



Bedienungsanleitung

Stand 27.09.2024

Version 5.10.8942.14428

Inhaltsverzeichnis

Anmeldung	6
Abmelden	6
Client beenden	7
Hauptfenster	8
Suchzeile	8
Fensteroptionen	9
Fenstergröße ändern	9
Statusanzeige	10
Präsenzstatus	10
Aktuelle Leitung	11
CCD-Anmeldung	11
Intern	12
Extern	12
Auswahl Bearbeitungsgruppe	12
PC-Mode	13
Callcenter Optionen	13
Kontakt Synchronisation	13
Einstellungen	14
Allgemein	14
Sprache	15
Farb Thema	15
Status	16
Weitere Anzeigeeinstellungen	16
Heimarbeitsplatz aktiv halten	17
Kontakte	19
Erweitert	19
c2d5 mit ©Windows starten	19
Medien	20
Hotkeys	20
Anrufen, annehmen und auflegen	21
Click 2 Dial	21
Telefonlinks	21
Eingabe in Suchzeile	21
Anrufe an Client-Kontakte	22

Gespräch heranholen	22
Anrufe über Eingabeaufforderung Konsole	22
Halten	23
MFV Wahl	23
Automatischer Rückruf	23
Gespräche aufzeichnen	24
Verbinden / 3er Konferenz	24
Popup ausblenden/einblenden	25
Popup schließen und öffnen	25
Videoanruf und Desksharing	25
Optionen	27
Einen @Outlook Kontakt erstellen	27
@Outlook / @IBM Lotus Notes Kontakt öffnen	27
Rückrufbitte	27
Registerkarten	28
Startseite	28
Profilbild ändern	29
Ankommende Leitungen	30
PC-Mode	30
Heim Arbeitsplatz – Nomadic	31
Remote Extension – entfernte Nebenstelle	32
Gesprächsübergabe auf mobiles Gerät	32
Rufnummernanzeige (CLIP)	33
Rufumleitung	34
Kalender	35
Kontakte	36
Anzeige Optionen	36
Favoriten	37
Gruppieren	37
Filter	37
Ansicht	38
Kontaktliste	38
Kontakt Optionen	39
Kontakt Details	40
Anruferliste	41

Listen Optionen	42
Filter nach Datum	43
Export Anruferliste	43
Anruferliste Löschen.....	43
Filter nach Anrufart	44
Kontakt Optionen	45
Konferenz	46
Neue Konferenz erstellen.....	46
Teilnehmende einladen.....	49
Konferenz Details	50
Teilnehmende hinzufügen/entfernen.....	50
Dokumente.....	51
Konferenz löschen	52
An Konferenz teilnehmen.....	52
Konferenz bearbeiten.....	52
Anrufbeantworter.....	53
Anrufbeantworter einschalten.....	53
Sprachnachrichten.....	54
Ansagen hochladen/ändern/löschen	55
Team	56
Teamnotiz.....	56
Teamfenster abdocken.....	57
Team Optionen.....	58
Apparateüberwachung.....	58
Rufumleitung.....	59
Team Ansicht	60
Sortierung.....	62
Chat	63
Team Chat	64
Chatfenster abdocken	65
Outbound	66
Outbound Liste	66
Automatischer Outbound Anruf.....	66
Outbound Anruf bearbeiten.....	67
CCD Infoanzeigen	68

CCD Infoanzeigen-Fenster abdocken	68
Element Gesamt Pilot	69
Serviceampel	69
Element Gesamt Pilot (tägliche Statistik)	70
Element Warteschlange	70
Element Bearbeitungsgruppe (Agenten).....	71
Tab wechseln nach Zeit	71
Dashboard Ansicht anpassen	72
Internet-Telefonbuch	73
Browser	73
Taskleistenmenü	74
Taskleisteninfo	74
Busylight	75
Türkamera	75

Folgende Abkürzung wird verwendet: c2d5 = click2dial5

Das generische Maskulinum wurde zur besseren Lesbarkeit verwendet, z.B. „der Benutzer“. Hier sind wertfrei alle Personen im Sinne der Gleichbehandlung mitgemeint.

Anmeldung

Je nach Konfiguration auf dem c2d5-Server werden folgende Anmeldeoptionen beim Start des Clients angeboten:

- **©Windows-Anmeldeinformationen**
Der angemeldete ©Windows-Benutzer wird automatisch bei c2d5 angemeldet.
- **Manuelle Registrierung**
Der Nutzer kann sich, unabhängig vom angemeldeten ©Windows-Benutzer, mit den Anmeldedaten anmelden.

Speichern der Anmeldedaten →

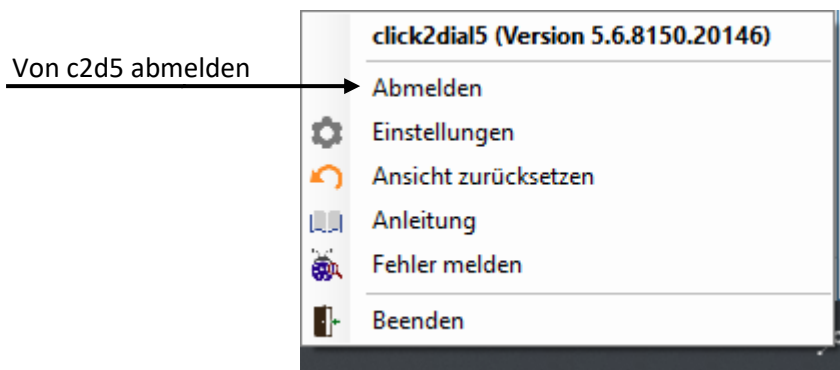
Die Anmeldedaten können gespeichert werden.

Abmelden

Angemeldeten Benutzern wird die Option „Abmelden“ im Profil, unter dem Register **Startseite**, angeboten.

Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage. Wird die Abmeldung innerhalb 10s nicht bestätigt, bleibt der Benutzer angemeldet.

Ein Abmelden ist ebenso verfügbar mit Rechtsklick auf das c2d5-Icon in der Taskleiste:

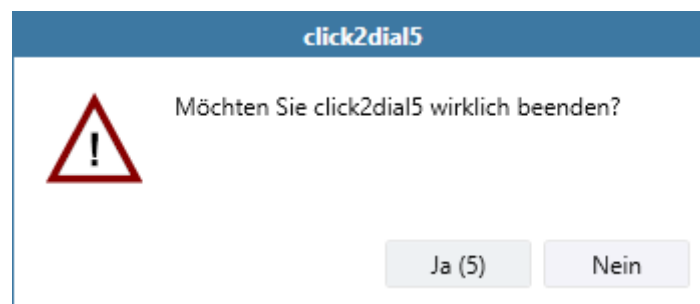


Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage. Wird die Abmeldung innerhalb 10s nicht bestätigt, bleibt der Benutzer angemeldet.

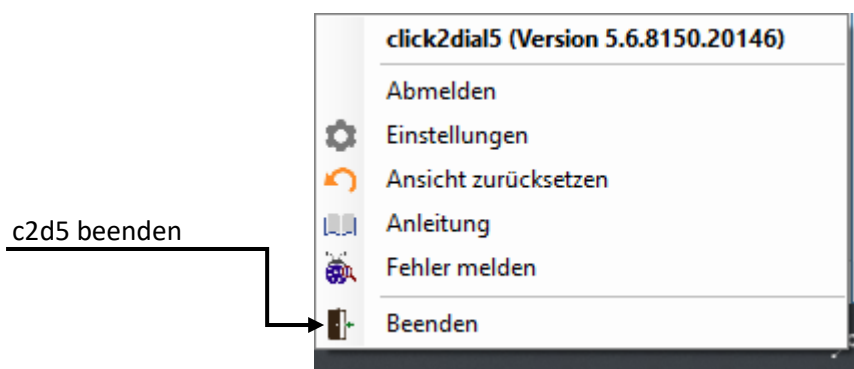
Client beenden

Um den Client zu beenden, auf das Kreuz  in der rechten oberen Hauptfensterecke klicken.

Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage. Soll c2d5 **nicht** beendet werden muss innerhalb 10s eine Bestätigung auf „Nein“ erfolgen, sonst wird der Client beendet.



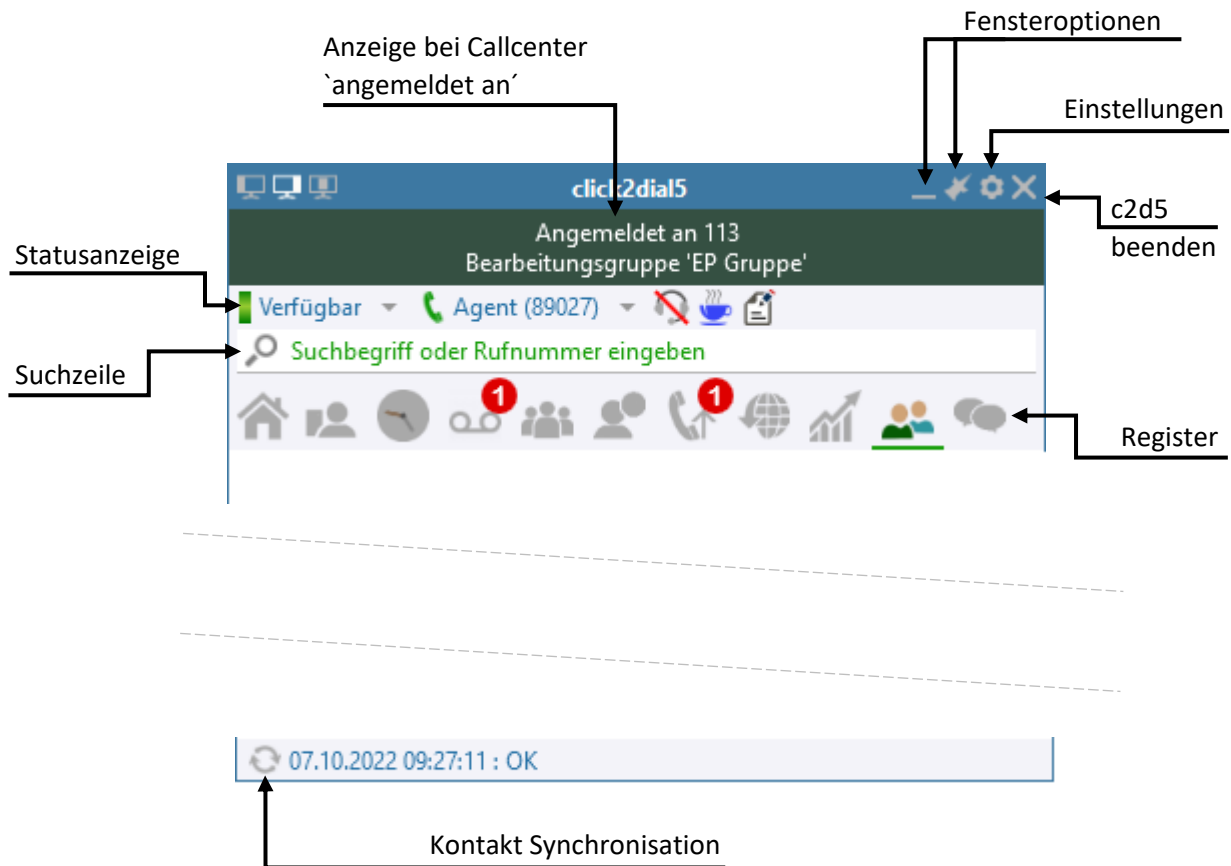
Den Client zu beenden ist ebenso verfügbar mit Rechtsklick auf das c2d5-Icon in der Taskleiste:



Es erfolgt **keine** Sicherheitsabfrage. Der Client wird sofort beendet.

Hauptfenster

Übersicht



Suchzeile

Die Suchzeile ist unabhängig von der ausgewählten Registerkarte immer verfügbar.

Bei Eingabe von Namen, Firma sowie Rufnummern werden diese je nach ausgewähltem Register in **Kontakte** oder der **Anruferliste** gesucht und, wenn vorhanden, angezeigt. Unterschiedliche Kriterien müssen mit einem Leerzeichen getrennt werden.

Beispiel:



Wurde in der **Anruferliste** gesucht kann durch Drücken der Eingabetaste der Eintrag direkt in den Kontakten gesucht werden.

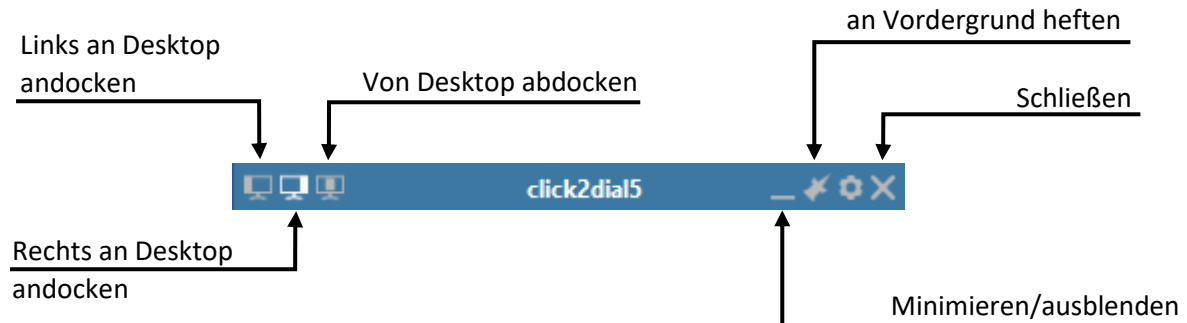
Wird eine Rufnummer in die Suchzeile eingegeben, kann durch Drücken der Eingabetaste, diese direkt angerufen werden.

In den Einstellungen gibt es die Möglichkeit die Suchzeile nach einer Minute zu leeren.

Siehe Kapitel **Einstellungen** -> **Weitere Anzeigeeinstellungen**.

Fensteroptionen

Übersicht



Links an Desktop andocken - Das Fenster wird am linken Bildschirmrand angezeigt.

Rechts an Desktop andocken - Das Fenster wird am rechten Bildschirmrand angezeigt.

Von Desktop abdocken - Das Fenster kann frei auf dem Bildschirm an beliebiger Position platziert werden.

Minimieren / ausblenden - Das Fenster wird ausgeblendet.

Mit Klick auf das c2d5-Symbol in der Taskleiste, wird es wieder angezeigt.

Immer im Vordergrund - Das Fenster wird dauerhaft im Vordergrund gehalten und immer angezeigt.

Schließen - Das Fenster wird geschlossen und click2dial5 beendet.

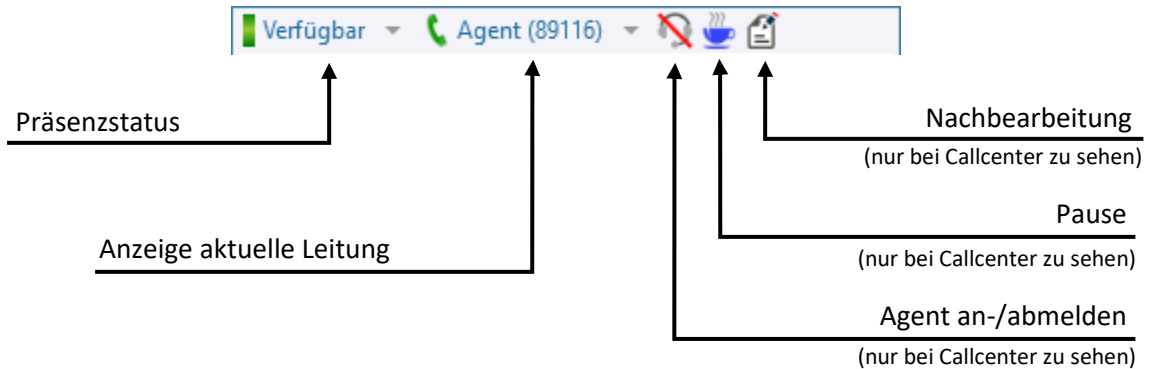
Einstellungen – Öffnet das Einstellungen-Menü. Siehe hierzu das Kapitel **Einstellungen**.

Fenstergröße ändern

Um die Fenstergröße des Clients zu ändern, muss das Fenster vom Desktop abgedockt sein. Durch Ziehen des Fensterrandes, mit der Maus, die Größe des abgedockten Fensters ändern. Wird das Fenster wieder andockt, behält es die geänderte Größe.

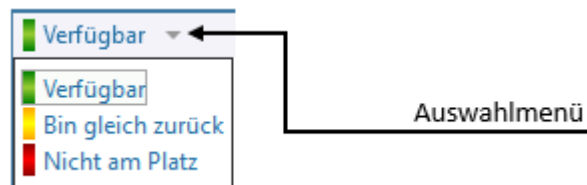
Statusanzeige

Übersicht

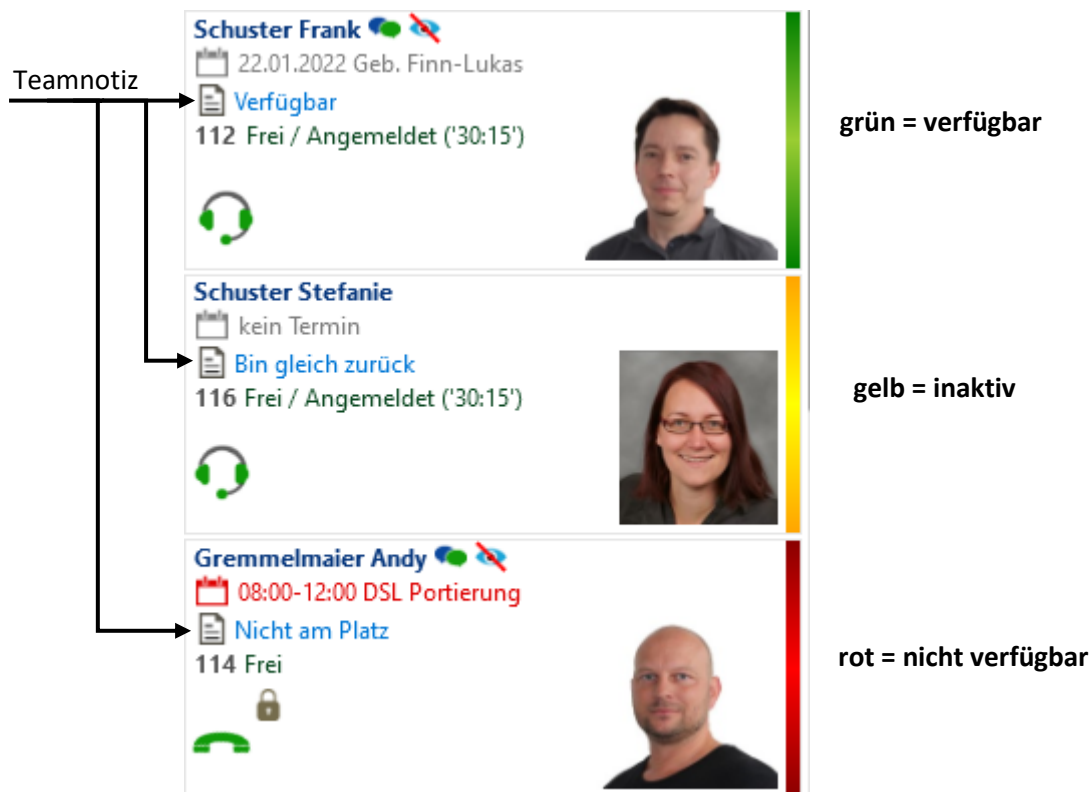


Präsenzstatus

Der Präsenzstatus kann manuell zu „verfügbar“, „bin gleich zurück“ oder „nicht am Platz“ geändert werden. Ist der Benutzer eine bestimmte Zeit inaktiv, wechselt der Status automatisch zu inaktiv. Die Zeit nach der dies geschieht kann auf dem c2d5-Server konfiguriert werden. Bei der nächsten Aktivität des Benutzers wird dieser wieder als „verfügbar“ angezeigt.

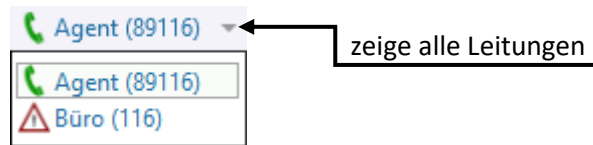


Der Präsenzstatus wird in der **Team**-Ansicht rechts im Farbbalken angezeigt, sowie in der Teamnotiz.



Aktuelle Leitung

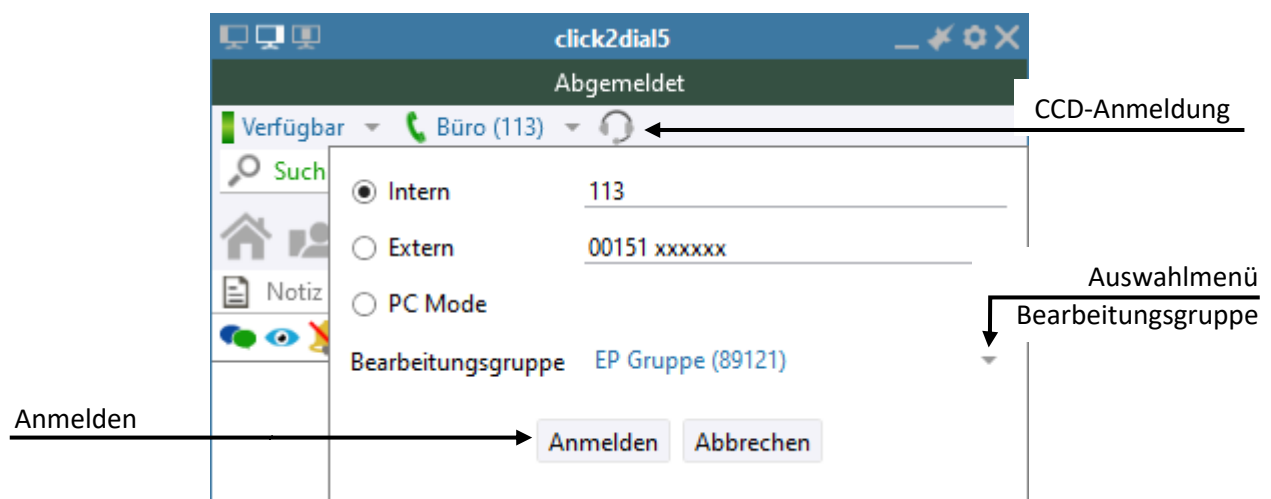
Die aktuell verwendete Leitung wird angezeigt. Sind für den Benutzer mehrere Leitungen eingerichtet, kann hier dessen Status angezeigt werden. Aktive Leitungen können ausgewählt werden.



aktive Leitung frei aktive Leitung belegt Apparat außer Betrieb

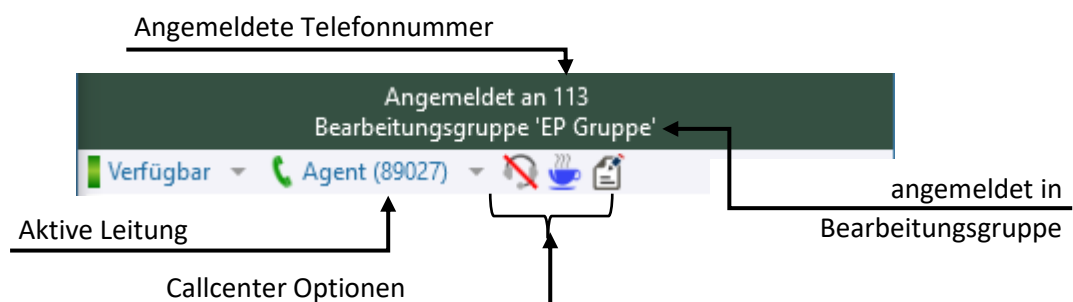
CCD-Anmeldung

Um sich als Agent im Callcenter anzumelden, auf dieses Symbol im Hauptfenster klicken: Es öffnet sich ein Fenster mit verschiedenen Anmeldeoptionen.



- ☒ **Intern** Bürotelefon für Telefonate nutzen.
- ☒ **Extern** Eine externe Rufnummer für Gespräche nutzen.
- ☒ **PC Mode** Den PC und ein Headset für Gespräche nutzen ohne einen Extra-Apparat.

Die Anmeldeinformationen werden nach der Anmeldung oben im Client angezeigt. Beispiel:



Intern

Um mit dem Büroapparat zu telefonieren, dessen Nummer bei „Intern“ eintragen und auf den Anmelden-Button klicken.

Büro Nummer eintragen → Intern 113

Extern 00151 xxxxxx

PC Mode

Bearbeitungsgruppe EP Gruppe (89121)

Anmelden → Anmelden Abbrechen

Auswahlmenü Bearbeitungsgruppe

Extern

Um sich mit einer externen Rufnummer anzumelden, dieser eine 0 vorweg hinzufügen. Zum Anmelden den Anmelden-Button klicken.

Externe Nummer eintragen → Extern 00151 xxxxxx

Intern 113

PC Mode

Bearbeitungsgruppe EP Gruppe (89121)

Anmelden → Anmelden Abbrechen

Auswahlmenü Bearbeitungsgruppe

Ankommende Anrufe können am hinterlegten externen Telefon angenommen werden.

Werden abgehende Anrufe getätigt, klingelt das hinterlegte Telefon, hier nun den Anruf annehmen, um an diesem Gerät das Telefonat zu führen.

Auswahl Bearbeitungsgruppe

Hat der Agent die entsprechende Berechtigung die Bearbeitungsgruppe, in der er sich anmelden möchte auszuwählen, steht im Anmeldefenster ein Drop-Down Menü mit den hinterlegten Bearbeitungsgruppen zur Verfügung. Möchte sich ein Agent anmelden, aber keiner BG zugeteilt werden, wählt dieser: ---- ()

Intern 113

Extern

PC Mode

Bearbeitungsgruppe EP Gruppe (89121)

Anmelden

Auswahlmenü Bearbeitungsgruppe

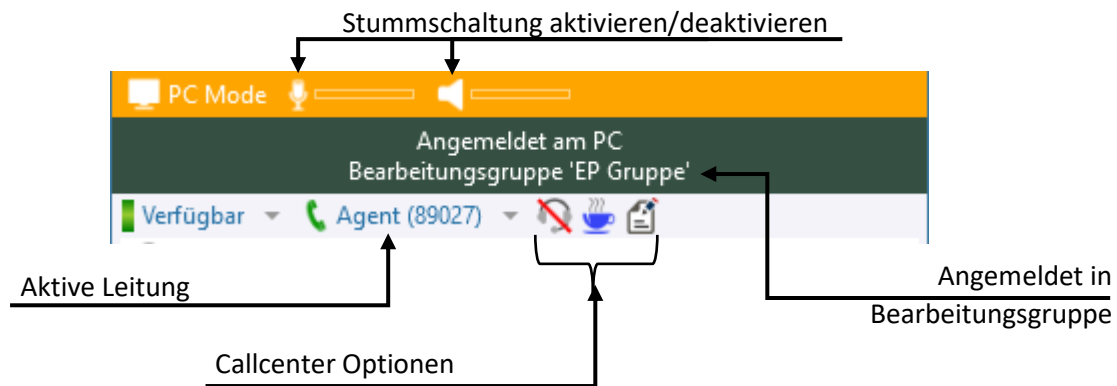
---- ()

CCD Test1 (895001)

EP Gruppe (89121)

PC-Mode

Wurde der Callcenter Agent im **PC-Mode** angemeldet, erscheint eine gelbe Anzeige oben im Client.



Um das Mikrophon und/oder den Lautsprecher stumm zu schalten, auf das jeweilige Symbol klicken:

Stummschaltung aktivieren:  / 

deaktivieren:  / 

Um den **PC-Mode** zu beenden, auf dieses Symbol klicken: 

Callcenter Optionen

Jeweils durch Klicken auf das Symbol, kann folgendes durchgeführt werden:

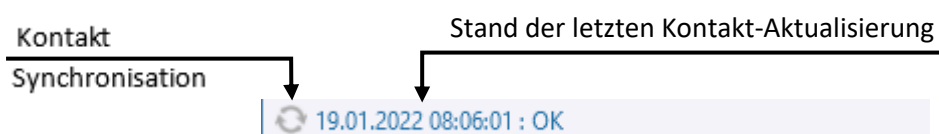
 **Agent anmelden** - Agent wird im Callcenter angemeldet

 **Agent abmelden** - Agent wird im Callcenter abgemeldet.

 **Pause** – Der Agent ist fürs CCD nicht verfügbar. Das Team erhält eine Mitteilung, dass der Agent in der Pause ist.

 **Nachbearbeitung** - Der Agent ist fürs CCD nicht verfügbar. Das Team erhält eine Mitteilung, dass der Agent in der Nachbearbeitung ist.

