Manager/Assistent“: Wählen Sie das Symbol „Manager/Assistent“, um die Gesamtansicht der Assistenten (Liste der Assistenten und Filter) zu öffnen.
 - : Assistent anwesend und mindestens eine Filterregel aktiviert.
 - : Assistent anwesend, keine Filterregel aktiviert.
 - : Assistent abwesend, mindestens eine Filterregel aktiviert.
 - : Assistent abwesend, keine Filterregel aktiviert.



3.1.2 Gesamtansicht und Filter

Die Matrix wird mit einem einzigen Klick geöffnet, um die Filterregeln anzuzeigen oder gegebenenfalls zu ändern.

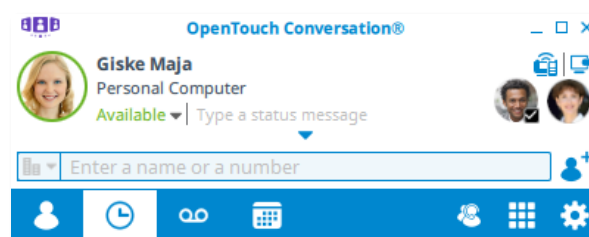


- Alle Assistenten werden aufgelistet, einschließlich ihrer Rich Presence (OTC-Anwesenheit, Farbring um den Avatar) sowie der Informationen über ihre Abwesenheit (Anwesenheit von Manager/Assistent).
- Alle verfügbaren Filter werden aufgelistet (eine Zeile pro vorhandenem Filter). Filter hängen von der Systemkonfiguration ab und werden vom Administrator definiert.
- Ein Filter kann nur einem Assistenten zugeordnet werden.
- Wenn für einen Assistenten kein Filter ausgewählt ist, wird das Häkchen auf dem Foto/Avatar im Dienstebereich nicht angezeigt.

Im Beispiel sind Maja und Julia anwesend. Alle eingehenden Anrufe werden von Maja gefiltert. Es ist möglich, Anrufe aus dem Raum Stuttgart entweder über Edwin (wenn er zurück ist) oder Julia zu filtern. Sie können bei Bedarf alle Filter abwählen.

3.2 Assistenten-Ansicht

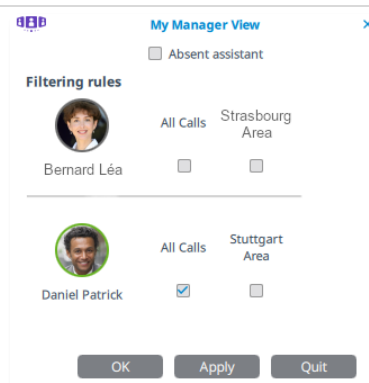
3.2.1 Vorstellung



• Fotos/Avatare von Managern werden im Dienstebereich angezeigt. Ein Häkchen auf einem Foto/Avatar zeigt eine aktive Filterregel für den entsprechenden Manager an.	
• Dieses Symbol zeigt an, dass die Liste der Manager unvollständig ist. Wählen Sie das Symbol „Manager/Assistent“, um die Gesamtansicht zu öffnen.	...
• Symbol „Manager/Assistent“: Wählen Sie das Symbol „Manager/Assistent“, um die Gesamtansicht des Assistenten (Liste des Assistenten und Filter) zu öffnen. ○ : Assistent anwesend und mindestens eine Filterregel aktiviert. ○ : Assistent anwesend, keine Filterregel aktiviert. ○ : Assistent abwesend, mindestens eine Filterregel aktiviert. ○ : Assistent abwesend, keine Filterregel aktiviert.	

3.2.2 Gesamtansicht und Filter

Die Matrix wird mit einem einzigen Klick geöffnet, um die Filterregeln anzuzeigen oder gegebenenfalls zu ändern.	
--	--



- Alle Manager werden einschließlich ihrer Rich Presence (OTC-Anwesenheit) aufgeführt.
- Alle verfügbaren Filter werden aufgelistet (eine Spalte pro vorhandenem Filter). Filter hängen von der Systemkonfiguration ab und werden vom Administrator definiert.
- Ein Filter kann nur einem Manager zugeordnet werden.
- Sie können die Ihre Manager/Assistenten-Anwesenheit jederzeit einsehen und ändern, um anzugeben, ob Sie zur Unterstützung Ihrer Manager verfügbar sind (*Abwesenheitsassistent*).
- Wenn für einen Manager kein Filter ausgewählt ist, wird das Häkchen auf dem Foto/Avatar im Dienstebereich nicht angezeigt.

Im Beispiel sind Sie anwesend (die Option „*Abwesenheitsassistent*“ ist nicht aktiviert). Alle eingehenden Anrufe von Patrick werden an Sie weitergeleitet. Sie filtern keine Anrufe von Lea. Es ist möglich, den Filter zu ändern und alle Anrufe aus dem Raum Stuttgart oder dem Raum Straßburg zu empfangen, indem Sie den entsprechenden Filter (Spalte) auswählen. Sie können bei Bedarf alle Filter abwählen.

3.3 Verfügbare Aktionen für den Manager oder Assistenten

Aus dem Dienstebereich oder der Gesamtansicht eines Assistenten stehen folgende Aktionen zur Verfügung.

• Der Name Ihres Managers/Assistenten wird angezeigt, wenn Sie die Maus über das Foto bzw. den Avatar bewegen.	
• Wählen Sie ein Foto bzw. einen Avatar aus (Linksklick), um die entsprechende Kontaktkarte zu öffnen. Auf einer Kontaktkarte können Sie:  Einen Audio- oder Videoanruf (optional) starten.  Eine Instant Message starten.  Dokumente, ein Fenster in der Anwendung oder den Desktop freigeben (optional).  Eine E-Mail an Ihren Assistenten senden.  Eine Besprechung mit Ihrem Assistenten erstellen oder ändern (optional).	 
• Ein Kontextmenü öffnen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf ein Foto bzw. einen Avatar klicken. Das Kontextmenü zeigt alle verfügbaren Aktionen an:  Einen Audioanruf starten.  Einen Videoanruf starten (optional).  Eine Instant Message starten.  Dokumente, ein Fenster in der Anwendung oder den Desktop freigeben (optional).  Eine E-Mail an den Assistenten senden.  Eine Besprechung erstellen oder löschen (optional).  Bearbeiten Sie den Favoritenkontakt, um den Namen oder die Telefonnummer zu ändern.  Den Assistenten zur Favoritenliste hinzufügen/aus der Favoritenliste entfernen.  Den Assistenten blockieren.	 

4 Content Sharing

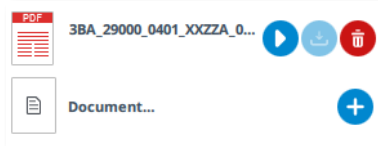
Dieses Funktionsmerkmal ist abhängig von der Benutzerlizenz. Sie müssen die Konferenz-Option abonniert haben.

4.1 Dokumente während eines Gesprächs freigeben

- Öffnen Sie das Freigabe-Tool.



Verwaltungsfunktionen:



- Ein neues Dokument hinzufügen.
- Das Dokument freigeben.
- Das Dokument auf Ihren PC herunterladen.
- Das Dokument löschen.



Steuerfunktionen (obere Leiste des Gesprächsfensters):



- Teilen von Dokumenten anhalten.
- Zur vorherigen bzw. nächsten Seite des Dokuments gehen.
- Zur ersten bzw. letzten Seite des Dokuments gehen.
- Eine Seite in dem Dokument auswählen.
- Miniaturansichten zum Anzeigen der Seiten des Dokuments verwenden.
- Zum Vollbild-Modus wechseln.
- Das Dokument an das Fenster anpassen bzw. in der tatsächlichen Größe anzeigen.



Anmerkungs-Tools

- Mit einem Stift  (zum Freihandzeichnen), einem Marker  (zur Hervorhebung eines bestimmten Bereichs) und mit Formen  (zum Zeichnen von Linien und Rechtecken) können Sie das Dokument mit Anmerkungen versehen. - Mit dem Radierer  können Sie einzelne Anmerkungen oder alle Anmerkungen  von der aktuellen Seite entfernen. - Mit dem Laserpointer  zeigen Sie auf das Dokument.	
Ändern Sie die Farbe der Anmerkungen oder des Laserpointers.	
Ändern Sie die Größe der Anmerkungen oder des Laserpointers.	

4.2 Ihren Desktop während eines Gesprächs freigeben

Desktop-Freigabe wird für Mac OS X nicht unterstützt.

Öffnen Sie das Freigabe-Tool.	
---	---

Verwaltungsfunktionen: alle Monitore werden angezeigt.



Einen Monitor für die anderen Teilnehmer freigeben (Monitore, mit denen Sie verbunden sind, werden automatisch angezeigt).	
Die Freigabe beenden.	
Remotedesktop-Steuerung: Übertragung der Steuerung Ihres Desktops während des Gesprächs an einen Teilnehmer. Teilnehmer aus der Liste auswählen. Der Name des Teilnehmers, der den Desktop steuert, wird angezeigt. Sie können die Remotedesktop-Steuerung beenden, indem Sie auf dasselbe Symbol klicken und das folgende Menü auswählen: Steuerung wieder übernehmen. Die Remotedesktop-Steuerung wird auch beendet, wenn Sie das Gespräch oder die Freigabe beenden.	

Mit dem Mausrad können Sie die Anzeige vergrößern und verkleinern.

Verwenden Sie einen definierten Hotkey, um wieder die Kontrolle über die Bildschirmfreigabe zu übernehmen. Wenn Sie einen Hotkey festlegen wollen, sehen Sie sich die allgemeinen Einstellungen mit dem Anzeige-Namen, der Sprache, dem Design, den Hotkeys und dem Bildschirm zur Anruferdarstellung an: „Allgemein“

5 Besprechung

Dieses Funktionsmerkmal ist abhängig von der Benutzerlizenz. Sie müssen die Konferenz-Option abonniert haben. Sie können einer Besprechung ohne Konferenz-Option beitreten.