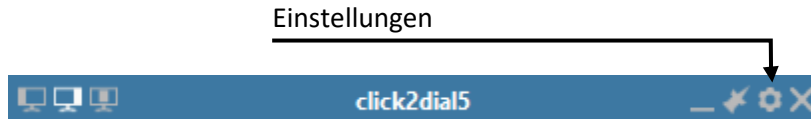
Kontakt Synchronisation



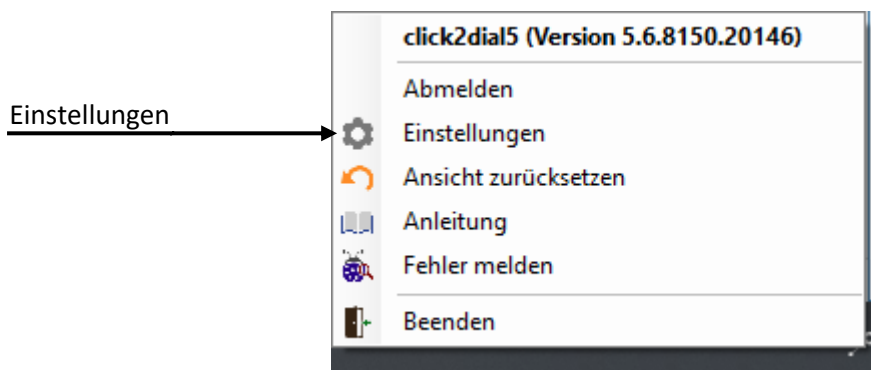
 Durch Klicken auf dieses Symbol startet die manuelle Synchronisation der Kontakte.

Einstellungen

Durch Klicken auf das Zahnrad-Symbol  im Hauptfenster gelangt man in das Menü für die Einstellungen.

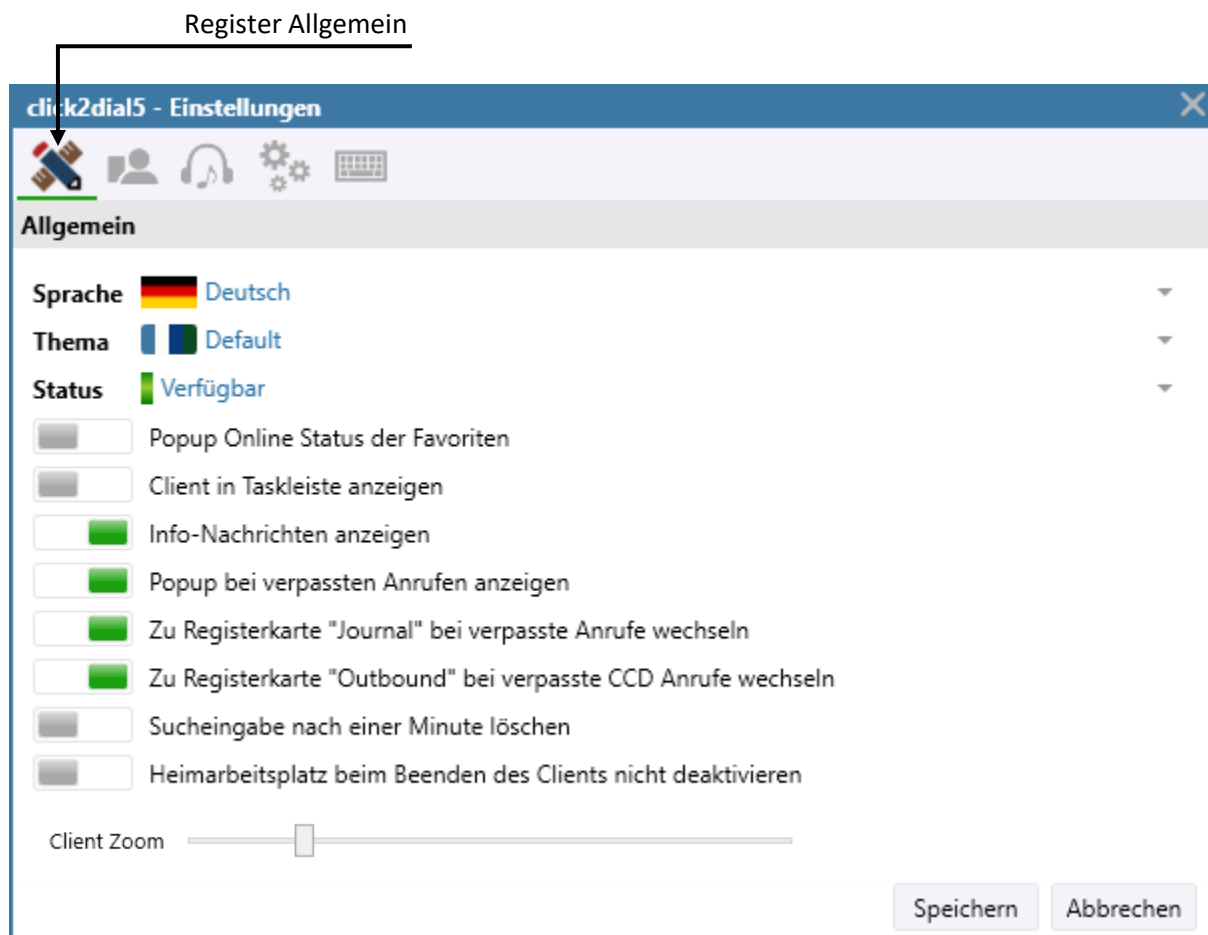


Oder durch Rechtsklicken auf das c2d5-Icon in der Taskleiste: 



Allgemein

Übersicht



Sprache

Folgende Sprachen sind verfügbar:

Sprache  Deutsch

Auswahlmenü



Um die neue Sprache zu übernehmen, muss der Client neu gestartet werden.

Farb-Thema

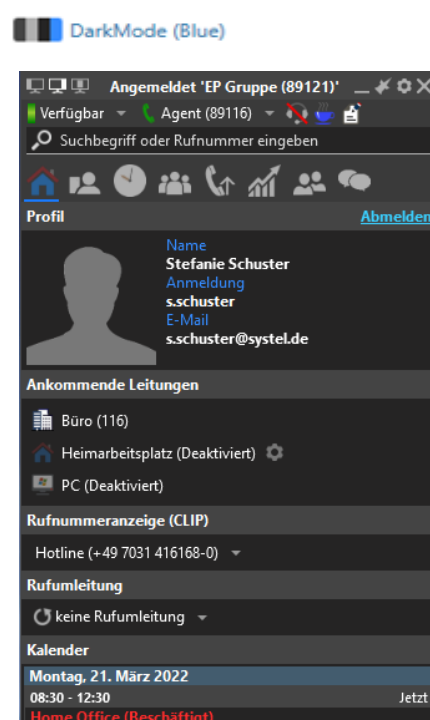
Die Anpassung der Fensterfarben ist hier möglich. Folgende Optionen sind verfügbar:

Thema  Default

Auswahlmenü



Beispiele:



Status

Hier ist einstellbar welcher Präsenzstatus beim Start von c2d5 angezeigt werden soll.
Siehe auch das Kapitel **Hauptfenster -> Statusanzeige**.



Weitere Anzeigeeinstellungen

Im Register Allgemein können Popups aktiviert werden und weitere Anzeigeeinstellungen vorgenommen werden:

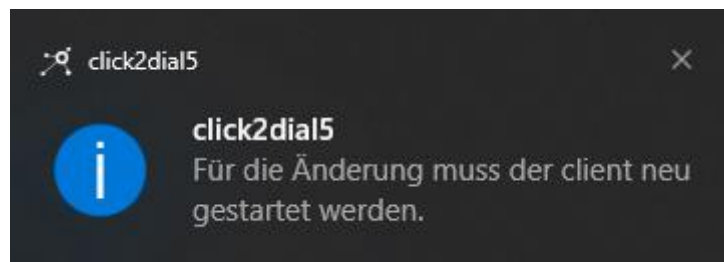
☒ Client in Taskleiste anzeigen

Ist dies eingeschaltet, wird in der @Windows Taskleiste das c2d5-Icon eingeblendet, wenn der Client aktiv ist.



☒ Info-Nachrichten anzeigen

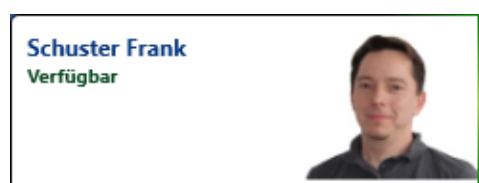
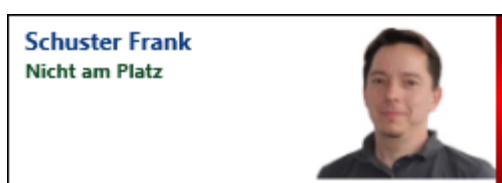
Programminweise des Clients können hier ein und ausgeschaltet werden.



☒ Popup Online Status der Favoriten

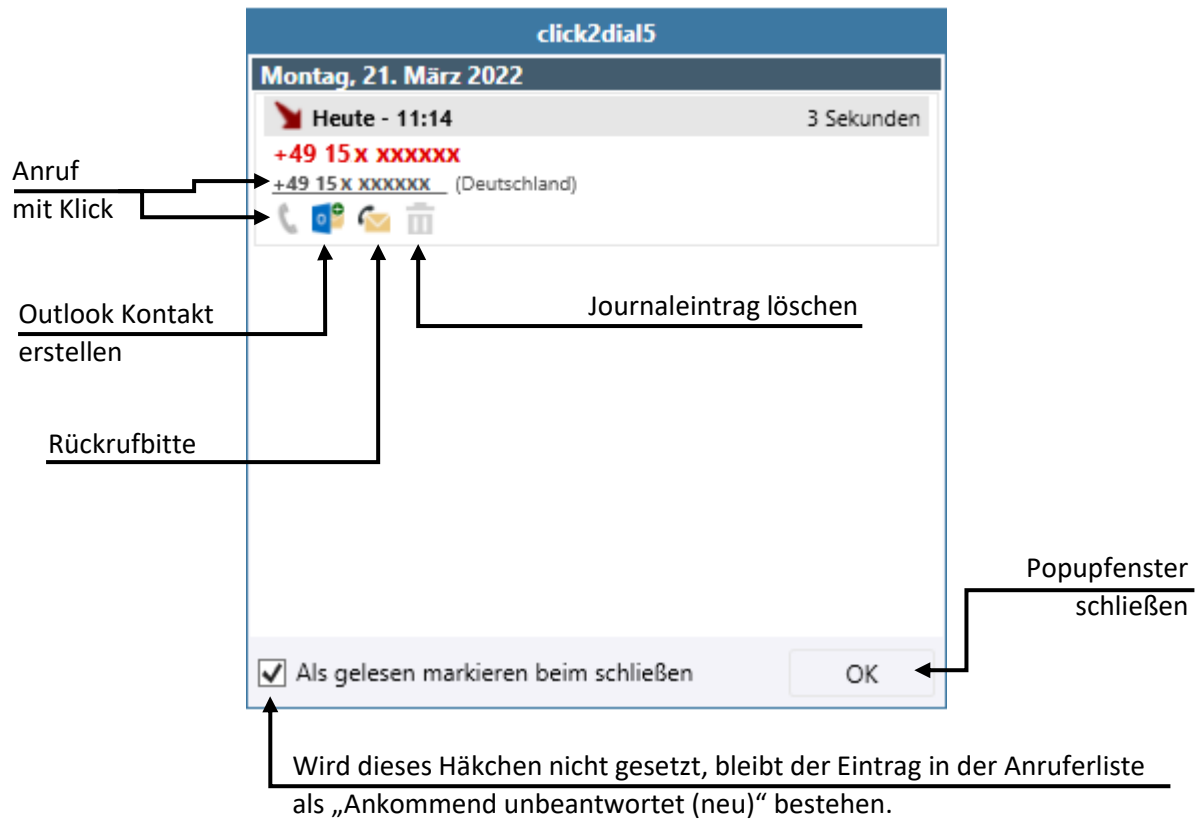
Ist dies eingeschaltet, erscheint in der linken oberen Ecke des Bildschirms ein Info-Popup-Fenster, wenn der Präsenzstatus eines als Favorit markierten Teammitgliedes sich ändert.

Beispiele:



☒ Popup bei verpassten Anrufen anzeigen

Ist dies eingeschaltet, erscheint ein Popup-Fenster mit der Info über verpasste Anrufe. Ansonsten sind diese nur in der **Anruferliste** zu sehen.



☒ Zu Registerkarte "Journal" bei verpasste Anrufe wechseln

Soll der Client automatisch in das **Anruferliste** Register bei verpassten Anrufen wechseln, dann muss dies eingeschaltet sein.

☒ Zu Registerkarte "Outbound" bei verpasste CCD Anrufe wechseln

Wenn der Client bei verpassten CCD Anrufen in das Outbound Register automatisch wechseln soll, muss dies eingeschaltet sein.

☒ Sucheingabe nach einer Minute löschen

Wenn dies eingeschaltet ist, wird die Suchzeile nach einer Minute wieder geleert.

Heimarbeitsplatz aktiv halten

☒ Heimarbeitsplatz beim Beenden des Clients nicht deaktivieren

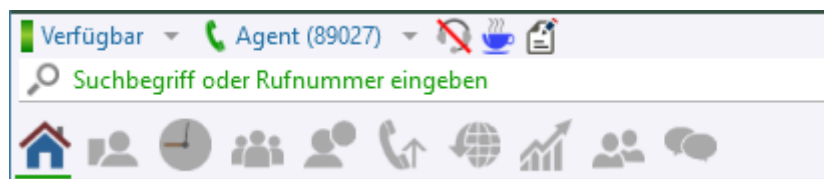
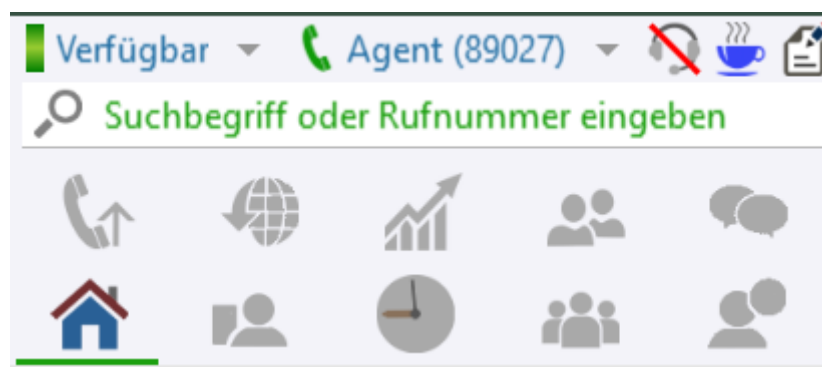
Der Heimarbeitsplatz wird beim Beenden des Clients nicht deaktiviert, wenn dieser Schalter aktiv ist. Die Nomadic-Verbindung bleibt dann bestehen und kann auch mit geschlossenem Client genutzt werden. Dies ist für Call Center nicht möglich.

Client Zoom



Mit dem Client Zoom lässt sich die Schrift und Icon Größe einstellen. Je weiter nach rechts der Regler gezogen wird, umso größer ist die Anzeige.

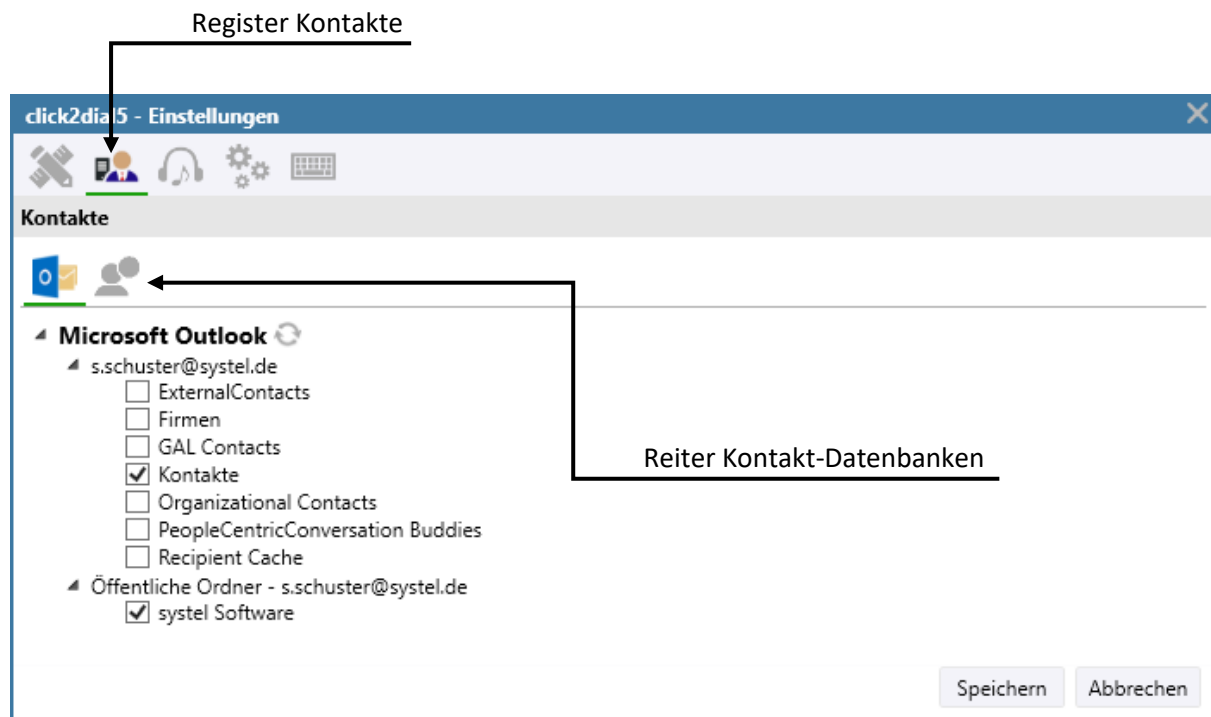
Beispiele:



Kontakte

Übersicht

Pro verfügbarer Kontakt-Datenbank gibt es hier einen Reiter, um auszuwählen welche Kontakte im Client im Register **Kontakte** angezeigt werden sollen. Auf dem c2d5-Server wird konfiguriert welche Datenbanken verfügbar sind. Durch Setzen der Häkchen werden die Telefonbücher ausgewählt.

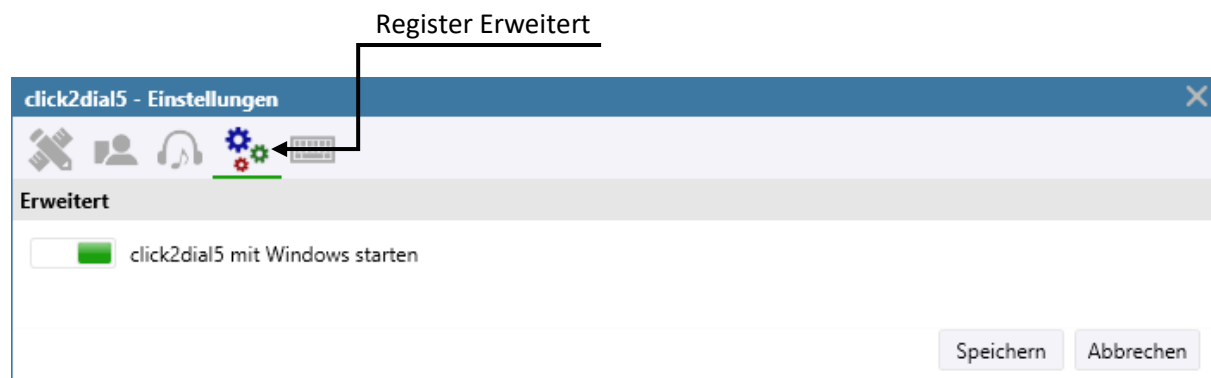


Mögliche Client Kontaktdatenbanken sind z.B.: ©Outlook, ©IBM Lotus Notes und ©DasTelefonbuch.

Erweitert

c2d5 mit ©Windows starten

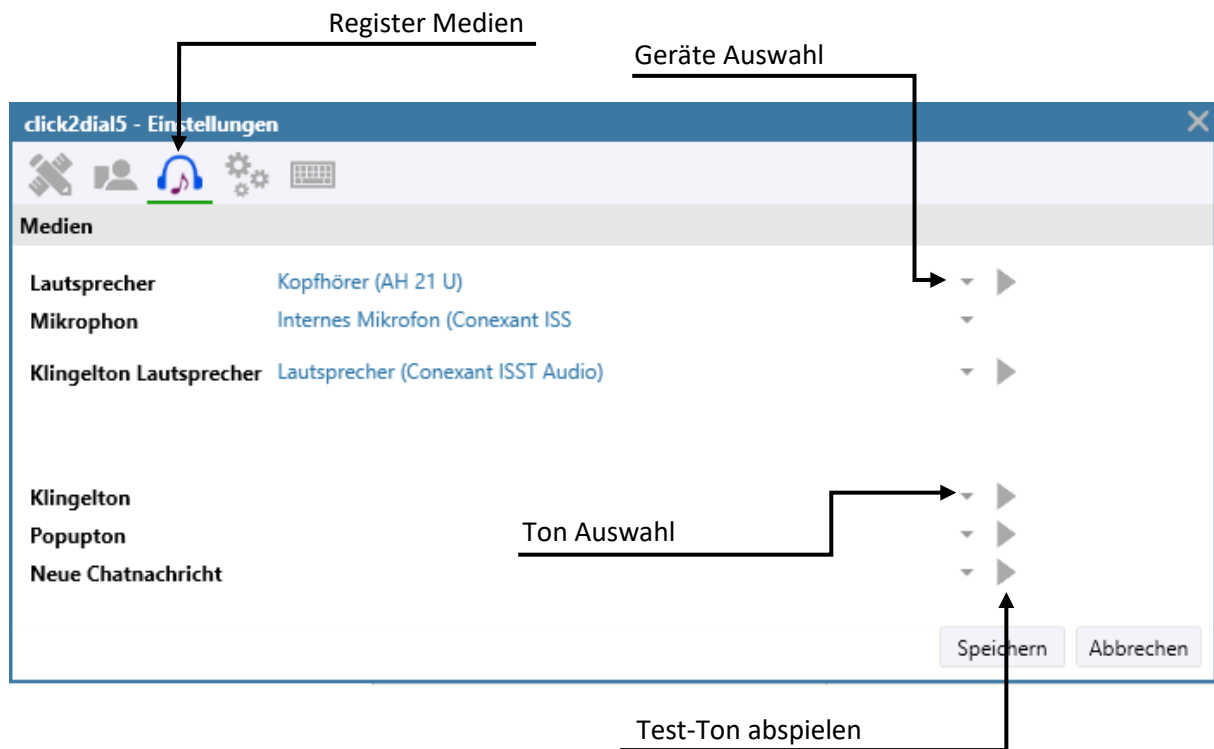
Ob der Client mit ©Windows starten soll, wird hier ausgewählt.



Medien

In den Einstellungen können die Geräte und Signaltöne, die im PC-Mode verwendet werden sollen, und Clienttöne ausgewählt und getestet werden. Welche Geräte verfügbar sind, ist vom verwendeten System abhängig.

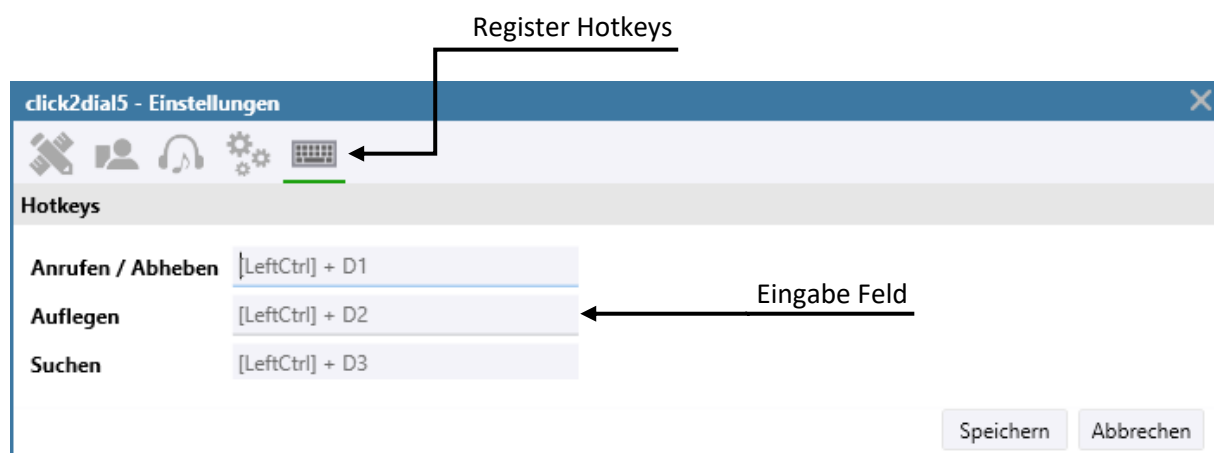
Übersicht



Hotkeys

Die Berechtigung, um Hotkeys einzurichten oder zu ändern, muss im c2d5-Server zugelassen sein, ansonsten ist dieses Fenster ausgegraut.

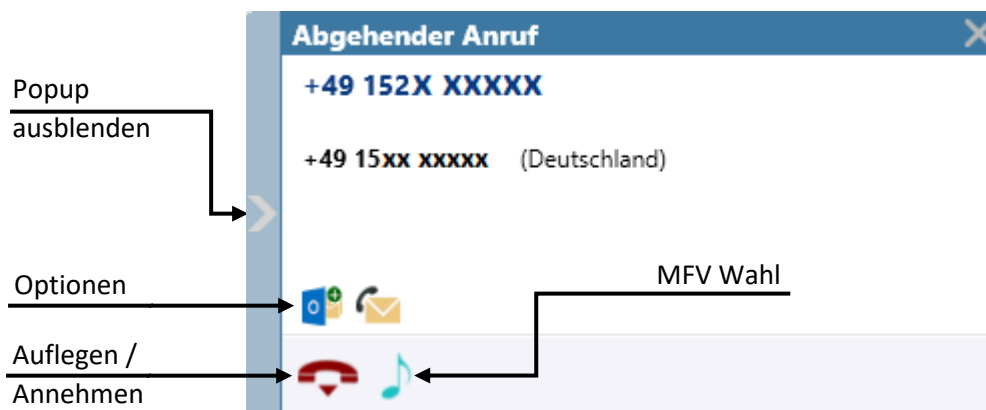
Um eine Tastenkombination zu vergeben, mit der z.B. ein Anruf getätigt wird, ins jeweilige Eingabefeld klicken und dann die gewünschte Tastenkombi drücken. Hier im Beispiel bei „Auflegen“ linkes strg+2. Bei Vergabe darauf achten, dass diese noch nicht von anderweitigen Systemen verwendet werden.



Anrufen, annehmen und auflegen

Anrufe können wie gewohnt durch die Wahl am Telefonapparat oder Softphone getätigt werden.

Bei Anrufen erscheint ein Popup:



Um einen Anruf anzunehmen, oder aufzulegen, auf den jeweiligen Hörer klicken, oder den konfigurierten Hotkey drücken. Siehe auch Kapitel **Einstellungen -> Hotkeys**.



annehmen



auflegen

Click 2 Dial

Anrufen ist zudem aus jeder Applikation heraus möglich, die das Kopieren von markierten Texten in die Zwischenablage erlaubt. Hierzu die gewünschte Rufnummer mit der Maus markieren und den zugewiesenen Hotkey drücken. Siehe auch Kapitel **Einstellungen -> Hotkeys**.

Telefon **07031 416168-0** ➔ z.B. linkes Strg+1

Die Formatierung der Rufnummer wird automatisch erkannt.

Telefonlinks

Telefonlinks im Internet können ebenfalls per Klick angewählt werden.

[+49 7031 416168-0](tel:+4970314161680)

Eingabe in Suchzeile

Zum Anrufen können auch Rufnummern in der Suchzeile eingegeben werden, mit der Entertaste wird der Anruf ausgelöst.



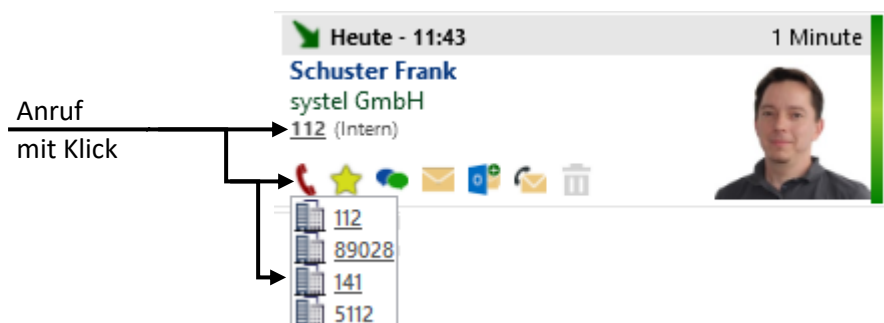
Anrufe an Client-Kontakte

Eine weitere Möglichkeit Anrufe zu tätigen, ist durch Klicken auf Rufnummern im c2d5 Fenster, oder mit Doppelklick auf das Teammitglied in der Teamansicht.