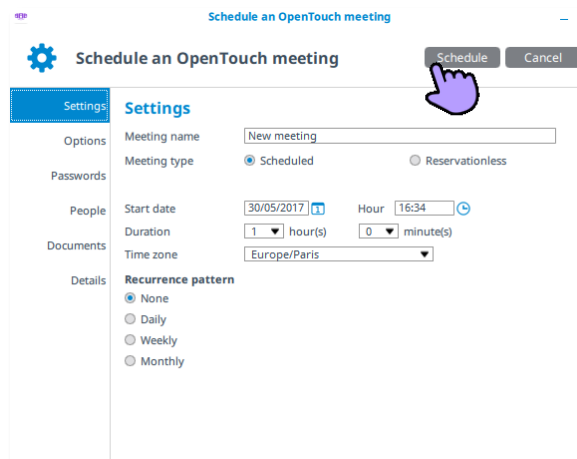
5.1 Erstellen einer Besprechung



Eine Besprechung kann erstellt werden:

Über das entsprechende Symbol auf der Startseite.	
Über das entsprechende Symbol im Gesprächsfenster (damit werden die Teilnehmer des Gesprächs automatisch zu der Besprechung hinzugefügt).	
Von einer Kontaktkarte oder Besprechungskarte einer vergangenen Besprechung aus – die Menüoption „Create“ auswählen (damit wird/werden der/die Teilnehmer auf der Karte automatisch zu der Besprechung hinzugefügt).	

Daraufhin wird das nachstehende Fenster angezeigt:



- Geben Sie den Namen für die Besprechung ein („Besprechungsname“).
- Wählen Sie die Art der Besprechung aus („Besprechungstyp“): geplante Besprechung oder Besprechung ohne Reservierung. Die Besprechung ohne Reservierung eignet sich zum Initiieren einer spontanen Besprechung, die nicht vorab geplant werden muss.
- Geben Sie die verschiedenen Parameter ein und planen Sie die Besprechung („Start Datum“, „Dauer“, „Zeitzone“, „Wiederholungsschema“).
- Planen Sie die Besprechung („Zeitplan“) oder brechen Sie die Erstellung ab („Abbrechen“).

Sie können die Besprechung vervollständigen, indem Sie beim Anlegen der Besprechung oder später beim Ändern der Besprechung die andere Registerkarte aufrufen:

- „*Optionen*“: Festlegen der Besprechungsregeln.
- „*Passwort*“: Sichert den Zugang zur Besprechung.
- „*Personen*“: Hinzufügen oder Entfernen eines Teilnehmers zu bzw. aus einer künftigen Besprechung und Festlegen der Leitung.
- „*Dokumente*“: Hochladen eines Dokuments für eine Besprechung.

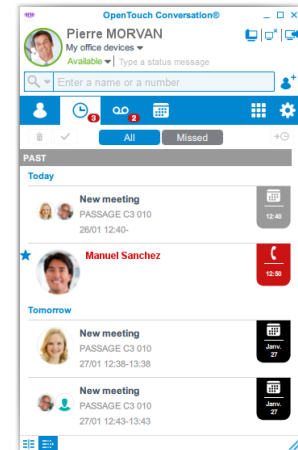
Nach der Anlage wird die neue Besprechung auf der Gesprächswand angezeigt (zukünftige Ereignisse):



Geplante Besprechung.



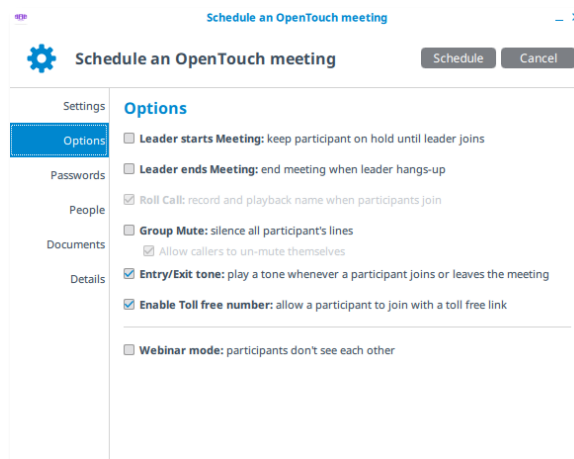
Besprechung ohne Reservierung.
Das Ablaufdatum wird angezeigt.



5.2 Optionen

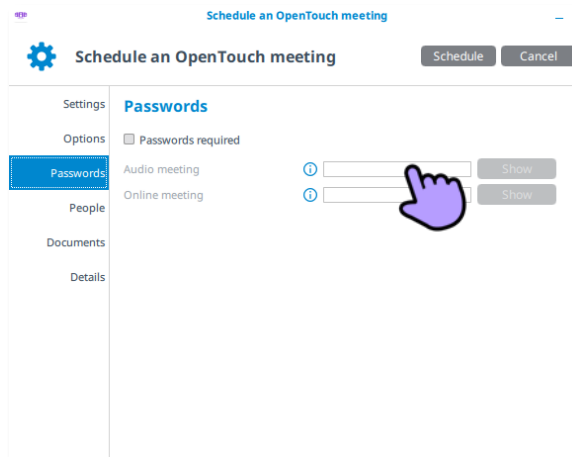
Sie können die Besprechung konfigurieren, indem Sie Regeln für die Besprechung auswählen (z. B. der Leiter startet oder beendet die Besprechung, Passwörter erforderlich) oder Dokumente hinzufügen.

Wählen Sie eine Option aus oder heben Sie die Auswahl einer Option auf.



5.3 Sichern des Zugangs zur Besprechung

Sie können den Zugang zu einer Besprechung mithilfe von Passwörtern sichern.



- Wählen Sie die Registerkarte „Passwörter“ aus.
- „Passwort erforderlich“: Bestätigen Sie dieses Kästchen, wenn Sie ein Passwort für den Zugang zur Besprechung verlangen.
- „Audio Meeting“: Sie können ein Passwort für Audiobesprechungen definieren (nur Ziffern). Dann muss ein externer Benutzer das Passwort eingeben, um an der Audiobesprechung teilzunehmen.
- „Online Meeting“: Sie können ein Passwort für Online-Besprechungen definieren. Dann muss ein externer Benutzer das Passwort eingeben, um an der Online-Besprechung teilzunehmen.
- „Erstellen“ oder „Zeitplan“: Anlegen einer neuen Besprechung oder Ändern einer bereits angelegten Besprechung.

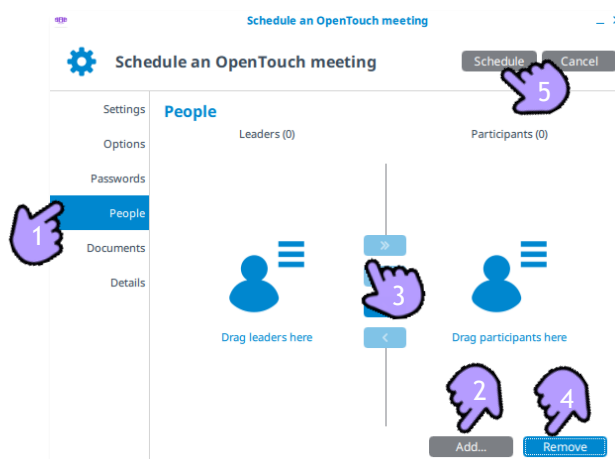
Je nach Ihrer Systemkonfiguration sind möglicherweise bestimmte Regeln zur Passworterstellung zu befolgen.

- ⓘ Anzeige der Passwort-Richtlinie.

5.4 Hinzufügen oder Entfernen eines Teilnehmers zu bzw. aus einer künftigen Besprechung und Definieren von Leitern

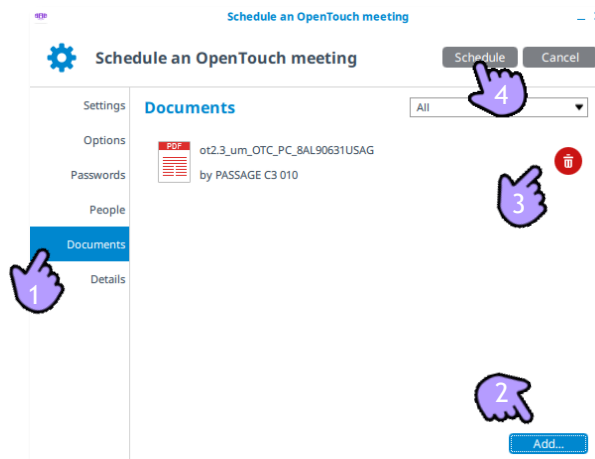
Der Leiter kann (je nach den lizenzierten Funktionen):

- Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.
- Einen Teilnehmer stumm oder laut schalten.
- Dokumente freigeben.
- Dokumente mit Anmerkungen versehen
- Den Desktop freigeben.
- Teilnehmern die Nutzung bestimmter Rollen gestatten.



1. Wählen Sie die Registerkarte „Personen“ aus.
2. „Hinzufügen...“: Fügen Sie einen Teilnehmer hinzu (wählen Sie einen Favoriten aus oder geben Sie einen Namen oder eine E-Mail-Adresse ein).
3. Verschieben Sie gegebenenfalls einen oder mehrere Teilnehmer (per Drag & Drop oder mithilfe der Pfeilschaltflächen) in die Leiterliste („Leaders“).
4. „Löschen“: Entfernen eines ausgewählten Teilnehmers.
5. „Erstellen“ oder „Zeitplan“: Anlegen einer neuen Besprechung oder Ändern einer bereits angelegten Besprechung.

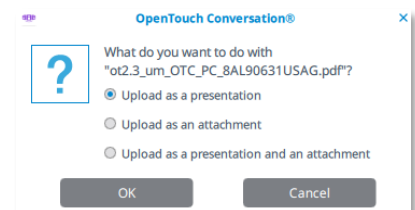
5.5 Hochladen eines Dokuments für eine Besprechung



1. Wählen Sie die Registerkarte „Dokumente“ aus.
2. „Hinzufügen...“: Fügen Sie ein neues Dokument hinzu, indem Sie die betreffende Datei auf Ihrem Computer auswählen. Das Dokument kann per Drag & Drop, d. h. durch Ziehen in die Anwendung hinzugefügt werden.

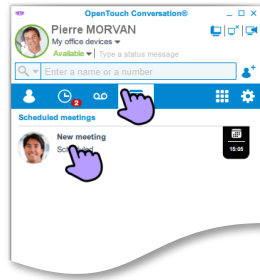
Wählen Sie aus, wie das Dokument freigegeben werden soll:

- „Als Präsentation hochladen“: Alle Teilnehmer können das Dokument nur anzeigen.
- „Als Anlage hochladen“: Alle Teilnehmer können das Dokument nur herunterladen.
- „Als Präsentation und Anlage hochladen“: Alle Teilnehmer können das Dokument anzeigen und herunterladen.