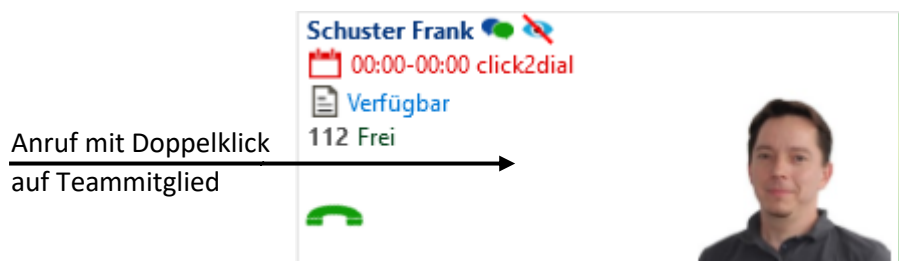
Beispiel **Kontakte**:



Beispiel Anrufliste:



Beispiel **Team**:



Gespräch heranholen

Wird ein Teammitglied angerufen, kann durch Doppelklick auf denjenigen, das Gespräch zu einem Selbst herangeholt werden.

Anrufe über Eingabeaufforderung Konsole

Um Anrufe per Konsole zu tätigen, muss der Befehl **-dial + Rufnummer** eingegeben werden:

Beispiel:

```

C:\> Eingabeaufforderung
Microsoft Windows [Version 10.0.19044.1766]
(c) Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

C:\Users\s.schuster>"C:\Program Files (x86)\systemel\click2dial5\click2dial5.exe" -dial 116
  
```

Halten

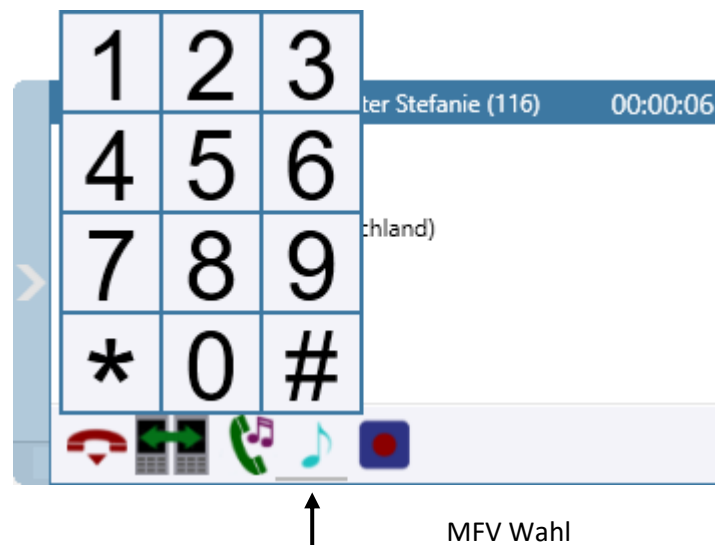
Um Gesprächsteilnehmende auf Halten zu setzen, dieses Symbol im Popup-Fenster anklicken:



MFV Wahl

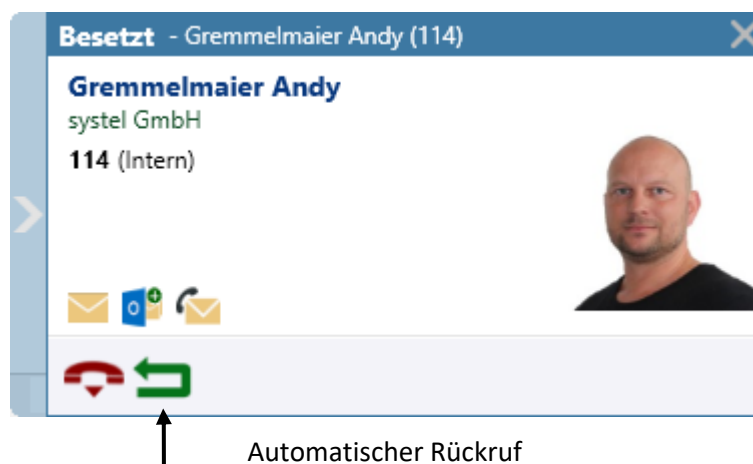
Um Tastentöne beim Wählen zu übermitteln, mit Klick auf dieses Symbol  die MFV Wahl aktivieren.

Es erscheint eine Tastatur, auf der nun mit der Maus die Tasten gewählt werden können:



Automatischer Rückruf

Für diese Funktion muss die entsprechende Berechtigung vorliegen. Ist der angerufene c2d5-Benutzer besetzt oder nimmt nicht ab, kann mit Klick auf dieses Symbol , im Popup, ein automatischer Rückruf erfolgen. Legt der besetzte Teilnehmer auf, klingelt der eigene Apparat, beim Abheben wird der Anruf zum Teilnehmer gestartet. Bei nicht erreichten freien Teilnehmern, blinkt der Apparat um eine Rückrufbitte mitzuteilen.



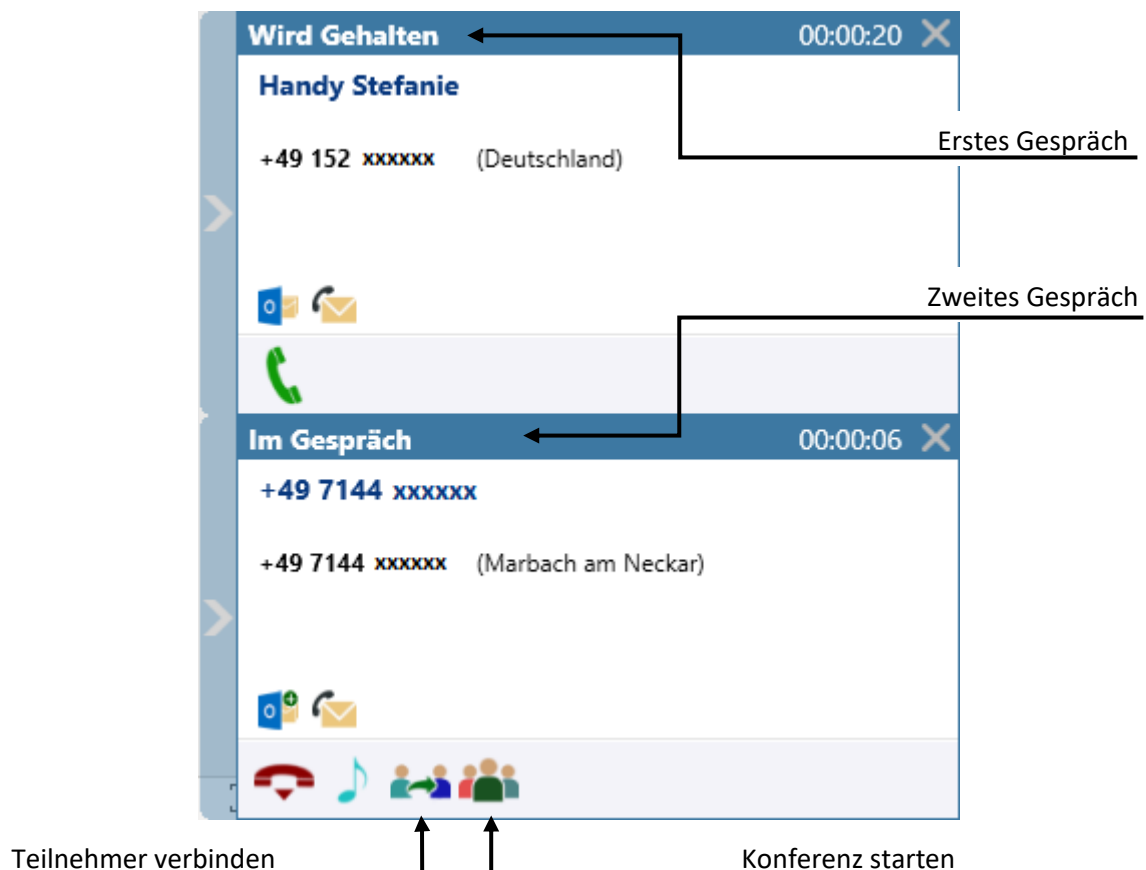
Gespräche aufzeichnen

Hat der Benutzer einen Anrufbeantworter und die entsprechende Berechtigung dazu, können Telefongespräche aufgezeichnet werden. Hierzu im Popup auf das Aufzeichnen-Symbol klicken: 
Die Aufzeichnungen befinden sich dann auf dem Anrufbeantworter, angezeigt als Nachricht vom Benutzer selbst. Siehe auch Kapitel **Anrufbeantworter**.



Verbinden / 3er Konferenz

Bei einem weiteren Gespräch erscheint ein weiterer Popup. Hier ist es möglich die Gesprächsteilnehmenden zu verbinden, oder eine 3er Konferenz zu starten.



Popup ausblenden/einblenden

Mit Klick auf den Pfeil  wird der Popup ausgeblendet. Es bleibt ein Balken an dessen Pfeil der Popup wieder eingeblendet werden kann. 

Popup schließen und öffnen

Durch Klicken auf das Kreuz  schließt sich das Popup-Fenster.

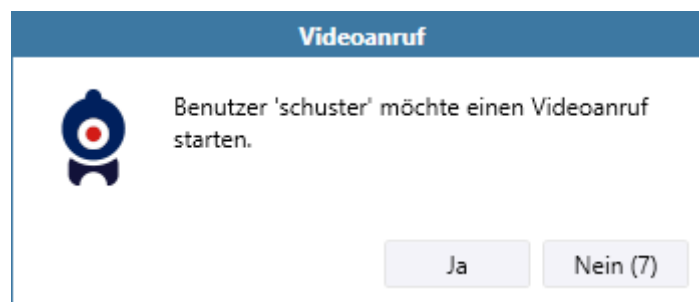
Um es wieder zu öffnen auf das c2d5-Icon in der Taskleiste am rechten unteren Bildschirmrand klicken: 

Videoanruf und Desksharing

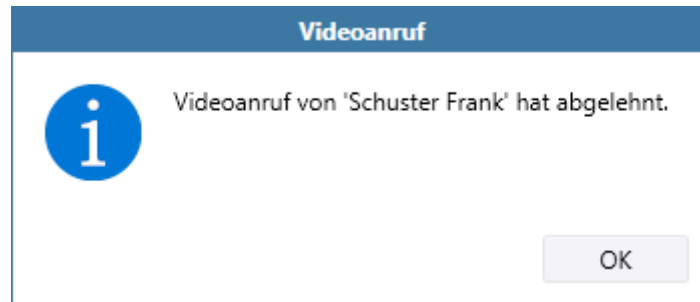
Bei Gesprächen mit anderen c2d5-Benutzern gibt es zusätzlich die Funktion des Videoanrufs oder Desksharings. Für Videoübertragung ist eine angeschlossene oder integrierte Kamera nötig. Um den Videoanruf zu starten auf dieses Symbol  im Popup klicken.



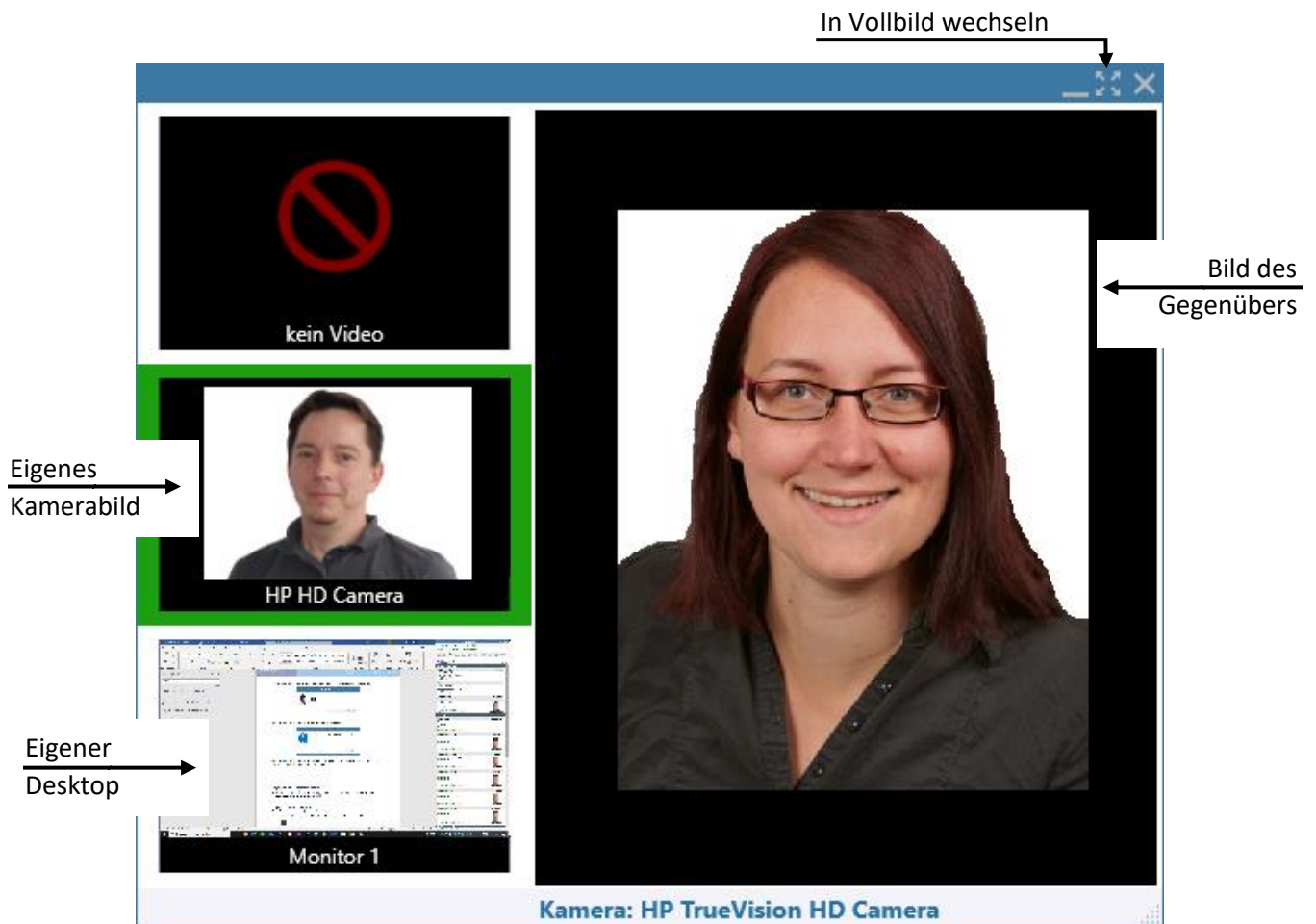
Das Gegenüber erhält hierauf eine Einladung, die innerhalb 10s angenommen werden kann:



Wird der Videoanruf abgelehnt, erhält man folgende Mitteilung:



Wird der Videoanruf angenommen öffnet sich ein Fenster, in dem ausgewählt werden kann, ob das Bild der Kamera oder des Desktops geteilt wird. Zum Auswählen das jeweilige anklicken.



Das ausgewählte Fenster hat eine grüne Umrandung. Diesen Inhalt sieht das Gegenüber.

Soll kein Bild übertragen werden auf „**kein Video**“ klicken.

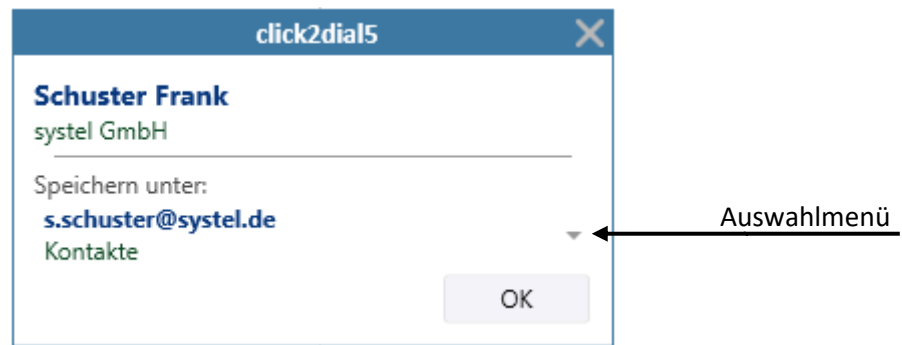
Um das Fenster auf Vollbild zu ändern auf  klicken. Im Vollbild kann man mit Klicken auf  zum Normalbild zurückgewechselt werden.

Optionen

Einen ©Outlook Kontakt erstellen

Durch Klicken auf dieses Symbol  öffnet sich ein Fenster zum Erstellen eines ©Outlook Kontaktes.

Hier wird die Vorauswahl getroffen, wo der Kontakt gespeichert werden soll:



Mit bestätigen von „OK“ öffnet sich ©Outlook. Der Kontakt kann vor dem Speichern noch bearbeitet werden.

©Outlook / ©IBM Lotus Notes Kontakt öffnen

Ist der Kontakt bereits gespeichert, kann man mit Klick auf das entsprechende Symbol die Visitenkarte des Kontaktes öffnen.

 ©Outlook Kontakt öffnen

 ©IBM Lotus Notes Kontakt öffnen

Rückrufbitte

Durch Klicken auf dieses Symbol  wird eine neue E-Mail erstellt, in der die vorhandenen Daten des Anrufers bereits eingetragen werden. Die Formatierung kann hierfür auf dem c2d5-Server konfiguriert werden. Um die E-Mail zu bearbeiten und zu versenden, diese in der Taskleiste zum Öffnen anklicken.

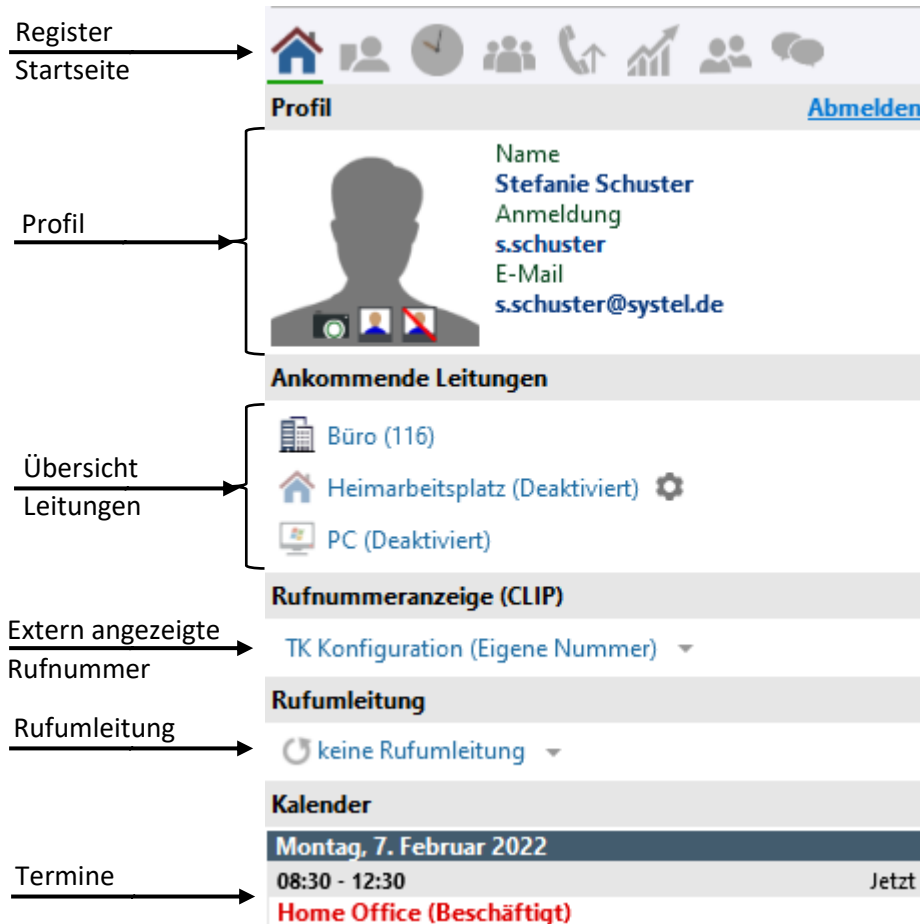
Beispiel:

Betreff	112 - Schuster Frank (systel GmbH) bittet um Rückruf
Name:	Schuster Frank
Firma:	systel GmbH
Strasse:	
Ort:	
Land:	
Rufnummer:	<u>112</u>

Registerkarten

Startseite

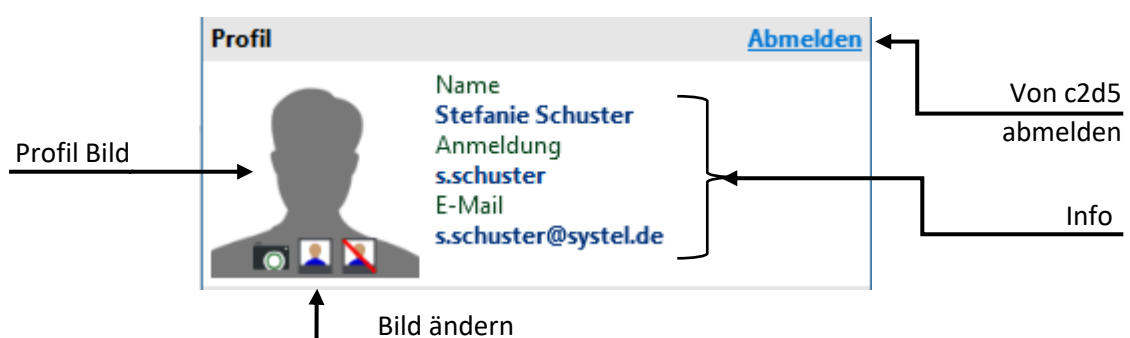
Übersicht



Profil

Das Profil wird im Register **Startseite** angezeigt.

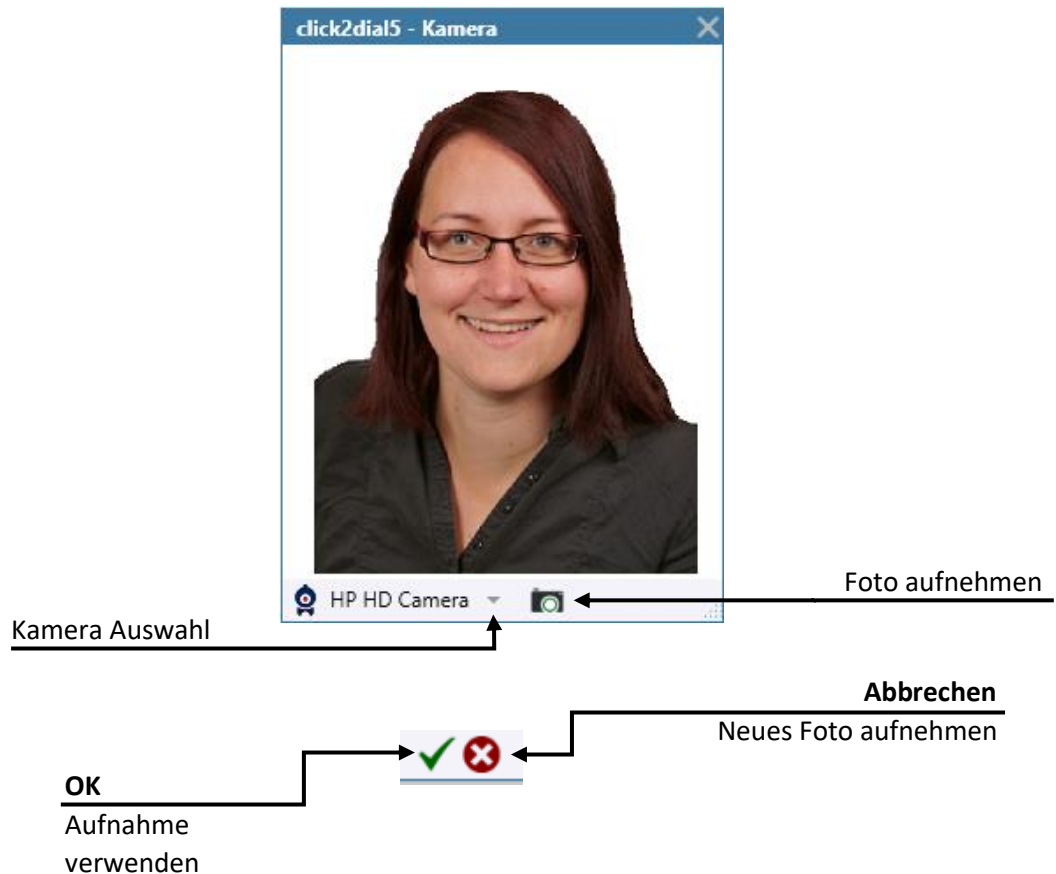
Übersicht



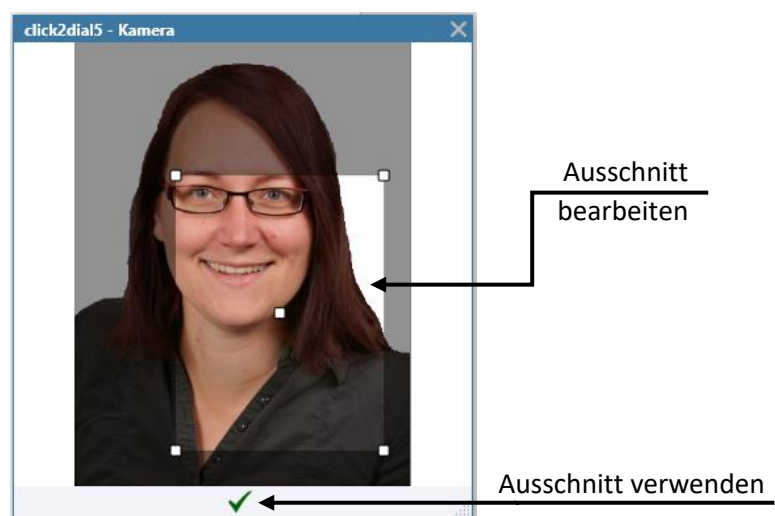
Profilbild ändern

Im Register **Startseite** kann das Profilbild erstellt oder gelöscht werden.

 **Foto aufnehmen** - Ein Foto für das Profilbild machen. Voraussetzung ist eine, an Ihrem Computer integrierte oder angeschlossene Kamera. Das Profilbild wird allen c2d5-Benutzern in der **Team**-Ansicht, in Kontakteinträgen und im **Chat** angezeigt.



 **Bild wählen** - Ein vorhandenes Bild für das Profil auswählen.

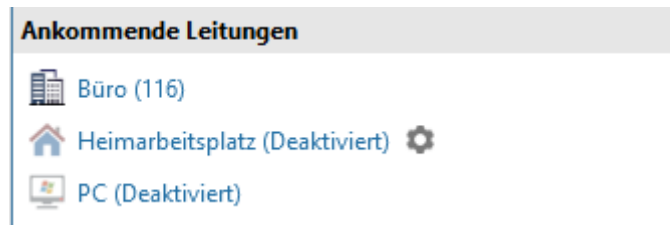


 **Bild löschen** - Vorhandenes Profilbild entfernen.

Ankommende Leitungen

Im Register **Startseite** kann durch Klicken ausgewählt werden auf welcher Leitung Anrufe entgegengenommen werden sollen. Welche verfügbar sind kann auf dem c2d5-Server konfiguriert werden.

Beispiel:

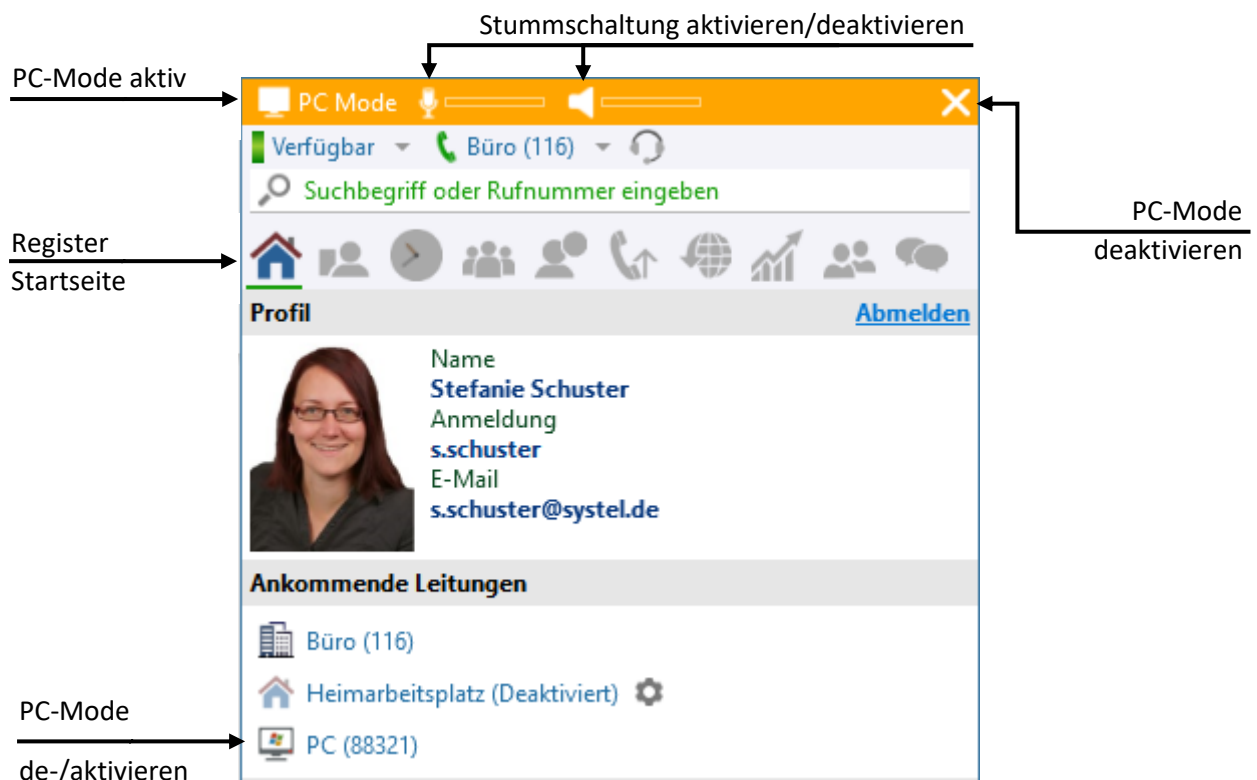


 **Büro (116)** Im Standardzustand wird die Büroleitung verwendet.

PC-Mode

Der PC-Mode ermöglicht das Telefonieren über c2d5 ohne einen angeschlossenen Apparat. c2d5 agiert hier wie ein Softphone. Dies ist für Callcenter Agenten nicht nutzbar.

 **PC (Deaktiviert)** Ist der PC-Mode im Register **Startseite** aktiviert worden, wird dies im Hauptfenster in einer gelben Leiste angezeigt:



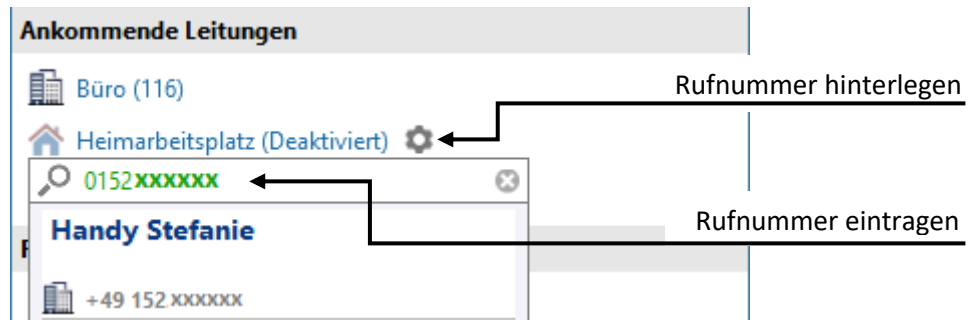
Um die Stummschaltung von Mikrophon oder Lautsprecher zu aktivieren/deaktivieren, auf das entsprechende Symbol klicken:  /  - aktivieren.  /  - deaktivieren.

Der PC-Mode kann durch Klicken auf das Kreuz  beendet werden, oder durch Auswählen einer anderen Leitung, auf der die Anrufe entgegengenommen werden sollen.

Heimarbeitsplatz – Nomadic

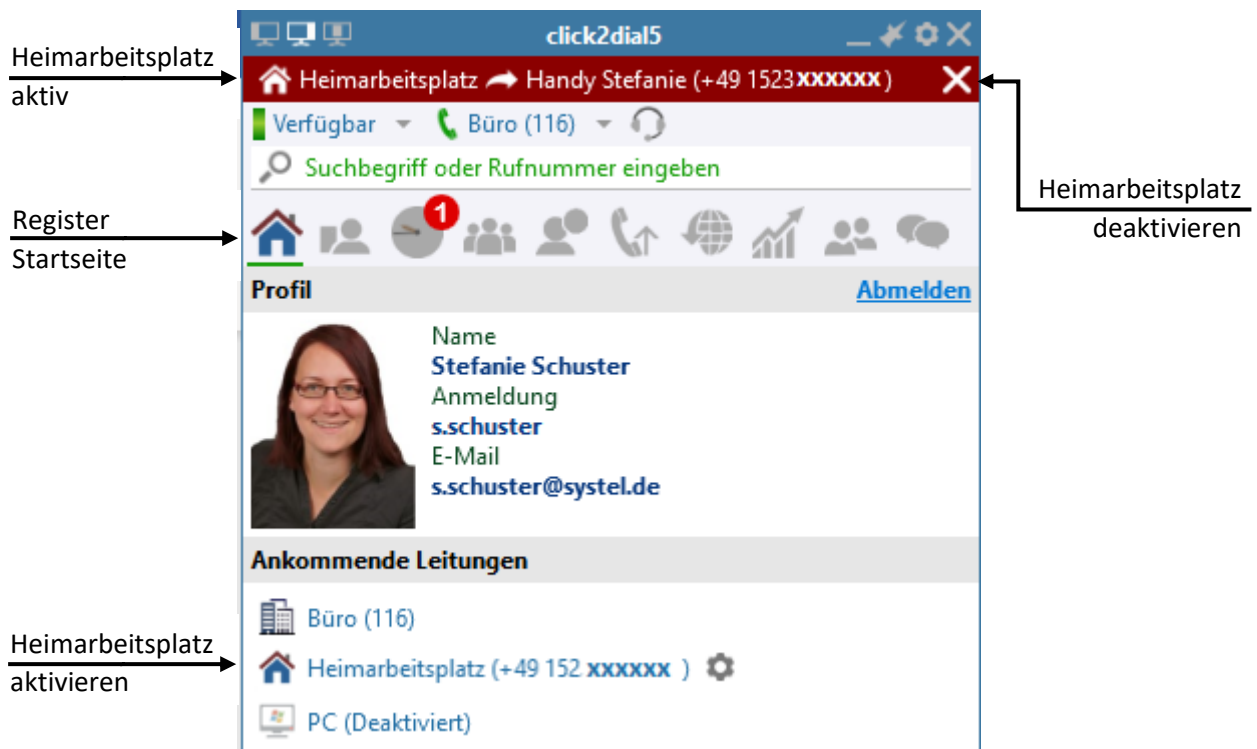
 **Heimarbeitsplatz (Deaktiviert)**  Um diese Leitung auszuwählen, darf der Benutzer nicht im Callcenter angemeldet sein.

Beim ersten Verwenden muss zuerst eine Rufnummer hinterlegt werden, auf der die Anrufe entgegengenommen werden sollen. Hierzu auf das Zahnrad  klicken, eine Rufnummer eintragen und mit der Eingabetaste bestätigen.



Wurde bereits eine Rufnummer eingetragen kann durch Klicken auf die Heimarbeitsplatz-Leitung diese direkt aktiviert werden.

Ist die Nomadic-Verbindung aktiv, wird die verwendete Nummer angezeigt und ist im Hauptfenster in einem roten Balken sichtbar.



Um die Nomadic-Verbindung wieder zu deaktivieren, entweder eine andere Leitung auswählen, nochmals auf die Heimarbeitsplatz Leitung oder auf das Kreuz  klicken.

Durchs Klicken aufs Zahnrad  kann die Rufnummer geändert werden, auf der die Anrufe entgegengenommen werden.

Remote Extension – entfernte Nebenstelle

Die Remote Extension wird genutzt, um Telefonate auf einem mobilen Gerät zu führen.

 **Mobil (Deaktiviert)**  Ist dem Benutzer eine Remote Extension eingerichtet, kann unter „Ankommende Leitungen“ im Register **Startseite** diese ein- und ausgeschaltet werden. Im Callcenter ist diese nicht verwendbar. Zum Aktivieren/Deaktivieren auf die Leitung „Mobil“ klicken.

Mit Klick auf das Zahnrad  die entsprechende Rufnummer des Mobilgeräts eintragen.



Ist die Remote Extension aktiviert können ankommende Anrufe am hinterlegten Mobiltelefon angenommen werden.

Werden abgehende Anrufe getätigt, klingelt das hinterlegte Mobiltelefon, hier nun den Anruf annehmen, um an diesem Gerät das Telefonat zu führen.

Gesprächsübergabe auf mobiles Gerät

Bei eingerichteter Remote Extension ist es möglich Anrufe auf ein mobiles Gerät zu übergeben, ohne dass das Gespräch unterbrochen wird. Hierzu dürfen Benutzer nicht im Callcenter angemeldet sein.

Während dem Gespräch wird nun im Anruf-Popup-Fenster die Möglichkeit angeboten zum mobilen Gerät zu wechseln.

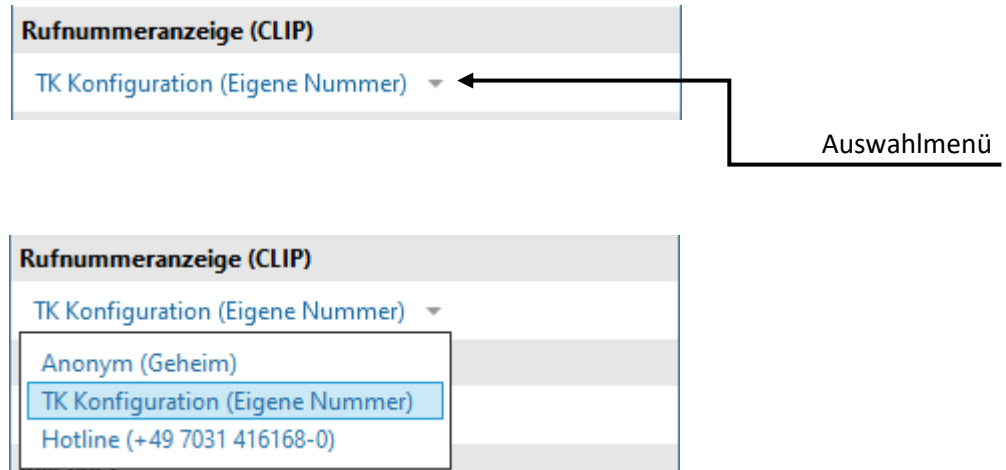
Auf dieses Symbol klicken:  und die Leitung der REX (Remote Extension) auswählen.



Das hinterlegte mobile Gerät klingelt nun, hier den Anruf annehmen, um das Telefonat auf diesem Apparat weiterzuführen.

Rufnummernanzeige (CLIP)

Je nach Konfiguration im c2d5-Server kann im Register **Startseite** ausgewählt werden, welche Telefonnummer dem Angerufenen (Extern) angezeigt wird. Die Berechtigung dazu wird ebenfalls im c2d5-Server vergeben. Dort können verschiedene Profile angelegt werden.



Folgende Optionen können zur Verfügung stehen:

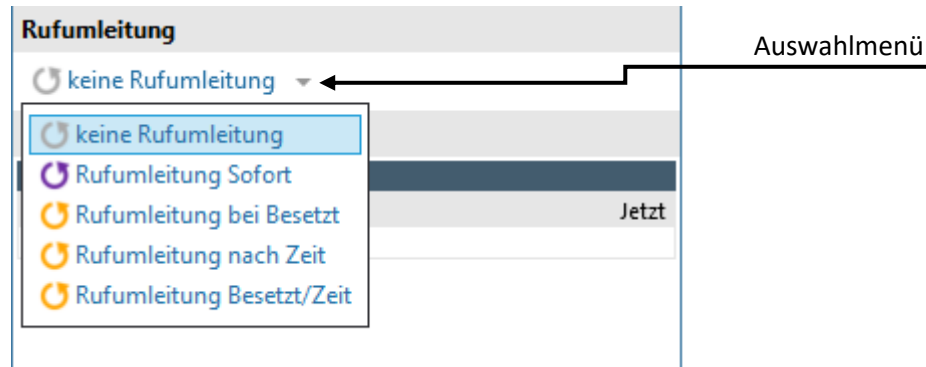
Anonym (Geheim) Es wird keine Rufnummer übermittelt.

TK Konfiguration (Eigene Nummer) Die von der TK-Anlage konfigurierte Nummer wird übermittelt. Standard ist die eigene Rufnummer.

Hotline (+49 7031 416168-0) Beispiel einer im c2d5-Server definierten Rufnummer.

Rufumleitung

Um eine Rufumleitung zu setzen, darf der Benutzer nicht im Callcenter angemeldet sein. Auf der **Startseite** stehen folgende Optionen, zum Setzen einer Rufumleitung, zur Verfügung:



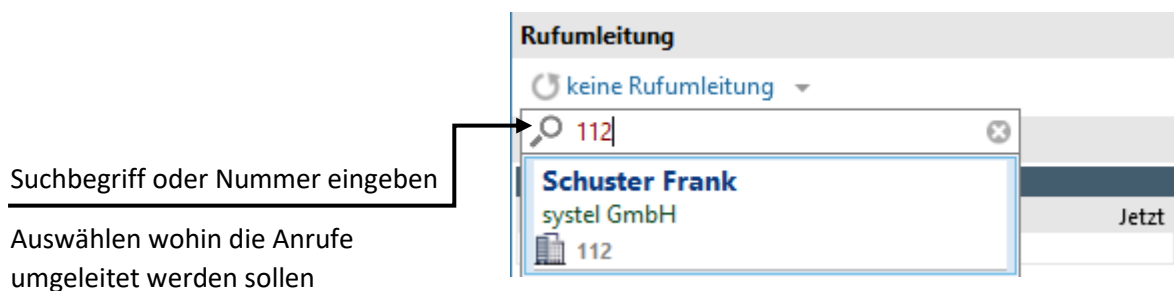
 **keine Rufumleitung** Anrufe werden nicht umgeleitet.

 **Rufumleitung Sofort** Anrufe werden sofort umgeleitet.

 **Rufumleitung bei Besetzt** Anrufe werden umgeleitet, wenn die Leitung besetzt ist.

 **Rufumleitung nach Zeit** Anrufe werden nach bestimmter Zeit umgeleitet. Diese wird auf der TK-Anlage konfiguriert.

 **Rufumleitung Besetzt/Zeit** Anrufe werden umgeleitet, wenn die Leitung besetzt ist und nach bestimmter Zeit.



Ist eine Rufumleitung aktiv, wird dies im Hauptfenster in einem roten Balken angezeigt. Um diese zu deaktivieren auf das Kreuz  klicken oder auf der **Startseite** die Rufumleitung auf „keine Rufumleitung“ setzen.



Kalender

Im Kalender sehen Sie Ihre anstehenden ©Outlook-Termine.

Diese Funktion kann auf dem c2d5-Server konfiguriert werden. Je nach Einstellung können die Termine der nächsten 3, 5 oder 7 Tage angezeigt werden.

Aktueller Termin
ist rot

Kalender	
Dienstag, 8. Februar 2022	
08:30 - 12:30	Jetzt
Home Office (Beschäftigt)	
Montag, 14. Februar 2022	
08:00 - 08:30	In 4 Tage
Meeting Wartung (Beschäftigt)	

Der aktuelle, oder nächstanstehende Termin, wird ebenso in der **Team**-Ansicht für Teammitglieder sichtbar.

Beispiel:

Termin Eintrag

Schuster Stefanie	
 08:30-12:30 Home Office (Beschäftigt)	
 Verfügbar	
116 Frei / Angemeldet ('03:25:05')	
	

Wird mit dem Mauszeiger über das Kalender-Symbol  gefahren, werden alle Termine, je nach Konfiguration der nächsten 3, 5 oder 7 Tage, angezeigt.

Beispiel:

Schuster Frank	
 00:00-00:00 C2D5 Doku Besprechung (Frei)	
Freitag, 6. Mai 2022	
00:00 - 00:00	Jetzt
C2D5 Doku Besprechung (Frei)	
Montag, 9. Mai 2022	
00:00 - 00:00	In 2 Tage
Angebot (Frei)	
Mittwoch, 11. Mai 2022	
08:30 - 10:30	In 4 Tage
Besprechung - Teams Anbindung (Beschäftigt)	
Donnerstag, 12. Mai 2022	
15:00 - 16:00	In 6 Tage
Pilot zu Statistikpiloten machen (Beschäftigt)	
Freitag, 13. Mai 2022	
13:45 - 16:45	In 7 Tage
SIP (Beschäftigt)	
Ticket#2022 xxxxxx	

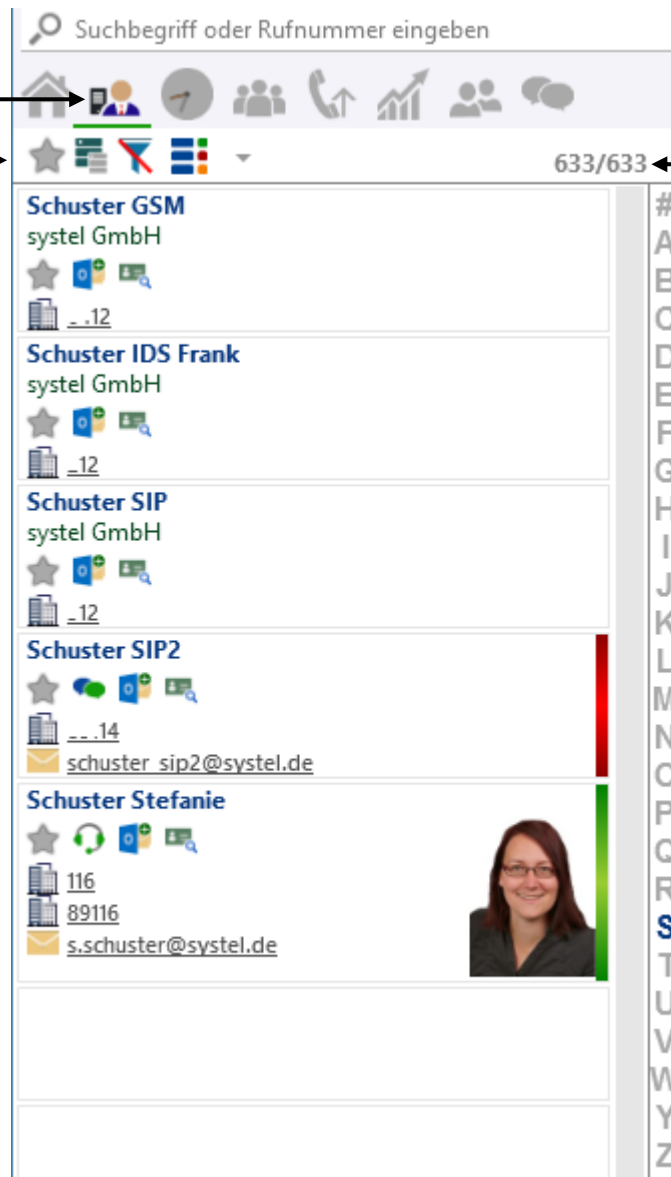
Kontakte

Übersicht

Register Kontakte

Anzeige Optionen

Kontaktliste



Anzahl Kontakte
Anzeige /Gesamt

Direktauswahl
Anfangszeichen

Anzeige Optionen

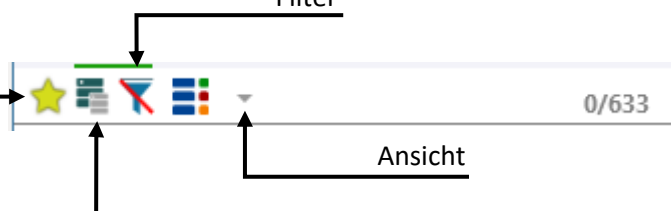
Übersicht

Favoriten

Gruppieren

Filter

Ansicht



Favoriten

Auswahl durch Klicken auf den Stern ändern:

★ **nicht ausgewählt**

Alle Kontakte werden angezeigt.

★ **ausgewählt**

Nur Favoriten werden in der Kontaktliste angezeigt.

Gruppieren

Kontakte mit demselben Namen, die mehrmals aus verschiedenen Adressbüchern gefunden wurden, können zu einem einzelnen Eintrag gruppiert werden.

Durch Klicken auf das Gruppieren-Symbol  wird dies aktiviert/deaktiviert.

Beispiel:



Filter

Durch Klicken auf das Filter-Symbol  öffnet sich ein Menü, um die Adressbücher auszuwählen deren Kontakte angezeigt werden sollen.



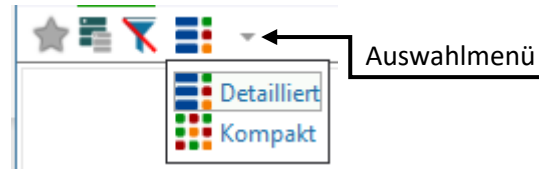
Ist der Filter aktiv, wird das Symbol so angezeigt: 

Diese Datenbanken werden z.B. unterstützt:

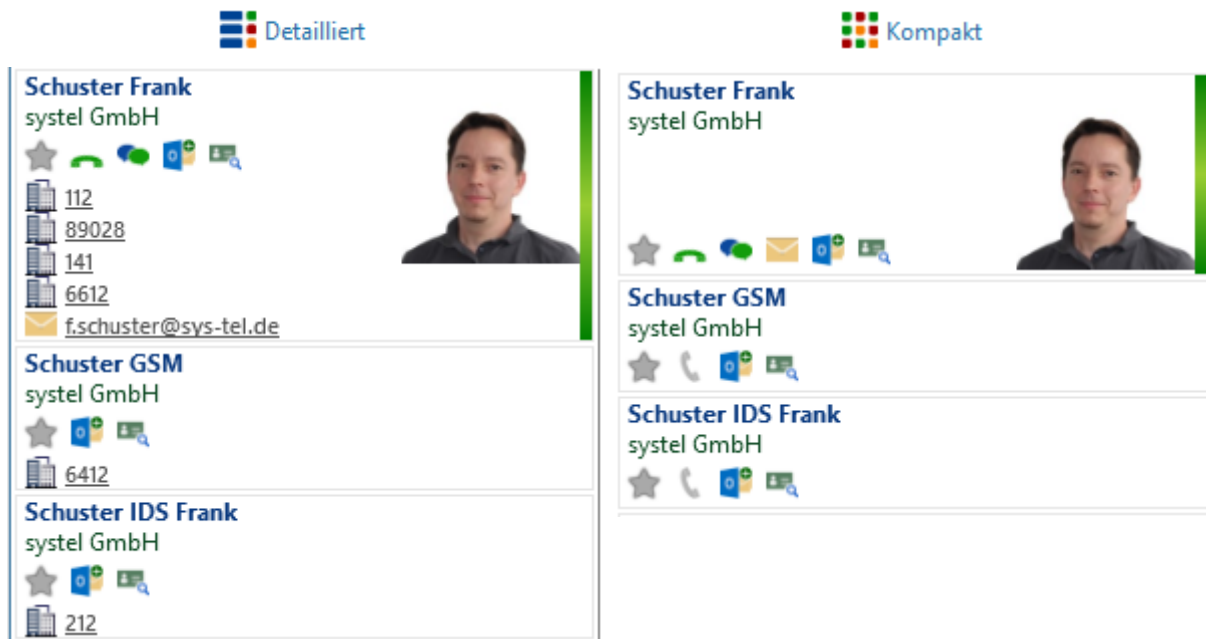
©Outlook, ODBC, ©Das Telefonbuch, LDAP, ©IBM Lotus Notes, Open Touch, OXE Enterprise

Ansicht

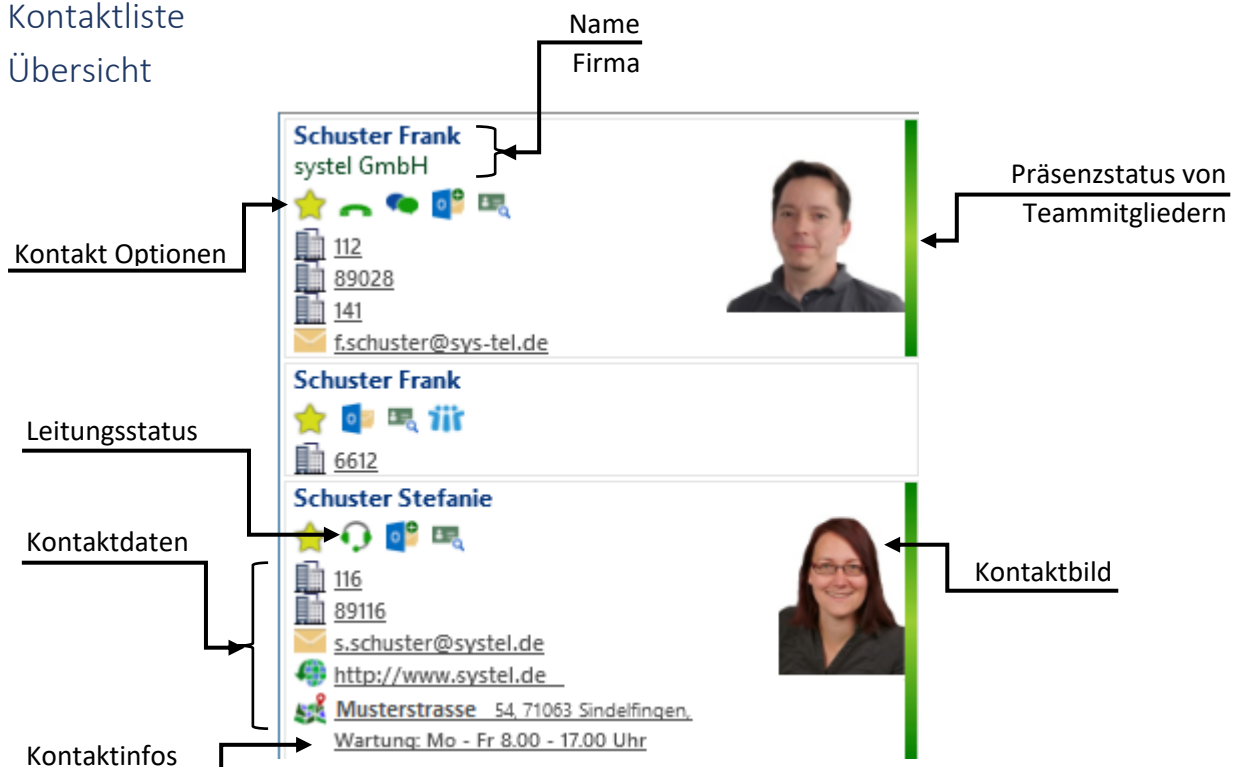
Die Darstellung der Kontakte kann detailliert oder kompakt sein.



Beispiel:



Kontaktliste Übersicht



Kontaktdaten

Kontakte können folgende Daten enthalten:

 Telefonnummer

 E-Mail-adresse

 Web-Adresse

 Adresse

Durch Klicken auf eine Telefonnummer wird der Kontakt direkt angerufen.

Durch Klicken auf eine E-Mail-Adresse wird eine neue E-Mail an den Kontakt im E-Mail-Programm geöffnet.

Durch Klicken auf die Web-Adresse wird die Internetseite des Kontaktes im PC-Browser geöffnet.

Durch Klicken auf die Adresse wird diese auf ©Google Maps im PC-Browser geöffnet und angezeigt. Hier kann eine Route zur Adresse geplant werden.

Das Adress-Symbol kann auf dem c2d5-Server konfiguriert werden.

Kontaktinfos

Kontakteinträgen können auch weitere Informationen in Textform hinterlegt werden. Diese sind dann per Klick auf den Text in die Zwischenablage übernehmbar.

Zum Beispiel: „Wartung: Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr“ oder „Kundennummer 1234“

Leitungsstatus

 aktive Leitung frei  aktive Leitung belegt  Apparat außer Betrieb

 Call Center Agent frei  Call Center Agent belegt  CC Agent Apparat außer Betrieb

Kontaktbild

Bei Teammitgliedern wird das Profilbild angezeigt. Bei anderen Kontakten werden die in der jeweiligen Datenbank hinterlegten Bilder angezeigt, z.B. Firmenlogos.