-  Entfernen Sie einen Teilnehmer aus der Liste.
- „Erstellen“ oder „Zeitplan“: Anlegen einer neuen Besprechung oder Ändern einer bereits angelegten Besprechung.

5.6 Anzeigen der Besprechungsliste

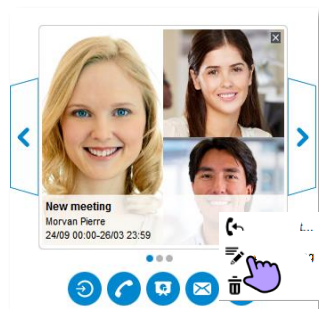


Über das Besprechungssymbol oder -register können Sie die von Ihnen erstellten (geplanten und spontanen) Besprechungen sowie erhaltene Einladungen zu Besprechungen anderer Teilnehmer anzeigen. Geplante Besprechungen und Besprechungen ohne Reservierung werden in zwei separaten Bereichen nach Datum sortiert angezeigt.

Die Details der Besprechung anzeigen.	
Die Besprechung bearbeiten (Doppelklicken der Schaltfläche „Meeting“ oder Benutzung des Bearbeitungssymbols).	
Die Besprechung löschen.	

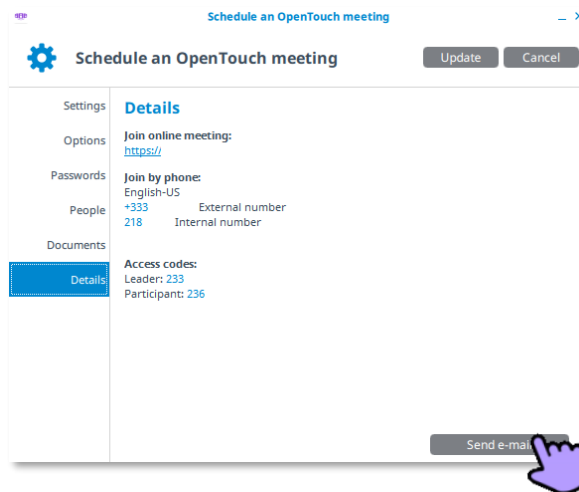
5.7 Ändern einer künftigen Besprechung

Bearbeiten Sie die betreffende Besprechung über die Besprechungskarte oder die Besprechungsliste.	
---	--

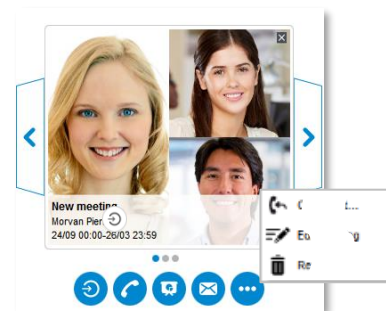


- Zur Ergänzung klicken Sie auf die Registerkarte:
 - „Optionen“: Festlegen der Besprechungsregeln.
 - „Passwort“: Sichert den Zugang zur Besprechung.
 - „Personen“: Hinzufügen oder Entfernen eines Teilnehmers zu bzw. aus einer künftigen Besprechung und Festlegen der Leitung.
 - „Dokumente“: Hochladen eines Dokuments für eine Besprechung.
- Bestätigen Sie die Änderung durch Klicken auf die Schaltfläche „Aktualisieren“.

Die Registerkarte „Details“ enthält die URL, die Telefonnummern und die ZugangsCodes, die zur Teilnahme an der Besprechung erforderlich sind. Von dieser Registerkarte aus können Sie E-Mails mit den für die Teilnahme an der Besprechung notwendigen Informationen an einen Teilnehmer versenden („E-Mail senden“).



5.8 Teilnahme an einer Besprechung



15 Minuten vor dem Beginn einer Besprechung erscheint auf dem Desktop eine entsprechende Benachrichtigung. Die Aktionen sind abhängig von der Benutzerlizenz.

• Der Besprechung mit Audio und Video beitreten (optional).	
• Der Besprechung nur mit Audio beitreten.	
• An der Besprechung ohne Audio teilnehmen.	
• Die Benachrichtigung in 5 Minuten erneut anzeigen.	
• Die Benachrichtigung verwerfen.	

Sie können auch über die Gesprächswand an der Besprechung teilnehmen, indem Sie die Besprechungskarte öffnen.

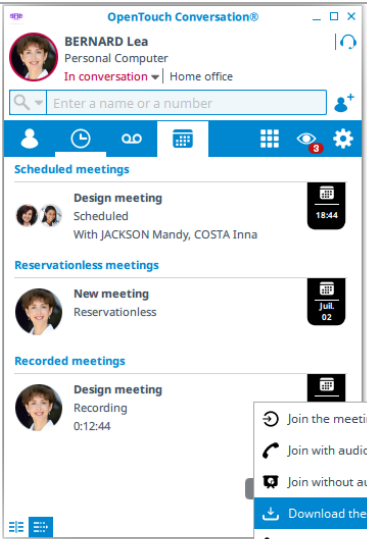
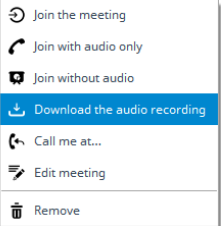
Der Besprechung mit allen Medien beitreten (optional).	
Der Besprechung nur mit Audio beitreten.	
Der Besprechung ohne Audio beitreten.	
Eine E-Mail an alle Teilnehmer senden.	
Der Besprechung im Audiomodus mit einem anderen Gerät als dem aktuell in der Anrufweiterleitung definierten beitreten. Geben Sie eine neue Nummer ein, die Sie für die Besprechung benutzen möchten, oder wählen Sie eine der letzten neun eingegebenen Nummern aus (gegebenenfalls können Sie Ihre aktuelle Nummer in der Liste auswählen).	

5.9 Aufzeichnen eines Meetings

Der Leiter kann die Besprechung aufzeichnen.

Weitere Aktionen öffnen.	
- Nehmen Sie ein Audio-Gespräch auf oder halten Sie die Aufnahme an.  Dieses Symbol wird während der Aufzeichnung angezeigt.	 

Rufen Sie nach der Besprechung das aufgezeichnete Meeting ab:

	Verwenden Sie das Meeting-Symbol oder die Registerkarte, um das aufgezeichnete Meetings anzuzeigen (aufgezeichnete Meetings)	
	 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das aufgezeichnete Meeting, um es auf Ihren PC herunterzuladen und es sich als WAV-Datei anzuhören.	

6 ACD: Agentenapparat

Eine Callcenter-Lösung ermöglicht die optimale Verteilung der Anrufe auf die Agenten je nach Verfügbarkeit und Kompetenzen.

OpenTouch Conversation für PC enthält die grundlegenden ACD-Agentenfunktionen.

Während der ACD-Sitzung verwaltet OpenTouch Conversation für PC Ihre ACD-Anrufe und gibt Ihnen Zugriff auf Funktionen wie Gesprächsverlauf, Präsenzstatus, Favoriten, Kontaktsuche, Sofortnachrichten, Desktop-Freigabe und Besprechungen.

Je nach Systemkonfiguration werden Ihre eingehenden Anrufe während einer ACD-Sitzung automatisch auf Ihre Voicemail oder auf die Agentennummer weitergeleitet, oder Sie gelten als abwesend.

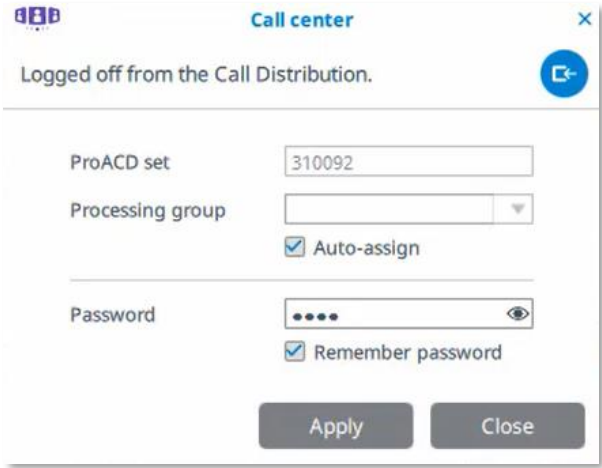
Im Registerkartenbereich wird das ACD-Symbol angezeigt. Es richtet sich nach dem Status der Agentenverbindung.

Sie sind als Agent in Ihrer Callcenter-Gruppe angemeldet. Die ACD-Verbindung ist geöffnet.	
Sie sind von der ACD-Verbindung abgemeldet.	

Wenn Sie angemeldet sind, können Sie eingehende Anrufe für ein Callcenter als Agent entgegennehmen.

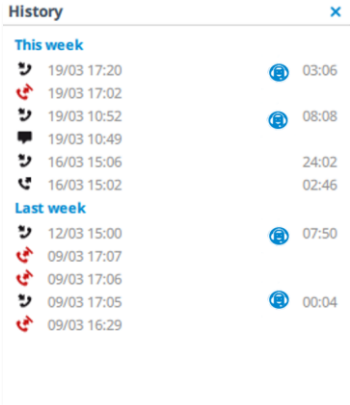
6.1 ACD-Verbindung öffnen oder schließen (als Agent an- oder abmelden)

Sie können unter Nutzung Ihrer ACD-Nummer (ProACD) eine Agentenverbindung öffnen.

Klicken Sie auf das ACD-Symbol.	 
Ein Pop-up-Fenster mit folgenden Informationen zur ACD-Verbindung wird angezeigt: - Agentennummer (ProACD). - Bearbeitungsgruppe: Je nach Systemkonfiguration können Sie die Bearbeitungsgruppe auswählen, bei der Sie zuletzt angemeldet waren, oder einer neuen Gruppe beitreten. - Checkbox für die automatische Zuweisung: Auch wenn diese Funktion aktiviert ist, hat die Auswahl der Bearbeitungsgruppe keine Wirkung. Die automatische Zuweisung wird vom Administrator aktiviert und deaktiviert. - Je nach Systemkonfiguration kann ein Passwort abgefragt werden, wenn Sie die Verbindung öffnen. „Anwenden“: Konfiguration speichern.	
ACD-Verbindung öffnen (anmelden).	
ACD-Verbindung schließen (abmelden).	

6.2 Verlauf

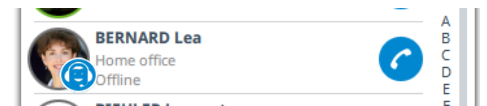
Wenn Sie den Verlauf eines Kontakts auf der Gesprächswand öffnen, werden alle eingehenden Anrufe als ACD-Agent mit dem ACD-Symbol versehen.



History		
This week		
19/03 17:20		03:06
19/03 17:02		08:08
19/03 10:52		
19/03 10:49		24:02
16/03 15:06		02:46
16/03 15:02		
Last week		
12/03 15:00		07:50
09/03 17:07		
09/03 17:06		00:04
09/03 17:05		
09/03 16:29		

6.3 Agentenstatus

Ein Benutzer, der Sie als Favoritenkontakt hinzugefügt hat und dann Ihre Echtzeit-Präsenz sieht, wird benachrichtigt, wenn Sie als Agent angemeldet sind. In diesem Fall wird neben Ihrem Avatar das ACD-Symbol angezeigt.



Alle Benutzer können sehen, ob Sie als Agent angemeldet sind, indem sie Ihre Kontaktkarte in der Phase öffnen. Das ACD-Symbol wird angezeigt.

6.4 Eingehende Anrufe während einer ACD-Verbindung

Wenn Sie als Agent angemeldet sind und einen Anruf von der ACD Gruppe (Call Center) erhalten, erscheint eine Desktop-Warnung mit Informationen über die ADC Gruppe (Name oder Telefonnummer des Piloten, Name des Anrufers...).

	Die Einladung zu einer Audio-Konversation annehmen.
	Das Gespräch an ein anderes Geräte, an eine andere Nummer oder an eine andere Person umleiten.
	Das Gespräch beenden.



Sie können keine Video-Unterhaltung öffnen und den eingehenden Anruf nicht an Ihre geschäftliche Voicemail umleiten.

7 OpenTouch Conversation für Microsoft® Outlook™

Dieses Funktionsmerkmal ist nur bei OpenTouch Conversation für PC (mit vollständigem Funktionsumfang) verfügbar.

OpenTouch Conversation bietet in Kombination mit Microsoft Outlook ein umfangreiches Dienstangebot.

7.1 Unterstützte Versionen

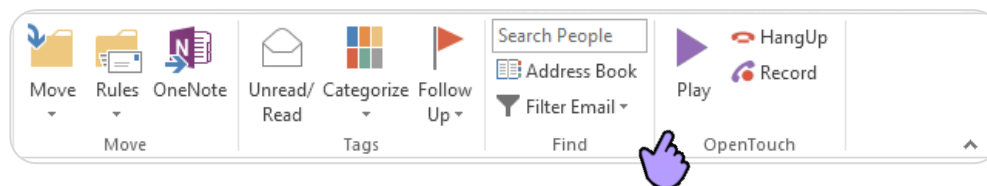
- Outlook 2010 – 32 oder 64 Bit.
- Outlook 2013 – 32 oder 64 Bit.
- Outlook 2016 – 32 oder 64 Bit.
- Outlook 2016 mit Office 365.
- Outlook 2019 – 32 oder 64 Bit.
- Outlook 2019 mit Office 365.
- Outlook 365.

Bei den Screenshots handelt es sich um Beispiele aus Outlook 2013.

Wird für Outlook Online nicht unterstützt.

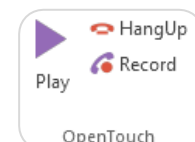
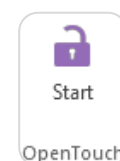
7.2 OpenTouch Conversation-Dienste

Die Integration der OpenTouch-Kommunikationsdienste erfolgt über die native Microsoft-Benutzerschnittstelle: Telefonie- und Messaging-Dienste sowie Funktionen für die Suche nach persönlichen Kontakten.



7.2.1 Integration von OpenTouch Conversation durchführen

1. Vergewissern Sie sich, dass OpenTouch Conversation für den PC ausgeführt wird.
2. Klicken Sie im Outlook-Menüband (auf der Startseite) auf das Schloss-Symbol, um das Add-in für Telefonie und Messaging zu starten.
3. Nach der Anmeldung erfolgt die Anzeige der Schaltflächen abhängig von den Berechtigungen des Benutzers.



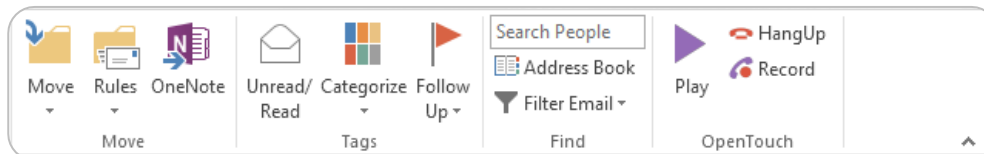
7.2.2 OpenTouch-Kommunikationsdienste

Welche OpenTouch-Kommunikationsdienste verfügbar sind, hängt von den Genehmigungen des Benutzers und vom Kontext ab. Die Schaltfläche für einen Dienst wird nur dann angezeigt, wenn die betreffende Option derzeit zur Verfügung steht.

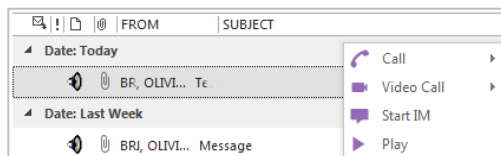
• Audioanruf tätigen.	
• Machen Sie einen Video-Anruf (optional).	
• Eine Sofortnachricht senden.	
• Eine (empfangene oder aufgezeichnete) Sprachnachricht wiedergeben.	
• Das aktive Gespräch beenden.	
• Eine Sprachnachricht für den Versand per E-Mail aufzeichnen.	
• Mit einer Sofortnachricht antworten.	

OpenTouch Conversation ist in die Benutzeroberfläche von Outlook integriert:

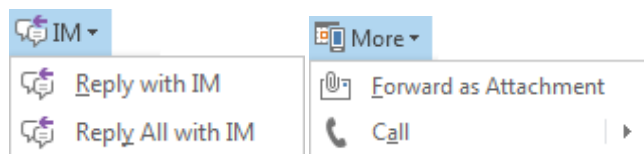
- Im Menüband von Outlook auf der Registerkarte „Start“ oder „Kontakte“ oder im Nachrichtenfenster.



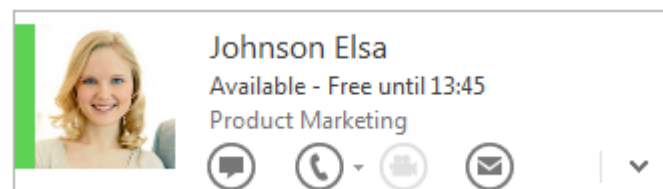
- In dem Kontextmenü, das bei einem Rechtsklick auf eine E-Mail, einen Kontakt etc. angezeigt wird.



- Im Antwortmenü von Outlook.



- In der Kontaktkarte.



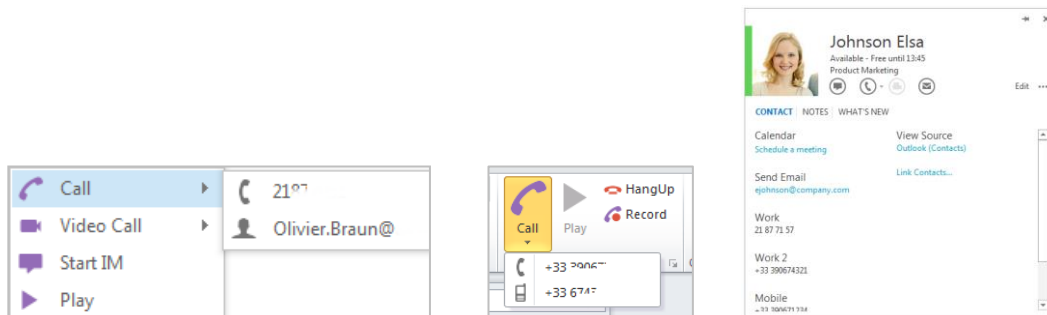
Beachten Sie, dass OpenTouch Conversation die native Benutzeroberfläche von Microsoft Office-Anwendungen verwendet. Kommunikationsdienste können in weiteren Office-Anwendungen wie SharePoint, Excel oder Word angezeigt werden.

7.2.3 Ein Gespräch führen

Je nach Ihren Berechtigungen und der Konfiguration von OpenTouch Conversation für PC können Sie mit Ihren Outlook-Kontakten Video- oder Audiogespräche führen oder Sofortnachrichten austauschen. Alle Gespräche werden von OpenTouch Conversation für den PC verwaltet.

Sie können ein Gespräch von verschiedenen Stellen aus beginnen:

- In einer E-Mail mit dem Absender oder einem Empfänger der E-Mail.
- In einer Kontaktkarte.



Stehen mehrere Telefonnummern zur Verfügung, kann die gewünschte Nummer ausgewählt werden.

- Mit der Schaltfläche zum Auflegen beenden Sie einen aktiven Audio- oder Videoanruf.



7.2.4 Abhören einer Sprachnachricht

-  : weist darauf hin, dass eine Sprachnachricht per E-Mail eingegangen ist (bei Verwendung des Unified Messaging-Speichers auf dem E-Mail-Server).
- Wählen Sie die E-Mail-Adresse aus.
-  Lassen Sie eine Sprachnachricht abspielen/erneut abspielen (Kontext-Menü oder Menüband).

7.2.5 Aufzeichnen einer Nachricht

-  : Hiermit fügen Sie eine Sprachnachricht (.wav-Datei) zu einer neuen, einer weitergeleiteten oder einer Antwort-E-Mail hinzu.
- Das aktuelle Telefon klingelt und Sie können die Nachricht aufsprechen.
- Die aktuelle Aufzeichnung (siehe auch weiter unten) wird beendet, wenn sie an die E-Mail angehängt, wiedergegeben oder abgebrochen oder wenn eine neue Aufzeichnung gestartet wird. Zu einer E-Mail können mehrere Aufzeichnungen hinzugefügt werden.