Kontakt Optionen

Durch Klicken auf das jeweilige Symbol:

 /  zu Favoriten hinzufügen/entfernen

 ©Lotus Notes Visitenkarte öffnen  ©Outlook Visitenkarte öffnen

 einen ©Outlook Kontakt erstellen  Kontakt Details öffnen

Kontakt Details

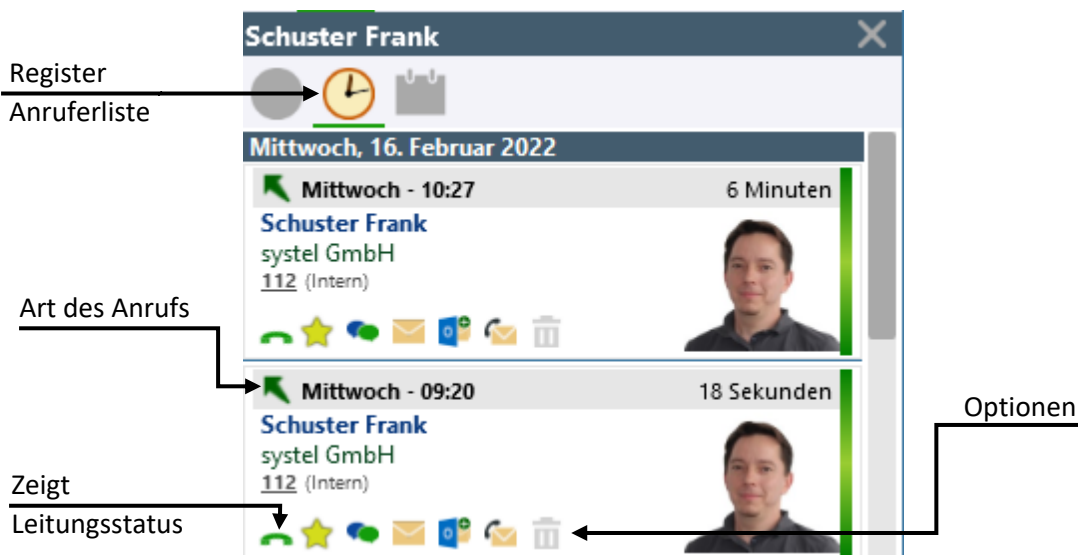
Die erweiterte Kontaktansicht zeigt zusätzliche Informationen:



Anruferliste

Wurden Anrufe mit diesem Kontakt getätigt, ist das Register **Anruferliste** verfügbar.

In diesem Journal befindet sich die Historie der Anrufe mit diesem Kontakt. Von Intern verpasste Anrufe bei besetztem Benutzer, werden nicht angezeigt.



Die Anrufarten werden folgend dargestellt:

-  abgehend beantwortet  abgehend unbeantwortet
-  ankommend beantwortet  ankommend unbeantwortet  Konferenz

Optionen

Siehe Kapitel **Anruferliste** -> **Kontakt Optionen**.

Kalender

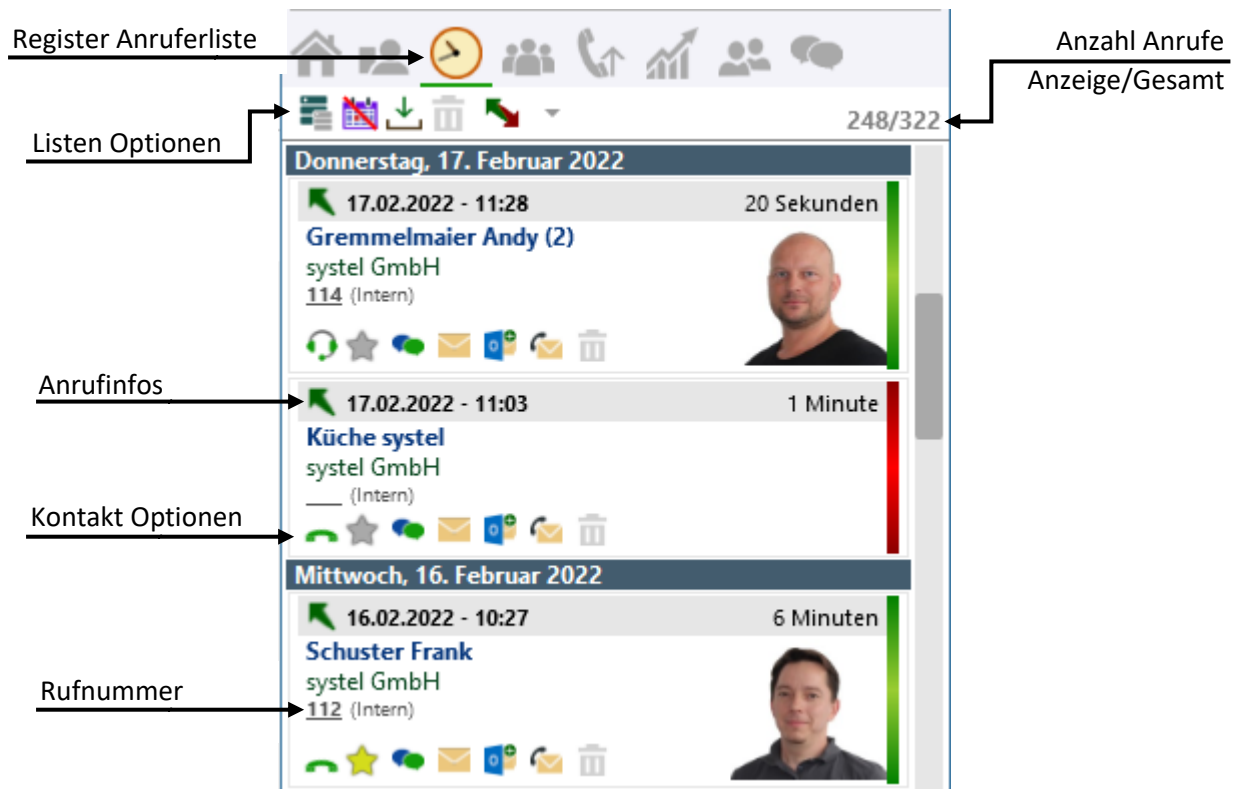
Bei Teammitgliedern steht zusätzlich das Register **Kalender** zur Verfügung. Hier werden, je nach Konfiguration auf dem c2d5-Server, die ©Outlook-Termine der nächsten 3, 5 oder 7 Tage des Kontaktes angezeigt.



Anruferliste

In diesem Journal werden getätigte, entgegengenommene und verpasste Anrufe angezeigt. Von Intern verpasste Anrufe, bei besetztem Benutzer, werden nicht angezeigt.

Übersicht



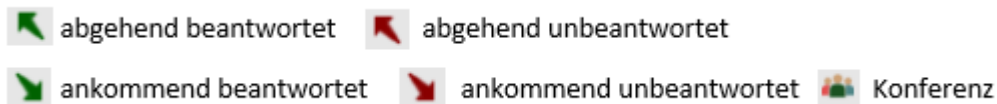
Rufnummer

Angezeigte Rufnummern in der **Anruferliste** können per Klick direkt angerufen werden.
Zum Kopieren mit der rechten Maustaste auf die Rufnummer klicken.

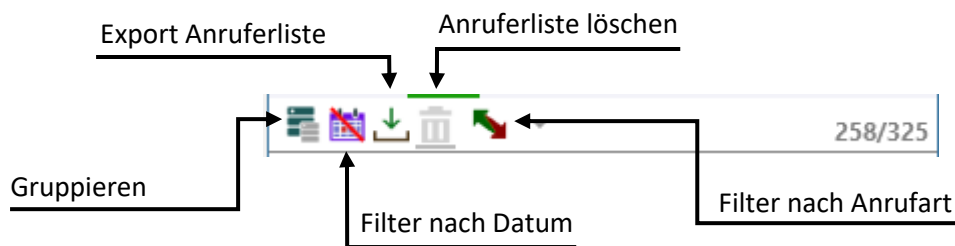
Anrufinfos

Anrufart, Datum und Uhrzeit, sowie die Dauer werden hier angezeigt.

Die Anrufarten werden wie folgt dargestellt:



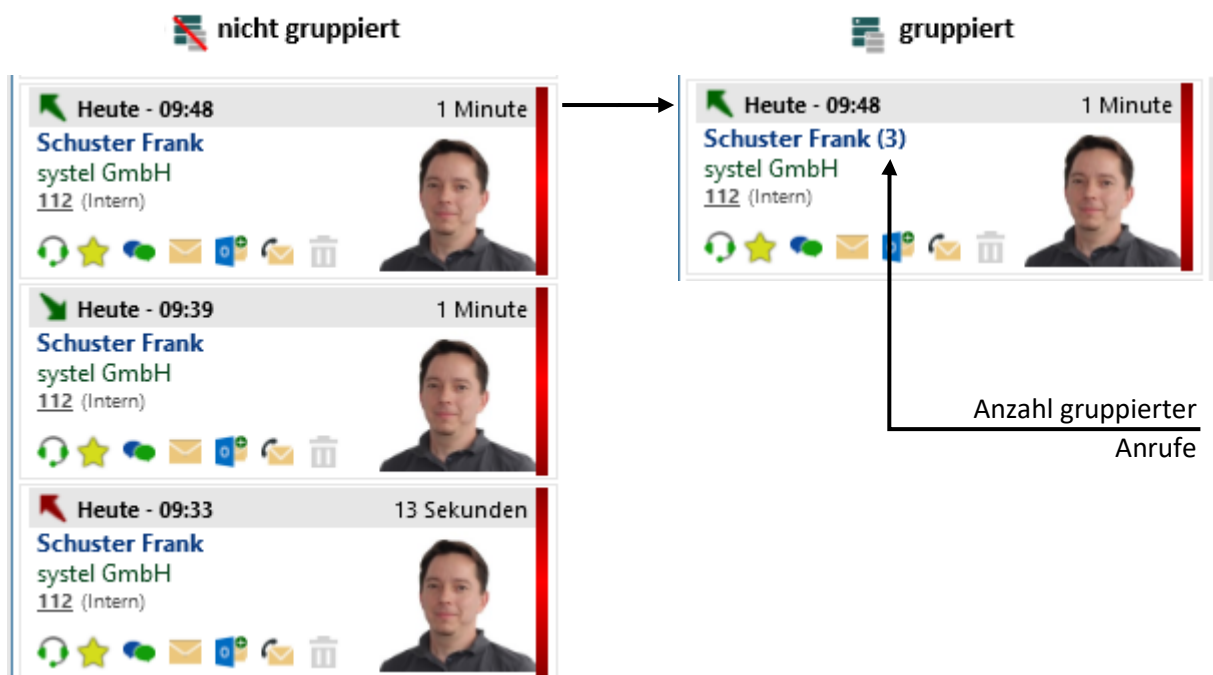
Listen Optionen



Gruppieren

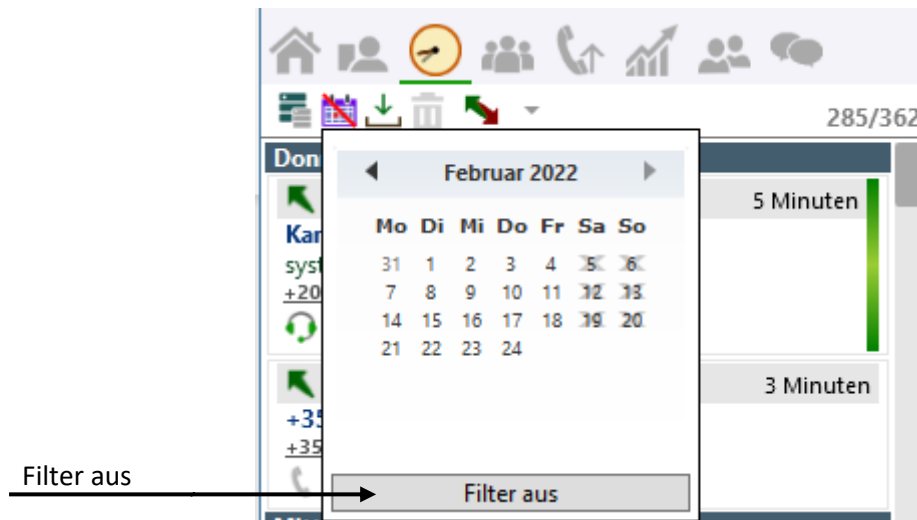
Durch Klicken auf das Gruppieren-Symbol werden Anrufe des gleichen Kontaktes, die nacheinander erfolgten, als ein einzelner Eintrag dargestellt. Hierbei wird der letzte Anruf angezeigt und hinter dem Namen erscheint die Anzahl der gruppierten Anrufe.

Beispiel:



Filter nach Datum

Durch Klicken auf das Kalender-Symbol  öffnet sich der Kalender, um die **Anruferliste** nach Datum zu filtern. Hier das Datum auswählen dessen Anrufe angezeigt werden sollen. Um den Filter zu deaktivieren auf die „Filter aus“ Schaltfläche klicken.



Ist der Datumsfilter aktiv, wird das Kalender-Symbol so angezeigt: 

Export Anruferliste

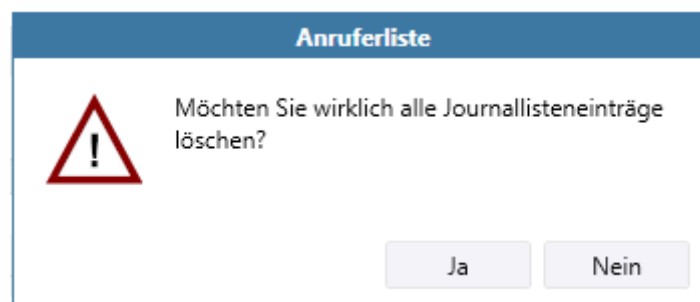
Durch Klicken auf dieses Symbol  lässt sich die **Anruferliste** als .txt Datei exportieren.

Beispiel:

*test.txt - Editor								
Datei	Bearbeiten	Format	Ansicht	Hilfe				
Datum	Zeit	Richtung	Rufnummer	Name	Firma	Dauer		
24.02.2022	09:32:23	Ankommend beantwortet	112	Schuster Frank	systemel GmbH	6 Sekunden		
23.02.2022	11:51:49	Abgehend beantwortet	+46 4xxxxxxx	+46 4xxxxxxx		2 Minuten		
23.02.2022	11:34:49	Abgehend beantwortet	+31 44xxxxxxx 25	+31 44xxxxxxx 25		3 Minuten		
23.02.2022	11:34:12	Abgehend unbeantwortet	+31 44xxxxxxx 25	+31 44xxxxxxx 25		1 Minute		

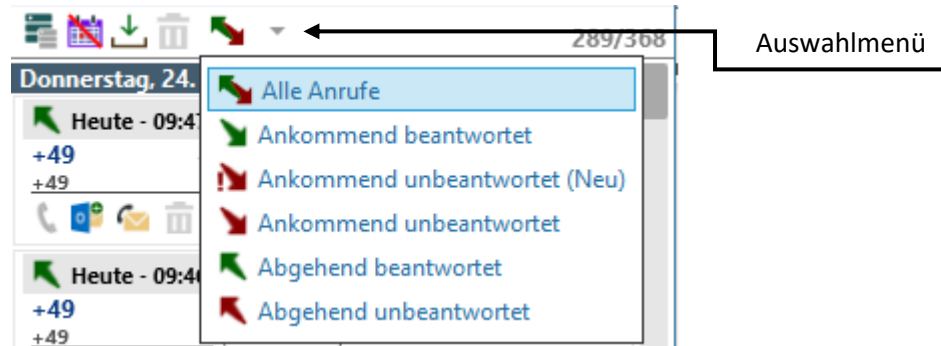
Anruferliste Löschen

Durch Klicken auf das Mülleimer-Symbol  wird die komplette **Anruferliste** gelöscht. Ob diese tatsächlich gelöscht werden soll, wird zur Sicherheit noch einmal abgefragt:



Filter nach Anrufart

Die Anzeige der Anrufe kann hier nach Anrufart gefiltert werden.

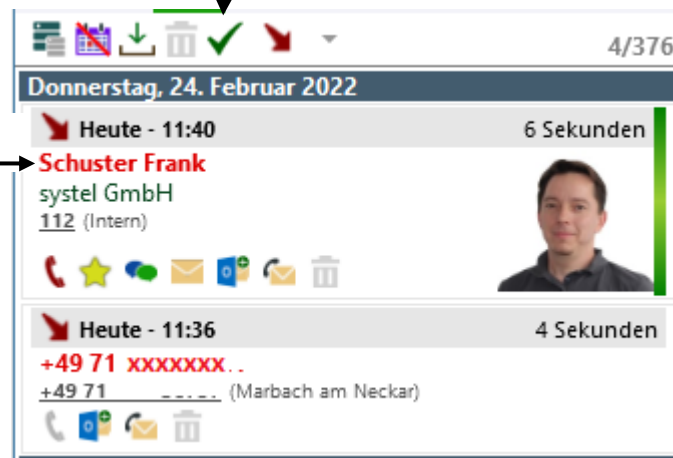


Ankommend unbeantwortet (Neu)

Angekommene unbeantwortete Anrufe, die noch nicht angeschaut wurden (Neue). Diese werden in der Liste rot markiert. Durch Klicken auf den grünen Haken ✓ können alle als gelesen markiert werden.

Anrufe als gelesen markieren

Neue Anrufe (rot)



Die Anzahl der neuen unbeantworteten Anrufe wird im Registersymbol angezeigt:



Kontakt Optionen

Folgende Möglichkeiten sind, durch Klicken auf das jeweilige Symbol, ausführbar:

 Zeigt hinterlegte Telefonnummern, diese können per Klick angerufen werden
(bei Teammitgliedern  / Callcenter )

 /  zu Favoriten hinzufügen/entfernen

 Chatten – nur bei Teammitgliedern verfügbar

 E-Mail schreiben

 ©Outlook Kontakt erstellen

 ©Outlook Kontakt öffnen

 ©Lotus Notes Visitenkarte öffnen

 Zeigt hinterlegte Webadressen, diese können per Klick auf den jeweiligen Link im PC-Browser geöffnet werden.

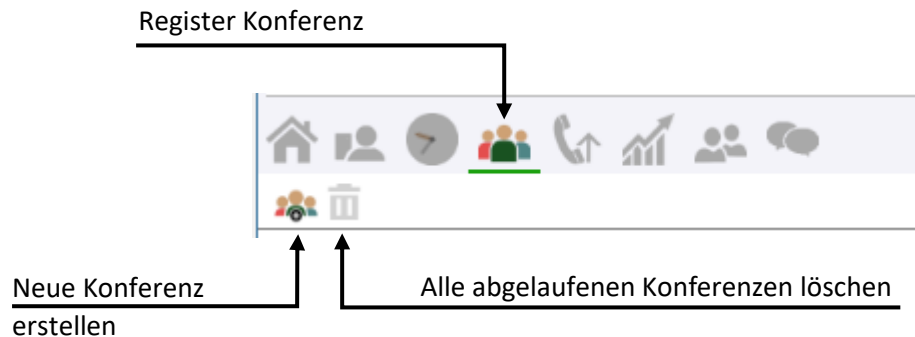
 Rückrufbitte per E-Mail erstellen. Siehe Kapitel **Anrufen, annehmen und auflegen -> Optionen**
-> **Rückrufbitte**

 Journaleintrag direkt löschen

 ©Google Maps, wird zur Routenplanung an die hinterlegte Adresse, im PC-Browser geöffnet und angezeigt.

Konferenz

Übersicht



Neue Konferenz erstellen

Durch Klicken auf das Symbol  öffnet sich das Menü zur Erstellung einer neuen Konferenz.

Abbrechen

Speichern

Name der Konferenz

Auswahlmenü Typ

Auswahlmenü Profil

Auswahl Datum/Uhrzeit

Dauer

Passwort Einstellungen

Neue Konferenz

Name: Neue Konferenz

Typ: Einmalige Konferenz

Profil: MEETING

Beginn: Dienstag, 8. März 2022 09:48:00

Dauer: 01:00

☒ kein Passwort
☐ Automatisches Passwort
☐ Eigenes Passwort

Web Passwort: _____

Audio Passwort: _____

Konferenzname vergeben durch Eingabe ins Namensfeld:

Name: Neue Konferenz

Konferenztyp auswählen:

Typ	Einmalige Konferenz ▼	Auswahlmenü Typ
Profil	Einmalige Konferenz Wiederkehrende Konferenz Reservierte Konferenz	
Beginn	Freitag, 6. Mai 2022 11:16:00 ↑ ↓ ▼	

Einmalige Konferenz findet nur einmal statt

Beginn

Freitag, 6. Mai 2022 11:16:00

↑ ↓ ▼

Wiederkehrende Konferenz tägliche, wöchentliche oder monatliche Wiederholung auswählbar

Beginn

Montag, 28. März 2022 10:05:00

↑ ↓ ▼

 Ende

Samstag, 30. April 2022 10:05:00

↑ ↓ ▼

☒ Täglich
☐ Wöchentlich
☐ Monatlich

Reservierte Konferenz Diese kann bis 6 Monate bestehen bleiben. Die Einwahl in die Konferenz erfolgt immer mit denselben Daten.

Beginn

Freitag, 6. Mai 2022 11:16:00

↑ ↓ ▼

 Ende

Samstag, 5. November 2022 11:16:00

↑ ↓ ▼

Dauer der Konferenz festlegen:

Dauer

01:00

↑ ↓ ▼

(nicht für „Reservierte Konferenz“)

Konferenzprofil auswählen:

Die Berechtigung für die Auswahl verschiedener Profilarten wird auf dem c2d5-Server konfiguriert.

Profil	MEETING ▼	Auswahlmenü Profil
Beginn	MEETING WEBINAR TRAINING CONFCALL	
Dauer		

MEETING Dieses Profil entspricht einer Standardbesprechung.

Die Hauptmerkmale eines solchen Profils sind:

- Anrufernamen werden aufgezeichnet und bei der Teilnahme an der Konferenz bekannt gegeben.
- Keine Einschränkungen für die Konversation zwischen Mitgliedern (außer denjenigen, die für die Rolle des Leiters / Teilnehmers spezifisch sind).
- Alle Mitglieder können ihr Audio steuern (stumm / stumm schalten ...).
- Alle Mitglieder können auf ihre bevorzugte Weise beitreten (nur Audio, nur Web, Audio und Web).

WEBINAR Dieses Profil ist für eine Webinar-Sitzung vorgesehen.

Die Hauptmerkmale eines solchen Profils sind:

- Nur Leiter können mit den Teilnehmern interagieren. Die Teilnehmer können sich nicht sehen.
- Die Teilnehmer nehmen stumm an der Audiokonferenz teil und können diese nicht ändern.
- Die Audiokonferenz endet, sobald der letzte Leiter abreist.
- Anrufernamen werden weder aufgezeichnet noch angekündigt (nicht einmal Join-Töne)

CONFCALL Dieses Profil entspricht einer Nur-Audio-Konferenzsitzung.

TRAINING Dieses Profil ist für eine Schulungssitzung vorgesehen.

Die Hauptmerkmale eines solchen Profils sind:

- Die Präsentation wird vom Eigentümer (dem "Trainer") geleitet.
- Die Auszubildenden nehmen stumm an der Audiokonferenz teil, können diese jedoch nicht ändern.
- Die Audiokonferenz endet, sobald der letzte Leiter auflegt.
- Anrufernamen werden aufgezeichnet und angekündigt (keine Verbindungstöne)

Passwort festlegen:

☐ **kein Passwort** Der Zugang zur Konferenz ist nicht passwortgeschützt

☐ **Automatisches Passwort** ein Passwort wird von c2d5 erstellt

Web Passwort

Audio Passwort

☐ **Eigenes Passwort** ein eigenes Passwort für die Konferenzteilnahme eingeben

Web Passwort

Audio Passwort

Konferenz speichern durch Klicken auf den grünen Haken

Erstellte Konferenzen erscheinen in der Übersicht:



Teilnehmende einladen

Teilnehmende per E-Mail einladen durch Klicken auf den Briefumschlag oder per ©Outlook Termin durch Klicken auf den Wecker .

Die Einladung kann zu folgenden Konferenzarten erfolgen:

Einladung Audio (Teilnehmer)
Einladung Web (Teilnehmer)
Einladung Web & Audio (Teilnehmer)
Einladung Audio (Leiter)
Einladung Web (Leiter)
Einladung Web & Audio (Leiter)

Audio – nur telefonische Konferenz

Web – Konferenz über Web-Oberfläche im PC-Browser

Die eingeladenen Teilnehmenden erhalten per E-Mail oder ©Outlook Termin die entsprechenden Zugangsdaten. Diese werden auf dem c2d5-Server konfiguriert.

Beispiel:

Konferenz 'Neue Konferenz'

Beginn: 31.03.2022 08:09:00
Ende: 31.03.2022 09:09:00
Dauer: 1 Stunde

Weblink
<https://conference.sys-tel.de/call/0174559>

Per Smartphone mit einem Klick teilnehmen:
[+497031416168870](tel:+497031416168870)

Telefonisch teilnehmen:

Konferenz Details

Durch Klicken auf dieses Symbol  öffnen sich die **Konferenz Details**:

Diagramm zur Darstellung der **Konferenz Details** (Screenshot):

Das Fenster ist mit **Test Konferenz** überschrieben. Es gibt drei Tabs: **Info** (aktiv), **Benutzer** und **Dokumente**. Ein Pfeil markiert das **Info**-Tab-Symbol.

Die Details der Konferenz sind:

Name	Test Konferenz
Profil	MEETING
Beginn	27.03.2022 13:05:00
Ende	01.05.2022 12:05:00
Dauer	1 Stunde
Wiederholung	Täglich
Weblink	https://conference.sys-tel.de/call
Leiterzugangscod	0124176
Teilnehmerzugangscod	0147164
Web Passwort	2Bz2Pe8!
Audio Passwort	23455057

Teilnehmende hinzufügen/entfernen

Über das Tab „**Benutzer**“  in den **Konferenz Details** können Teilnehmende, durch Drag und Drop aus der Kontaktliste, der Konferenz hinzugefügt werden und zur Konferenz-Leitung ausgewählt werden. Teilnehmer können in der Kontaktliste per Name gesucht werden. Um Teilnehmer aus der Konferenz zu löschen auf das Mülleimer-Symbol klicken.

Diagramm zur Darstellung der **Teilnehmende hinzufügen/entfernen** (Screenshot):

Das Fenster ist mit **Test Konferenz** überschrieben. Es gibt drei Tabs: **Info**, **Benutzer** (aktiv) und **Dokumente**. Ein Pfeil markiert das **Benutzer**-Tab-Symbol.

Unter dem Tab **Benutzer** steht:

Benutzer
Sie können Personen per Drag and Drop aus Ihrer Kontaktliste oder Outlook ziehen.

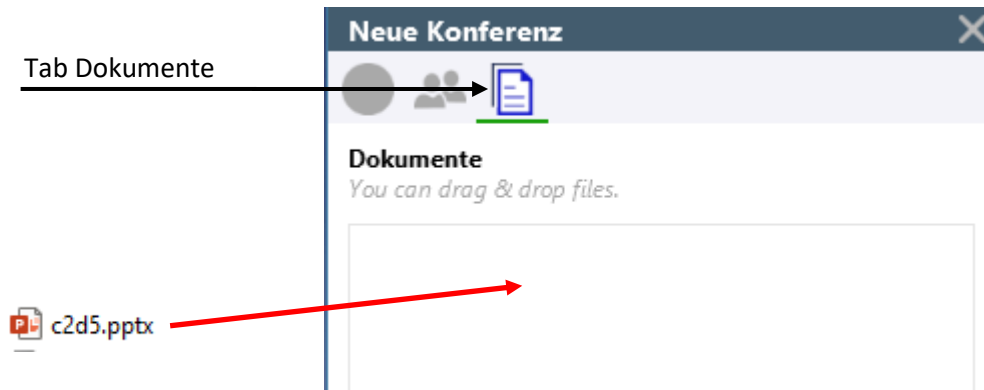
Es gibt zwei Hauptbereiche:

- Kontakte**: Enthält eine Suchleiste mit der Aufschrift „Suchbegriff“ und eine Liste von Kontakten. Ein Kontakt **Schuster Frank** (systemel GmbH, f.schuster@sys-tel.de) ist hervorgehoben. Ein Pfeil zeigt auf den Namen **Schuster Frank**.
- Konferenzteilnehmer**: Enthält eine Liste der Teilnehmer. Ein Teilnehmer **Schuster Frank** (systemel GmbH, f.schuster@sys-tel.de) ist hervorgehoben. Ein Pfeil zeigt auf den Namen **Schuster Frank**. Rechts neben dem Namen befindet sich ein Mülleimer-Symbol, das mit „Teilnehmer löschen“ beschriftet ist. Ein Pfeil zeigt auf das Mülleimer-Symbol.

Ein Pfeil zeigt von dem Kontakt **Schuster Frank** in der Kontaktliste zum Teilnehmer **Schuster Frank** in der Teilnehmerliste, was den Drag-and-Drop-Prozess darstellt. Ein weiterer Pfeil zeigt auf den Teilnehmer **Schuster Frank** mit der Beschriftung „Zur Konferenz-Leitung auswählen“.

Dokumente

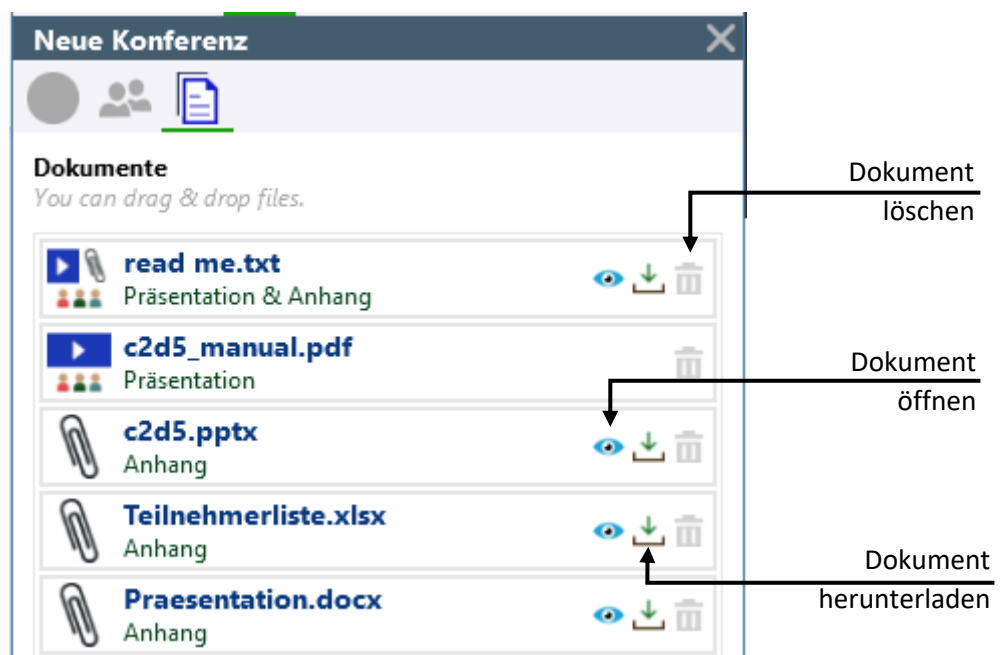
Im Tab „**Dokumente**“,  in den **Konferenz Details**, können Dateien per Drag und Drop der Konferenz hinzugefügt werden.



Es erscheint ein Popup, zur Auswahl wie die Datei der Konferenz zur Verfügung gestellt wird.

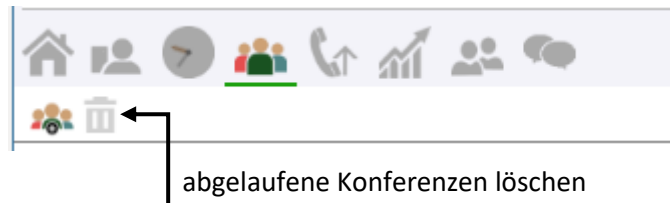


Hochgeladene Dokumente erscheinen in der Liste.

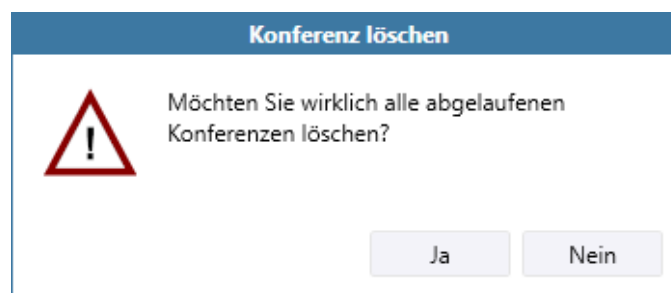


Konferenz löschen

Um alle abgelaufenen Konferenzen zu löschen, auf das Mülleimer-Symbol  in der **Konferenz-Übersicht** klicken.



Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage:



Um einzelne Konferenzen zu löschen, auf das Mülleimer-Symbol  der einzelnen Konferenz in der Liste klicken. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage.



An Konferenz teilnehmen

Um an einer Konferenz teilzunehmen, auf das jeweilige Symbol der gewünschten Konferenz in der c2d5 **Konferenz-Übersicht** klicken:

 telefonisch teilnehmen  an Web-Konferenz teilnehmen

Oder den Link in der E-Mail-Einladung folgen, um an der Web-Konferenz teilzunehmen.

Telefonische Teilnahme ist per Anruf auf die in der Einladung angegebene Rufnummer möglich.

Die Konferenz-Leitung hat einen eigenen Zugangscode. Dieser steht in den Konferenz Details .

Beispiel:

Leiterzugangscode 0191780

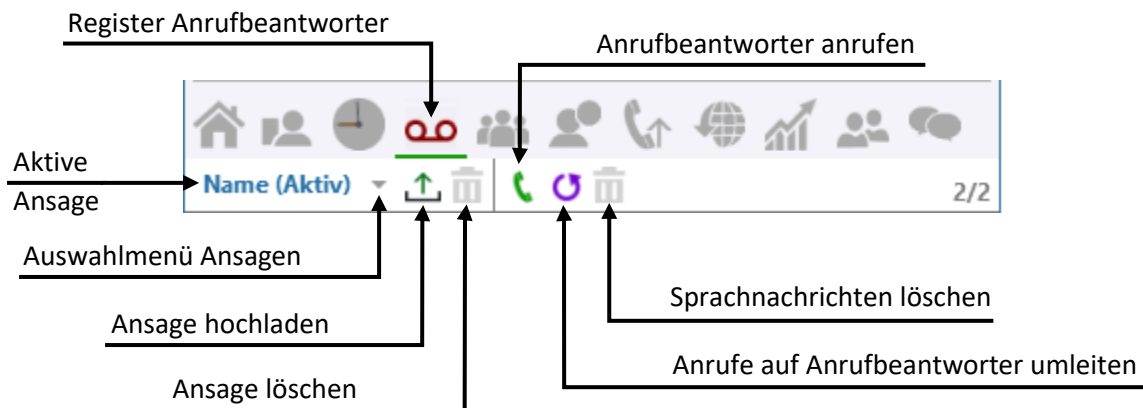
Konferenz bearbeiten

Um erstellte Konferenz nachträglich noch zu verändern, auf das Stift-Symbol klicken: 

Anrufbeantworter

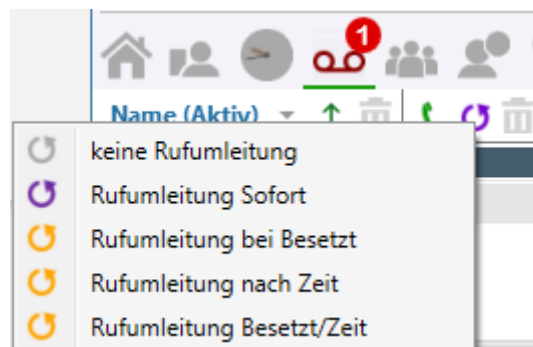
Ist dem Benutzer ein Anrufbeantworter zugewiesen, kann dieser über dieses Register konfiguriert werden.

Übersicht



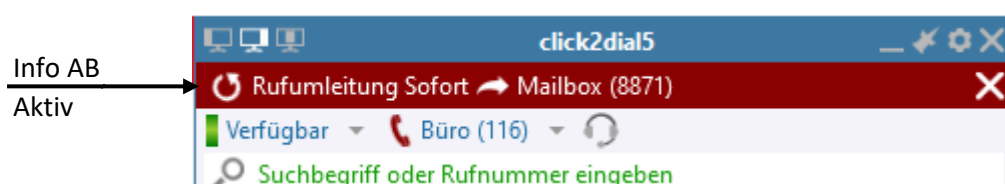
Anrufbeantworter einschalten

Damit der Anrufbeantworter aktiv ist, muss eine Rufumleitung auf diesen erfolgen. Hierzu auf das Rufumleitungs-Symbol klicken und die entsprechende Rufumleitungsoption auswählen.



Oder auf der **Startseite** die Rufumleitung auf die Nummer des Anrufbeantworters setzen. Siehe hierzu das Kapitel **Startseite -> Rufumleitung**.

Ist die Rufumleitung auf den Anrufbeantworter aktiv, wird dies als Info im Hauptfenster eingeblendet:

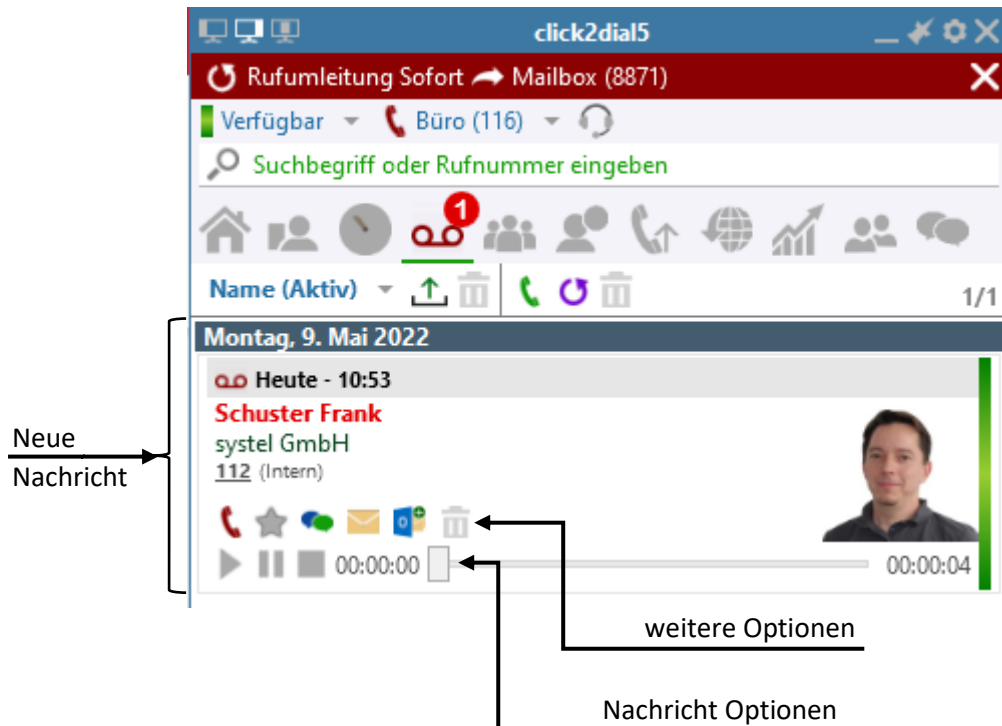


Sprachnachrichten

Neue Sprachnachrichten, die eine anrufende Person auf dem Anrufbeantworter hinterlassen hat, werden mit einer Zahl im Registersymbol angezeigt:



Wurde ein Gespräch mitgeschnitten, befindet sich eine Sprachnachricht vom einem Selbst in der Liste mit dem aufgezeichneten Gespräch.



Nachricht Optionen

Folgende Möglichkeiten sind per Klick auf das jeweilige Symbol auslösbar:

- ▶ Zum Abspielen der Nachricht erfolgt ein Anruf auf den Anrufbeantworter.
- || Abspielen der Nachricht pausieren
- Abspielen der Nachricht stoppen

Wird eine Nachricht abgespielt, kann durch Halten und Ziehen mit der Maus, die Nachricht am Regler vor und zurückgespult werden.

Weitere Optionen

Durch Klicken auf das jeweilige Symbol:

- | | |
|---|--|
| ★ / ☆ zu Favoriten hinzufügen/entfernen | 📇 @Lotus Notes Visitenkarte öffnen |
| 📧 @Outlook Visitenkarte öffnen | 📧 einen @Outlook Kontakt erstellen |
| 🗑️ Sprachnachricht löschen | 💬 Chat starten (nur mit c2d5 Benutzer) |
| ☎️ / 🔄 anrufen | ✉️ E-Mail schreiben |

Ansagen hochladen/ändern/löschen

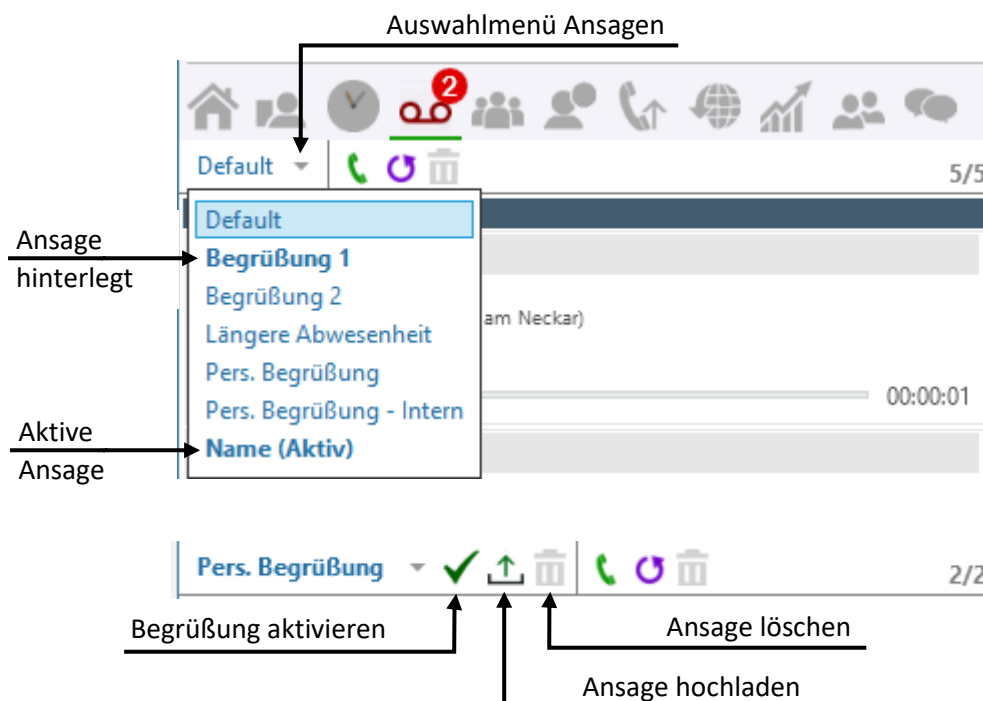
Wenn auf dem Anrufbeantworter noch keine Ansage besprochen wurde, dann hört die anrufende Person eine Standardansage von der Telefonanlage. Der Client zeigt dann das der Default aktiv ist:



Ist der Name auf der Ansage besprochen, dies wird standardmäßig von TK-Anlage beim Einrichten des Anrufbeantworters verlangt, wird im Client der Name als aktiv angezeigt



Auf dem Anrufbeantworter können weitere Ansagen hinterlegt werden. Zur Auswahl stehen Begrüßung 1+2, Längere Abwesenheit, Pers. Begrüßung und Pers. Begrüßung - Intern. Ist eine Ansage hinterlegt, wird dessen Schrift fett formatiert dargestellt. Um eine Ansage auszuwählen im Auswahlmenü daraufklicken und diese dann am grünen Haken ✓ aktivieren. Default kann nur ausgewählt werden, wenn keine Ansagen hinterlegt sind.

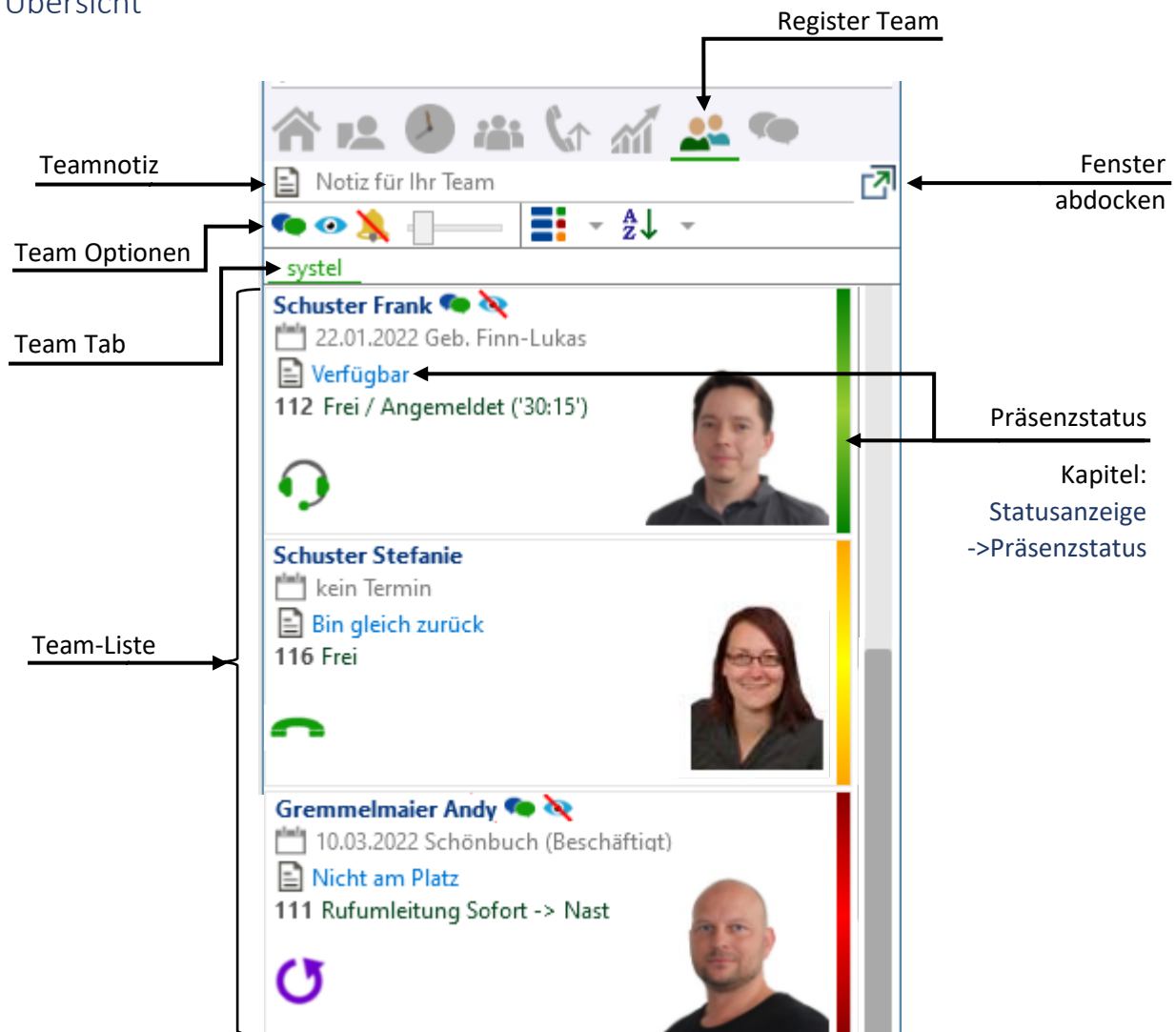


Um eine Ansage hochzuladen, muss diese im .wav-Format sein. Hierzu die jeweilige Ansage auswählen und auf dieses Symbol klicken:  und die hochzuladende Datei auswählen.
Um Ansagen zu löschen auf das Mülleimer-Symbol  klicken.

Team

Auf dem c2d5-Server sind mehrere Teams konfigurierbar. Einzelne c2d5 Benutzer können mehreren Teams hinzugefügt werden. Für jedes Team ist ein Tab vorhanden.

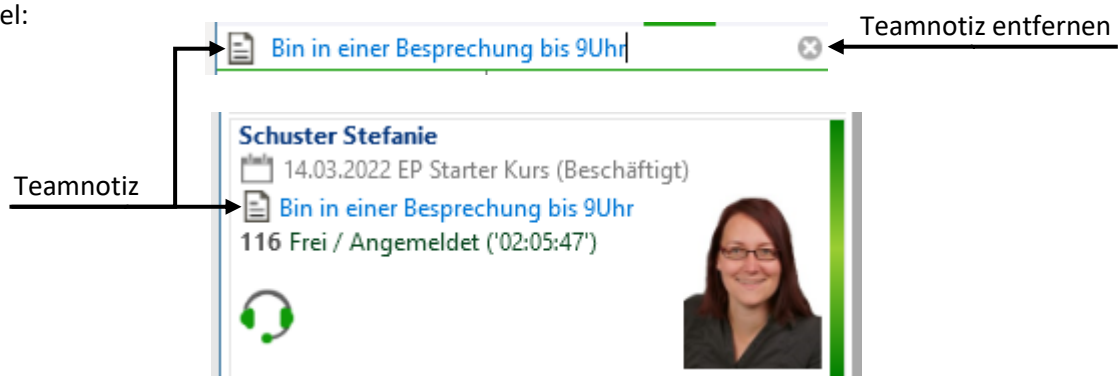
Übersicht



Teamnotiz

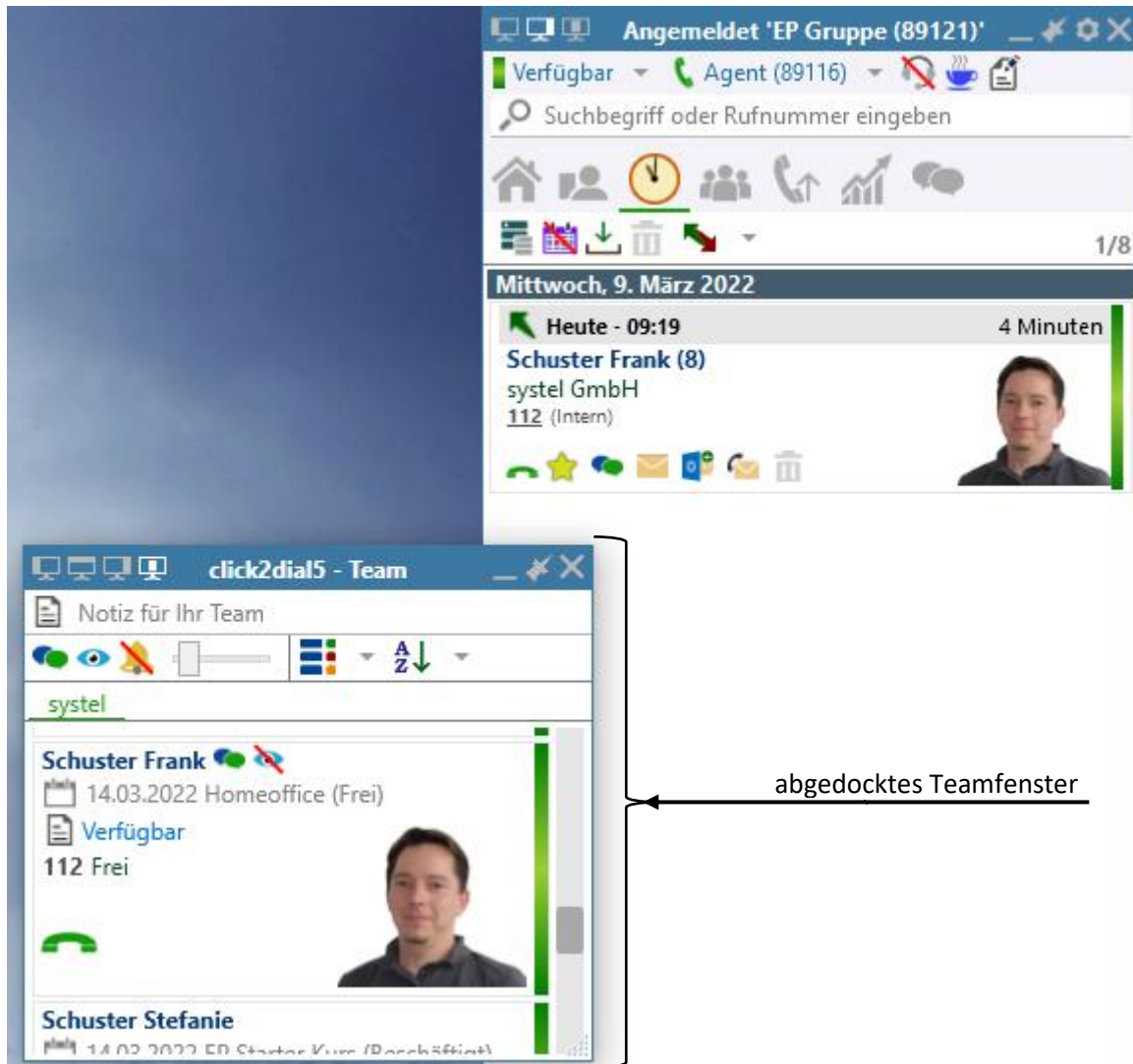
In der Teamnotiz Zeile kann dem Team eine kurze Info mitgeteilt werden, die anstelle vom Präsenzstatus angezeigt wird. Die Eingabe mit der Entertaste bestätigen. Zum Entfernen das Kreuz-Symbol klicken .

Beispiel:



Teamfenster abdocken

Durch Klicken auf dieses Symbol  kann das **Team**-Fenster abgedockt werden. Statt einem Register-Symbol im Hauptfenster befindet sich das **Team** nun in einem eigenen Fenster.

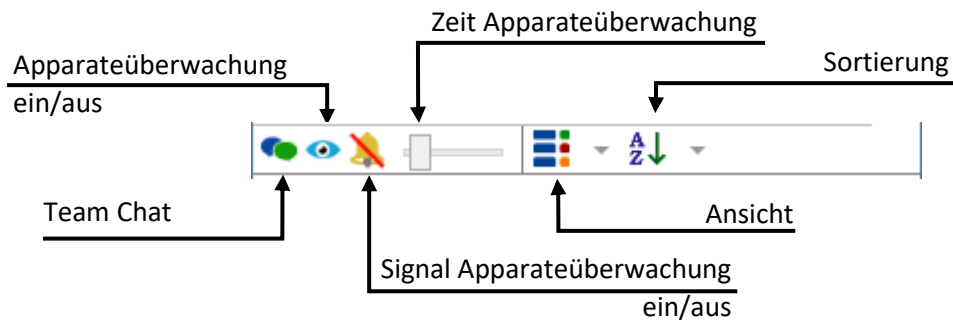


Neben den Fensteroptionen, die das Hauptfenster bereits bietet, kann das **Team**-Fenster mit Klicken auf dieses Symbol  am Desktop oben angedockt werden.

Wird das **Team**-Fenster geschlossen  befindet sich das **Team** automatisch wieder im **Team**-Register im Hauptfenster.

Die kompletten Ansichtseinstellungen können im Taskleiste-Menü auf die ursprüngliche Einstellung zurückgesetzt werden. Hierzu auf das c2d5-Symbol in der Taskleiste klicken  und Ansicht zurücksetzen auswählen. Siehe hierzu auch das Kapitel **Taskleiste**.

Team Optionen

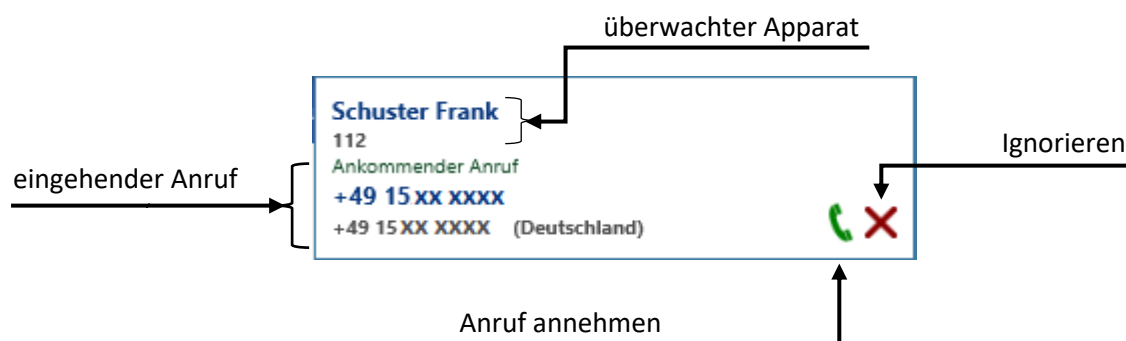


Apparateüberwachung

Um eingehende Anrufe bei Teammitgliedern zu überwachen, auf dieses Symbol  bei der jeweiligen Person klicken. Ist die Apparateüberwachung aktiv, sieht das Symbol so aus: 



Erhält der überwachte Apparat einen Anruf, erscheint ein Popup, mit dem der Anruf entgegengenommen werden kann:

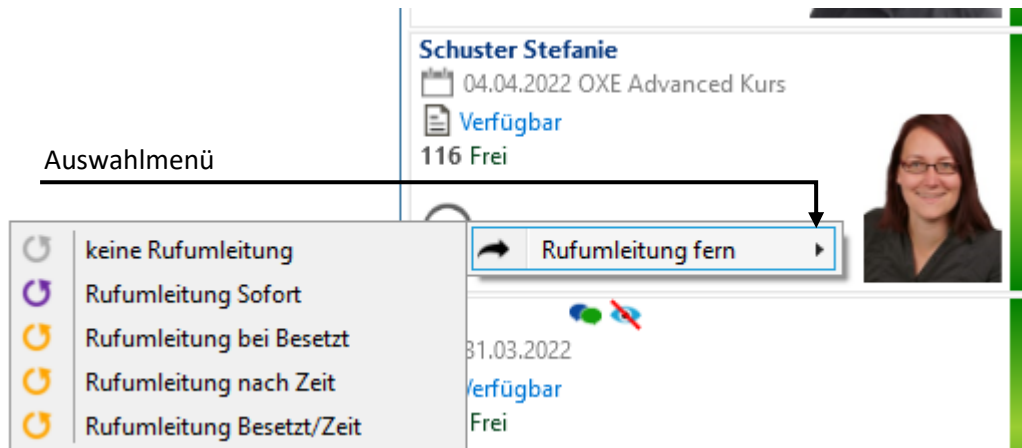


Ein zusätzlich ertönendes Signal ist über dieses Symbol, in der **Team** Optionen Zeile, durch Klicken ein- und ausschaltbar:  /  (aus/ein)

Die Zeit, nach der das Popup erscheinen soll, kann an diesem Regler  von 0-30s eingestellt werden. Um den Regler zu bewegen, mit der Maus halten und ziehen.

Rufumleitung

Mit Rechtsklicken der Maus auf ein Teammitglied, oder sich selbst, lässt sich für den jeweiligen eine Rufumleitung setzen. Hierzu mit dem Mauszeiger über den Pfeil für das Auswahlménü fahren und die gewünschte Rufumleitung auswählen. Siehe Kapitel **Registerkarten -> Startseite -> Rufumleitung**.



Folgende Optionen zur Rufumleitung stehen zur Verfügung:

keine Rufumleitung Anrufe werden nicht umgeleitet.

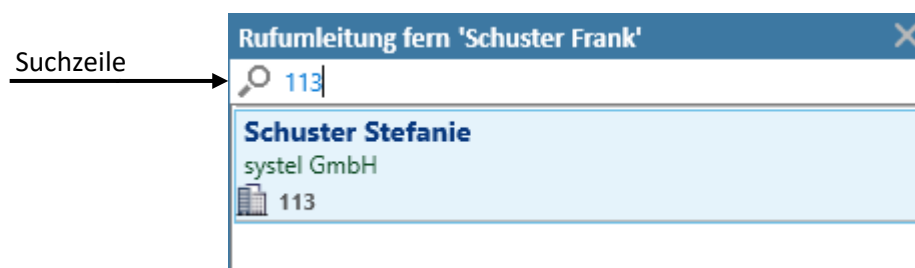
Rufumleitung Sofort Anrufe werden sofort umgeleitet.

Rufumleitung bei Besetzt Anrufe werden umgeleitet, wenn die Leitung besetzt ist.

Rufumleitung nach Zeit Anrufe werden nach bestimmter Zeit umgeleitet. Diese wird auf der TK-Anlage konfiguriert.

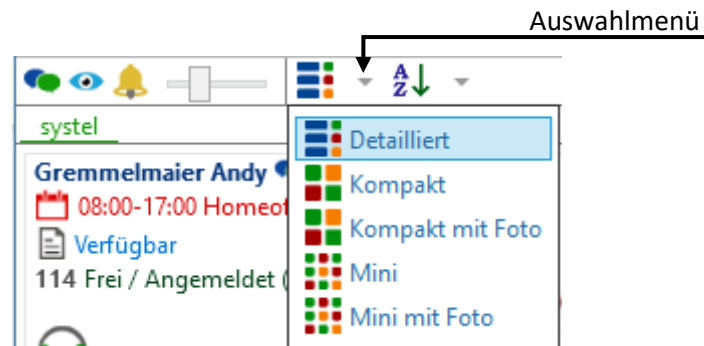
Rufumleitung Besetzt/Zeit Anrufe werden umgeleitet, wenn die Leitung besetzt ist und nach bestimmter Zeit.

Nach Auswahl einer Option, öffnet sich ein Fenster. In dessen Suchzeile eine Nummer oder einen Suchbegriff eingeben und durch Klicken auf einen Eintrag auswählen, wohin der Anruf weitergeleitet werden soll.

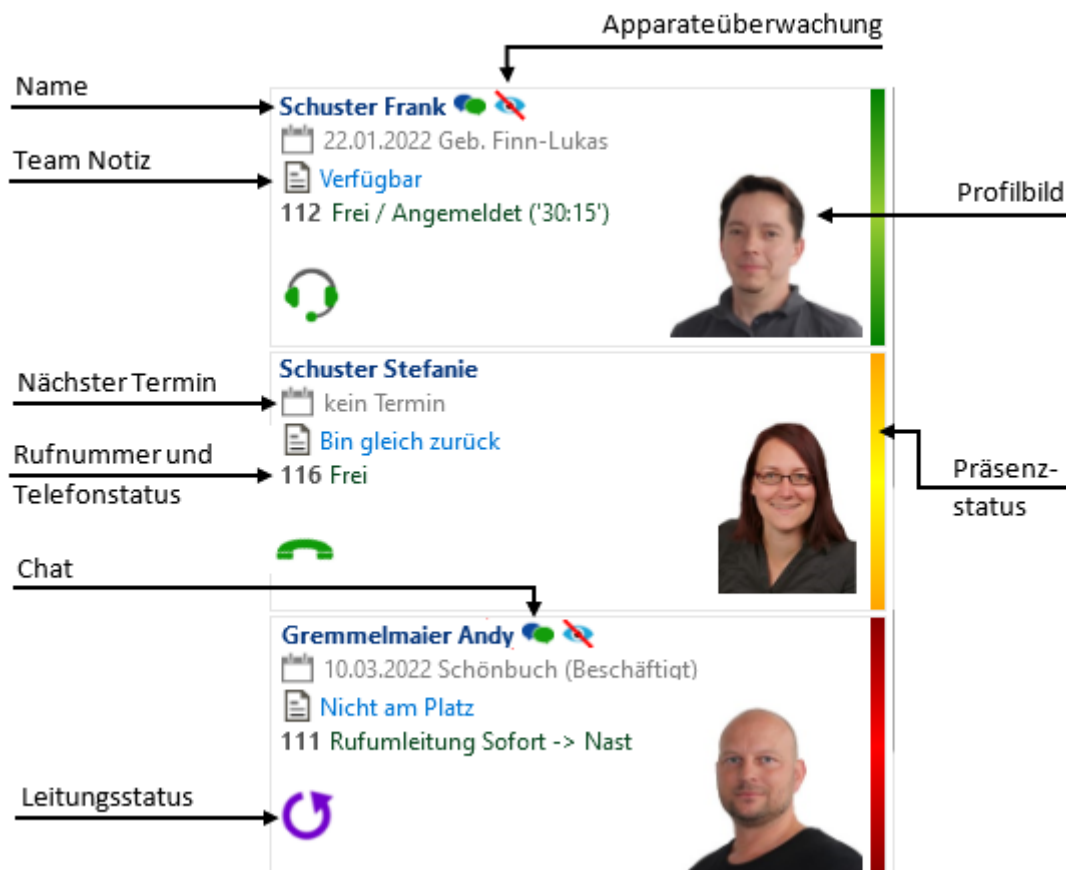


Team Ansicht

Zur Darstellung des Teams gibt es verschiedene Auswahlmöglichkeiten:

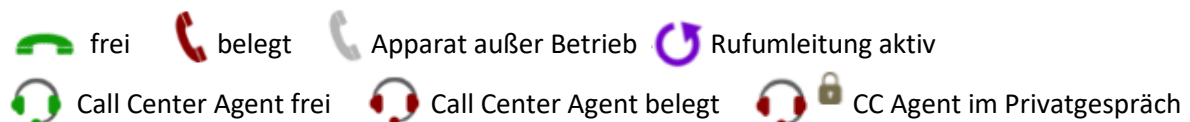


Beispiele:



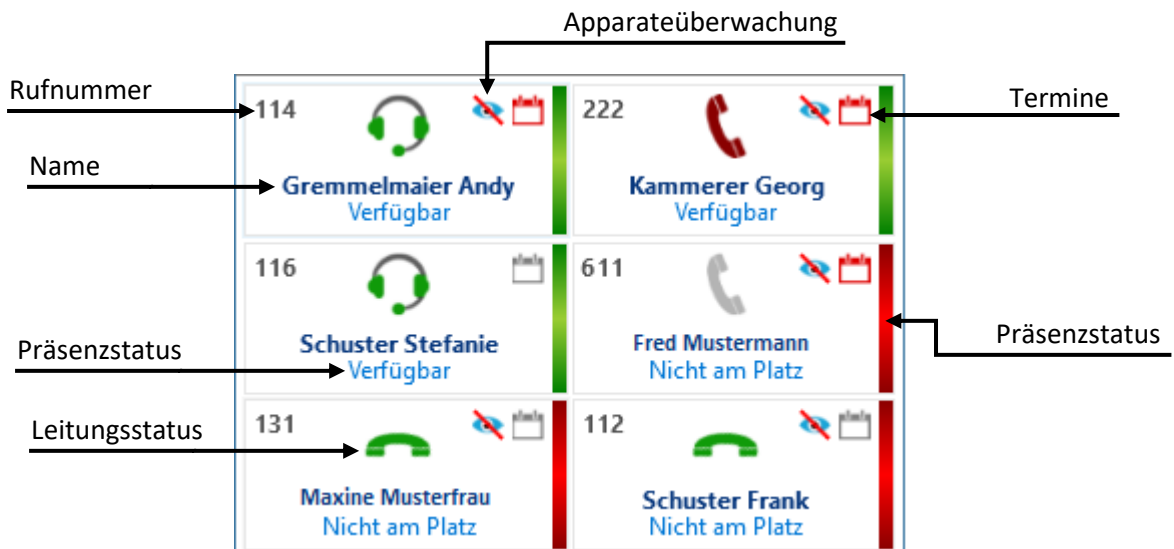
Durch Doppelklicken auf das Teammitglied oder durch Klicken auf das Leitungsstatus-Symbol wird das Teammitglied angerufen.

Der Leitungsstatus kann wie folgt dargestellt sein:

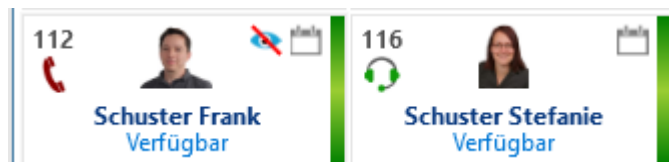


Die Termineinträge werden angezeigt, wenn der Mauszeiger über das Kalender-Symbol  bewegt wird.

 Kompakt



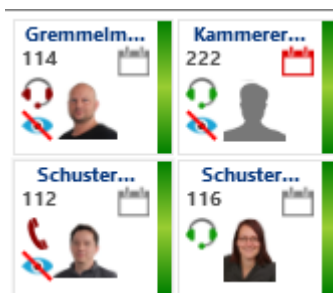
 Kompakt mit Foto



 Mini

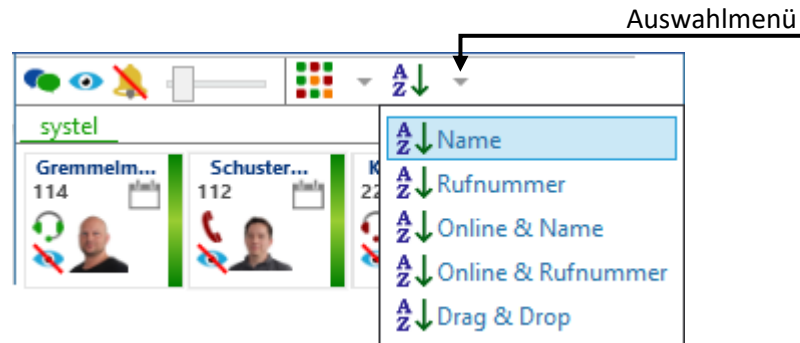


 Mini mit Foto



Sortierung

Die Reihenfolge der Anzeige, der Teammitglieder, kann auf verschiedene Arten sortiert werden:



A Z ↓ Name Sortierung alphabetisch nach Namen.

A Z ↓ Rufnummer Sortierung numerisch nach Rufnummer.

A Z ↓ Online & Name Sortierung nach Präsenz und Name. Teammitglieder die Offline sind werden im unteren Teil der Liste angezeigt. Die Namen der Mitglieder werden pro Präsenzstatus alphabetisch geordnet.

A Z ↓ Online & Rufnummer Sortierung nach Präsenz und Rufnummer. Teammitglieder die Offline sind werden im unteren Teil der Liste angezeigt. Die Rufnummern der Mitglieder werden pro Präsenzstatus numerisch geordnet.

A Z ↓ Drag & Drop Die Liste kann individuell per Drag & Drop sortiert werden. Hierzu das Teammitglied anklicken und die Maustaste gedrückt halten, um es in der Liste beliebig zu positionieren.

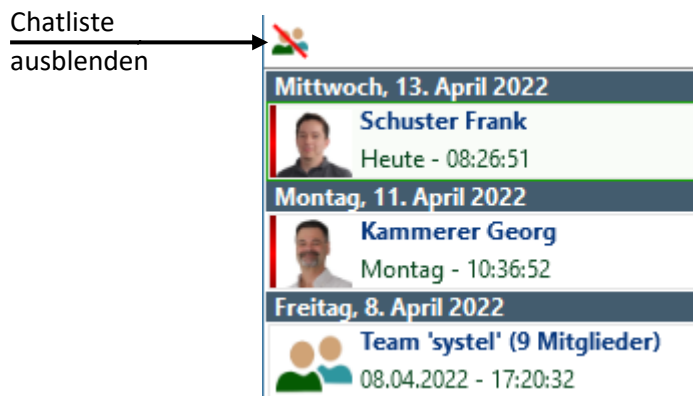
Chat

Übersicht

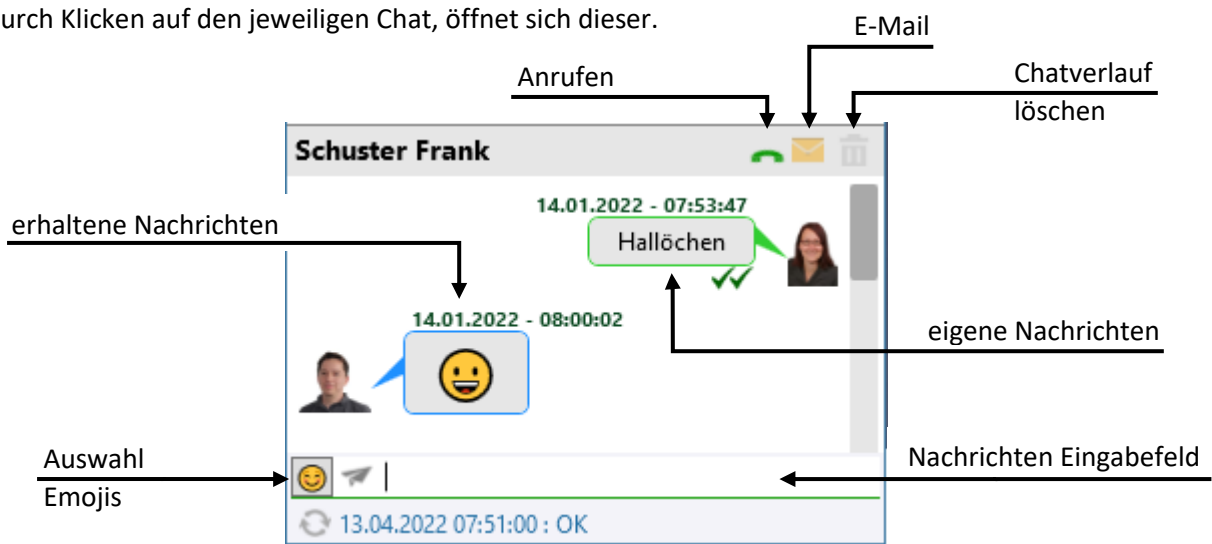


Durch Klicken auf die Registerkarte **Chat** wird der zuletzt verwendete Chat geöffnet.

In der Chatliste  befinden sich alle bestehenden Chats



Durch Klicken auf den jeweiligen Chat, öffnet sich dieser.



Eigene Nachrichten, die die adressierte Person erhalten hat, werden mit einem grünen Haken ergänzt. ✓ Liest die angeschriebene Person die Nachricht sind zwei grüne Haken unter der Nachricht zu sehen. ✓✓ Damit eine Nachricht als gelesen registriert wird, muss die angeschriebene Person mit dem Mauszeiger über die Nachricht gefahren sein, oder ins entsprechende Chat-Fenster gewechselt haben.

Um einen neuen Chat zu starten, das Chat-Symbol  beim jeweiligen c2d5 Benutzer, im Register **Kontakte** oder **Team** anklicken.

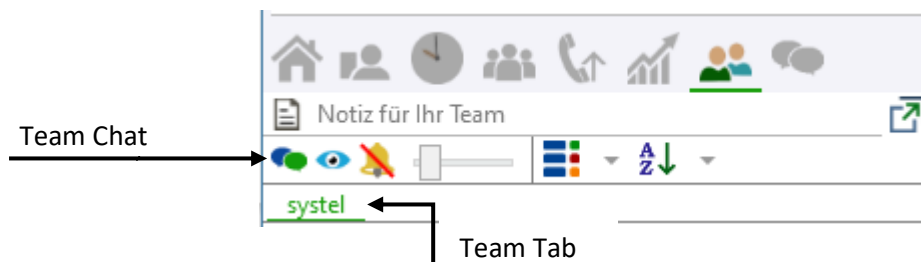
Beispiel Register **Kontakte**:



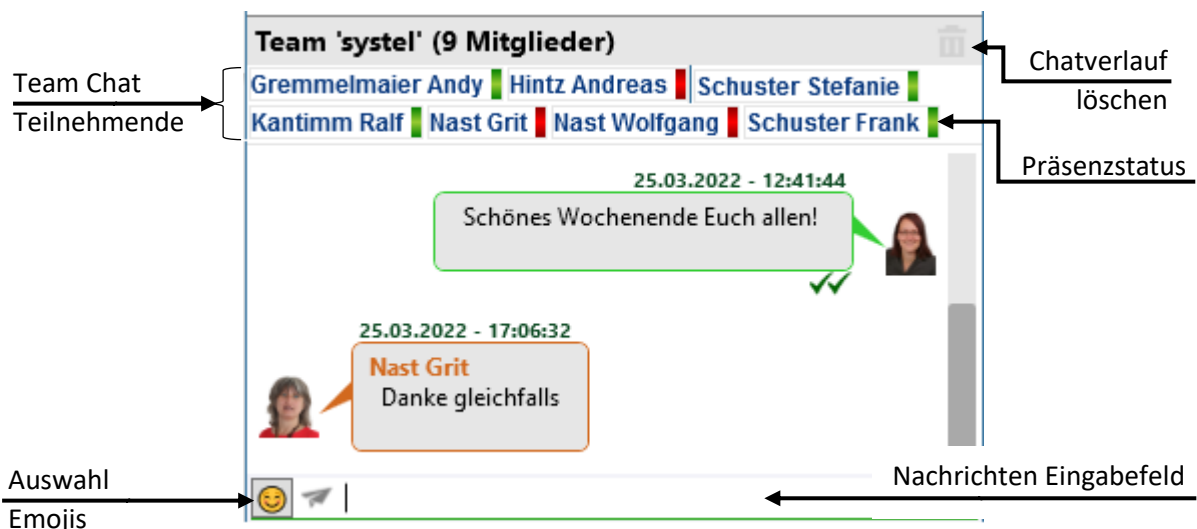
Team Chat

Für jedes Team gibt es einen Gruppenchat.

Um vom ausgewählten **Team** Tab direkt in den jeweiligen Team Chat zu gelangen, das Chat-Symbol  anklicken.

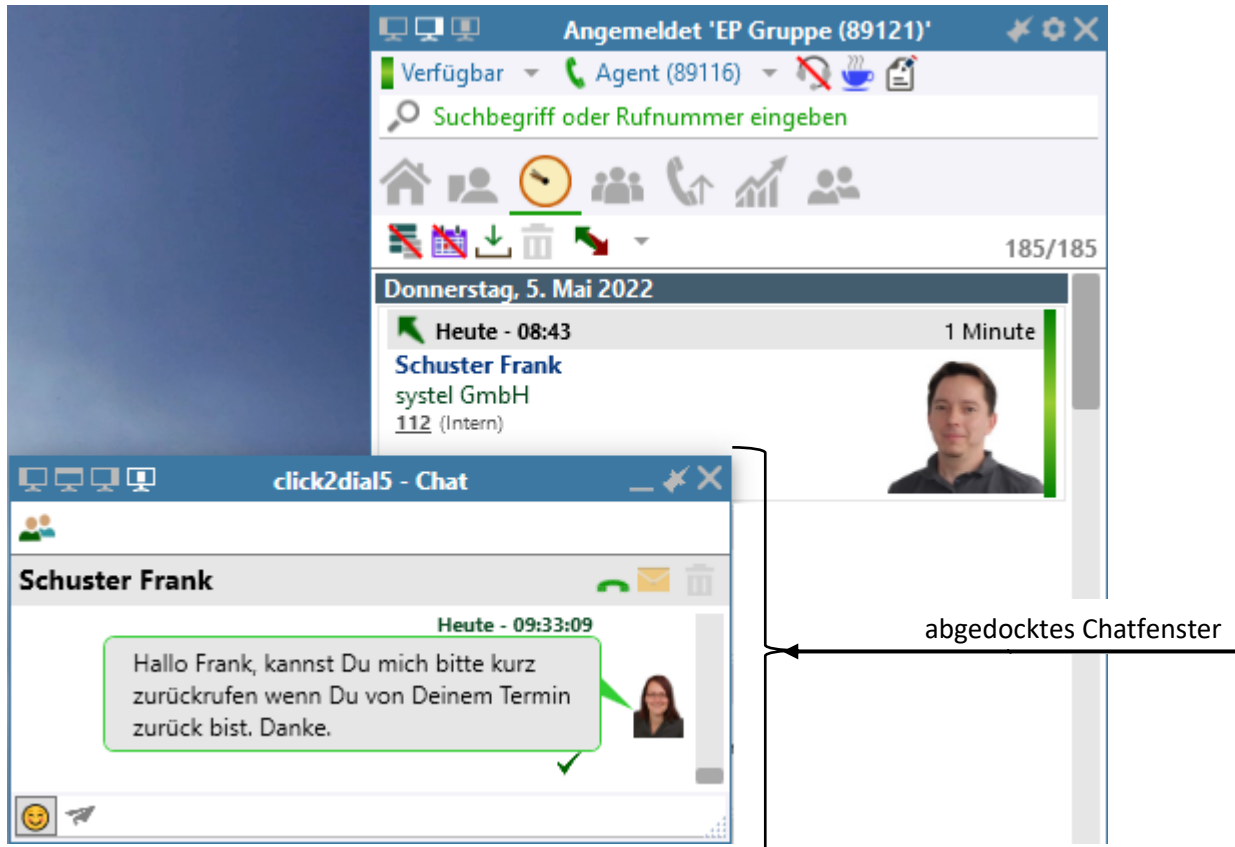


Oder in der Chatliste den jeweiligen Team Chat aufrufen:



Chatfenster abdocken

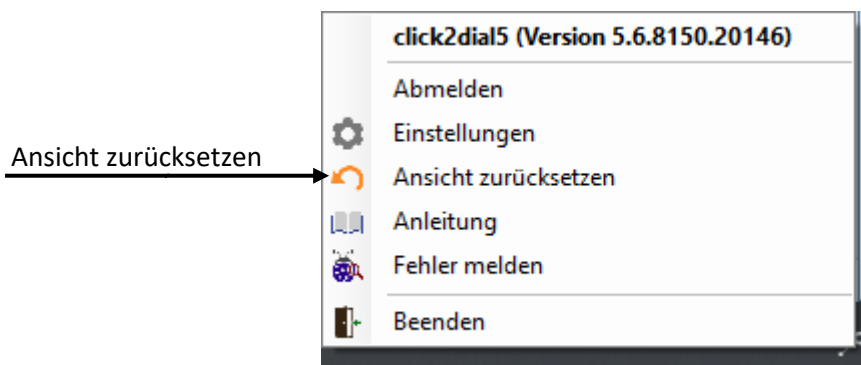
Durch Klicken auf dieses Symbol  kann das Chatfenster abgedockt werden. Statt einem Registersymbol im Hauptfenster befindet sich der Chat nun in einem eigenen Fenster.



Neben den Fensteroptionen, die das Hauptfenster bereits bietet, kann das Chatfenster mit Klicken auf dieses Symbol  am Desktop oben angedockt werden.

Wird das Chatfenster geschlossen  befindet sich der Chat automatisch wieder im **Chat**-Register im Hauptfenster.

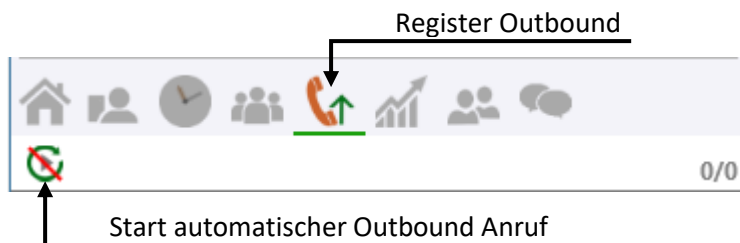
Findet man das abgedockte Fenster nicht mehr, weil z.B. ein zweiter Bildschirm verwendet wurde, der nicht mehr verfügbar ist, kann die Ansicht im Taskleistenmenü auf die ursprüngliche Einstellung zurückgesetzt werden. Hierzu auf das c2d5-Symbol in der Taskleiste klicken: 



Outbound

Dieses Register ist für Callcenter auf dem c2d5-Server konfigurierbar.

Übersicht

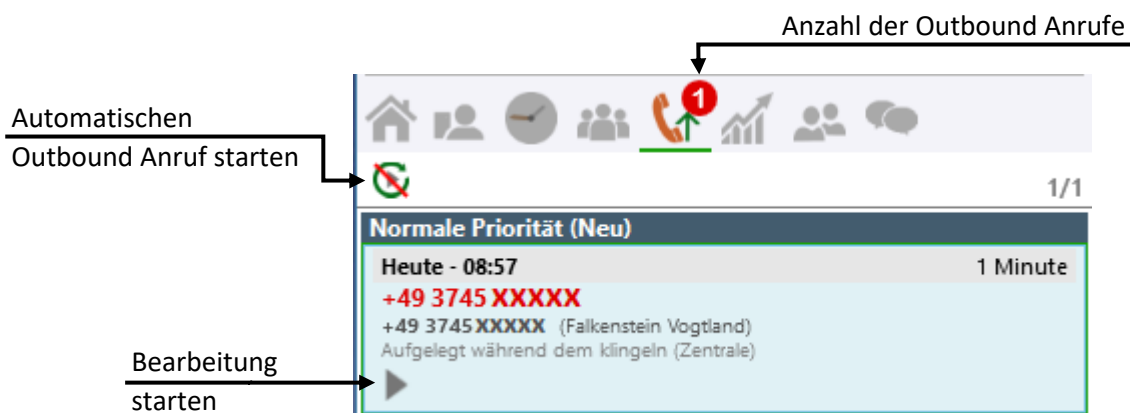


Outbound Liste

Callcenter Anrufe, die während des Klingelns oder in der Warteschlange aufgelegt wurden, werden hier aufgelistet.

Zudem gibt es die Möglichkeit Kontaktlisten zu importieren, um diese abuarbeiten. Die Zuordnung der Kontaktlisten zu entsprechenden Benutzern erfolgt über den c2d5-Server. Die Kontaktlisten-Daten können aus ODBC Datenbanken, CCD der PBX oder über das IVR vom sys-Voice Gateway kommen. Wird eine ODBC Datenbank verwendet können zusätzlich, nach Beenden des Gesprächs, vordefinierte Daten zur Datenbank zurückgeschrieben werden. Die Ergebnisse werden, monatlich zusammengefasst, in einer CSV-Datei auf dem c2d5-Server abgelegt.

Die Auswahl des nächsten Anrufes kann automatisch oder manuell erfolgen.



Automatischer Outbound Anruf

Mit Klick auf dieses Symbol  wird die automatische Bearbeitung der Outbound Anrufe gestartet. Die Zeit bis zum Öffnen des Bearbeitungsfensters beträgt 15s und wird als Countdown angezeigt:

 **00:11**

Wird die Bearbeitung geschlossen, startet der Countdown erneut und es öffnet sich bei Ablauf das nächste Bearbeitungsfenster.

Um die automatischen Outbound Anrufe zu stoppen, erneut auf das Symbol klicken: 

Outbound Anruf bearbeiten

Beispiel eines Outbound Anrufs:

click2dial5

Name: Handy Stefanie

Info: In Bearbeitung (Schuster Stefanie)

Erstelldatum: 20.05.2022 10:17:38

Rufnummer: +49 15 xxxxxx

 Outbound Anruf starten

Zustand: Erfolgreich geschlossen

Info:

Speichern Abbrechen

Um den Outbound Anruf zu tätigen, auf den Hörer klicken: 

Der Bearbeitung können folgende Zustände zugeteilt werden:

Zustand: Erfolgreich geschlossen

Info:

Erfolgreich geschlossen

Erfolgos geschlossen

Nicht erreicht

Auswahlmenü

Um die Bearbeitung abzuschließen, muss das Infofeld befüllt werden. Anschließend auf „Speichern“ klicken.

Info: erledigt

Speichern Abbrechen

Während der Bearbeitung eines Anrufes werden die anderen Gruppenmitglieder über den aktuellen Bearbeitungsstatus des Outbound Anrufs informiert:

In Bearbeitung

Heute - 11:56 2 Sekunden

+49 151 xxxxxx

+49 151 xxxxxx (Deutschland)

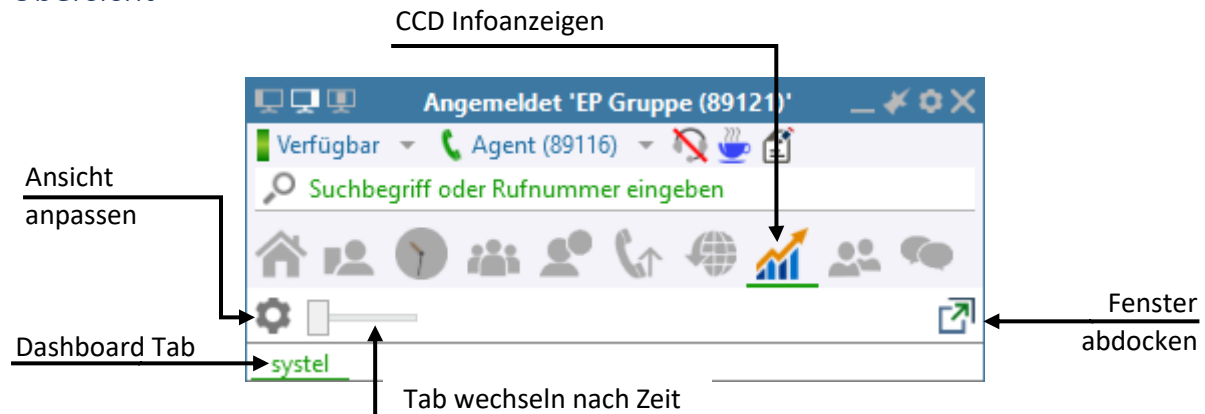
In Bearbeitung (Nast Wolfgang)

Status der Bearbeitung

CCD Infoanzeigen

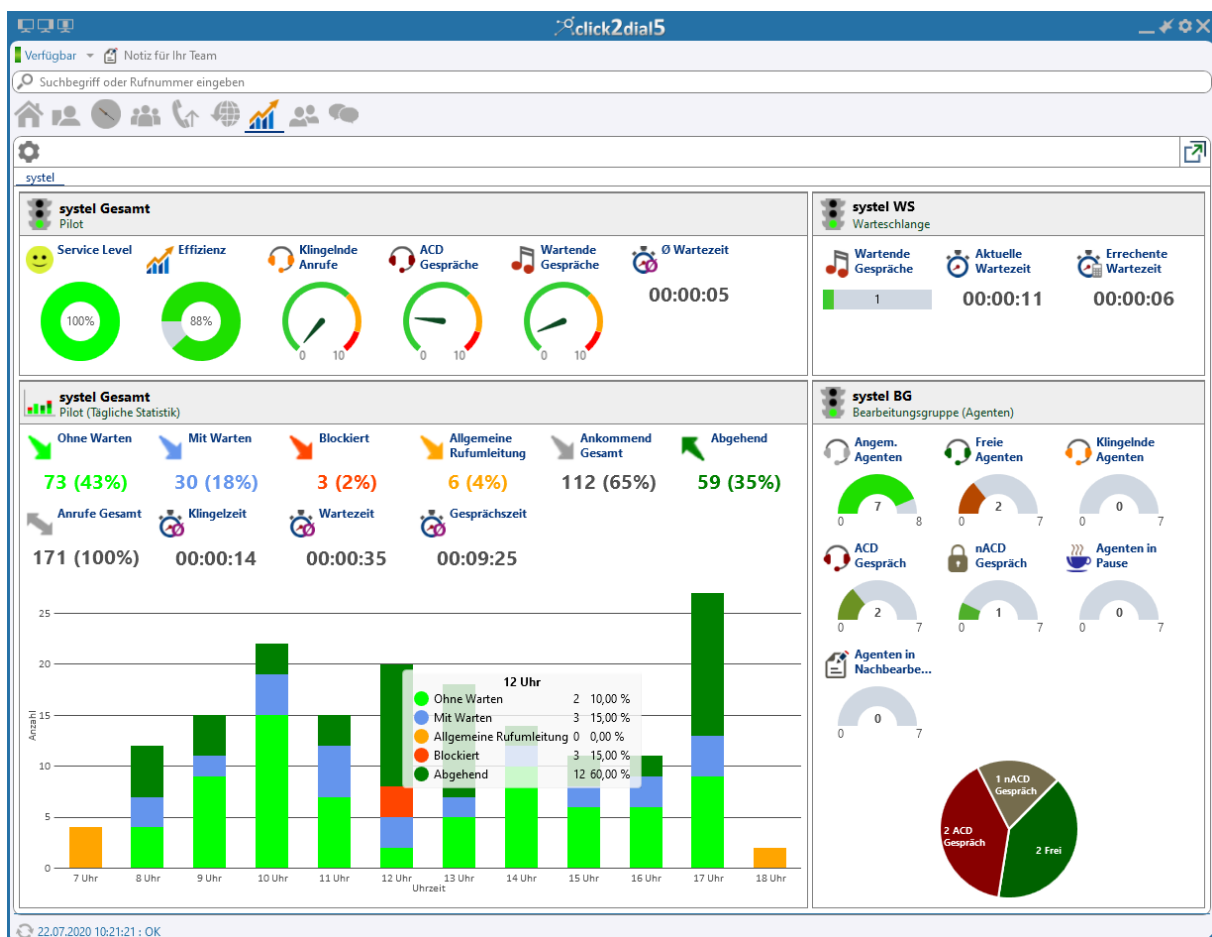
Für Callcenter sind Dashboards verfügbar, um übersichtliche Informationen und Statistiken zu Piloten und Bearbeitungsgruppen zu sehen. Dashboards können auf dem cd25-Server konfiguriert werden. Jedes Dashboard erhält ein eigenes Tab.

Übersicht



CCD Infoanzeigen-Fenster abdocken

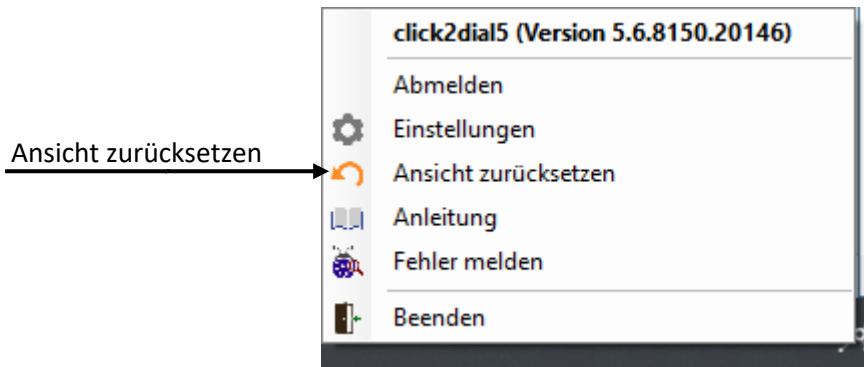
Durch Klicken auf dieses Symbol  kann das **CCD Infoanzeigen**-Fenster abgedockt werden. Statt einem Registersymbol im Hauptfenster befindet sich der **CCD Infoanzeigen**-Fenster nun in einem eigenen Fenster.



Neben den Fensteroptionen, die das Hauptfenster bereits bietet, kann das **CCD Infoanzeigen**-Fenster mit Klicken auf dieses Symbol  am Desktop oben andockt werden.

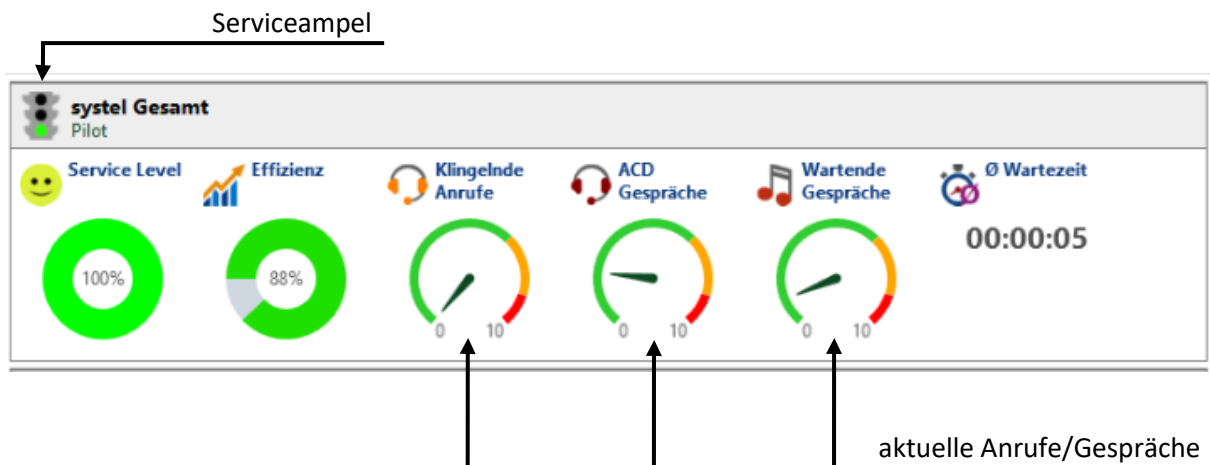
Wird das **CCD Infoanzeigen**-Fenster geschlossen  befindet es sich automatisch wieder im **CCD Infoanzeigen**-Register im Hauptfenster.

Die kompletten Ansichtseinstellungen können im Taskleiste-menü auf die ursprüngliche Einstellung zurückgesetzt werden. Hierzu auf das c2d5-Symbol in der Taskleiste klicken: 



Element Gesamt Pilot

Allgemeine aktuelle Informationen zu Anrufen und Gesprächen sind hier auf einen Blick zu sehen. Die Daten Effizienz und Service Level werden vom CCS übernommen.



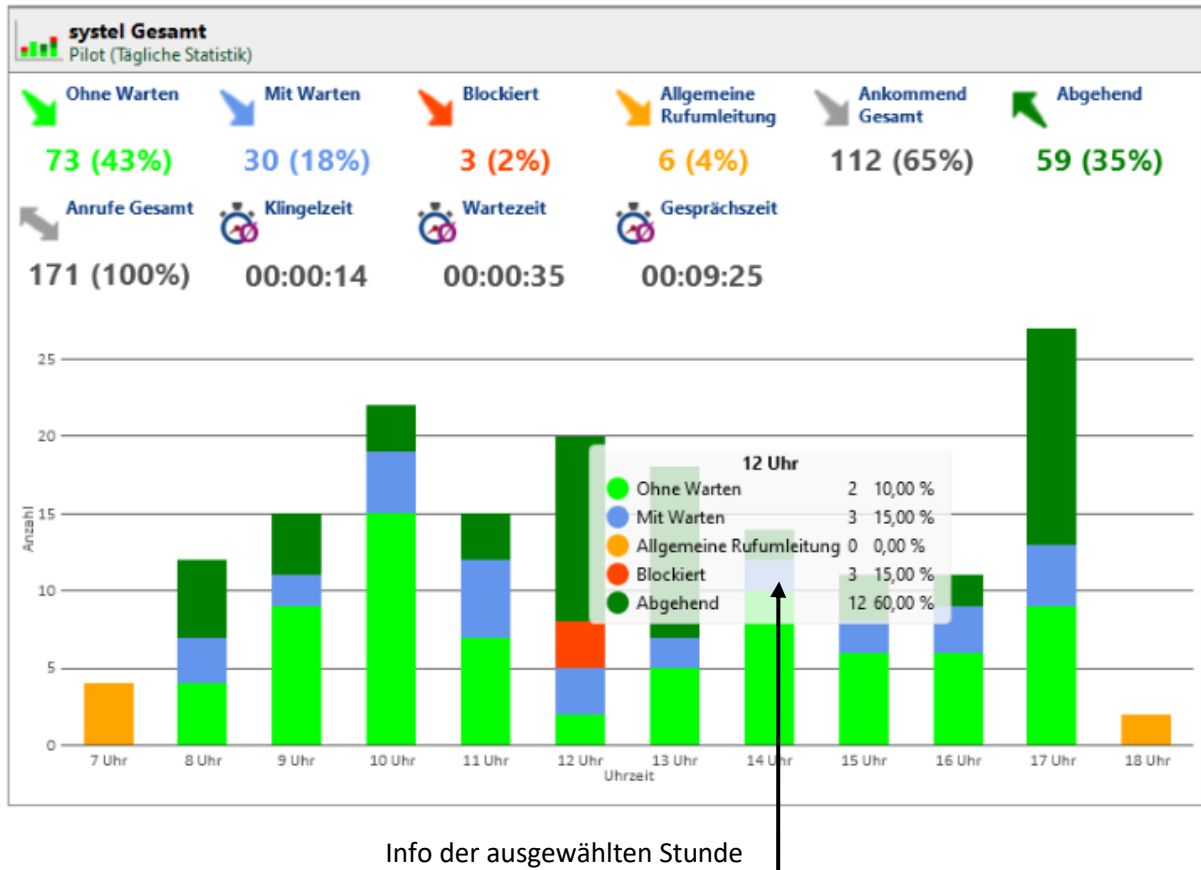
Serviceampel

Die Serviceampel zeigt den jeweiligen Status des Dashboard-Elements an. Sind z.B. Agenten in der Bearbeitungsgruppe angemeldet und frei leuchtet sie grün:



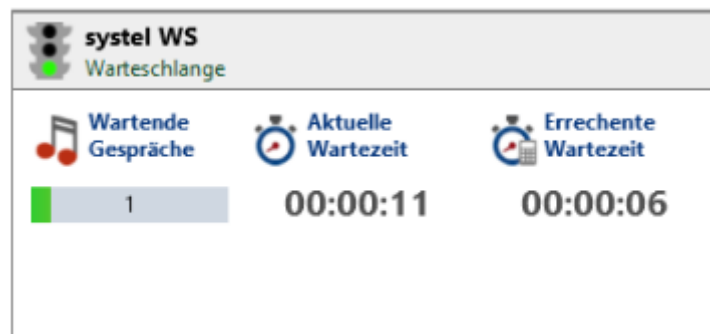
Element Gesamt Pilot (tägliche Statistik)

Hier werden detaillierte Informationen zu Anrufen und Gesprächen tagesaktuell angezeigt. Wird mit dem Mauszeiger über einen Balken gefahren, werden die Details der jeweiligen Stunde angezeigt.



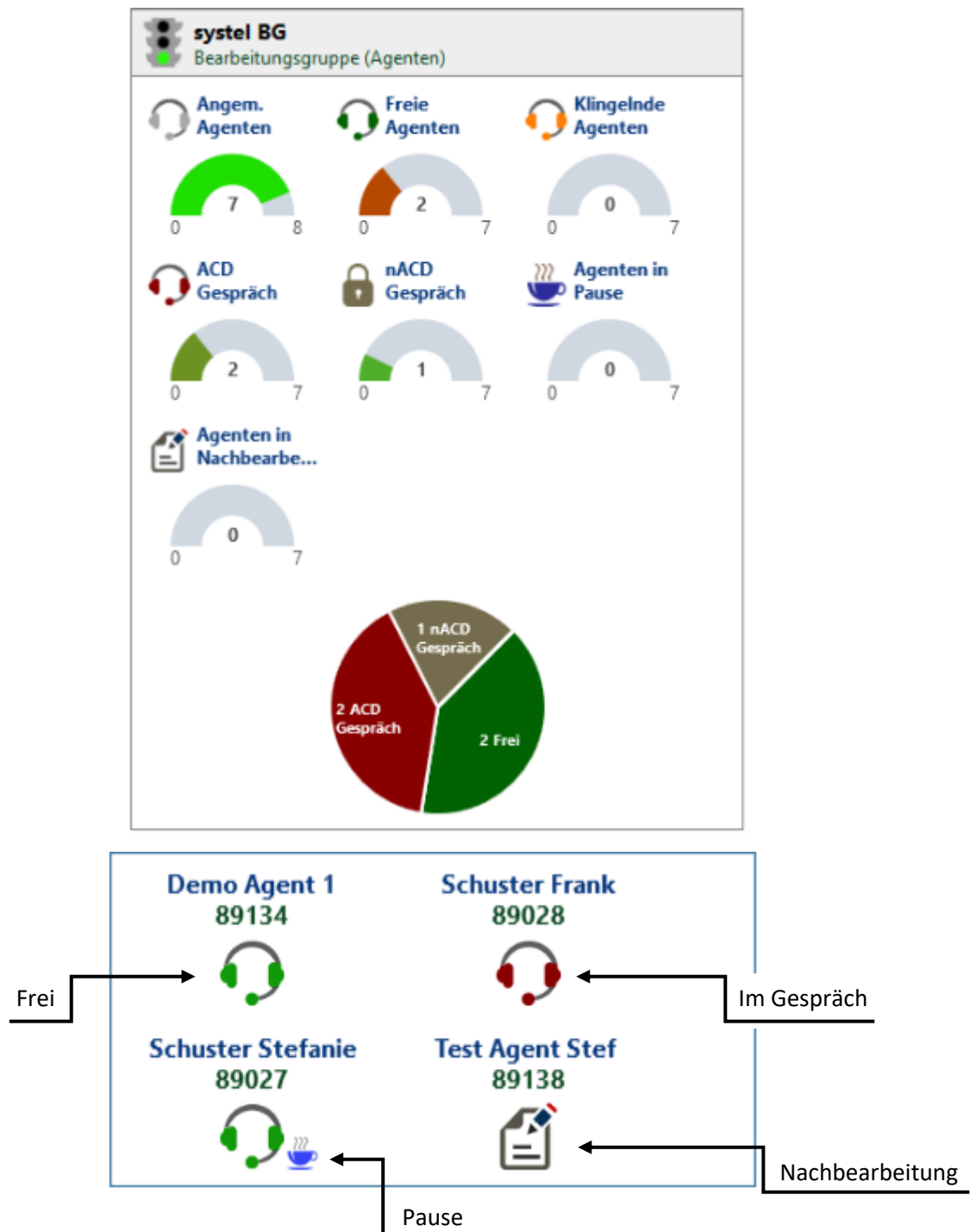
Element Warteschlange

Die aktuellen Statistiken zu wartenden Gesprächen sind in dieser Übersicht zu sehen.



Element Bearbeitungsgruppe (Agenten)

Aktuellen Informationen zu den Agenten sind in dieser Übersicht zu sehen.



Tab wechseln nach Zeit

Gibt es mehrere Dashboard Tabs, lässt sich am Regler  einstellen nach welcher Zeit (0-60 Sekunden) die Ansicht in einen anderen Tab wechseln soll. Um den Regler zu bewegen diesen mit der Maus halten und ziehen.

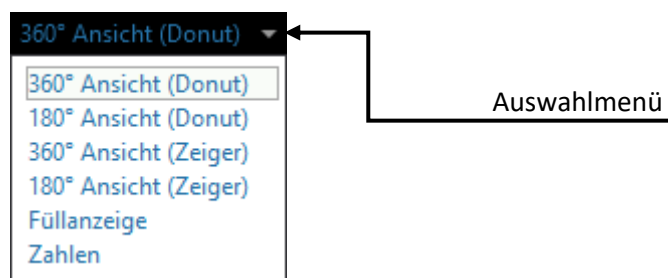
Dashboard Ansicht anpassen

Durch Klicken auf das Zahnrad-Symbol  öffnen sich die Ansichtseinstellungen. Hier können die Anordnung und Größe der einzelnen Dashboard Elemente angepasst werden, sowie die Anzeige der Instrumente.



- | | |
|---|--|
|  Element nach links verschieben |  Element horizontal vergrößern |
|  Element nach rechts verschieben |  Element horizontal verkleinern |
|  Element nach oben verschieben |  Element vertikal vergrößern |
|  Element nach unten verschieben |  Element vertikal verkleinern |

Für die Ansicht der Instrumente stehen folgende Möglichkeiten zur Auswahl:



Beispiele:

360° Ansicht (Donut)



180° Ansicht (Donut)



Füllanzeige



360° Ansicht (Zeiger)



180° Ansicht (Zeiger)



Zahlen



Internet-Telefonbuch

Auf dem c2d5-Server kann eine Anbindung zu ©DasTelefonbuch erfolgen, dann ist dieses Register verfügbar, welche übers Internet Zugriff auf die aktuelle Telefonnummern-Datenbank ermöglicht.

Übersicht

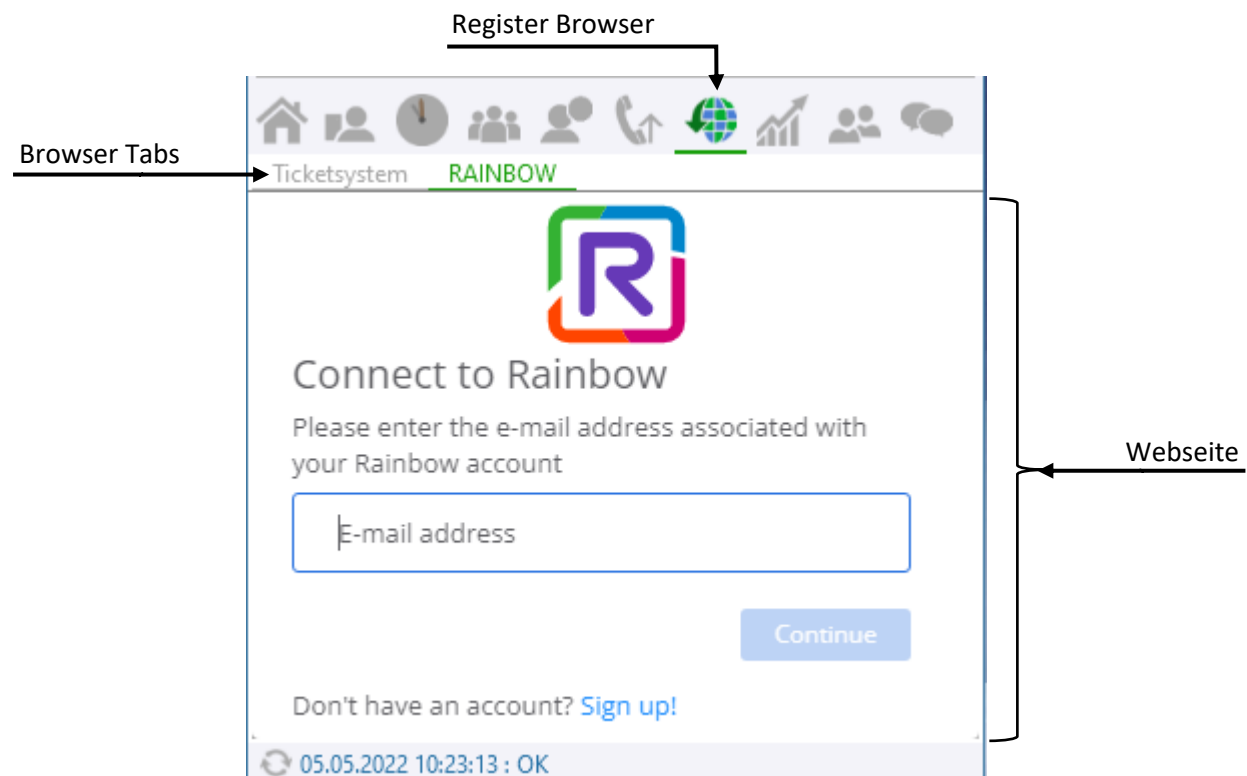


Zur Suche Name, Telefonnummer, Stadt, PLZ und/oder Vorwahl in das jeweilige Suchfeld eingeben und mit der Eingabetaste bestätigen.

Browser

Hier können Webseiten eingebunden werden, z.B. Ticketsystem, Speisekarte der Kantine, Zeiterfassungssystem, Webcam oder Intranet. Auf dem c2d5-Server kann konfiguriert welche Webseiten in diesem Register verfügbar sind.

Übersicht

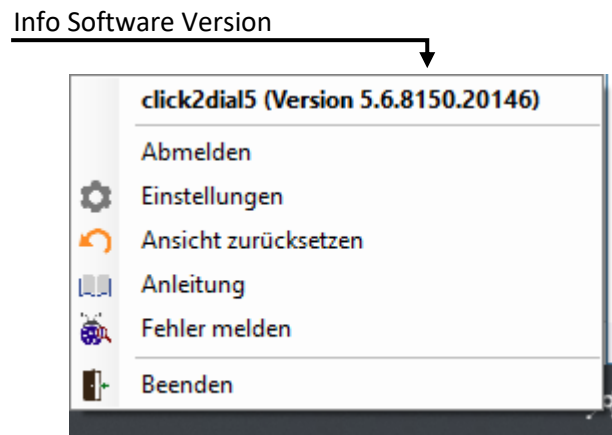


Taskleistenmenü

Um ins Taskleistenmenü zu gelangen, mit der rechten Maustaste auf das c2d5-Symbol in der Taskleiste klicken:



Übersicht



Abmelden Der Benutzer kann hier abgemeldet werden. Siehe hierzu das Kapitel **Abmelden**.

 **Einstellungen** Das Einstellungsmenü wird geöffnet. Siehe hierzu das Kapitel **Einstellungen**.

 **Ansicht zurücksetzen** Die kompletten Ansichtseinstellungen des Clients werden auf die ursprüngliche Einstellung zurückgesetzt. Dies ist hilfreich, wenn ein abgedocktes c2d5-Fenster auf einem zweiten Bildschirm verschoben wurde, der bei einer erneuten Anmeldung nicht mehr verfügbar ist.

 **Anleitung** Dies ist ein Link auf die systel Knowledge Base Webseite.

 **Fehler melden** Dies ist ein Link auf die systel Bug Report Webseite, um Fehler zu melden. Gerne nehmen wir hier auch Vorschläge für neue Features entgegen.

 **Beenden** c2d5 wird ohne Sicherheitsabfrage direkt beendet.

Taskleisteninfo

Bei neuen verpassten Anrufen, Outbound Einträgen, Sprachnachrichten auf dem Anrufbeantworter oder neuen Chatnachrichten, wird die Anzahl der neuen Infos im Taskleistensymbol blinkend dargestellt:



Busylight

c2d5 erkennt automatisch ein per USB angeschlossenes Busylight. Dieses zeigt der Kollegschaft Ihren Kommunikations-Status optisch an. Abhängig hiervon ändert sich die Farbe der LED.

Folgende Farben (Standard-Einstellung) werden verwendet:

grün blinkend = ankommender Anruf
rot = aktives Gespräch
blau blinkend = neue Nachricht liegt vor

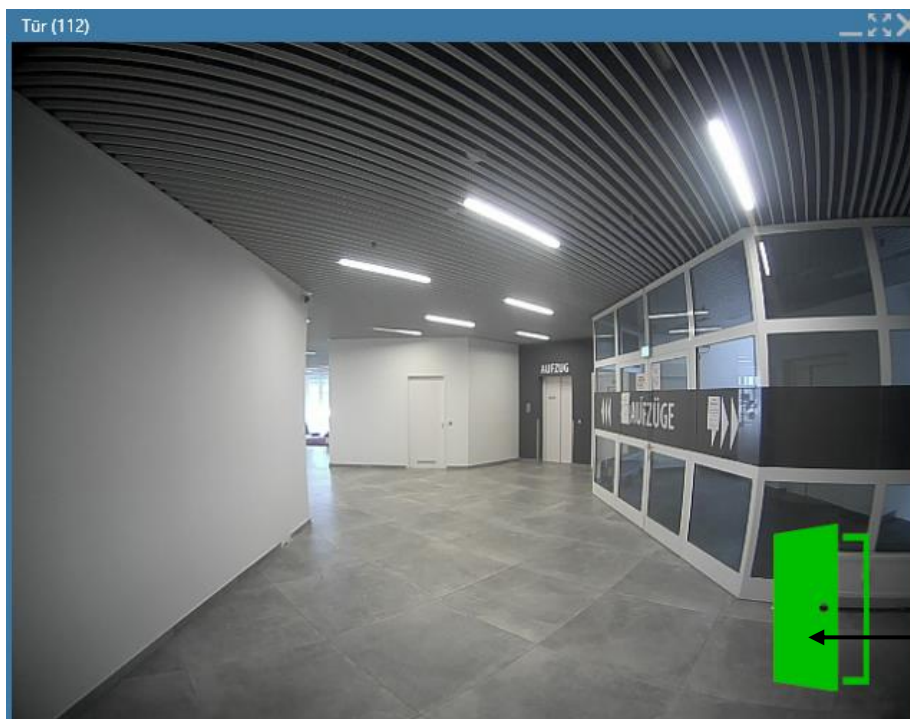
Busylights können bei systel bezogen werden.



Türkamera

c2d5 unterstützt die Verwendung einer Türkamera. Welcher Benutzer welches Türkamerabild sieht, kann im c2d5-Server zugewiesen werden. Das Türkamerabild befindet sich dann als Tab im Register **Browser**.

Wenn es an der Tür klingelt, erscheint das Kamerabild in einem separaten Popup-Fenster und das Anruf-Popup-Fenster erscheint. Durch Abheben kann ein Gespräch über die Türsprechstelle geführt werden. Mit Klick auf das Türöffner-Symbol, im Türkamerabildfenster, kann die Tür geöffnet werden. Oder per vordefinierter MFV-Tonwahl im Anrufer-Popup. Siehe auch Kapitel **Anrufen, annehmen und auflegen -> MFV Wahl**.



Tür öffnen