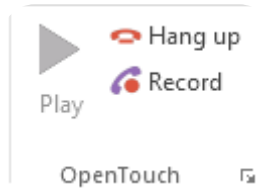
• Zum Anhängen der zuletzt aufgezeichneten Nachricht.	
• Zum Aufzeichnen einer neuen Nachricht (die vorherige Nachricht geht verloren, wenn sie nicht angehängt wurde).	
• Zum Wiedergeben der aufgezeichneten Nachricht.	
• Aufzeichnung beenden.	

7.2.6 Präsenzinformationen

Der Präsenzstatus Ihrer OpenTouch Conversation-Favoriten-Kontakte wird zusammen mit dem Avatar und dem Namen des betreffenden Kontakts durch unterschiedliche Statusfarben und entsprechenden Text angezeigt:

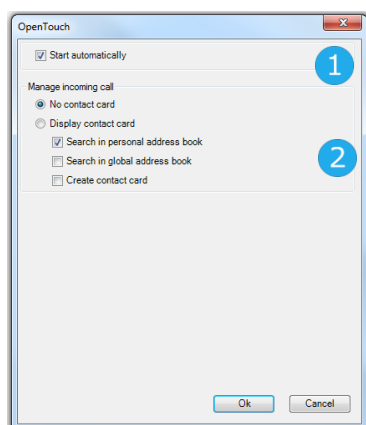
	Verfügbar		Gleich wieder da
	Besetzt/Im Gespräch		Offline

7.2.7 Benutzeroptionen



Klicken Sie auf das Symbol () in der unteren rechten Ecke der OpenTouch-Anwendung.

Sobald Sie die Benutzeroptionen aufgerufen haben, können Sie die folgenden Felder auswählen bzw. aktivieren:



1

Wenn diese Option aktiviert wird, wird beim Start von Outlook automatisch auch das Add-in gestartet.

2

Bei einem eingehenden Anruf kann eine Outlook-Kontaktkarte angezeigt werden, wenn der Anrufer über die persönlichen Ordner in Outlook oder die globale Adressenliste in Exchange identifiziert werden kann. Für nicht erkannte Anrufer können Kontaktkarten erstellt werden.

7.3 OpenTouch-Konferenz

Die Integration von OpenTouch-Konferenzen erfolgt über einen „Add-in“-Client. OpenTouch-Konferenzen können mit Microsoft Outlook geplant werden. Die Integration von OpenTouch-Konferenzen kann mithilfe der OpenTouch Conversation-Anwendung oder als eigenständige Anwendung installiert werden. Die Server-URL und die Anmeldeinformationen werden über das Anmeldedialogfeld von OpenTouch Conversation für den PC konfiguriert. Wenn die Integration der OpenTouch-Konferenz als eigenständige Anwendung installiert wurde, wird beim Start von Outlook das Anmeldedialogfeld geöffnet.

	Geben Sie die Adresse des OpenTouch-Servers ein.
	Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
	Geben Sie Ihr Passwort ein.
„Passwort speichern“	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Passwort für zukünftige Verbindungen zu speichern.
„Fernzugriff einblenden“	Wenn Sie sich außerhalb des Unternehmens aufhalten, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für den Remote-Zugriff und die öffentliche Adresse Ihres OpenTouch-Systems eingeben.

Die Integration der Outlook-Konferenz ist auf folgenden Seiten verfügbar:

Auf der Hauptseite des Kalenders (Menüband):	Im Menü „Neue Elemente“ des Kalenders:	Auf der Seite für die Erstellung einer Besprechung (Menüband):
 New OpenTouch meeting	 New Items ▾ New OpenTouch meeting	 Include OpenTouch conference

7.3.1 Erstellen einer Besprechung

- Klicken Sie auf das OpenTouch-Konferenzsymbol, um eine neue Besprechung zu erstellen.
 - In der Kalender-Ansicht – Erstellen Sie eine neue Besprechung mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit direkt im Kalender.
 - Auf der neuen Seite für die Besprechung – Stellen Sie Informationen für die OpenTouch-Besprechung bereit.
- Wenn das OpenTouch-System so konfiguriert ist, dass ein Passwort erforderlich ist, wird ein Popup-Fenster angezeigt, um ein Passwort für die Besprechung festzulegen.
- Die Outlook-Besprechung enthält automatisch alle Informationen, die für die Teilnahme an der Konferenz erforderlich sind.
- Legen Sie den Termin fest.
- Verschicken Sie eine E-Mail-Einladung mit der URL der Besprechung, den Einwahlnummern und dem Zugangscode.



In Microsoft Outlook erstellte Besprechungen werden in der Anwendung OpenTouch Conversation angezeigt.

Hinweise: Besprechungen, die mithilfe des Outlook-Plug-Ins erstellt wurden, können in der Anwendung OpenTouch Conversation für den PC nicht abgesagt werden. Genauso können Besprechungen, die in der Anwendung OpenTouch Conversation erstellt wurden, nicht in Outlook abgesagt werden.

7.3.2 Absagen der Besprechung



Sie können eine OpenTouch-Besprechung jederzeit absagen:

- während der Erstellung auf der neuen Seite für die Besprechung
- in der Terminansicht.

Hinweis: Wiederkehrende Besprechungen können mit Outlook Add-In erstellt werden. Einmalige Besprechungen dürfen in Outlook nicht geändert werden. Solche Ereignisse müssen erst gelöscht und eine zugewiesene Besprechung für die neue Zeit erstellt werden. Wird die Zeit regulär geändert, wird empfohlen, eine Besprechung ohne Reservierung zu erstellen, damit sie zu jeder Zeit zugänglich ist.

7.3.3 Anzeigen von Details der Besprechung und Konfigurieren der Besprechung



Über die Terminansicht können alle für die OpenTouch Conversation-Besprechung relevanten Informationen und Optionen angezeigt werden.

- Die OpenTouch-Besprechung konfigurieren:
 - Wie Sie die Regeln für ein Meeting festlegen, sehen Sie im Abschnitt 5.2 zu den Optionen.
 - Wie sie ein Passwort festlegen, um auf das Meeting zuzugreifen, sehen Sie im Abschnitt 5.3 zur Sichern des Zugangs zur Besprechung.
 - Wie Sie Dokumente an die Konferenz anhängen, sehen Sie im Abschnitt 5.5 zum Hochladen eines Dokuments für eine Besprechung.
- Wie Sie alle Daten zu einem Meeting wie die Konferenz-URL, Telefonnummern und Zugriffscodes anzeigen lassen, sehen Sie im Abschnitt 5.6 zum Anzeigen der Besprechungsliste.

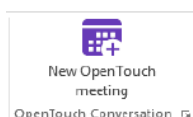
7.3.4 Teilnahme an einer Besprechung

15 Minuten vor dem Beginn einer Besprechung erscheint auf dem Desktop eine entsprechende Outlook-Benachrichtigung.

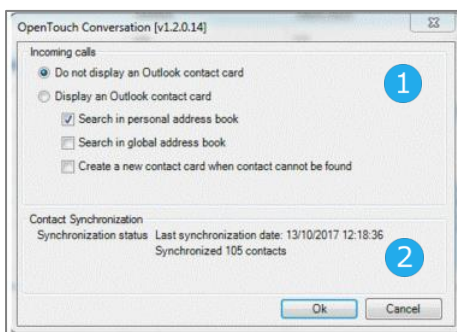


Sie können an der Besprechung über die OpenTouch Conversation-Weboberfläche teilnehmen, indem Sie auf die Schaltfläche „Online teilnehmen“ oder auf die Konferenz-URL klicken.

7.3.5 Settings (Einstellungen)



Klicken Sie auf die rechte untere Ecke, um die allgemeinen Optionen des Add-ins anzusehen ().



Bei einem eingehenden Anruf kann eine Outlook-Kontaktkarte angezeigt werden, wenn der Anrufer über die persönlichen Ordner in Outlook oder die globale Adressenliste in Exchange identifiziert werden kann. Für nicht erkannte Anrufer können Kontaktkarten erstellt werden.

1

2

Datum der letzten Synchronisierung der Kontakte.

8 OpenTouch Conversation für Skype for Business

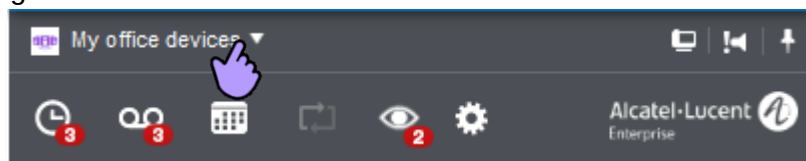
Dieses Funktionsmerkmal ist nur bei OpenTouch Conversation für PC (mit vollständigem Funktionsumfang) verfügbar.

OpenTouch Conversation bietet in Kombination mit Skype for Business ein umfangreiches Dienstangebot. OpenTouch Conversation muss mit der folgenden Option installiert werden: „*Integrated with Microsoft Lync/Skype for business*“.

8.1 Integration von OpenTouch Conversation

Die Integration der OpenTouch-Kommunikationsdienste erfolgt über die native Benutzerschnittstelle von Skype for Business: Telefonie- und Messaging-Dienste sowie Funktionen für die Suche nach persönlichen Kontakten.

Wenn Sie verbunden sind, wird das Menüband von OpenTouch Conversation ins Fenster von Skype for Business eingefügt.



Das Menüband zeigt das aktuelle Routing-Profil, das für Anrufe gewählte Gerät und mögliche Aktionen an. Öffnen Sie die Dienste von OpenTouch Conversation, indem Sie die entsprechende Schaltfläche im Menüband anklicken. Weitere Informationen über die folgenden Funktionen erhalten Sie in den Abschnitten zu OpenTouch Conversation für PC.

	Gesprächswand: Vergangene Gespräche, aktives Gespräch und zukünftige Besprechungen. Klicken Sie auf das Symbol, um die Gesprächswand zu öffnen. Anzeige der Anzahl neuer Ereignisse (verpasster Anruf, Rückrufanforderung, falls verfügbar).
	Visuelle Voicemail.
	Besprechungen: Ihre Besprechungen verwalten (Dokumente abrufen, erstellen und teilen) Alle Besprechungen werden so verwaltet, wie es für die Anwendung OpenTouch Conversation beschrieben wird.
	Settings: Öffnen der Settings für OpenTouch Conversation
	Liste der aktuellen aktiven Gespräche. Wenn nur ein Gespräch aktiv ist, wird die entsprechende Gesprächskarte geöffnet.
	Überwachung (optional)
	Routing-Profil durch Anklicken Ihres aktuellen Anrufweiterleitungsprofils im Menüband von OpenTouch Conversation.

Das Mikrofon und die Lautsprecher des Computers werden für Audioanrufe genutzt.

Das Headset des Computers wird für Audioanrufe genutzt.

An Ihrem PC wird bei einem eingehenden Anruf kein Rufton ausgegeben.

Anruf von Ihrem Bürotelefon.

Anruf von Ihrem geschäftlichen Mobiltelefon.

Anruf von Ihrem Tablet.

Manager-Assistent (optional)

Im Tools-Menü können Sie einstellen, ob das OpenTouch-Conversation-Add-in angezeigt oder ausgeblendet werden soll.

8.2 Telefonpräsenzinformationen



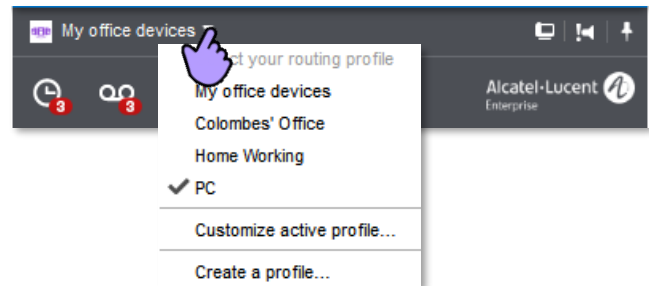
Pierre Morvan - In a call

Die OpenTouch-Telefonpräsenz wird an den Client Microsoft Skype for Business übermittelt, damit jeder, der den Benutzerstatus sieht, darüber informiert ist, dass der Benutzer telefoniert.

8.3 Routing-Profil

- Klicken Sie auf Ihr aktuelles Anrufweiterleitungsprofil im Menüband von OpenTouch Conversation.

Wählen Sie das Routing-Profil. Das ausgewählte Weiterleitungsprofil und die Informationen zu diesem Profil werden im Benutzerbereich angezeigt.

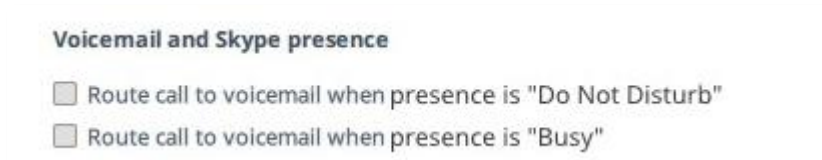


Weitere Informationen finden Sie in im Abschnitt zu OpenTouch Conversation für PC:
2.9 Anrufweiterleitung

8.4 Automatische Weiterleitung an Voicemail

Je nach Skype-Präsenz (globale Skype-Verfügbarkeitsstatus) können Sie Ihre Anrufe automatisch auf Ihre Voicemail umleiten:

-  Öffnen Sie die Einstellungen für OpenTouch Conversation.

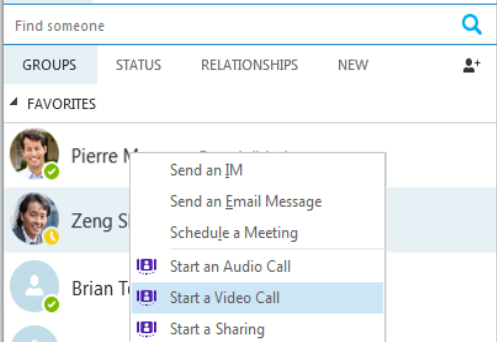
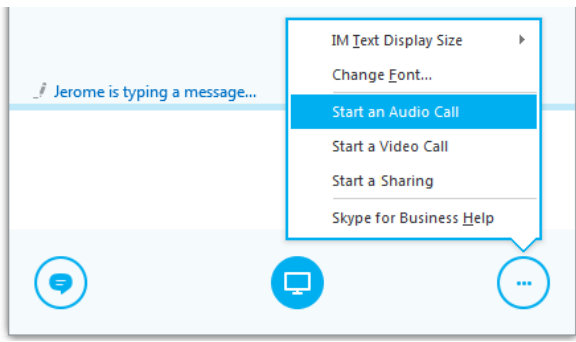


- Wählen Sie die gewünschten Optionen aus:
 - Anruf zur Mailbox umleiten, wenn „Nicht stören“ ausgewählt ist.*
Ihre Anrufe werden an Ihre Voicemail weitergeleitet, wenn der Skype-Status „do not disturb“ aktiv ist oder Sie sich gerade in einer Skype-Präsentation befinden.
 - Anruf zur Mailbox umleiten, wenn „Besetzt“ ausgewählt ist.*
Ihre Anrufe werden an Ihre Voicemail weitergeleitet, wenn das Skype-Status „Busy“ aktiv ist, Sie sich in einem Konferenz- oder Telefongespräch befinden, Ihre Leitung besetzt ist oder Sie sich in einer Skype-Umgebung in einer Besprechung befinden.

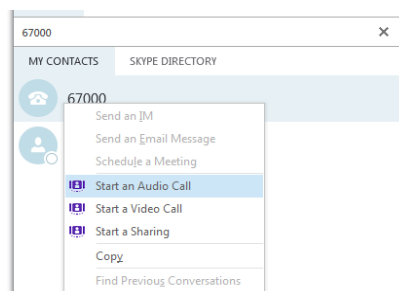
8.5 Ein Gespräch führen

Je nach den Berechtigungen des Benutzers und der Konfiguration von OpenTouch Conversation für PC können Sie mit Ihren Kontakten von Skype for Business Video- oder Audiogespräche beginnen. Alle Gespräche werden von OpenTouch Conversation für den PC verwaltet.

Gespräche können Sie folgendermaßen führen:

	
• Via Favoriten, Verlauf oder Suchergebnissen durch die Wahl der entsprechenden Aktion im Kontextmenü (Rechtsklick).	• Via Sofortnachrichten-Sitzung durch Klicken auf die Menü-Schaltfläche.

Stehen mehrere Telefonnummern zur Verfügung, kann die gewünschte Nummer oder der URI ausgewählt werden.



Sie können auch die Nummer Ihres Kontakts in den Such-/Wählbereich eingeben. Die Nummer wird als Skype-for-Business-Kontakt angezeigt. Sie können ein Gespräch einfach durch Rechtsklick auf die Nummer und Wahl des entsprechenden Menüs beginnen.

Format der Telefonnummer: kanonische Nummer: +Landeskennzahl (Ländercode)/Ortsvorwahl für interne oder externe Kontakte.

8.6 Kontakt suchen

Die Integration von OpenTouch Conversation baut auf den Funktionen zur Personensuche von Skype for Business auf.

8.7 Annehmen eines eingehenden Anrufs

Eingehende Anrufsignale von OpenTouch Conversation mit den Optionen zum Annehmen, Umleiten (zur Sprachnachricht oder einer vordefinierten Rufnummer) oder Annehmen via Chat.

8.8 Dokument freigeben

Wie ein Gespräch können Sie auch ein Dokument mit einem Skype-for-Business-Kontakt teilen (Verlauf, Favoriten, Suchergebnisse, Sofortnachricht), indem Sie rechts auf den Kontakt oder auf die Menü-Schaltfläche klicken und das Menü zum Starten für das Teilen eines Dokuments wählen.

Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zu OpenTouch Conversation für PC:

- 4 Teilen von Dokumenten während eines Gesprächs
- 4.2 Teilen Sie während eines Gesprächs Ihren Desktop

9 Microsoft® Teams

Dieses Funktionsmerkmal ist nur bei OpenTouch Conversation für PC (mit vollständigem Funktionsumfang) verfügbar. Eine vollständige Beschreibung der verfügbaren Funktionen finden Sie im Abschnitt OpenTouch Conversation für PC.

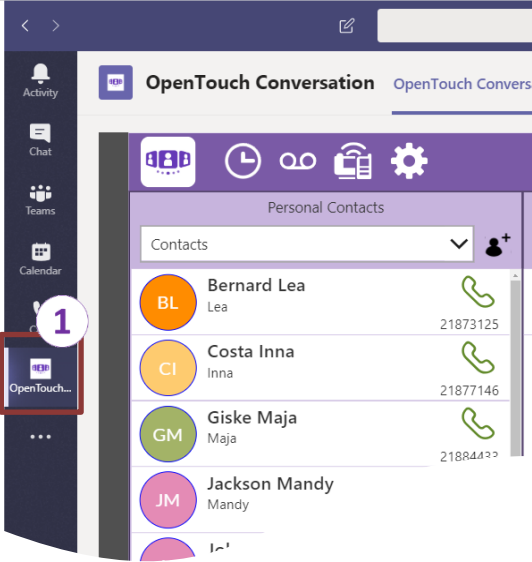
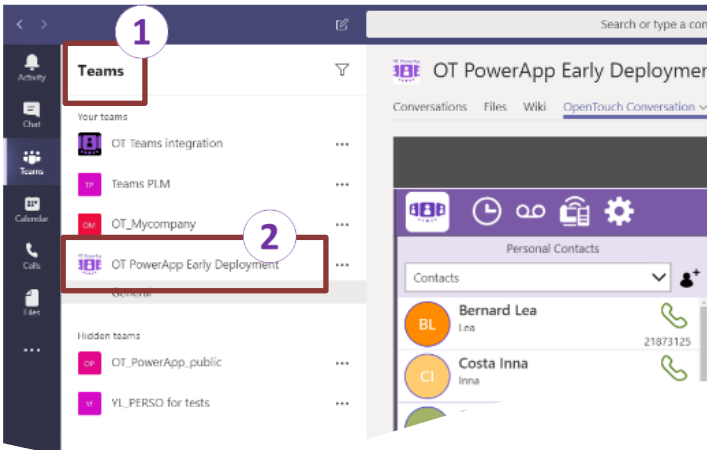
OpenTouch Conversation bietet in Kombination mit Teams ein umfangreiches Dienstangebot.

OpenTouch Conversation muss mit der folgenden Option installiert werden: „*Integrated with Microsoft Teams*“.

Einige Funktionen müssen während der Installation ausgewählt werden, um über Teams genutzt zu werden.

Diese Funktion ist von der Systemkonfiguration abhängig. OpenTouch Conversation ist als Microsoft PowerApps integriert. Der Administrator muss die OTC PowerApps installieren und das OpenTouch Conversation-Team verwalten.

Der Zugang zu OpenTouch Conversation hängt davon ab, wie Sie es in der Teams-Umgebung installiert haben. OpenTouch Conversation kann als Teams-Anwendung oder als Teams-PowerApps installiert werden.

Teams-Anwendung	Teams-PowerApps
Wenn Sie verbunden sind, wird die Anwendung OpenTouch Conversation im Teams-Anwendungsbereich angezeigt. 1. Wählen Sie die Anwendung OpenTouch Conversation aus, um sie zu öffnen.	Wenn Sie verbunden sind, öffnen Sie das Team mit den OpenTouch Conversation PowerApps. 1. Öffnen Sie die Registerkarte „Teams“. 2. Wählen Sie das Team aus, das die OpenTouch Conversation PowerApps enthält.
	

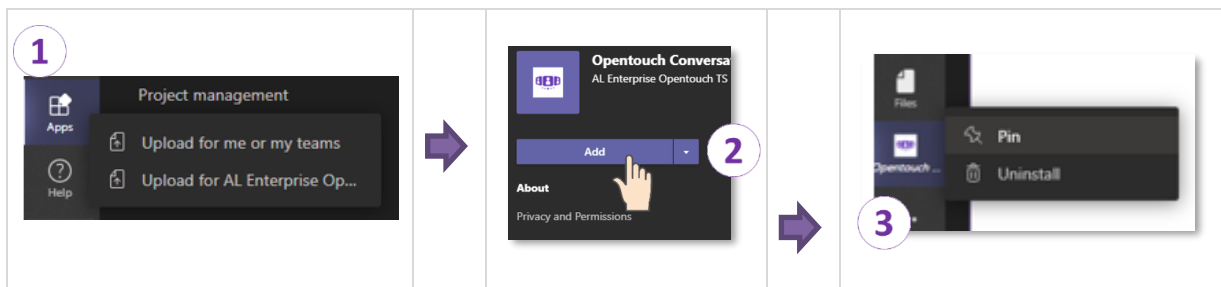
9.1 Installation

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die OpenTouch Conversation-Integration in Teams installieren. Zunächst empfiehlt es sich, Ihren Administrator zu bitten, diese Installation durchzuführen. Es gibt zwei Methoden, um OpenTouch Conversation zu installieren.

9.1.1 Installation als Teams-Anwendung

Die Integration von OpenTouch Conversation wird dem Teams-Anwendungsbereich hinzugefügt.

Voraussetzung: OpenTouch Conversation PowerApps müssen vom Administrator allen Mitarbeitern des Unternehmens zur Verfügung gestellt werden.

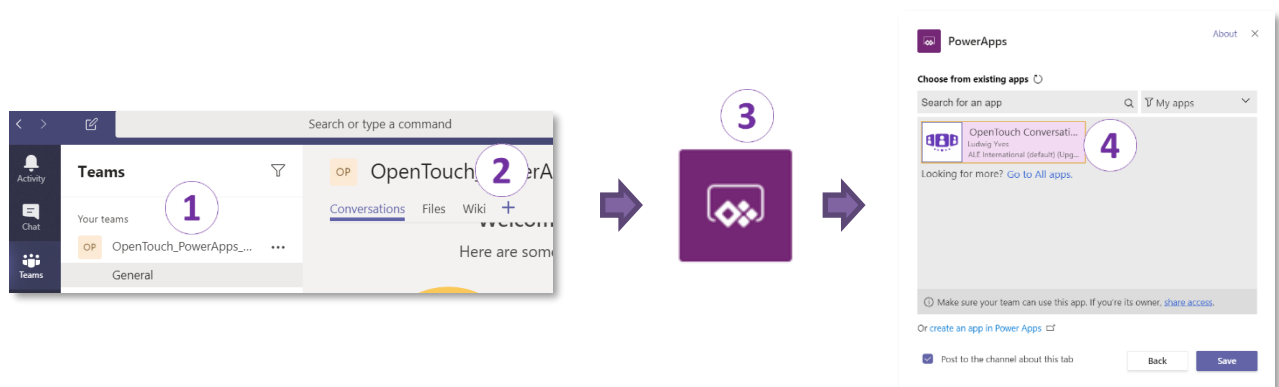


1. Öffnen Sie den Anwendungsmanager in Microsoft Teams, um eine benutzerdefinierte Anwendung hochzuladen. Sie können OpenTouch Conversation für Sie und Ihre Teams oder für das gesamte Unternehmen hochladen.
2. Wählen Sie die Anwendung OpenTouch Conversation zum Hochladen aus. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Add“ (Hinzufügen).
3. OpenTouch Conversation wird als Teams-Anwendung installiert. Vergessen Sie nicht, sie anzuheften.

9.1.2 Installation als Teams-PowerApps

PowerApps ist eine Anwendung, mit der das Verhalten des Teams angepasst werden kann. Die Installation erfordert bestimmte Rechte. Die Integration von OpenTouch Conversation kann allen gewünschten Teams hinzugefügt werden.

Voraussetzung: Die OpenTouch Conversation PowerApps müssen von Ihrem Administrator mit dem PowerApps-Entwicklungstool in die Teams-Umgebung importiert werden.



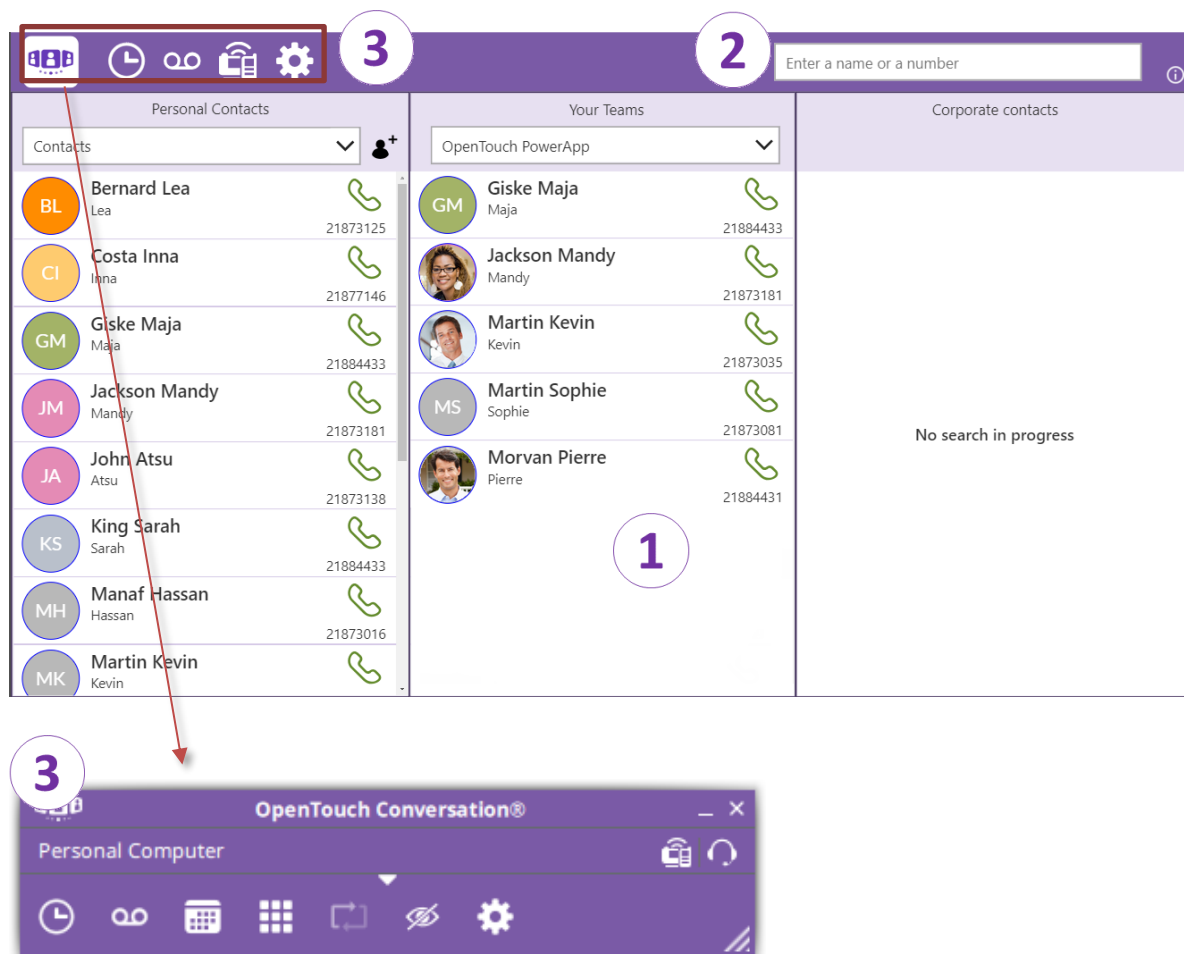
1. Öffnen Sie das Team, dem Sie die OpenTouch Conversation PowerApps hinzufügen möchten.
2. Fügen Sie eine neue Registerkarte hinzu, indem Sie dieses Symbol wählen: .
3. Öffnen Sie die PowerApps-Anwendung: .

4. Fügen Sie die OpenTouch Conversation PowerApps hinzu:
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche „Add“ (Hinzufügen).
 - Suchen Sie die OpenTouch Conversation PowerApps.
 - Wählen und speichern Sie die PowerApps.

Die Integration von OpenTouch Conversation wird Ihrem Team hinzugefügt (neue Registerkarte und Multifunktionsleiste).

9.2 Integration von OpenTouch Conversation

Die Integration der OpenTouch-Kommunikationsdienste erfolgt über die native Teams-Benutzerschnittstelle. Bei jedem Start beginnt die Anwendung am Anfang. Es können keine Parameter/Statusarten gespeichert werden.



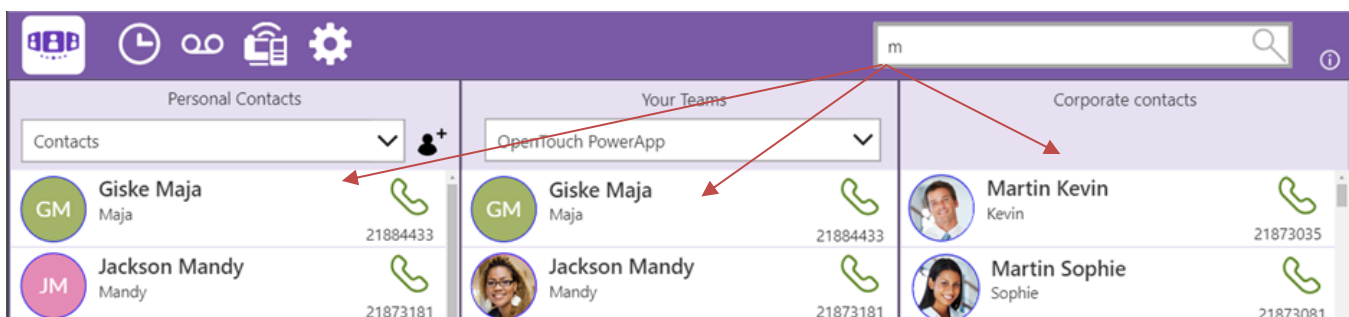
1	Die Integration von OpenTouch Conversation besteht aus drei Kontaktansichten: • Ihr persönlicher Kontakt (Outlook). • Ihr Team. • Firmenkontakte.
2	Die Suche wird in allen Ihren Kontakten durchgeführt und wird auf allen Ansichten gleichzeitig angezeigt.

3	Öffnen Sie den Bereich von OpenTouch Conversation, um auf weitere Funktionen zuzugreifen, indem Sie das Symbol „OpenTouch Conversation“ oder eine bestimmte Funktion in der Multifunktionsleiste auswählen.
	 Gesprächswand: Vergangene Gespräche, aktives Gespräch und zukünftige Besprechungen. Klicken Sie auf das Symbol, um die Gesprächswand zu öffnen. Anzeige der Anzahl neuer Ereignisse (verpasster Anruf, Rückrufanforderung, falls verfügbar). Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 2.6 zur Gesprächswand (Verlauf).
	 Visuelle Voicemail. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 2.17 zur Visuellen Voicemail (OpenTouch Conversation für PC).
	 Routing-Profil. Weitere Informationen finden Sie unter: 2.9 Anrufweiterleitung.
	 Einstellungen: Einstellungen für OpenTouch Conversation öffnen. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 2.25 zu den Einstellungen.
	Andere Funktionen (je nach Konfiguration) können über den Bereich aufgerufen werden:
	 Besprechungen: Ihre Besprechungen verwalten (Dokumente abrufen, erstellen und teilen) Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 5 zu den Besprechungen. Diese Funktion richtet sich nach den bei der Installation gewählten Optionen.
	 Tastenfeld.
	 Überwachung (optional). Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 2.15 zur Gruppenüberwachung (optional).
	 Manager/Assistent (optional). Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 3 zum Thema Manager/Assistent.
	 Liste der aktuellen aktiven Gespräche. Wenn nur ein Gespräch aktiv ist, wird die entsprechende Gesprächskarte geöffnet.

9.3 Routing-Profil

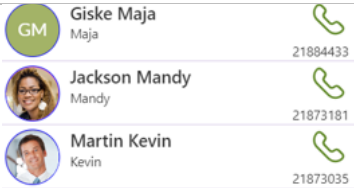
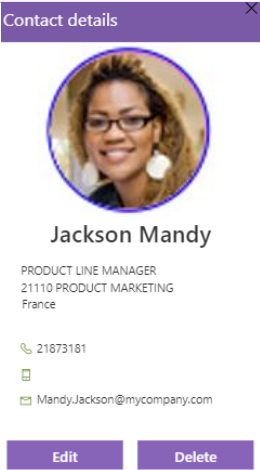
	Wählen Sie das Symbol für das Routing-Profil im Menüband von OpenTouch Conversation aus oder klicken Sie auf Ihr aktuelles Anrufweiterleitungsprofil im Bereich von OpenTouch Conversation. Weitere Informationen finden Sie unter: 2.9 Anrufweiterleitung.
---	--

9.4 Kontakt suchen



Geben Sie die Zeichenfolge in den Suchbereich ein. Die Suche wird unter allen Ihren Kontakten durchgeführt und wird auf allen Ansichten gleichzeitig angezeigt. Es werden alle Kontakte angezeigt, die die Zeichenfolge im Nachnamen und/oder Vornamen enthalten.

9.5 Ein Gespräch führen

	Geben Sie eine Nummer direkt in den Suchbereich ein. Wählen Sie das Anrufsymbol.	
	Wählen Sie das Anrufsymbol aus den Teamansichten oder dem Suchergebnis.	
	Wählen Sie die Anrufsymbole auf der Kontaktkarte aus, indem Sie eine verfügbare Nummer ( ) auswählen.	

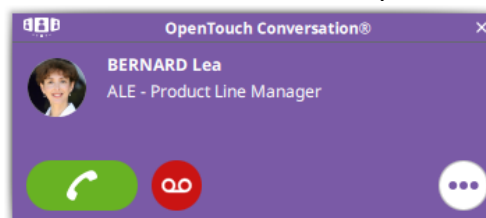
Wenn Sie ein Gespräch beginnen, werden die Fenster von OpenTouch Conversation angezeigt, um den Anruf wie im Abschnitt „OpenTouch Conversation für PC“ beschrieben zu verwalten. Es werden nur verfügbare Aktionen angezeigt.

Greifen Sie auf alle Funktionen von OpenTouch Conversation durch Öffnen des Fensters (je nach Systemkonfiguration) zu: programmierbare Softkeys, Manager/Assistent, Gruppenüberwachung, Sammelanschlussgruppe usw. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 2 zum Thema OpenTouch Conversation für PC.

Um einen Videoanruf zu tätigen, führen Sie zunächst einen Audioanruf mit Ihrem Kontakt durch. Eskalieren Sie in den Fenstern von OpenTouch Conversation zu einem Videoanruf (je nach Systemkonfiguration).

9.6 Annehmen eines eingehenden Anrufs

Wenn Sie einen eingehenden Anruf erhalten, zeigt OpenTouch Conversation auf dem Desktop ein entsprechendes Hinweisenfenster (Popup-Fenster) mit den Optionen zum Annehmen, Umleiten (zur Sprachnachricht oder zu einer vordefinierten Rufnummer) oder Annehmen via Chat an.



Wenn Sie den eingehenden Anruf entgegennehmen, werden die Fenster von OpenTouch Conversation angezeigt, um den Anruf wie im Abschnitt „OpenTouch Conversation für PC“ beschrieben zu verwalten. Es werden nur verfügbare Aktionen angezeigt.

9.7 Besprechungen

	Verwalten Sie Besprechungen mit OpenTouch Conversation. Diese Funktion richtet sich nach den bei der Installation gewählten Optionen. Weitere Informationen zu Meetings finden Sie im Abschnitt 5 zum Thema Besprechung.
---	--

10 Microsoft Office 365

Microsoft Office 365 ist eine Cloud-Lösung für Microsoft Office. In diesem Fall können Ihre E-Mails und Ihr Kalender in der Microsoft-Cloud verwaltet werden.

Je nach Konfiguration Ihres Systems unterstützt OpenTouch Conversation Office 365:

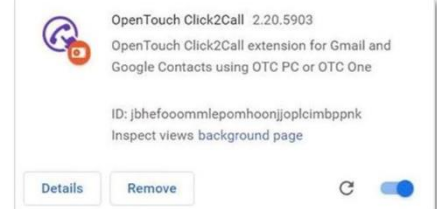
- Ihre Sprachnachrichten sind über Outlook oder Outlook Web Access (OWA) zugänglich.
- OpenTouch-Conversation-Besprechungen werden mit dem Kalender von Office 365 synchronisiert.
- Für Microsoft Outlook sind OpenTouch Conversation und Konferenz-Add-ins verfügbar.
- Kommunikationsdienste können in weiteren Office-Anwendungen wie SharePoint, Excel oder Word angezeigt werden.

11 Alcatel-Lucent Click to Call Plug-in-Erweiterung

Das Click to Call Plug-in ist eine gratis Erweiterung, mit der Anrufe an eine Nummer getätigt werden können, die bei Google Chrome angezeigt werden (Gmail, Google-Kontakte und alle Webseiten).

11.1 Installation

Die Alcatel-Lucent Click to Call Plug-in-Erweiterung ist eine Chrome-Erweiterung.
Installieren Sie sie über den Chrome Web Store.



Prüfen Sie gegebenenfalls, ob die Chrome-Erweiterung nach der Installation aktiviert ist (chrome://extensions/).

Ganz am Anfang müssen Sie Alcatel-Lucent Click to Call die Genehmigung geben, Informationen zu Ihrem Kontakt zu verwenden.

11.2 Einen Gmail- oder Google-Kontakt oder eine Webseite anrufen



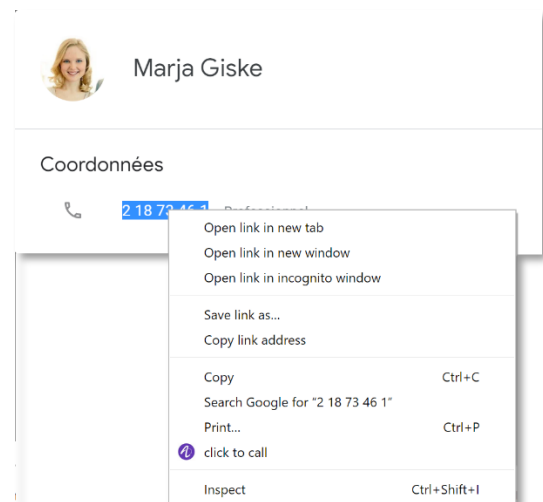
- Wählen Sie die Nummer aus (halten Sie die linke Maustaste gedrückt, um die gesamte Telefonnummer hervorzuheben, die angerufen werden soll).



- Klicken Sie auf die ausgewählte Nummer. Ein Kontextmenü wird angezeigt.



- Wählen Sie das Click to Call-Menü. Der Anruf wird mit OpenTouch Conversation für PC getätigt.



www.al-enterprise.com Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden.

Um andere Marken zu sehen, die von verbundenen Unternehmen der ALE Holding verwendet werden, besuchen Sie www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die dargestellten Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.

© Copyright 2021 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten.