

Auerswald PBX Call Assist 2

2.0.105.43840

1	Willkommen zu Auerswald PBX Call Assist 2	6
2	Was Ihnen Auerswald PBX Call Assist 2 bietet	7
2.1	 Kontaktsuche - Informationen zum aktuellen Kontakt finden.....	7
2.2	 ActiveContacts - Kontakte aktiv managen	7
2.3	 Präsenz - Die Verfügbarkeit Ihrer Kontakte kennen.....	7
2.4	 Federation - Das Vertrauensnetzwerk.....	8
2.5	 Journal - Kommunikation verfolgen und planen.....	8
3	Installation und Basiskonfiguration	9
3.1	Installation	9
3.2	Voraussetzungen.....	9
3.2.1	Installation am Arbeitsplatz	9
3.2.2	Installation über Gruppenrichtlinie.....	10
3.3	Basiskonfiguration.....	11
3.3.1	Sprache von PBX Call Assist 2	11
3.3.2	Verbindung zum Server.....	12
3.3.3	Benutzeranmeldung.....	12
3.3.4	Benutzereinstellungen: Allgemeine Benutzerinformationen	13
3.3.5	Benutzereinstellungen: Kontaktadresse und Benutzerbild.....	13
3.3.6	Benutzereinstellungen: Rufnummern.....	14
3.3.7	Benutzereinstellungen: Dienste	14
3.3.8	Groupware-Anbindung.....	15
3.3.9	Startoptionen.....	15
4	Nutzung bestehender Kontaktdaten.....	17
4.1	Unterstützte Datenquellen.....	17
4.2	Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange	17
4.3	Gemeinsame Datennutzung.....	18
4.4	Auerswald PBX Call Assist 2 Outlook® Plug-in.....	18
5	Arbeiten mit Auerswald PBX Call Assist 2	19
5.1	Programmstart und Übersicht	19
5.1.1	Auerswald PBX Call Assist 2 starten und beenden	19
5.1.2	Anmeldekonto.....	19
5.2	UCServer konfigurieren	19
5.3	Benutzerkonto konfigurieren.....	20
5.3.1	Das Hauptfenster.....	20
5.3.2	Das Taskleistensymbol.....	21
5.3.3	Das Sprechblaseninfofenster.....	22
5.4	Kontakte managen	22
5.4.1	Die Kontaktsuche.....	23

5.4.2	Kontaktdetails.....	26
5.4.3	Rufnummernformate.....	27
5.4.4	Berechtigungen.....	28
5.4.5	Favoriten.....	31
5.4.6	ActiveContacts.....	32
5.4.7	Der phone-Link.....	33
5.5	Präsenzinformation nutzen.....	35
5.5.1	Die eigene Präsenz	35
5.5.2	Die Präsenz der Kontakte.....	37
5.5.3	Präsenzsymbole.....	37
5.6	Kommunikation planen.....	39
5.6.1	Das Journal.....	39
5.6.2	Der Journalbrowser.....	40
5.6.3	Der Journaleditor.....	42
5.6.4	Unbearbeitete Telefonate und Chats.....	44
5.6.5	Anrufplanung.....	45
5.6.6	Das Erinnerungsfenster.....	48
5.7	Kommunizieren.....	50
5.7.1	Leitungseinstellungen.....	50
5.7.2	Rufumleitungen.....	51
5.7.3	Remote Office.....	52
6	Auerswald PBX Call Assist 2 anpassen	54
6.1	Aussehen und Verhalten.....	54
6.1.1	Verhalten	54
6.1.2	Aktionsfilter.....	55
6.1.3	Aktionsfelder	57
6.1.4	Benutzerdefinierte Aktionen	62
6.1.5	Hotkeys.....	63
6.1.6	Tastenkürzel (Shortcuts).....	64
6.1.7	Erweitert	65
6.1.8	Dialoganpassung mit Templates.....	65
6.1.9	Funktionssteuerung über Windows® Registry	67
6.2	Telefonie.....	68
6.2.1	Gesprächsfenster	69
6.2.2	Ankommende Anrufe.....	69
6.2.3	Abgehende Anrufe.....	70
6.2.4	Geplante Anrufe.....	70
6.2.5	Projekte.....	70
6.2.6	Bluetooth.....	72

6.3	Suche.....	72
6.3.1	Datenquellen.....	73
6.3.2	Journal.....	75
6.4	Zusammenarbeit.....	76
6.4.1	Chat.....	77
6.4.2	Hinweisfenster.....	77
7	Info über Auerswald PBX Call Assist 2.....	79

1 Willkommen zu Auerswald PBX Call Assist 2

Die vorliegende Anwender-Hilfe führt Sie durch Installation, Konfiguration und Bedienung von Auerswald PBX Call Assist 2.

- Einen Überblick über die wesentlichen Funktionen gibt Ihnen die Seite Was Ihnen Auerswald PBX Call Assist 2 bietet.
- Auerswald PBX Call Assist 2 installieren und die wichtigsten Einstellungen vornehmen: Installation und Basiskonfiguration.
- Über die Einbindung Ihrer Kontakte in Auerswald PBX Call Assist 2 informiert Nutzung bestehender Kontaktdaten.
- Alles über die tägliche Arbeit mit dem Programm erfahren Sie unter Arbeiten mit Auerswald PBX Call Assist 2.
- Wie Sie Auerswald PBX Call Assist 2 optimal konfigurieren, schlagen Sie nach bei Auerswald PBX Call Assist 2 anpassen.
- Links zu Software-Update und Support finden Sie auf der Seite Produktunterstützung.

Die Hilfe lässt sich jederzeit aus den Auerswald PBX Call Assist 2 Programmfenstern über Hilfe aufrufen. In der Regel wird die Hilfe zu dem Thema geöffnet, das der gerade von Ihnen genutzten Funktion entspricht.

In der Hilfe werden die folgenden Symbole verwendet:

Symbol	Bedeutung
	Hinweis
	Warnung, Vorsicht
	Änderung gegenüber älteren Versionen

2 Was Ihnen Auerswald PBX Call Assist 2 bietet

Auerswald PBX Call Assist 2 ist eine Unified Communications Software-Suite für Unternehmen. Sie verbindet rechnergestützte Telefonie (Computer Telephony Integration, CTI) mit Funktionen zur unternehmensweiten und unternehmensübergreifenden Online-Zusammenarbeit (Collaboration).

Ob Telefongespräche, Gesprächsvermittlung, Konferenzschaltungen, Präsenzinformationen, Instant Messaging, Chat oder SMS - mit Auerswald PBX Call Assist 2 haben Sie jederzeit den Überblick über das Kommunikationsgeschehen an Ihrem Arbeitsplatz.

Mit seinen vielfältig konfigurierbaren Funktionen und seinen für optimalen Arbeitsfluss gestaltbaren Programmfenstern passt sich Auerswald PBX Call Assist 2 an Ihre Bedürfnisse an. Mit den Ihnen gewohnten Anwendungen für E-Mail und Kontaktdatenverwaltung arbeitet Auerswald PBX Call Assist 2 reibungslos zusammen und integriert sich damit nahtlos in die Arbeits- und Kommunikationsprozesse im geschäftlichen Umfeld.

Lernen Sie hier die wesentlichen Funktionen und Leistungsmerkmale von Auerswald PBX Call Assist 2 kennen:

2.1 Kontaktsuche - Informationen zum aktuellen Kontakt finden

Auerswald PBX Call Assist 2 sucht bei einem ankommenden oder abgehenden Gespräch aufgrund der Rufnummer automatisch nach passenden Kontaktinformationen (vor allem den Gesprächspartner) und zeigt diese an. Welche Kontaktdatenquellen dazu in welcher Reihenfolge durchsucht werden, kann in der Konfiguration des Auerswald PBX Call Assist 2 und (durch den Administrator) im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer eingestellt werden. Werden zur Rufnummer Kontakte aus mehreren Datenquellen gefunden, werden die zuletzt verwendeten Kontaktdaten als aktive angezeigt.

Umgekehrt können Sie im Suchfenster von Auerswald PBX Call Assist 2 über die Eingabe eines Namens oder eines Teiles davon nach den Kontaktdaten dieser Person suchen und anschließend ein Gespräch oder andere Aktionen starten.

2.2 ActiveContacts - Kontakte aktiv managen

Die ActiveContacts Technologie in Auerswald PBX Call Assist 2 zeigt Ihnen zusätzlich zu den Kontaktdaten und zum Telefonstatus des Benutzers weitere Informationen, z.B. aus der Kalenderfunktion von Microsoft Outlook®. Die Informationen werden in "Echtzeit" laufend aktualisiert. So sind Sie immer im Bilde, wann und über welches Medium Ihre Ansprechpartner erreichbar sind. Aus einem Kontextmenü heraus können Sie die Kommunikation, abhängig von den verfügbaren Informationen, starten und steuern.

2.3 Präsenz - Die Verfügbarkeit Ihrer Kontakte kennen

Jeder an das System angeschlossene Benutzer hat einen eigenen Zustand, seine *Präsenz*. Diese Information wird nach definierten Regeln aus den Status mehrerer Dienste gebildet: Telefoniestatus (Telefonie-Dienst), Kalenderstatus (Kalender-Dienst), An-Abgemeldet (System-Dienst) und dem vom Nutzer selbst manuell festgelegten Status.

Die Präsenz gibt Ihnen so jederzeit über die aktuelle Verfügbarkeit eines Kommunikationspartners Auskunft.

Eine Übersicht über die angezeigten Präsenzsymbole und ihre Bedeutung finden Sie unter Präsenzsymbole.

2.4 Federation - Das Vertrauensnetzwerk

Eine Federation ist eine abgesicherte Struktur für die Kommunikation zwischen Mitgliedern unterschiedlicher Organisationen (z.B. zwei Unternehmen, Unternehmen und Kunde) mit dem Ziel, die Zusammenarbeit zu verbessern.

So erlaubt es das Präsenz-Management innerhalb der Federation, aktuelle Informationen über die Erreichbarkeit/Verfügbarkeit von Personen auch über die Organisationsgrenzen hinweg auszutauschen, sodass ein geeignetes Kommunikationsmittel (z.B. Telefon, Email, Chat) gewählt werden kann.

Im Rahmen der Federation legt jede Organisation für sich die Art der preisgegebenen Information fest und entscheidet, welche Dienste und Systeme für den Austausch dieser Informationen genutzt werden dürfen.

2.5 Journal - Kommunikation verfolgen und planen

Das Journal in Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer informiert Sie über alle Ereignisse rund um Ihre Kommunikation, z.B. über geführte Gespräche, ankommende Anrufe in Abwesenheit und nicht erreichte Gesprächspartner. Die Informationen lassen sich nach verschiedenen Kriterien filtern und anordnen.

Auf diese Weise behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihre gesamte Kommunikation. Wichtige Informationen gehen Ihnen nicht mehr verloren.

3 Installation und Basiskonfiguration

Die Installation von Auerswald PBX Call Assist 2 kann auf unterschiedliche Weise erfolgen.

Die Basiskonfiguration von Auerswald PBX Call Assist 2 wird unmittelbar nach erfolgreicher Installation der Software vorgenommen.

3.1 Installation

Die Installation von Auerswald PBX Call Assist 2 kann auf unterschiedliche Weise erfolgen:

- Voraussetzungen
- manuelle Installation auf einem Arbeitsplatzrechner durch die *.msi*-Datei
- Installation über Gruppenrichtlinie in einer Domäne

3.2 Voraussetzungen

Voraussetzungen für die Installation:

Betriebssystem

- Windows® 8.1
- Windows® 10

3.2.1 Installation am Arbeitsplatz

Zur Installation am Arbeitsplatz wird die *.msi*-Datei doppelt angeklickt. Darauf startet der Windows® Installer, der durch den Installationsvorgang führt. Dabei werden dem Benutzer verschiedene Informationen angezeigt und Optionen zur Konfiguration angeboten:

Versionsinformationen

Die genaue Versionsnummer wird auf der Startseite angezeigt.



Wird Auerswald PBX Call Assist 2 auf einem 64-Bit Betriebssystem installiert, erscheint auf dieser Seite ein Hinweis, dass bei Bedarf die 64-Bit-Variante der TAPI-Treiber installiert werden muss.

Lizenz

Die Lizenzvereinbarung muss vom Benutzer gelesen und akzeptiert werden, bevor die Installation fortgesetzt werden kann.

TAPI-Treiber

Die aktuelle Version von Auerswald PBX Call Assist 2 benötigt zur Kommunikation mit dem Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer keinen TAPI-Treiber mehr. Alle Funktionen werden jetzt durch direkte Kommunikation zur Verfügung gestellt. Dies vereinfacht die Installation und Wartung der Software vor allem auf Terminalserver-Umgebungen erheblich. Bei der Einrichtung können Sie die folgenden Leistungsmerkmale wählen:

- Keinen TAPI-Treiber installieren
- Client TAPI-Treiber installieren
Der Client TAPI-Treiber ermöglicht Anwendungen Dritter das Wählen über TAPI. Der Treiber verwendet dabei Auerswald PBX Call Assist 2 als Verbindung zum Auerswald PBX Call Assist 2

UCServer, um die Wahl durchzuführen. Es wird keine zusätzliche TCP/IP-Verbindung benötigt. Außerdem sind Installation und Wartung auf Terminalservern erheblich einfacher als mit TAPI.

- Erweiterten Remote TAPI-Treiber installieren
Mit Hilfe dieses Treibers wird es Software von Drittherstellern ermöglicht, alle Funktionen über TAPI und den Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer zu verwenden. Dieser Treiber benötigt jedoch eine weitere TSP/IP-Verbindung zu Server.

Verbindung zum Server

Hier wird der Server angegeben, mit dem sich Auerswald PBX Call Assist 2 verbinden soll.

Bei der statischen Konfiguration wird der Servername oder dessen IP-Adresse in das Eingabefeld eingegeben.

Der Server kann mit Server suchen... im lokalen Netzwerk gesucht und ausgewählt werden. Die dabei angezeigte Liste enthält folgende Informationen zu den gefundenen Servern:

Rechnername	Der Rechnername des Servers
Version	Informationen zur installierten Version des Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer
Lokalisierungsmethode	Broadcast bedeutet, dass der Server auf eine Suchanfrage im lokalen Netzwerk geantwortet hat. DNS Service Record bedeutet, dass der Server im DNS als Service-Provider eingerichtet worden ist.

Wird der DNS Service Location Record für die Serverkonfiguration verwendet, sind keine Benutzereingaben erforderlich, da die Software in diesem Fall den Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer automatisch sucht und konfiguriert.



Die Einrichtung eines DNS Service Location Record wird in der Hilfe zum Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer beschrieben.

Nach der abschließenden Eingabe des Zielordners für die Programminstallation wird die Software installiert und die Installation abgeschlossen.

Starten Sie anschließend die Basiskonfiguration, indem Sie die Checkbox aktivieren und *Fertigstellen* auswählen.

3.2.2 Installation über Gruppenrichtlinie

Sie können die Arbeitsplätze im Netzwerk mit Hilfe der Gruppenrichtlinie automatisch installieren. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Legen Sie fest, welche Komponenten auf den Arbeitsplätzen installiert werden sollen. Verwenden Sie dazu den Windows® Installer im Administrations-Modus. Starten Sie *msiexec /a client.msi*. Sie haben nun die Möglichkeit ein Verzeichnis anzugeben, in dem die vorbereitete Installation abgelegt werden soll.
Dies muss ein im Netzwerk freigegebenes Verzeichnis sein. Anschließend wählen Sie aus, welche Software-Komponenten auf den Arbeitsplätzen installiert werden sollen und auf welchem Computer der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer installiert ist.

2. Starten Sie die Active Directory® Benutzer und Computer Management Konsole, in der Sie Ihre Domänen-Benutzer konfigurieren. Gruppieren Sie Ihre Benutzer (oder Computer) so, dass Sie Organisationseinheiten haben. Für jede Organisationseinheit können Sie Gruppenrichtlinien anlegen, über die auch die automatische Installation von Software geregelt wird. Öffnen Sie die Eigenschaften einer Organisationseinheit. Gehen Sie zu Gruppenrichtlinie. Fügen Sie ein neues Gruppenrichtlinienobjekt hinzu. Öffnen Sie die Gruppenrichtlinie mit *Bearbeiten*. Fügen Sie entweder unter *Computerkonfiguration - Softwareeinstellungen - Softwareinstallation* oder unter *Benutzerkonfiguration - Softwareeinstellungen - Softwareinstallation* ein neues Paket hinzu. Wählen Sie nun das zuvor über die administrative Installation vorbereitete Installationspaket aus. Lesen Sie dazu auch die entsprechende Dokumentation über Windows Server®, Active Directory® und Gruppenrichtlinien.

3.3 Basiskonfiguration

Die Basiskonfiguration von Auerswald PBX Call Assist 2 erfolgt sinnvollerweise unmittelbar nach der Installation der Software. Sie kann auch aus dem Windows®-Startmenü über Auerswald PBX Call Assist 2 Arbeitsplatz-Einstellungen geöffnet werden. Folgende Konfigurationsmöglichkeiten stehen zur Auswahl:

- Sprachauswahl des Auerswald PBX Call Assist 2
- Auswahl des Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer
- Anmeldedaten des Benutzers am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer
- Benutzereinstellungen: Allgemeine Benutzerinformationen
- Benutzereinstellungen: Kontaktadresse und Benutzerbild
- Benutzereinstellungen: Telefonnummern
- Benutzereinstellungen: Dienste
- Groupware-Anbindung
- Startoptionen

Grundlegende Benutzereinstellungen werden im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Administrator getroffen. Neben der zentralisierten Konfiguration lassen sich verschiedene Einstellungen auch direkt am Arbeitsplatz über die Auerswald PBX Call Assist 2 Arbeitsplatz Einstellungen modifizieren. So ist es möglich einen Benutzer am Arbeitsplatz vollständig einzurichten. Verfügt der Benutzer über das Recht, sein Benutzerprofil selbst zu konfigurieren, kann er über die Arbeitplatzeinstellungen Eigenschaften seines Benutzerprofils editieren.



Die Konfiguration bestimmter Leistungsmerkmale oder Eigenschaften erfordert eine administrative Berechtigung gegenüber dem Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer. Hierzu muss sich der Benutzer möglicherweise als Administrator anmelden. Auf der entsprechenden Einstellungsseite erscheint dann eine Schaltfläche zur Anmeldung als Administrator.

3.3.1 Sprache von PBX Call Assist 2

Standardmäßig versucht Auerswald PBX Call Assist 2 dieselbe Sprache zu verwenden die auch aktuell für Windows® eingestellt ist. Ist diese Sprache nicht verfügbar wird der Auerswald PBX Call Assist 2 in Englisch dargestellt.

Wollen Sie die Sprache ändern wollen, verwenden sie dazu einfach das Auerswald PBX Call Assist 2 Arbeitsplatzsetup. Administratoren können die Sprache auch mittels Active Directory® Group Policies vorgeben. Damit kann der Benutzer die Sprache nicht mehr ändern.

3.3.2 Verbindung zum Server

Den zuständigen Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer kann Auerswald PBX Call Assist 2 über verschiedene Wege finden:

- Statische Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Konfiguration
Bei statischen Konfiguration wird der Hostname oder die IP-Adresse des Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer benötigt. Über die Schaltfläche Server suchen... können alle im Netzwerk verfügbaren Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer angezeigt werden. Wählen Sie anschließend den korrekten Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer aus.
- DNS Service Location Record verwenden
Bei aktivierter Option DNS Service Location Record verwenden werden dem Client alle nötigen Informationen über den Domain Name Service bereitgestellt.

Gesicherte verschlüsselte Verbindung (TLS) erforderlich

Hiermit kann eine verschlüsselte Datenübertragung zwischen Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer und Auerswald PBX Call Assist 2 erzwungen werden. Am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer muss vorab ein entsprechendes Zertifikat hinterlegt sein.

Diese Einstellungen für alle Benutzer verwenden

Auerswald PBX Call Assist 2 unterstützt Hosting Szenarien auf Terminal Server-Umgebungen im Zusammenspiel mit mehreren unabhängigen Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer-Instanzen.

- ➔ Das Kontrollkästchen "Diese Einstellungen für alle Benutzer verwenden" ist nur auf der Seite für die systemweite Serverkonfiguration verfügbar.
Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, falls Sie *nur einen* Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer einsetzen oder falls alle Benutzer des Computers (insb. des Terminal Servers) genau einen Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer verwenden. Damit verwenden alle Benutzer auf dem Computer die systemweiten Servereinstellungen.
Setzen Sie hingegen mehrere Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer-Instanzen ein und sollen sich die Benutzer auf einem Computer (insb. Terminal Server) auf unterschiedliche Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer verbinden, darf dieser Haken *nicht* gesetzt sein. Die Serververbindungsdaten werden damit für jeden angemeldeten Benutzer explizit angegeben und können wahlweise im Arbeitsplatz-Setup auf der Seite "Serverkonfiguration für diesen Benutzer" oder über Auerswald PBX Call Assist 2 im Dialog "Anmeldekonto" konfiguriert werden.
- ➔ Eine benutzerspezifische Konfiguration der Serververbindungsdaten wird von Auerswald PBX Call Assist 2, den SDK-Komponenten und dem erweiterten Remote TAPI-Treiber berücksichtigt. Der Dienst für automatische Updates und der Multiline-TSP hingegen verwenden immer die systemweite Serverkonfiguration, unabhängig von der benutzerweiten Serverkonfiguration.

3.3.3 Benutzeranmeldung

Der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer unterstützt zwei Möglichkeiten der Benutzerauthentifizierung: Entscheiden Sie sich entweder für die Anmeldung mit Ihrem Windows® Benutzernamen oder geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein, die im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer für Sie konfiguriert wurden.

- ➔ Wenn die Benutzer im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer verwaltet werden, kann über die Eingabe

eines *neuen* Benutzernamens nach Authentifizierung als Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Administrator ein neues Benutzerprofil angelegt werden.

3.3.4 Benutzereinstellungen: Allgemeine Benutzerinformationen

Hier können Sie Benutzerinformationen eingeben oder aktualisieren.

Eigenschaft	Beschreibung
Benutzername (Login)	Dies ist der Benutzername, mit dem sich der Benutzer am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer anmeldet. Bei der Verwendung von Active Directory® entspricht der Benutzername dem Windows® Login Namen.
Identität	Identität des Benutzers, um diesen im Federation-Szenario eindeutig adressieren zu können. Die Adresse der Identität entspricht im Idealfall der E-Mail-Adresse des Benutzers. So ist dieser Benutzer auch von außerhalb des Unternehmens über die Federation erreichbar.
Vorname	Der Vorname des Benutzers (z.B. Arthur)
Nachname	Der Nachname des Benutzers (z.B. Dent)
Angezeigter Name	Dies ist der volle Name des Benutzers (z.B. Arthur Dent). Dieser kann mehrfach vorkommen und wird nur zur Anzeige verwendet. Benutzer ohne Anzeigenamen können nicht aktiviert werden.
E-Mail-Adresse	Dies ist die E-Mail-Adresse des Benutzers. Sie wird u.a. für den Versand von Anrufen in Abwesenheit und die Zustellung der Anrufmitschnitte verwendet.
(UC-)Kennwort	Der Bereich zur Änderung des Kennwortes wird nur angezeigt, wenn die Authentifizierung der Benutzer im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer durchgeführt wird. Bei Verwendung eines Active Directory® sehen Sie dieses Feld nicht.

3.3.5 Benutzereinstellungen: Kontaktadresse und Benutzerbild

Hier können Sie die Kontaktadresse des Benutzers eingeben bzw. aktualisieren und ein Benutzerbild hinzufügen.

Die Kontaktadresse zeigt alle kontaktrelevanten Details des Benutzers. Sie können sich ein Kontaktbild zuordnen, welches an verschiedenen Stellen in Auerswald PBX Call Assist 2 angezeigt wird. Diese sind sowohl für Server-Benutzer als auch für Federation-Kontakte sichtbar (abhängig von der Berechtigung).



Das Benutzerbild wird beim Hinzufügen bzw. Laden verzerrungsfrei skaliert.

3.3.6 Benutzereinstellungen: Rufnummern

Die Rufnummern eines Benutzers werden angezeigt wie in seinen Kontaktdaten angegeben. Dies bezieht sich sowohl auf den Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Benutzer als auch auf Federation-Kontakte. Der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer ermittelt beim Laden von Benutzerprofilen die Leitungen zu den Rufnummern. So erhält der Benutzer ohne weitere Konfiguration automatisch die ihm gehörenden Leitungen zugewiesen.

Bei den geschäftlichen Rufnummern können Sie über Auswählen... Telefonleitungen aus einer Liste auswählen.

➔ Rufnummern und Leitungsnummern eines Benutzers müssen bei integrierter Benutzerverwaltung im superkanonischen Format eingegeben werden. Rufnummern aus dem Active Directory® werden hier so angezeigt wie diese im Active Directory® hinterlegt sind. Beim Laden von Benutzerprofilen im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer werden diese in ein superkanonisches Format konvertiert.

Eigenschaft	Beschreibung
Geschäftlich	Die primäre geschäftliche Rufnummer des Benutzers
Privat	Die private Rufnummer des Benutzers
Mobil	Die Mobilrufnummer des Benutzers. Diese Rufnummer wird u.a. zur automatischen Einrichtung von Rufumleitungen und zum Versand von SMS-Kurznachrichten verwendet.
Mailbox	Die Rufnummer der Mailbox des Benutzers. Die Mailbox ist der persönliche Anrufbeantworter. Diese Rufnummer wird u.a. zur automatischen Einrichtung von Rufumleitungen verwendet.
Recording Server	Die Rufnummer eines externen Call Recording Servers. Dieses Feld wird nur benötigt, wenn Sie nicht den integrierten Call Recording Server sondern einen externen Server verwenden. Ist dieses Feld gefüllt, so wird die angegebene Rufnummer für die Anrufaufzeichnung verwendet. Ist keine Nummer eingetragen, so wird die zentral konfigurierte Nummer verwendet.

3.3.7 Benutzereinstellungen: Dienste

Hier können Sie einstellen bzw. ansehen, welche Dienste und Funktionen des Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer der Benutzer verwenden darf.

Feld	Wert
Chat starten	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer Textmitteilungen an andere Benutzer versenden.
Telefonbücher	Ist diese Option eingeschaltet, so darf der Benutzer Telefonbücher als

verwenden	Kontaktdatenquelle verwenden.
-----------	-------------------------------

3.3.8 Groupware-Anbindung

Hier können Sie festlegen, welche Produktintegration ermöglicht wird.

- Auerswald PBX Call Assist 2 mit Outlook® verwenden
Ist dieser Haken gesetzt, wird der Client sich mit einem eingerichteten Outlook® bzw. Exchange verbinden.
Die Anbindung an Outlook® bzw. Exchange kann mit MAPI und/oder EWS (Exchange Web Services) erfolgen.
Bei der Verwendung von Outlook® kann zusätzlich der Haken Auerswald PBX Call Assist 2 Plug-in in Microsoft Outlook® verwenden gesetzt werden, um das Auerswald PBX Call Assist 2 Outlook® Plug-in zu aktivieren. Dadurch wird in Outlook® eine zusätzliche Toolbar angezeigt, über die kontextsensitiv auf Funktionen von Auerswald PBX Call Assist 2 zugegriffen werden kann. Siehe Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange.

3.3.9 Startoptionen

Hier können Sie festlegen, wann Auerswald PBX Call Assist 2 gestartet wird.

Auerswald PBX Call Assist 2 bei Windows®-Anmeldung starten

Wird diese Option gewählt, so startet Auerswald PBX Call Assist 2 sofort, wenn sich der Benutzer am Computer anmeldet. Diese Option kann auch in den Einstellungen des Programmes geändert werden.

Auerswald PBX Call Assist 2 jetzt starten

Mit diesem Haken lässt sich Auerswald PBX Call Assist 2 direkt nach Fertigstellung der Installation für die erste Benutzung starten.

Profil Dialog

Dieser Dialog zeigt alle konfigurierten Postfächer an. Hier können neue Postfächer hinzugefügt oder entfernt werden, sowie das Standard-Postfach ausgewählt werden.

Aus Outlook® ausgelesene Postfächer werden ausgegraut dargestellt, und können nicht gelöscht werden.

- Standard-Postfach
In diesem Postfach werden Aufgaben erzeugt (falls erwünscht), sowie Kalenderdaten zum Erstellen des Präsenzstatus ausgelesen.
- Nur EWS verwenden (MAPI deaktivieren)
Damit kann die MAPI-Schnittstelle deaktiviert werden. Wird der Haken nicht gesetzt, wird MAPI sowie EWS gleichzeitig verwendet.
- Outlook®-Posteingang mit EWS überwachen
Mit dieser Einstellung überwacht Auerswald PBX Call Assist 2 den Posteingang des Standard-Postfaches, und zeigt ungelesene E-Mails an.

Postfach hinzufügen Dialog

Auerswald PBX Call Assist 2 kann sich an einem Exchange-Server entweder über Windows®-Anmeldung oder mittels Benutzername und Passwort anmelden.

Die für Exchange Web Services nötige URL des Servers kann in der Regel automatisch erkannt werden, und Sie müssen in diesem Dialog nur ihre E-Mail-Adresse eintragen.

- E-Mail-Adresse
Die E-Mail-Adresse des Postfaches das hinzugefügt werden soll.
- Server-URL
Die Adresse des Servers, über die der Exchange Web Service zu erreichen ist.
Diese ist in der Regel in der Form "https://yourserver.domain/EWS/Exchange.aspx"
- Server-URL automatisch erkennen
Diese URL kann in der Regel von Auerswald PBX Call Assist 2 automatisch erkannt werden.
Falls dies nicht möglich ist, kann hier die automatische Erkennung deaktiviert werden, und die Server-URL direkt eingetragen werden.
- Windows®-Anmeldung verwenden
Falls es möglich ist sich gegenüber dem Exchange Server mittels der Domäne zu authentifizieren sollte diese Option gesetzt sein.
Ansonsten fragt Auerswald PBX Call Assist 2 nach Benutzername und Passwort.

4 Nutzung bestehender Kontaktdaten

Sie können Daten Ihrer Kontakte aus anderen Programmen übernehmen bzw. in ihnen nach Kontakten suchen. Außerdem können Sie Funktionen von Auerswald PBX Call Assist 2 aus Microsoft Outlook® und Microsoft® Exchange heraus nutzen. Informationen über unterstützte Kontaktdatenquellen finden Sie auf den folgenden Seiten.

- Unterstützte Datenquellen
- Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange

4.1 Unterstützte Datenquellen

Ein zentraler Bestandteil von Auerswald PBX Call Assist 2 ist die Integration von Kontaktdatenquellen. Basierend auf Kontaktdaten bietet Ihnen Auerswald PBX Call Assist 2 einen umfangreichen Funktionskatalog, der Sie bei Ihrer Arbeit optimal unterstützt.

In Auerswald PBX Call Assist 2 können Sie zahlreiche Kontaktdatenquellen anbinden:

- Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer
Diese vom Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer zur Verfügung gestellte Datenquelle bietet Ihnen Zugriff auf die Kontaktdaten aller Benutzer, die zusammen mit Ihnen Auerswald PBX Call Assist 2 verwenden und am gleichen Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer verwaltet werden. Hierbei handelt es sich in der Regel um Ihre Arbeitskollegen, die ebenfalls Auerswald PBX Call Assist 2 im Einsatz haben.
- Leitungen
Diese Datenquelle wird ebenfalls von Ihrem Administrator am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer verwaltet und gibt Ihnen Zugriff auf alle verfügbaren Telefonleitungen an Ihrer Telefonanlage.
- Auerswald PBX Call Assist 2 Favoriten
Die Datenquelle Favoriten bietet Ihnen schnellen Zugriff auf alle Kontakte, die Sie in Ihren Favoriten abgelegt haben.
- Outlook®
In Auerswald PBX Call Assist 2 können Sie selbstverständlich sämtliche Kontaktdaten aus Ihrem Outlook® nutzen. Dabei steht Ihnen frei, ob Sie nur einzelne Kontaktordner oder alle Kontaktordner eines Outlook®-Postfachs anbinden wollen. Selbstverständlich können Sie hier auch öffentliche Postfächer anbinden, sofern Ihr Exchange-System diese anbietet und Sie darauf Zugriff haben.

4.2 Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange

Auerswald PBX Call Assist 2 arbeitet eng mit Microsoft Outlook® zusammen. Diese Zusammenarbeit besteht aus zwei Komponenten:

- Gemeinsame Datennutzung
Auerswald PBX Call Assist 2 verwendet die MAPI-Schnittstelle um Zugriff auf Informationen aus Outlook® zu erhalten, bzw. Outlook® mit neuen Informationen zu versorgen.
- Toolbar für die Outlook® Benutzeroberfläche
Um Funktionen von Auerswald PBX Call Assist 2 aus Outlook® heraus verwenden zu können, wird auf Wunsch ein COM-Add-in installiert, welches eine Toolbar für den schnellen Zugriff in die Outlook® Oberfläche integriert.

4.3 Gemeinsame Datennutzung

Kontakte

Kontaktinformationen aus der Outlook/Exchange Datenbank können von Auerswald PBX Call Assist 2 gesucht und angezeigt werden.

Kontakte aus anderen Datenquellen können bequem über Auerswald PBX Call Assist 2 in der Outlook/Exchange Datenbank angelegt werden, so dass diese dann dort auch zur Verfügung stehen.

4.4 Auerswald PBX Call Assist 2 Outlook® Plug-in

Um einen kontextsensitiven Zugriff auf Funktionen von Auerswald PBX Call Assist 2 direkt aus Microsoft Outlook® heraus zu ermöglichen, wird bei der Installation eine Plug-in-Toolbar im Outlook® eingerichtet. Diese ermöglicht es u.a. Anrufe aufzubauen, Kontakte zu suchen und Aufgaben zu erstellen.

Installation

Die Einrichtung der Toolbar erfolgt im Rahmen der Auerswald PBX Call Assist 2 Installation.

5 Arbeiten mit Auerswald PBX Call Assist 2

Hier erfahren Sie, wie Sie Auerswald PBX Call Assist 2 für Ihre Aufgaben einsetzen. Bitte wählen Sie ein Thema.

- Programmstart und Übersicht
- Kontakte managen
- Präsenzinformation nutzen
- Kommunikation planen
- Kommunizieren

5.1 Programmstart und Übersicht

Hier erfahren Sie, wie Sie Auerswald PBX Call Assist 2 starten oder beenden können und lernen die Programmoberfläche kennen. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Auerswald PBX Call Assist 2 starten und beenden
- Das Hauptfenster
- Anmeldekonto
- Das Taskleistensymbol
- Das Sprechblaseninfofenster

5.1.1 Auerswald PBX Call Assist 2 starten und beenden

Starten

Im Rahmen der Basiskonfiguration (Startoptionen) wurde bereits angegeben, ob Auerswald PBX Call Assist 2 bei der Windows®-Anmeldung automatisch gestartet werden soll. Dies können Sie auch nachträglich einstellen. Rufen Sie dazu die Auerswald PBX Call Assist 2 Arbeitsplatz-Einstellungen im Windows®-Startmenü auf.

Auerswald PBX Call Assist 2 kann jederzeit manuell über das Windows®-Startmenü gestartet werden.

Beenden

Auerswald PBX Call Assist 2 wird über Beenden im Hauptmenü oder über die entsprechende Funktion im Kontextmenü des Tray Icon beendet.

5.1.2 Anmeldekonto

Im Dialog "Anmeldekonto" konfigurieren Sie, mit welchem Benutzerkonto Sie sich am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer anmelden.

5.2 UCServer konfigurieren

Wurde bei der Auerswald PBX Call Assist 2-Installation oder über Gruppenrichtlinie die Serverkonfiguration nicht für alle Benutzer vorgegeben, kann im Dialog "Anmeldekonto" der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer, zu dem sich Auerswald PBX Call Assist 2 verbindet, geändert werden.

Automatisch konfigurieren

Wurde vom Systemadministrator ein DNS Service Location Record für den Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer konfiguriert, kann der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer automatisch gefunden und konfiguriert werden.

Server suchen

Mit dem Dialog "Server suchen" können Sie alle verfügbaren Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer im Netzwerk lokalisieren und in das Eingabefeld für den Servernamen übernehmen.

5.3 Benutzerkonto konfigurieren

Tragen Sie hier den Benutzernamen und das dazugehörige Kennwort ein, mit dem Sie sich am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer anmelden wollen.

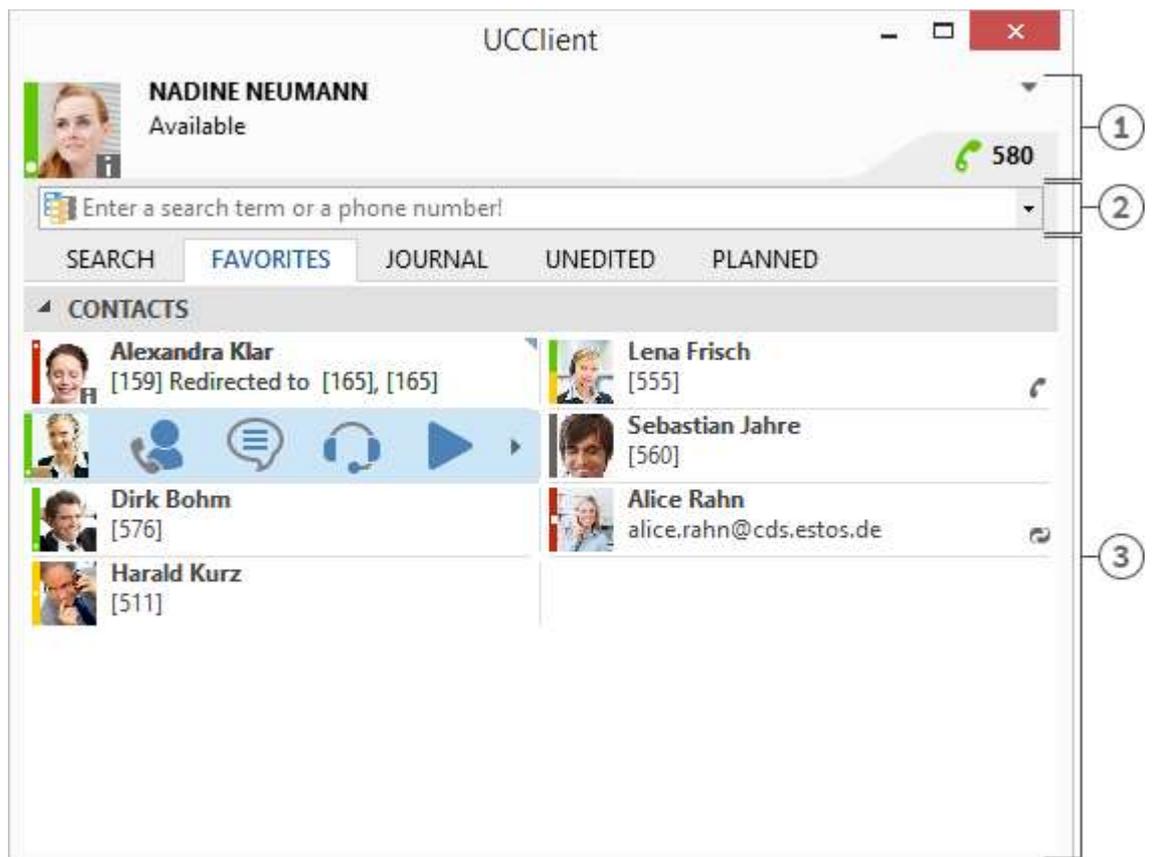
Windows®-Anmeldung verwenden

Wurde vom Systemadministrator die Authentisierung über die Windows®-Domäne am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer aktiviert, kann man sich alternativ über die Windows®-Anmeldung verbinden.

5.3.1 Das Hauptfenster

Das Auerswald PBX Call Assist 2 Hauptfenster gibt Ihnen den Zugang zu den Funktionen, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen.

Die wesentlichen Bereiche des Hauptfensters werden nachfolgend beschrieben.



[1] Meine Präsenz

[2] Sucheingabezeile

[3] Registerkarten für Kontaktsuche, Favoriten, Journal

5.3.1.1 Das Hauptmenü

Das Hauptmenü lässt sich mit dem Hauptmenü-Symbol  öffnen, das sich in der rechten oberen Ecke befindet.

Es enthält Funktionen, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen oder mit denen Sie Auerswald PBX Call Assist 2 Ihren persönlichen Bedürfnissen anpassen können.

-  **Einstellungen**
Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu öffnen. Hier können Sie die wichtigsten Einstellungen von Auerswald PBX Call Assist 2 festlegen oder ändern.
-  **Hilfe**
Öffnet diese Hilfe
-  **Über PBX Call Assist 2**
Hier bekommen Sie Informationen über die Produktversion von Auerswald PBX Call Assist 2 und haben die Möglichkeit, Support-Informationen abzurufen oder Logdateien bereitzustellen.
-  **Beenden**
Beendet Auerswald PBX Call Assist 2

5.3.1.2 Die Sucheingabezeile

Die Sucheingabezeile können Sie jederzeit zum schnellen Auffinden Ihrer Kontakte nutzen oder um unkompliziert eine Wahl abzusetzen.

5.3.1.3 Registerkarten

Sie können folgende Registerkarten in den Vordergrund holen:

- **Kontaktsuche**
Listet die Treffer einer Kontaktsuche
- **Favoriten**
Platz für Ihre wichtigsten Kontakte und Kurzwahltafeln
- **Journal**
Sammelt die zuletzt geführten Gespräche und Anrufe

5.3.2 Das Taskleistensymbol

Über das Taskleistensymbol gelangen Sie immer schnell und gezielt zum Auerswald PBX Call Assist 2 Hauptfenster. Klicken Sie hierzu mit der linken Maustaste auf das Symbol.

Während eines Telefonats können Sie auf diese Weise immer Ihr Gesprächsfenster in den Vordergrund holen. Wenn es keine Gesprächsfenster gibt oder diese bereits alle sichtbar sind, wird Ihnen das Hauptfenster angezeigt. Darüber hinaus wird im Taskleistensymbol immer Ihr aktueller Präsenzstatus angezeigt.

Klicken Sie hingegen mit der rechten Maustaste auf das Taskleistensymbol, können Sie über das Kontextmenü folgende Funktionen ausführen:

- **Präsenzprofile**
Das Menü "Präsenzprofile" zeigt alle konfigurierten Präsenzprofile an und dient schnellen Änderung der eigenen Präsenz. Außerdem kann mit "Status zurücksetzen" ein evtl. manuell gesetzter Präsenzzustand wieder

zurückgenommen werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Seite Die eigene Präsenz.

-  Einstellungen
Öffnet die Auerswald PBX Call Assist 2 Einstellungen, mit denen Sie Auerswald PBX Call Assist 2 Ihren Bedürfnissen anpassen können.
-  Anmeldekonto
Im Dialog "Anmeldekonto" können Sie Ihre aktuelle Serververbindung nachsehen oder sich unter einem anderen Benutzerkonto am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer anmelden.
-  Hilfe
Öffnet diese Hilfe
-  Über PBX Call Assist 2
Hier bekommen Sie Informationen über die Produktversion von Auerswald PBX Call Assist 2 und haben die Möglichkeit, Support-Informationen abzurufen oder Logdateien bereitzustellen.
-  Beenden
Beendet Auerswald PBX Call Assist 2

5.3.3 Das Sprechblaseninfenster

Das Sprechblaseninfenster ist ein kleines Informationsfenster am unteren Bildschirmrand, das Ihnen entgangene Anrufe, neue E-Mails, neue Chats und geplante Anrufe signalisiert.

Immer, wenn Ihnen z.B. ein Anruf entgangen ist oder Sie eine neue E-Mail bekommen, wird das Sprechblaseninfenster angezeigt. Somit sehen Sie immer alle wichtigen Informationen auf den ersten Blick. Auch können Sie zu der entsprechenden Ansicht sofort wechseln, wenn Sie auf die gewünschte Zeile klicken:

Zeile	Funktion
Entgangene Anrufe	Hiermit wird die Registerkarte Unbearbeitet im Hauptfenster geöffnet. So sehen Sie sofort Ihre entgangenen Anrufe auf einen Blick.
E-Mails	Klicken Sie auf die E-Mail-Zeile, um den Posteingang von Outlook® zu öffnen und Ihre neuen E-Mails zu sehen.
Chats	Klicken Sie auf die Chats-Zeile, um die Registerkarte Unbearbeitet im Hauptfenster zu öffnen. Wenn eine einzelner unbeantworteter Chat vorliegt, wird direkt das Fenster Chat zum Beantworten geöffnet.

Das Sprechblaseninfenster können Sie auch schließen. Entweder klicken Sie auf das Schließen-Symbol am rechten oberen Fensterrand oder Sie deaktivieren die entsprechende Option im Einstellungsdialog auf der Seite Verhalten.

5.4 Kontakte managen

Hier erfahren Sie, wie Sie Personen und Ihre Kontaktdetails in Ihrem Datenbestand finden und diese Daten organisieren. Bitte wählen Sie ein Thema:

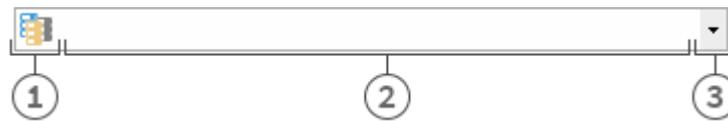
- Die Kontaktsuche

- Kontaktdetails
- Rufnummernformate
- Berechtigungen
- Favoriten
- Der phone-Link

5.4.1 Die Kontaktsuche

5.4.1.1 Suchen über die Eingabezeile

Über die Sucheingabezeile werden die angeschlossenen Datenquellen durchsucht. Die gefundenen Kontakte erscheinen auf der Registerkarte Suchen und können sofort für Ihre Arbeit verwendet oder für den späteren Gebrauch z.B. in die Registerkarte Favoriten gezogen werden.



[1] Datenquellenauswahl

[2] Sucheingabezeile

[3] Erweiterte Suche / letzte Suchbegriffe

Sie können die Sucheingabe mit vier verschiedenen Suchvarianten nutzen:

- Namensuche
Die Namensuche ist der Standardfall bei der Suche. Es werden alle Kontakte gesucht, die den eingegebenen Suchbegriff in den Feldern Name, Vorname, Firmenname und angezeigter Name (sofern vorhanden) aufweisen. Für einige Datenquellen, z.B. Outlook® oder Exchange Web Services, können Sie für die Namensuche in den Einstellungen zu Datenquellen zusätzliche Felder angeben.
- Rufnummernsuche
Sobald Sie in der Sucheingabezeile einen Suchbegriff eingeben, den Auerswald PBX Call Assist 2 als wählbar auswerten kann, wird anstelle der Namensuche eine Rufnummernsuche gestartet. Es werden alle Kontakte gefunden, die die gesuchte Telefonnummer in einem Rufnummernfeld enthalten.
- Suche nach E-Mail-Adresse
Wenn Auerswald PBX Call Assist 2 den Suchbegriff als E-Mail-Adresse erkennt, wird eine Suche über alle E-Mail-Felder gestartet. Es werden alle Kontakte gefunden, die die angegebene E-Mail-Adresse enthalten.
- Detailsuche
Mit Hilfe der Detailsuche können bestimmte Suchbegriffe nur in unterschiedlichen Feldern gesucht werden. So können Sie z.B. alle Kontakte mit Namen "estos" in "Starnberg" finden.

Die Detailsuche wird über eine spezielle Kommasyntax gesteuert. Dabei werden die unterschiedlichen Suchbegriffe durch Kommas getrennt. Allein die Position des Suchbegriffs nach den Kommas bestimmt, in welchem Feld gesucht wird.

Beispiele für Detailsuche

- Sie suchen nach dem Kontakt "Anna Meier". Geben Sie an erster Position den Nachname, an zweiter Position den Vornamen an. Die Sucheingabe lautet "Meier, Anna".
- Sie suchen nach dem Kontakt "Anna Meier" in Starnberg. Der Ort und die Postleitzahl stehen an vierter Stelle. Da der Firmenname unbekannt ist,

wird dieser leer gelassen. Die Sucheingabe lautet somit "Meier, Anna,,Starnberg".

- Sie können auch die Postleitzahl verwenden (Die Postleitzahl von Starnberg ist "82319"). Die Sucheingabe lautet dann "Meier, Anna,, 82319" oder "Meier, Anna,, 82319 Starnberg".
 - Sie suchen nach dem Kontakt "Meier" in der "Münchner Straße". Die Straße steht an fünfter Position. Der Ort ist nicht bekannt und wird daher diesmal leer gelassen. Die Sucheingabe lautet "Meier,,,Münchner". Beachten Sie, dass der Straßenname wie alle anderen Suchbegriffe nicht ausgeschrieben werden muss.
 - Sie suchen nach dem Kontakt "Meier" mit der Rufnummer "08151123456" (Deutschland). Die Sucheingabe ist hierfür "Meier,,,,08151123456".
-
- **Erweiterte Sucheingabe**
Die erweiterte Sucheingabe wird über das Pfeilsymbol am Ende der Eingabezeile aufgerufen. Sie ist hilfreich für Benutzer, die zum Suchen nicht die Kommasyntax verwenden wollen. Bei der Eingabe eines Suchbegriffes wird die entsprechende Kommasyntax automatisch in der Suchzeile eingetragen.

5.4.1.2 Registerkarte Suchen

Auf der Registerkarte Suchen erhalten Sie die Suchergebnisse, wenn Sie durch Eingabe eines Suchbegriffs in der Suchzeile eine neue Suche gestartet haben.

Im Kontextmenü werden zum ausgewählten Kontakt alle verfügbaren Funktionen angezeigt. Das Kontextmenü erhalten Sie, wenn Sie auf einen Kontakt mit der rechten Maustaste klicken. Alternativ können Sie hierfür auch auf dem ausgewählten Kontakt die Kontextmenütaste oder die Eingabetaste drücken.

Einige Funktionen, die auf dem Kontakt ausgeführt werden können, sind als Links verfügbar. Klicken Sie z.B. auf eine Rufnummer, um ein Telefonat zu dem Teilnehmer aufzubauen. Folgende Tabelle listet alle Funktionen auf, die der Default-Installation über die Links ausgeführt werden können.

Typ	Beschreibung
Anzeigename	<p>Öffnet das Fenster <i>Kontaktdetails</i> für den Kontakt. Alternativ können Sie den Kontakt auch mit Doppelklick öffnen.</p> <p>Mit gleichzeitigen Drücken der Strg-Taste wird der Kontakt (falls möglich) zum Bearbeiten geöffnet.</p> <p>Falls es sich um einen automatisch generierten Kontakt handelt (d.h. kein Kontakt zu den Suchkriterien gefunden wurde), kann der Kontakt mit diesem Link oder mit Doppelklick in Outlook® oder über Exchange Web Services gespeichert werden.</p>
Adresszeile	Öffnet den Webbrowser und zeigt die Adresse auf der Landkarte an.

	Mit gleichzeitigem Drücken der Strg-Taste wird eine Route zu dem Kontakt berechnet.
Rufnummer	Wählt die Rufnummer am Telefon und baut ein Gespräch zum Teilnehmer auf. Wenn Sie die Strg-Taste gedrückt halten, während Sie auf die Rufnummer klicken, wird stattdessen der Anruf vorbereitet. Halten Sie hingegen gleichzeitig die Strg-Taste und die Umschalten-Taste, während Sie auf die Rufnummer klicken, wird der Anruf geplant.
E-Mail-Adresse	Öffnet den E-Mail-Editor und trägt die E-Mail-Adresse als Empfänger ein.
Präsenzidentität (z.B. SIP-URI)	Startet einen neuen Chat mit dem Kontakt mit der Präsenzidentität.
Website	Öffnet den Webbrowser mit der Internetseite, die im Kontakt hinterlegt wurde.
Datenquelle (oder Datenquellen-Symbol)	Öffnet den Kontaktordner, aus dem der Kontakt stammt. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur für Outlook®- und Exchange-Kontakte verfügbar ist.

Das Präsenzsymbol gibt Aufschluss über den Anwesenheitsstatus der gefundenen Person. Sie können alle verfügbaren Präsenzinformationen zum Kontakt im Tooltip anzeigen, indem Sie den Mauszeiger auf die Präsenzlampe positionieren.

Die Suchergebnisliste kann nach wahlweise Datenquelle, Anzeigenamen, Nachnamen oder Firma angeordnet werden. Auch können die Gruppierungsreihen ein- oder ausgeblendet werden. Die Einstellungen können Sie über das Kontextmenü setzen, das Sie mit Rechtsklick auf den Spaltenheader erhalten.

Zudem können die gefundenen Kontakte wahlweise aufsteigend (A-Z) oder absteigend (Z-A) sortiert werden. Klicken Sie zum Ändern der Sortierung auf den Spaltenheader, der die Sortierung anzeigt.

Die Ergebnisliste erlaubt die Auswahl mehrerer Kontakte. Halten Sie hierfür die Strg-Taste gedrückt, während Sie mit der Maus einzelne Kontakte selektieren. Die ausgewählten Kontakte können mit der Maus in die Registerkarte Favoriten gezogen werden oder es können die Funktionen ausgeführt werden, die für alle Kontakte verfügbar sind. So können Sie auf diese Weise z.B. eine E-Mail mit mehreren Empfängern schreiben.

Die Suchergebnisliste erlaubt auch das Auswählen und Kopieren einzelner Kontaktfelder des fokussierten Kontakts. Bewegen Sie hierfür den Maus-Cursor über das entsprechende Kontaktfeld oder etwas links oder rechts neben das Kontaktfeld, sofern das Kontaktfeld einen Aktionslink beinhaltet. Sobald der Maus-Cursor wechselt und eine Text-Auswahl andeutet, können Sie mit gedrückter Maustaste und Ziehen die Kontaktfelder auswählen.

Auerswald PBX Call Assist 2 unterstützt zwei verschiedene Ansichten in der Ergebnisliste:

37. Standardmäßig wird nur der zuletzt ausgewählte Kontakt detailliert dargestellt. Für alle anderen Kontakte werden nur die wichtigsten Informationen wie z.B. Name, Firmenname, Präsenz und Datenquelle angezeigt.

38. Alternativ können Sie die Kontaktdetails auch im unteren Bereich der Suchliste anzeigen. Ziehen Sie hierfür den Trennbalken am unteren Rand der Suchergebnisliste mit der Maus nach oben. Der Kontaktdetailbereich wird wieder ausgeblendet, indem Sie den Trennbalken am unteren Fensterrand anordnen. Sie können den Trennbalken auch per Tastatur mit Hilfe der Tastenkombination STRG+G verschieben. Verwenden Sie nun die Pfeiltasten, um die neue Größe des Detailbereichs nach oben oder unten zu ändern. Ihre Eingabe wird mit der Eingabetaste übernommen, mit der ESC-Taste verworfen.

5.4.2 Kontaktdetails

Das Kontaktdetailfenster bündelt alle Informationen und verfügbaren Funktionen zu einem Kontakt. Sie erhalten es, wenn Sie im Kontextmenü eines Kontaktes den Eintrag Kontaktdetails öffnen wählen oder einen Doppelklick auf den Kontakt ausführen.

Alle zum Kontakt verfügbaren Funktionen finden Sie in der Symbolleiste am oberen Fensterrand:

-  Anrufen
Sie können jede zum Kontakt gespeicherte Rufnummer wählen. Die Rufnummern werden kategorisiert mit Symbolen dargestellt:
 -  Geschäftliche Rufnummer
 -  Mobilrufnummer
 -  Private Rufnummer
 -  Weitere Rufnummer
-  Anruf vorbereiten
Die Funktion erlaubt es Ihnen, einen Anruf vorzubereiten. Vorbereitete Anrufe werden unmittelbar vor einem Telefonat erzeugt und erlauben es, spezielle Wahlparameter wie Projektkennziffern etc. vor Aufbau eines Gesprächs auszuwählen.
-  Einen Chat mit dem Kontakt starten.
Die Funktion erlaubt es Ihnen, einen Text basierten Chat zu starten.
-  Neuen Kontakt anlegen
Klicken Sie hier, wenn Sie den vorhandenen Kontakt als Vorlage für einen neuen Kontakt verwenden wollen. Ein typischer Anwendungsfall ist ein weiterer Ansprechpartner in der Firma.
-  Kontaktordner
Wählen Sie diesen Eintrag, um den Kontaktordner zu öffnen, in dem der Kontakt gespeichert wurde. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur verfügbar ist, wenn der Kontakt aus Outlook® oder Exchange Web Services stammt.
-  E-Mail
Wenn Sie zum Kontakt eine E-Mail-Adresse hinterlegt haben, können Sie mit dieser Funktion den E-Mail-Editor mit eingetragener Empfängeradresse öffnen.
-  Website
Wenn Sie zum Kontakt eine Internetseite angegeben haben, können Sie mit dieser Funktion den Webbrowser mit der entsprechenden Website öffnen.
-  Zwischenablage
Diese Funktion kopiert alle Kontaktdetails-Daten in die Zwischenablage. Damit können diese Informationen auch in anderen Applikationen verwendet werden.

5.4.2.1 Registerkarte Übersicht

Die Registerkarte Übersicht zeigt alle Informationen, die zum Kontakt gespeichert wurden. Hier können Sie z.B. alle Telefonnummern, alle Adressen bis hin zum Notiztext sehen.

Einzelne Einträge sind auch mit Links versehen. So können Sie z.B. mit Klick auf eine Rufnummer den Kontakt anrufen, mit Klick auf die E-Mail-Adresse bzw. Web-Adresse eine neue E-Mail verfassen bzw. die Internetseite im Browser öffnen.
Die Registerkarte Übersicht wird automatisch aus der Vorlage *contact.xslt* generiert, die Sie jederzeit beliebig anpassen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Dialoganpassung mit Templates.

5.4.2.2 Registerkarte Journal

Auf der Registerkarte Journal finden Sie alle Anrufe und Gespräche, die Sie mit dem Kontakt geführt haben.
Dieses personalisierte Journal entspricht im Wesentlichen der Registerkarte Journal im Hauptfenster.

5.4.2.3 Registerkarte Unbearbeitet

Auf der Registerkarte Unbearbeitet finden Sie alle als unbearbeitet markierte bzw. ungelesene Einträge, die sich auf den geöffneten Kontakt beziehen.
Bitte beachten Sie, dass diese personalisierte Ansicht im Unterschied zur Registerkarte Unbearbeitet im Hauptfenster stets nach Tagen gruppiert ist, da eine Gruppierung nach Kontakt hier entfällt.

5.4.3 Rufnummernformate

5.4.3.1 Superkanonische Rufnummer

... ermöglicht die eindeutige internationale Identifizierung eines Teilnehmers. Der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer und Auerswald PBX Call Assist 2 verwenden intern ausschließlich das superkanonische Rufnummernformat für alle Telefonnummern. Für die Anzeige wird an verschiedenen Stellen, sofern verfügbar, eine schönere Anzeige verwendet. Telefonaktionen werden mit der gekürzten Telefonnummer durchgeführt. Superkanonische Rufnummern beginnen immer mit einem "+" und haben das folgende Format: +Land Ort Rufnummer.
Dabei werden jedoch *keine* Leerzeichen verwendet. Die Rufnummer enthält ausschließlich Ziffern und "+".
Beispiel: +49301234567

5.4.3.2 Servicenummern

... sind spezielle öffentliche Rufnummern, die nicht im internationalen Format angegeben werden können. Dies sind zum Beispiel der Notruf (110) oder eine Auskunft (118xx). Um solche Rufnummern vom PC aus wählen zu können, müssen diese entweder länger sein als die internen Rufnummern oder als externe Regel konfiguriert sein. Diese Nummern werden direkt als wählbare Rufnummer ohne Leerzeichen angegeben.
Beispiel: 11833

5.4.3.3 Rufnummer

Rufnummer	Beschreibung
Wählbare Rufnummer	... wird immer in dem Format vorgehalten wie es die Telefonanlage benötigt um den Zielteilnehmer zu erreichen. Die Nummer wird hierbei nach den Regeln im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer formatiert.

	<p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rufnummer interne Nebenstellennummer ▪ Amtsholung Rufnummer Nummer des Teilnehmers 12345 im lokalen Ortsnetz ▪ Amtsholung Land Ort Rufnummer Nummer eines Teilnehmers in einem anderen Land
<p>Rufnummer zur Anzeige</p>	<p>... wird vom Auerswald PBX Call Assist 2 verwendet, sofern diese Form aus Landeskenziffer und Ortsnetzkennziffer ermittelt werden kann. +Land (Ort) Rufnummer Beispiel: +49 (30) 123456 Rufnummer des Teilnehmers 123456 in Berlin, Deutschland</p>
<p>➔</p>	<p>Die oben genannten Beispiele gelten für Deutschland und sind sehr stark Länderabhängig. Welche Wahlregeln für Ihren Standort gelten, können Sie in den Standorteinstellungen nachsehen.</p>

5.4.4 Berechtigungen

Die Anzeige der Informationen zu einem Kontakt in den Favoriten hängt davon ab, welche der Informationen der Benutzer sehen darf. Um dies steuern zu können, sind *Berechtigungen* notwendig.

Zusätzlich zur Sichtbarkeit von Informationen steuern die Berechtigungen den Zugriff auf einige kontaktbezogene Aktionen, die der Benutzer über die *ActiveContacts* zur Verfügung hat.

5.4.4.1 Berechtigungsvergabe

Jeder Benutzer kann einem anderen Benutzer oder einem Kontakt, der über Federation am System angebunden ist, Berechtigungen am eigenen Kontakt und den eigenen Leitungen geben. Diese Berechtigungen sind immer additiv zu den bereits durch den Administrator vergebenen Rechten. Sie können einem anderen Nutzer keine Rechte nehmen.

Berechtigungen können über das Kontextmenü der *ActiveContacts* (in den Favoriten), Menüpunkt *Berechtigungen* anpassen, vergeben werden.

Die Berechtigungen betreffen sowohl die Kontaktdaten des Benutzers als auch die durch den Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer zur Verfügung gestellten dynamischen Informationen und Funktionen. Die Berechtigungen an den Kontaktdaten sind fest definiert.

5.4.4.2 Berechtigungsanfragedialog

Wenn ein Benutzer einen Kontakt in seine Favoriten hinzufügt und der Benutzer hat noch keine Berechtigungen an diesem Kontakt, so wird der Kontakt (d.h. die Person) mit einer Berechtigungsanfrage dazu aufgefordert, entsprechende Berechtigungen zu erteilen.

Dazu zeigt der Dialog eine Liste mit den gerade anstehenden Berechtigungsanfragen. Jede Zeile enthält den Namen und/oder die Identität des Kontaktes, der Berechtigungen anfordert. Es können in der Liste einer oder mehrere Kontakte ausgewählt werden.

Unterhalb der Liste befindet sich ein Dropdown-Feld, über welches man eine Berechtigungsstufe auswählen kann, die dann mit Klick auf Übernehmen sofort für die markierten Kontakte übernommen wird. Dabei werden diese Kontakte gleich in die erste Kontaktgruppe in den Favoriten des Hauptfensters übernommen.

Mit Ablehnen kann festgelegt werden, dass die markierten Kontakte keine Präsenzinformationen bekommen sollen. Dies entspricht der Berechtigungsstufe "Gesperrt". Diese Festlegung wird ebenfalls sofort übernommen, die Kontakte erscheinen jedoch nicht in den Favoriten. Soll einem Kontakt, der so gesperrt wurde, nachträglich Berechtigungen erteilt werden, so muss dieser durch "Kontakt hinzufügen..." im Kontextmenü der Favoriten mit seiner Identität zuerst aufgenommen werden.

Die Berechtigungsvergabe kann auch über das Kontextmenü durchgeführt werden, welches sich durch einen Rechtsklick auf die Kontakte anzeigen lässt.

Schließen schließt den Berechtigungsvergabedialog.

5.4.4.3 *Berechtigungsstufen verändern*

Einmal vergebene Berechtigungen können in den Favoriten einfach mit dem Kontextmenü unter Berechtigungsstufe gesehen und geändert werden.

5.4.4.4 *Entfernen von Berechtigungen*

Um einem Kontakt Berechtigungen zu entziehen, geschieht dies ebenfalls über das Kontextmenü mit der Option Gesperrt. Dadurch bekommt der Kontakt keine Status-Updates oder andere Informationen wie den Namen oder die E-Mail-Adresse.

Wird ein Kontakt aus den Favoriten komplett gelöscht, kann man sich entscheiden, ob der Kontakt auf *Gesperrt* gesetzt wird. Ist das nicht gewünscht, wird das Berechtigungslevel komplett zurückgesetzt, sodass dieser eine neue Berechtigungsanfrage starten kann.

5.4.4.5 *Tabelle der Benutzer- und Kontaktberechtigungen*

Die Berechtigungen, die anderen Benutzern gegeben werden können, unterscheiden 5 Stufen:

- **Gesperrt:**
Gesperrte Kontakte sehen außer Ihrem Namen und Ihrer E-Mailadresse keine weiteren Informationen zu Ihrer Person.
- **Öffentlich:**
Öffentliche Kontakte sehen Ihren Name, Ihre Stellenbezeichnung, Firma und E-Mailadresse.
- **Geschäftlich:**
Geschäftskontakte sehen zu gewissen Kontaktinformationen auch begrenzte Informationen zur Ihrer Verfügbarkeit.
- **Teammitglied:**
Teamkollegen sehen detaillierten Kontaktinformationen und differenzierte Präsenzinformationen inklusive Notizen.
- **Persönlich:**
Persönliche Kontakte sehen zu neben Ihren detaillierten Kontakt- und Präsenzinformationen inklusive Notizen auch private Informationen.

Die Übersicht zeigt, bei welchen Berechtigungsstufen welche Kontaktdaten an andere Benutzer weitergegeben werden:

Information	Gesperrt	Öffentlich	Geschäftlich	Teammitglied	Persönlich
Anzeigename	X	X	X	X	X
E-Mail Adresse	X	X	X	X	X
Stellenbezeichnung		X	X	X	X
Telefon geschäftlich			X	X	X
Mobilnummer				X	X
Telefon privat					X
Andere Rufnummer					X
Firma		X	X	X	X
Büro			X	X	X
Adresse geschäftlich			X	X	X
SharePoint/Web-Site			X	X	X
Notiz				X	X

In Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer stehen weitere Informationen und Funktionen zur Verfügung, für die man einem Kontakt Berechtigungen erteilen kann.

Für die Standard-Berechtigungsstufen gilt folgende Definition:

Berechtigung		Gesperrt	Öffentlich	Geschäftlich	Teammitglied	Persönlich
Präsenz sehen			X	X	X	X
Präsenz setzen					X	X
Private Termine sehen						X
Öffentliche Termine sehen				X	X	X
Erste Leitung*	Abgehende Rufnummern sehen			X	X	X

	Ankommende Rufnummern sehen			X	X	X
	Umleitungen sehen			X	X	X
	Umleitungen setzen					X
	Anruf heran holen				X	X



(*) Berechtigungen für Leitungen gelten nur innerhalb des für den Benutzer zuständigen Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer-Dienstes. Federation-Kontakte oder Kontakte anderer Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer-Dienste haben keinen Zugriff auf diese Daten!

5.4.4.6 Administrativ vorgegebene Berechtigungen und Berechtigungsstufen

Der Administrator hat die Möglichkeit, Berechtigungsstufen oder aber auch Einzelberechtigungen vorzugeben. In diesem Fall können die administrativ eingestellten Berechtigungsstufen nicht mehr unterschritten werden. Dies bedeutet insbesondere, dass für die betreffenden Kontakte die kleinste Berechtigungsstufe "Gesperrt" nicht mehr gesetzt werden kann, da immer mindestens die vom Administrator eingetragenen Berechtigungen gelten.



Werden administrativ anstelle von Berechtigungsstufen nur gezielt Einzelberechtigungen vergeben, kann die Berechtigungsstufe nur noch vom Administrator verändert werden.



Für Kontakte, deren Berechtigungen administrativ vergeben wurden, erscheint kein Berechtigungsanfragedialog.

5.4.5 Favoriten

In Auerswald PBX Call Assist 2 können häufig verwendete Kontakte in der Registerkarte *Favoriten* gespeichert und in frei definierbaren Gruppen sortiert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Seite *ActiveContacts*.

Besondere Funktionen der Registerkarte *Favoriten*

Die Registerkarte *Favoriten* hat spezielle Funktionen. So lassen sich z.B. Kontakte in der Suchergebnisliste mit der Kontextmenü-Funktion *Zu Favoriten hinzufügen* in diese Registerkarte aufnehmen.

Leitungsgruppe

Bitte beachten Sie, dass den Inhalt der Gruppe ausschließlich Ihr Administrator ändern kann. Für Sie ist die Gruppe schreibgeschützt. Dies wird durch das Symbol  in der Titelseile verdeutlicht. Werden neue Leitungen hinzugefügt oder alte entfernt, wird die Gruppe entsprechend automatisch aktualisiert.



Sollte die vorgegebene Leitungsgruppe nicht Ihren Bedürfnissen genügen, können Sie die Elemente

in eine von Ihnen zuvor neu erstellte Gruppe kopieren und die vorgegebene Gruppe im Einstellungsdialog anschließend deaktivieren. Beachten Sie aber bitte, dass diese dann nicht mehr bei Änderungen automatisch aktualisiert wird.

5.4.6 ActiveContacts

Kontakte werden auf der Registerkarte Favoriten als sogenannte *ActiveContacts* angezeigt.



Zusätzlich zu ActiveContacts können diese Einträge auch Telefonleitungen und Kurzwahlziele darstellen.

5.4.6.1 ActiveContacts

ActiveContacts zeigen den Status des Kontakts an, dienen als Tasten zum Verbindungsaufbau und gewähren über das Kontextmenü Zugriff auf verschiedene Funktionen.

Der Tooltip zu einem ActiveContact enthält alle verfügbaren Informationen in Textform.

Mit Doppelklick auf einen ActiveContact öffnen Sie ein Fenster mit den jeweiligen Kontaktdetails. Mit der rechten Maustaste öffnen Sie das Kontextmenü mit den für diesen Kontakt zur Verfügung stehenden Funktionen/Aktionen.

Mit der linken Maustaste erscheinen folgende Funktionstasten mit jeweiliger Tooltip Hilfe:

Symbol	Beschreibung
	Einen Chat mit dem Kontakt starten.
	Über die Auswahl Berechtigungen anpassen können die Berechtigungen des Kontaktes an den eigenen Kontaktdaten und -aktionen vergeben werden.

Der aktuelle Status (Verfügbarkeit) des Kontaktes wird je nach den zur Verfügung stehenden Informationen und Diensten dynamisch aktualisiert.

Abhängig von den für diesen Kontakt vorhandenen Berechtigungen werden zusätzlich folgende Symbole angezeigt:

Symbol	Beschreibung
Präsenz	Das Präsenzsymbol zeigt den Kontaktstatus an.



Das Telefonsymbol zeigt die Leitung eines Benutzers und deren Zustand an. Es wird für jede sichtbare, eigene Leitung des Benutzers (maximal zwei) ein Telefon angezeigt. Ist die Leitung umgeleitet, so wird das Telefon noch um einen kleinen Pfeil ergänzt.

5.4.6.2 Leitungen

Repräsentiert der Eintrag eine Telefonleitung, so wird auch hier der Zustand der Leitung dargestellt. Aktionen, wie z.B. Umleitungen setzen, sind im Kontextmenü verfügbar. Welche Aktionen möglich sind, legt der Administrator fest. Ein Doppelklick auf den Eintrag löst hierbei einen Anruf aus.

5.4.6.3 Kurzwahlen

Der Eintrag kann auch als Kurzwahlziel definiert werden. Der Einsatz beschränkt sich nicht auf Telefonate. Es können auch benutzerdefinierte Aktionen auf der Telefonanlage ausgelöst werden (z.B. Türöffner durch Angabe des entsprechenden Systemcodes).

5.4.7 Der phone-Link

Mit der Installation von Auerswald PBX Call Assist 2 wird auf Ihrem System der zusätzliche URL-Handler "phone:" registriert, der es Ihnen erlaubt, in HTML-Dokumenten Verweise auf Rufnummern oder auf das Kontaktdetailfenster zu setzen. Damit können Sie einem Besucher einer Internetseite die Möglichkeit geben, mit Klick auf einem Link ein Telefongespräch zu einem bestimmten Teilnehmer einzuleiten, das Kontaktdetailfenster zu öffnen oder bestimmte Kontakte in die Favoriten aufzunehmen.

Die Verwendung des URL-Handler "phone:" zum Wählen erfolgt analog zu "mailto:" innerhalb des Anchor-Tags im HTML-Code. Als Parameter folgt unmittelbar die zu wählende Rufnummer bzw. die EntryIDs des zu öffnenden Kontakts.

5.4.7.1 Wählen mit dem URL-Handler

Im einfachsten Fall können Sie den phone-Handler benutzen, um per Klick auf einen Link eine Rufnummer zu wählen. Hierfür wird dem Phone-Handler als einziger Parameter die zu wählende Rufnummer angegeben.

Beispiel:

Sie wollen einen Wähl-Link für den Teilnehmer "Heinz Mustermann" mit der Rufnummer "+498912345678" erstellen. Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:+498912345678">Heinz Mustermann anrufen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:

Heinz Mustermann anrufen

5.4.7.2 Kontaktdetailfenster öffnen mit dem URL-Handler

Sie können den phone-Handler auch zum Öffnen von Kontakten verwenden. Hierfür müssen Sie dem Phone-Handler die Entry-IDs des Kontakts (getrennt mit ":") übergeben.

Beispiel:

Sie wollen einen Link zum Anzeigen der Kontaktdetails für den Teilnehmer "Heinz Mustermann" erstellen.

Der Teilnehmer "Heinz Mustermann" hat z.B. folgende EntryIDs:

DatenbankID: DB06 (ODBC-Datenquelle)

DatenspeicherID: ODBC (Bei ODBC: Name der ODBC-Datenquelle)

KontaktID: 1 (ID des Kontakts in der ODBC-Datenquelle)

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:ID:DB06:ODBC:1">Heinz Mustermann öffnen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:

Heinz Mustermann öffnen



Wurde in Auerswald PBX Call Assist 2 die Einstellung getroffen, dass Kontakte standardmäßig zum Editieren geöffnet werden, wird anstelle des Kontaktdetailfenster der Kontakt im Editor (sofern möglich) der Datenquelle geöffnet.

5.4.7.3 Kontakt in die Favoriten aufnehmen mit dem URL-Handler

Der phone-Handler kann auch dazu verwendet werden, um Kontakte in die Favoriten aufzunehmen. Dies können wahlweise Kontakte aus den angebundenen Kontaktdatenquellen oder Federation-Kontakte sein.

Um einen Kontakt aus einer Datenquelle aufzunehmen, muss nach dem Schlüsselwort "phone:" das Schlüsselwort "addcontact:" angegeben werden. Anschließend folgen wie beim Öffnen des Kontaktdetailfenster die Entry-IDs des Kontakts, jeweils mit ":" getrennt. Optional kann noch der Name der Registerkarte und der Gruppenname angegeben werden, in die der Kontakt abgelegt werden soll.



Ohne Angabe von Registerkarten- und Gruppenname wird der Kontakt in der Registerkarte "Favoriten" angelegt.



Wird nur der Registerkartenname angegeben, wird der Kontakt in der ersten Gruppe im Karteireiter angelegt.



Wird nur der Gruppenname angegeben, werden alle Registerkarten durchsucht und die erste gleichnamige Gruppe verwendet.



Ist keine Registerkarte bzw. Gruppe mit dem angegebenen Namen vorhanden, werden diese automatisch angelegt.

Beispiel:

Sie wollen den Kontakt "Heinz Mustermann" in die Favoriten aufnehmen. Der Teilnehmer "Heinz Mustermann" hat die gleichen EntryIDs wie im Beispiel "K Kontaktdetailfenster öffnen".

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:addcontact:DB06:ODBC:1">Heinz Mustermann in die  
Favoriten aufnehmen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann in die Favoriten aufnehmen

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:addcontact:DB06:ODBC:1:support">Heinz Mustermann in  
die Support-Gruppe aufnehmen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann in die Support-Gruppe aufnehmen

Um einen Federation-Kontakt aufzunehmen, wird anstelle der Kontakt-EntryIDs die Präsenzidentität (z.B. SIP-URI) angegeben.

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:addcontact:heinz.mustermann@domain.de:support">Heinz  
Mustermann in die Support-Gruppe aufnehmen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann in die Support-Gruppe aufnehmen

5.5 Präsenzinformation nutzen

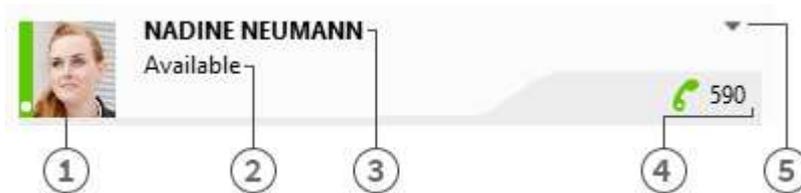
Hier erfahren Sie, wie Sie die Präsenzinformationen steuern und nutzen. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Die eigene Präsenz
- Die Präsenz der Kontakte
- Präsenzsymbole

5.5.1 Die eigene Präsenz

Die Anzeige Meine Präsenz im Hauptfenster stellt die aktuell eingestellte (bzw. vom Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer ermittelte) Präsenzinformation des Benutzers dar. Damit kann der Benutzer jederzeit sehen, wie er im System für andere Benutzer sichtbar ist. Die Oberfläche visualisiert anstehende Termine, Status der Telefone inklusive gesetzter Rufumleitungen und erlaubt Zugriff auf die Einstellungen von Auerswald PBX Call Assist 2.

5.5.1.1 Meine Präsenz



- [1] Meine Präsenz
- [2] Status / Notiz
- [3] Aktuell angemeldeter Benutzer
- [4] Eigene Leitungen
- [5] Hauptmenü

Dieser Bereich besteht aus mehreren Teilen (in der Reihenfolge links nach rechts):

- **Meine Präsenz**
Das große Präsenzsymboll zeigt die aktuell eingestellte (bzw. vom Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer ermittelte) eigene Präsenz des Benutzers. Die verschiedenen in Auerswald PBX Call Assist 2 verwendeten Symbole und Farben finden Sie im Abschnitt Präsenzsymbolle. Das Symbol kann angeklickt werden, um das Menü der Präsenzeinstellungen und Präsenzprofile zu öffnen.
- **Aktuell angemeldeter Benutzer mit Status und Notiz**
Die zwei Textzeilen enthalten in der ersten Zeile den Namen des Benutzers der angemeldet ist und darunter der Status in Textform und die evtl. gerade gesetzte Notiz.
Wird einer der Texte angeklickt, so öffnet sich ein Dialog zur Modifikation der aktuellen Präsenz. In diesem Dialog kann der Status, die Notiz und ein Rufumleitungsprofil ausgewählt werden. Durch Betätigen der "OK"-Schaltfläche werden diese Einstellungen sofort übernommen.
- **Eigene Leitung(en)**
Alle Leitungen des Benutzers werden in Form von Symbolen angezeigt. Weitere Informationen zu Leitungen finden Sie in Leitungsauswahl.
- **Hauptmenü**
Öffnet das Auerswald PBX Call Assist 2 Hauptmenü.

5.5.1.2 Präsenzeinstellungen und Präsenzprofile

Dieses Menü wird durch Klick auf das Präsenzsymboll geöffnet und dient zur schnellen Änderung der eigenen Präsenz oder zur Konfiguration von Präsenzprofilen.

Ein Präsenzprofil wird aus dem Präsenzstatus, einer Notiz und einem Umleitungsprofil gebildet. Die Erstellung eines eigenen Präsenzprofils wird weiter unten in diesem Abschnitt beschrieben.

Präsenzeinträge

Der erste Abschnitt des Menüs zeigt die gerade verfügbaren Präsenzprofile an. Es sind dabei vier vordefinierte vorhanden, eines für jeden Präsenzstatus. Der Menüeintrag beschreibt dabei genau, was bei Auswahl gesetzt wird.

Status zurücksetzen

Hiermit kann der Benutzer einen evtl. manuell gesetzten Präsenzzustand wieder zurücknehmen. Dies verändert die Notiz oder gesetzte Rufumleitungen nicht.

Notiz setzen...

Dieser Menüeintrag öffnet einen kleinen Dialog, der die Eingabe des Notiztextes ermöglicht. Mit Historie... können bereits verwendete Notiztexte wieder eingestellt werden. Mit OK wird der Text übernommen, bei Abbrechen wird der Dialog geschlossen, aber kein Text gesetzt.

Notiz löschen

Löscht die gerade gesetzte Notiz.

Präsenz setzen...

Öffnet einen Dialog, mit dem gleichzeitig alle Aspekte der Präsenz gesetzt werden können. Der Benutzer kann hier seinen Status, die Notiz und ein Rufumleitungsprofil auswählen und durch Bestätigung mit OK setzen. Mit Abbrechen wird der Dialog geschlossen, ohne Änderungen an der Präsenz durchzuführen.

Präsenzprofile bearbeiten...

Öffnet einen Dialog, in dem der Benutzer die Präsenzprofile bearbeiten kann. Es existieren vier vordefinierte Profile, die nicht gelöscht, aber den eigenen Bedürfnissen angepasst werden können. Mit Neu kann der Benutzer auch eigene, zusätzliche Präsenzprofile anlegen. Sowohl durch Bearbeiten als auch Neu wird dabei ein weiterer Dialog geöffnet, der das Einstellen aller Aspekte eines Profils ermöglicht.

5.5.2 Die Präsenz der Kontakte

Jeder an das System angeschlossene Benutzer hat einen eigenen Zustand, seine *Präsenz*. Diese Information wird nach definierten Regeln aus den Status mehrerer Dienste gebildet: Telefoniestatus (Telefonie-Dienst), Kalenderstatus (Kalender-Dienst), Angemeldet/Abgemeldet (System-Dienst) und dem vom Nutzer selbst manuell eingegebenen Status.

Die Präsenz gibt ihnen so jederzeit über die aktuelle Verfügbarkeit eines Kommunikationspartners Auskunft.

Eine Übersicht über die angezeigten Präsenzsymbole und ihre Bedeutung finden Sie unter Präsenzsymbole.

5.5.3 Präsenzsymbole

Jeder Benutzer des Systems hat einen eigenen Zustand, seine *Präsenz*. Diese Präsenz wird nach definierten Regeln aus den Status mehrerer Dienste gebildet: Telefoniestatus (Telefonie-Dienst), Kalenderstatus (Kalender-Dienst), An-Abgemeldet (System-Dienst) und dem vom Nutzer selbst manuell festgelegten Status.

Die Präsenz gibt daher über die Verfügbarkeit eines Kommunikationspartners dynamisch Auskunft, je nach aktuellem Zustand der verschiedenen Dienste.

Mögliche Präsenzstatus

Statusfarbe	Bedeutung
	Anwesend

	Beschäftigt
	Abwesend
	Inaktiv
	Nicht Stören
	Präsenzinformation nicht verfügbar

In Auerswald PBX Call Assist 2 werden zusätzlich zu dieser Präsenzinformation noch folgende Ergänzungssymbole verwendet:

Symbol	Bedeutung
	Wenn ein Kontakt nicht am Server angemeldet ist, wird sein Zustand grau dargestellt
	Bekommt ein Kontakt auf einer seiner Leitungen einen Anruf, so blinkt sein Status rot/orange
	Hat ein Kontakt eine Notiz gesetzt, so wird dies durch ein kleines, schwarzes 'i' in der rechten unteren Ecke symbolisiert.

Neben den kontaktbasierten Präsenzinformationen zeigen die Telefonleitungen verschiedene Status:

Symbol	Bedeutung
	Telefonleitung bereit, kein aktives Gespräch
	Aktives externes Gespräch
	Aktives internes Gespräch
	Wechselnd zwischen rot und grün - Ankommend klingelnd
	Leitung gestört
	Aktive Rufumleitung
	Aktiver Anrufschutz (bei aktivem Anrufschutz wird das Icon für die Rufumleitung nicht angezeigt)

5.6 Kommunikation planen

Hier erfahren Sie, wie Sie mit Auerswald PBX Call Assist 2 Ihre Kommunikation nachverfolgen und planen. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Das Journal

5.6.1 Das Journal

Die Registerkarte Journal im Hauptfenster zeigt Ihnen immer die letzten Gespräche und Chats an. Dabei werden die wichtigsten Informationen in einer Übersicht kurz und knapp zusammengefasst. Die Journaleinträge werden immer nach Tagen gruppiert dargestellt.

Die angezeigten Telefonate verwenden auf der Registerkarte Journal die gleiche Symbolik wie der Journalbrowser:

-  Ankommende externe Gespräche (verbunden)
-  Ankommende entgangene Anrufe von extern (nicht verbunden)
-  Abgehende externe Gespräche (verbunden) und Anrufe (nicht verbunden)
-  Ankommende interne Gespräche (verbunden)
-  Ankommende entgangene Anrufe von intern (nicht verbunden)
-  Abgehende interne Gespräche (verbunden) und Anrufe (nicht verbunden)
-  TextChat

Die Registerkarte Journal verfügt über eine Reihe von Filtern, mit deren Hilfe bestimmte Gespräche bezüglich ihres Typs ein- bzw. ausgeblendet werden können:

-  Heute
Klicken Sie hier, um ausschließlich die Gespräche und Anrufe anzuzeigen, die heute getätigt wurden.
-  Letzte Woche
Klicken Sie hier, um ausschließlich die Gespräche und Anrufe anzuzeigen, die innerhalb der letzten 7 Tage getätigt wurden.
-  Letzter Monat
Klicken Sie hier, um ausschließlich die Gespräche und Anrufe anzuzeigen, die innerhalb der letzten 31 Tage getätigt wurden.

Auerswald PBX Call Assist 2 ermöglicht es Ihnen in dieser Ansicht, die Journaleinträge gezielt nach einem Freitext zu filtern. Geben Sie z.B. in der Journal-Symbolleiste im Eingabefeld Filter den Begriff "123" ein, um nur noch alle Journaleinträge anzuzeigen, die in einer Spalte den Wert "123" beinhalten. Beachten Sie bitte, dass Sie mit dem Freitextfilter ausschließlich die in dieser Ansicht bereits geladenen Daten weiter eingrenzen und so für den schnellen Zugriff unpassende Reihen ausblenden.

In der Registerkarte Journal können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.

	Als nicht bearbeitet markierten Telefonate und Chats werden fett gedruckt hervorgehoben.
	Gespräche, die von anderen Benutzern beantwortet wurden, werden mit blauer Schrift gekennzeichnet.
	Die Journaleinträge können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Beachten Sie bitte, dass die Journaleinträge nur innerhalb Ihrer Gruppe (also pro Tag) nach dem Sortierkriterium sortiert werden.

5.6.2 Der Journalbrowser

Der Journalbrowser von Auerswald PBX Call Assist 2 bietet Ihnen im Gegensatz zur Registerkarte Journal im Hauptfenster eine ausführliche Ansicht über Ihre geführten Gespräche und Anrufe. Zudem können Sie die Einträge über einen beliebigen Zeitraum anfordern und in unterschiedlichen Gruppierungen anordnen.

Die angezeigten Telefonate verwenden im Journalbrowser die gleiche Symbolik wie im Hauptfenster:

-  Ankommende externe Gespräche (verbunden)
-  Ankommende entgangene Anrufe von extern (nicht verbunden)
-  Abgehende externe Gespräche (verbunden) und Anrufe (nicht verbunden)
-  Ankommende interne Gespräche (verbunden)
-  Ankommende entgangene Anrufe von intern (nicht verbunden)
-  Abgehende interne Gespräche (verbunden) und Anrufe (nicht verbunden)
-  TextChat
-  Ankommende AudioChats (verbunden)
-  Ankommende entgangene AudioChats (nicht verbunden)
-  Abgehende AudioChats
-  Ankommende VideoChats (verbunden)
-  Ankommende entgangene VideoChats (nicht verbunden)
-  Abgehende VideoChats

Der Journalbrowser verfügt über eine Reihe von Filtern, mit deren Hilfe bestimmte Telefonate bezüglich Ihres Typs ein- bzw. ausgeblendet werden können:

-  Standard
Mit Klick auf diese Schaltfläche werden alle Typfiltereinstellungen auf den Standardwert zurückgesetzt. Damit werden wieder alle eigenen Rufe angezeigt.
-  Ankommende Rufe
Aktivieren Sie diese Option, um nur ankommende Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl ankommende als auch abgehende Telefonate anzuzeigen.
-  Abgehende Rufe
Aktivieren Sie diese Option, um nur abgehende Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl abgehende als auch ankommende Telefonate anzuzeigen.
-  Interne Anrufe und Gespräche
Aktivieren Sie diese Option, um nur interne Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl interne als auch externe Telefonate anzuzeigen.

-  Externe Anrufe und Gespräche
Aktivieren Sie diese Option, um nur externe Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl externe als auch interne Telefonate anzuzeigen.
-  Anrufe (nicht verbunden)
Aktivieren Sie diese Option, um nur nicht verbundene Telefonate anzuzeigen. Dies beinhaltet auch alle entgangenen Anrufe. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl nicht verbundene als auch verbundene Telefonate anzuzeigen.
-  Gespräche (verbunden)
Aktivieren Sie diese Option, um nur verbundene Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl verbundene als auch nicht verbundene Telefonate anzuzeigen.
-  Mit Gesprächsnotiz
Aktivieren Sie diese Option, um nur Telefonate anzuzeigen, zu denen Gesprächsnotizen gespeichert wurden. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl Telefonate mit und ohne Gesprächsnotizen anzuzeigen.
-  Ohne Gesprächsnotiz
Aktivieren Sie diese Option, um nur Telefonate anzuzeigen, zu denen keine Gesprächsnotiz gespeichert wurde. Deaktivieren Sie diese Option, um Telefonate ohne und mit Gesprächsnotiz anzuzeigen.
-  Rufnummer unterdrückt
Aktivieren Sie diese Option, um auch Telefonate anzuzeigen, zu denen keine Rufnummer vom Gesprächspartner übermittelt wurde. Deaktivieren Sie diese Option, um nur Telefonate anzuzeigen, zu denen die Rufnummer vom Gesprächspartner übermittelt wurde.
-  Öffentliche Einträge
Aktivieren Sie diese Option, um auch Telefonate anderer Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer anzuzeigen. Beachten Sie bitte, dass private Gespräche anderer Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer nicht angezeigt werden. Ebenso können die Journaleinträge anderer Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer in der Regel nicht geändert werden. Deaktivieren Sie diese Option, um nur noch Ihre Telefonate anzuzeigen.
-  Journaltyp filtern
Mit dieser Funktion können Sie nach Journaltyp filtern. Standardmäßig werden  alle Journaltypen angezeigt. Alternativ können Sie  nur TextChats,  nur AudioChats,  nur VideoChats oder  nur Telefonanrufe auflisten.

Darüber hinaus unterstützt Auerswald PBX Call Assist 2 noch weitere Funktionen, um gezielt Journaleinträge zu finden:

- **Datumsfilter** Wählen Sie das gewünschte Startdatum bzw. Enddatum in den Datumsfeldern, um nur Journaleinträge über einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen. Alternativ können Sie auch die vordefinierten Schaltflächen Heute, Letzte Woche oder Letzten Monat benutzen, um den Zeitraum einzustellen.
- **Textfilter** Sie können auch die Journaleinträge nach einem Freitext filtern. Geben Sie z.B. den Namen des gesuchten Gesprächspartners ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Eingabetaste. Alternativ können Sie auch Suche starten klicken, um die Journaleinträge anzufordern.

Der Journalbrowser erlaubt es auch, die Journaleinträge gruppiert darzustellen, d.h. gleichartige Journaleinträge nach einem bestimmten Kriterium zusammenzufassen. Sie können die Gruppierung mit dem Dropdown-Button im Abschnitt Ansicht ändern.

-  Nach Tagen gruppieren
Alle Journaleinträge des gleichen Tages werden zusammengefasst.

-  Nach Kontakten gruppieren
Alle Journaleinträge des gleichen Gesprächspartners werden zusammengefasst.
-  Nach Projekten gruppieren
Alle Journaleinträge, die dem gleichen Projekt zugeordnet sind, werden zusammengefasst.
-  Einfache Ansicht
Die Journaleinträge werden ohne Gruppierung angezeigt.

Weitere Journaleinträge

Standardmäßig werden von Auerswald PBX Call Assist 2 bei der Suche maximal 100 Treffer zurückgegeben. Alle weiteren Journaleinträge, die den Suchkriterien entsprechen, können Sie mit der Schaltfläche Weitere Journaleinträge anfordern. Die Schaltfläche finden Sie in der Statusleiste. Beachten Sie bitte, dass die Schaltfläche nicht angeboten wird, wenn bereits alle Journaleinträge abgeholt worden sind.

Die Druckfunktion im Journalbrowser ermöglicht es Ihnen, wahlweise alle oder nur die selektierten Journaleinträge als Liste zu drucken. Gedruckt wird wie am Bildschirm angezeigt, d.h. mit den aktuellen Gruppierungen und allen sichtbaren Spalten.

Im Journalbrowser können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.

	Im Gegensatz zur Registerkarte Journal im Hauptfenster muss der Journalbrowser manuell aktualisiert werden, insbesondere wenn neue Journaleinträge hinzukommen.
	Als nicht bearbeitet markierte Telefonate und Chats werden fett gedruckt hervorgehoben.
	Gespräche, die von anderen Benutzern beantwortet wurden, werden mit blauer Schrift gekennzeichnet.
	Die Journaleinträge können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Wenn eine Gruppierung eingestellt wurde, werden die Journaleinträge innerhalb jeder Gruppe nach dem Sortierkriterium sortiert.

5.6.3 Der Journaleditor

Der Journaleditor in Auerswald PBX Call Assist 2 erlaubt Ihnen das Nachschlagen und nachträgliche Bearbeiten von Informationen zu einem geführten Gespräch oder Anruf. Er kann z.B. durch Doppelklick auf einen Journaleintrag in einer Journalliste geöffnet werden.

Falls zu dem geöffneten Journaleintrag ein Kontakt verknüpft wurde, können Sie über die Symbolleiste alle Funktionen zum Kontakt ausführen. Ausführliche Beschreibungen zu diesen Funktionen finden Sie unter Kontaktdetails.

Darüber hinaus finden Sie in der Symbolleiste spezielle Funktionen, die Sie für den Journaleintrag ausführen können:

-  Speichern
Klicken Sie hier, um alle Änderungen des Journaleintrags zu speichern.
-  Speichern und schließen
Mit dieser Funktion wird der Journaleintrag gespeichert und anschließend das Editor-Fenster geschlossen.
-  Drucken
Klicken Sie hier, um den Journaleintrag auszudrucken.
-  Druckvorschau
Klicken Sie hier, um eine Druckvorschau des Journaleintrags anzuzeigen. Sie können den Journaleintrag auch aus der Vorschau ausdrucken.
-  Druckereinstellungen
Klicken Sie hier, wenn Sie die Druckereinstellungen zum Ausdrucken des Journaleintrags ändern möchten.
-  Bearbeitet
Ist diese Schaltfläche aktiviert, ist der Journaleintrag als bearbeitet markiert. Aktivieren Sie diese Schaltfläche, wenn Sie den Journaleintrag als bearbeitet markieren wollen.
-  Unbearbeitet
Ist diese Schaltfläche aktiviert, ist der Journaleintrag als unbearbeitet markiert. Aktivieren Sie diese Schaltfläche, wenn Sie den Journaleintrag als unbearbeitet markieren wollen. Unbearbeitete Journaleinträge werden in der Journalansicht fett dargestellt.

Mit dem Journaleditor können folgende Daten im Journaleintrag geändert bzw. ergänzt werden:

-  Kontakt verknüpfen
Mit Drücken der Kontaktauswahl-Schaltfläche öffnet sich der Kontaktauswahldialog, mit dem Sie durch Bestätigen mit OK den ausgewählten Kontakt mit dem Journaleintrag verknüpfen können. Beachten Sie bitte, dass bei diesem Vorgang der Kontaktname sowie der Firmenname aus dem ausgewählten Kontakt in den Journaleditor übernommen werden. Ist zum Journaleintrag ein Kontakt verknüpft, können alle Kontaktaktionen aus dem Journaleintrag heraus ausgeführt werden. So können Sie z.B. den Kontakt unter einer anderen Rufnummer zurückrufen oder eine E-Mail schreiben.
- Kontaktname ändern
Im Kontakt-Namenfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der auch in den Journalansichten erscheint. Beachten Sie bitte, dass der Kontaktname damit vom Namen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- Firmennamen ändern
Im Firmennamensfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der im Journaleintrag gespeichert werden soll. Beachten Sie bitte, dass der eingegebene Firmenname damit vom Firmennamen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- Gesprächsnotiz bearbeiten
Geben Sie Ihre Gesprächsnotiz im Notizfeld des Journaleditors ein.



Beachten Sie bitte, dass Sie Journaleinträge anderer Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer nicht ändern oder speichern können.

5.6.4 Unbearbeitete Telefonate und Chats

Auf der Registerkarte **Unbearbeitet** finden Sie Telefonate und Chats, die Ihre besondere Aufmerksamkeit verlangen. Abhängig von Ihren Einstellungen sehen Sie hier alle Journaleinträge, die als unbearbeitet markiert sind oder alle "Anruf in Abwesenheit" E-Mails, die sich in Ihrem Posteingang befinden und als ungelesen markiert sind. Weitere Informationen finden Sie in den Einstellungen im Abschnitt **Ankommende Anrufe**.

Auf der Symbolleiste der Registerkarte **Unbearbeitet** finden Sie folgende Funktionen:

-  Als bearbeitet markieren
Der ausgewählte Eintrag bzw. die ausgewählten Einträge werden als bearbeitet bzw. gelesen markiert. Dadurch verschwinden die Einträge aus der Ansicht.
-  Alle als bearbeitet markieren
Markiert alle Einträge in der Ansicht als bearbeitet bzw. gelesen. Die Ansicht ist anschließend leer.
-  Interne Rufe
Aktivieren Sie diese Option, um interne Telefonate zusätzlich anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um ausschließlich externe Telefonate anzuzeigen.
-  Nach Tagen gruppiert
Klicken Sie hier, wenn die Einträge in der Liste tageweise zusammengefasst werden sollen.
-  Nach Kontakten gruppiert
Klicken Sie hier, wenn die Einträge des gleichen Gesprächspartners in der Liste zusammengefasst werden sollen.

Auerswald PBX Call Assist 2 ermöglicht es Ihnen in dieser Ansicht, die Einträge gezielt nach einem Freitext zu filtern. Geben Sie z.B. in der Symbolleiste im Eingabefeld **Filter** den Begriff "123" ein, um nur noch alle Einträge anzuzeigen, die in einer Spalte den Wert "123" beinhalten.

In der Registerkarte **Unbearbeitet** können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.

	Eine Symbolübersicht der Einträge finden Sie unter Das Journal .
	Die Telefonate bzw. Anrufe können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Wenn eine Gruppierung eingestellt wurde, werden die Telefonate bzw. Anrufe innerhalb jeder Gruppe nach dem Sortierkriterium sortiert.

5.6.5 Anrufplanung

5.6.5.1 Anrufplanen

Mit Hilfe des *Anrufplanen*-Fensters können Sie Gespräche vormerken, die Sie in der Zukunft führen wollen. Bereits geplante Anrufe sehen Sie in der Registerkarte *Geplant* im Hauptfenster.

In der Symbolleiste des Editors finden Sie alle Funktionen, die Sie für einen geplanten Anruf aufrufen können:

-  **Anrufen**
Klicken Sie auf die obere Hälfte der Schaltfläche, um den Teilnehmer anzurufen. Hierbei wird immer die Telefonnummer gewählt, die in der Editor-Maske im Feld *Rufnummer* angegeben wurde.
In der unteren Hälfte der Schaltfläche können Sie über den Pfeil das Kontakt-Kontextmenü aufrufen. Hier finden Sie alle zum verknüpften Kontakt verfügbaren Aktionen. Eine ausführliche Beschreibung zu diesen Funktionen finden Sie unter *Kontakt*details.
-  **Speichern**
Klicken Sie hier, um den geplanten Anruf und alle Änderungen zu speichern. Der gespeicherte Anruf erscheint auf der Registerkarte *Geplant* im Hauptfenster.
-  **Speichern und schließen**
Mit dieser Funktion wird der geplante Anruf gespeichert und anschließend das Editor-Fenster geschlossen.
-  **Drucken**
Klicken Sie hier, um den geplanten Anruf auszudrucken.
-  **Druckvorschau**
Klicken Sie hier, um eine Druckvorschau des geplanten Anrufs anzuzeigen. Sie können den geplanten Anruf aus der Vorschau heraus auch ausdrucken.
-  **Druckereinstellungen**
Klicken Sie hier, wenn Sie die Druckereinstellungen zum Ausdrucken des geplanten Anrufs ändern möchten.
-  **Geplanten Anruf löschen**
Klicken Sie hier, um den geplanten Anruf zu löschen. Das Editor-Fenster wird anschließend geschlossen. Bitte beachten Sie, dass diese Aktion nicht rückgängig gemacht werden kann.

Status des geplanten Anrufs ändern

In der Symbolleiste können Sie im Abschnitt *Status* mit Hilfe der Dropdown-Schaltfläche den Status des geplanten Anrufs festlegen:

-  **Als in Bearbeitung setzen**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf gerade bearbeiten.
-  **Als erledigt markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf erfolgreich bearbeitet haben.
-  **Als nicht begonnen markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, um zu symbolisieren, dass der geplante Anruf noch ansteht.
-  **Als wartend auf jemand anderen markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie auf jemanden warten müssen, bevor Sie diesen Anruf tätigen können.

-  Als zurückgestellt markieren
Wählen Sie diesen Eintrag, um den geplanten Anruf als zurückgestellt zu kennzeichnen.

Mit dem Editor können folgende Daten für den geplanten Anruf festgelegt bzw. geändert werden:

- **Betreff ändern**
Beim Anlegen eines neuen geplanten Anrufs wird die Betreffzeile automatisch generiert. Sie können diese hier entsprechend Ihren Anforderungen anpassen.
-  **Kontakt verknüpfen**
Mit Drücken der Kontaktauswahl-Schaltfläche öffnet sich der Kontakt-Auswahldialog, mit dem Sie durch Bestätigen mit "OK" den ausgewählten Kontakt mit dem geplanten Anruf verknüpfen können. Beachten Sie bitte, dass bei diesem Vorgang sowohl der Kontaktnamen sowie der Firmenname aus dem ausgewählten Kontakt in den Editor übernommen werden.
- **Kontaktnamen ändern**
Im Kontakt-Namenfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der auch in den Journalansichten erscheint. Beachten Sie bitte, dass der Kontaktnamen damit vom Namen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- **Firmennamen ändern**
Im Firmen-Namenfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der im Journaleintrag gespeichert werden soll. Beachten Sie bitte, dass der eingegebene Firmenname damit vom Firmennamen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- **Rufnummer ändern**
Hier steht die Rufnummer, die beim Drücken auf die obere Hälfte der Anrufen-Schaltfläche gewählt wird. Wenn Sie einen Kontakt zu diesem geplanten Anruf verknüpft haben, können Sie in der Dropdown-Liste eine Rufnummer des Kontaktes wählen. Nichtsdestotrotz können Sie auch eine beliebige Telefonnummer in das Feld eintragen.
- **Startdatum festlegen**
Geben Sie das Startdatum in das entsprechende Feld ein. Damit bestimmen Sie, wann der geplante Anruf geführt werden soll. Alternativ können Sie über den Dropdown-Pfeil den Kalender öffnen, wo Sie einen Tag einfach auswählen können. Hinweis: Falls weder Fälligkeitsdatum noch Erinnerungsdatum gesetzt wurde, so werden diese bei Auswahl des Startdatums ebenfalls automatisch eingetragen.
- **Fälligkeitsdatum eintragen**
Legen Sie hier fest, bis wann der geplante Anruf geführt worden sein soll. Sie können entweder das Datum direkt eintragen oder den Kalender nutzen, den Sie über den Dropdown-Pfeil öffnen.
Hinweis: Falls Sie noch kein Erinnerungsdatum festgelegt haben, wird dieses bei Auswahl des Fälligkeitsdatums automatisch gesetzt.
- **Erinnerung einstellen**
Aktivieren Sie diese Option und tragen Sie ein Erinnerungsdatum mit Uhrzeit ein, um an den Anruf erinnert zu werden. Hierbei öffnet sich zum angegebenen Zeitpunkt das Erinnerungsfenster. Bitte beachten Sie, dass die Erinnerungsfunktion nur für geplante Anrufe ausgeführt wird, die nicht als bearbeitet markiert wurden.
- **Projekt-PIN ändern**
Hier können Sie den geplanten Anruf einem bestimmten Projekt zuordnen. Die Projekte müssen Sie hierfür zunächst definieren. Neue Projekte können Sie in den Einstellungen unter Projekte anlegen.
Beachten Sie bitte, dass die Projekt-PIN nur geändert werden kann, wenn dieses Merkmal in den Einstellungen auf der Seite Projekte aktiviert wurde.

- Notiz ändern
Hier können Sie einen Notiztext eingeben, den Sie zum geplanten Anruf speichern wollen.

5.6.5.2 Geplante Anrufe

Die Registerkarte Geplant gibt eine Übersicht über alle Anrufe, die Sie mit Auerswald PBX Call Assist 2 geplant haben.

Darstellung der geplanten Anrufe

Je nach Bearbeitungsstatus tragen die geplanten Anrufe unterschiedliche Symbole:

-  In Bearbeitung
Der geplante Anruf wird gerade bearbeitet.
-  Erledigt
Der geplante Anruf wurde erfolgreich bearbeitet.
-  Nicht begonnen
Mit der Bearbeitung des geplanten Anrufes wurde noch nicht begonnen.
-  Wartend
Es muss noch auf jemand anderen gewartet werden, um den geplanten Anruf zu bearbeiten.
-  Zurückgestellt
Die Bearbeitung des geplanten Anrufes wurde zurückgestellt.

Außerdem wird der geplante Anruf abhängig vom Status unterschiedlich hervorgehoben:

- Geplante Anrufe, die noch nicht bearbeitet wurden, werden fett dargestellt.
- Alle geplanten Anrufe mit Fälligkeit in der Vergangenheit, die nicht erledigt sind, werden rot hervorgehoben.
- Erledigte geplante Anrufe werden durchgestrichen und erscheinen hellgrau.

Die Ansicht der Registerkarte "Geplant" lässt sich anpassen. Einträge, die bestimmten Kriterien entsprechen, lassen sich ein- bzw. ausblenden.

-  Ohne Datum oder Erinnerung
Aktivieren Sie diese Option, um alle geplanten Anrufe, die weder ein Datum noch eine Erinnerung gesetzt haben, auch anzuzeigen.
-  Erledigte Anrufe
Aktivieren Sie diese Option, um alle geplanten Anrufe, die bereits als erledigt markiert wurden, zusätzlich anzuzeigen.

Der Status der geplanten Anrufe lässt sich über die Symbolleiste oder das Kontextmenü ändern. Markieren Sie hierfür die betreffenden Einträge in der Liste und drücken Sie die entsprechende Schaltfläche:

-  Als in Bearbeitung setzen
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf gerade bearbeiten.
-  Als erledigt markieren
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf erfolgreich bearbeitet haben.
-  Als nicht begonnen markieren
Wählen Sie diesen Eintrag, um zu symbolisieren, dass der geplante Anruf noch ansteht.

-  Als wartend auf jemand anderen markieren
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie auf jemanden warten müssen, bevor Sie diesen Anruf tätigen können.
-  Als zurückgestellt markieren
Wählen Sie diesen Eintrag, um den geplanten Anruf als zurückgestellt zu kennzeichnen.

In der Symbolleiste sind noch weitere Funktionen zur Bearbeitung geplanter Anrufe verfügbar:

-  Löschen
Wählen Sie diese Funktion, um die ausgewählten Einträge zu löschen. Bitte beachten Sie, dass die gelöschten Einträge nicht mehr zurückgeholt werden können.
-  Aktualisieren
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Ansicht zu aktualisieren.

Auerswald PBX Call Assist 2 ermöglicht es Ihnen in dieser Ansicht, die geplanten Anrufe gezielt nach einem Freitext zu filtern. Geben Sie z.B. in der Symbolleiste im Eingabefeld Filter den Begriff "123" ein, um nur noch alle geplanten Anrufe anzuzeigen, die in einer Spalte den Wert "123" beinhalten.

In der Registerkarte Geplant können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.

	Abhängig von Ihren Einstellungen im Abschnitt Geplant öffnet sich zum Bearbeiten der geplanten Anrufe der Auerswald PBX Call Assist 2 Editor oder der Editor von Outlook®.
	Die geplanten Anrufe können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Beachten Sie bitte, dass die geplanten Anrufe innerhalb Ihrer Gruppe, also pro Tag, sortiert werden.

5.6.6 Das Erinnerungsfenster

Das Erinnerungsfenster erinnert Sie an Anrufe, die Sie geplant haben. Es wird immer dann angezeigt, wenn an einen geplanten Anruf erinnert wird. Alle zu erinnernden Anrufe werden in einer Liste dargestellt.

Die geplanten Anrufe werden in der Übersicht unterschiedlich hervorgehoben. Details dazu finden Sie in der Hilfe zur Anrufplanung.

In der Symbolleiste finden Sie die folgenden Funktionen:

-  Anrufen
Klicken Sie auf die obere Hälfte der Schaltfläche, um den Teilnehmer anzurufen. Hierbei wird immer die Telefonnummer gewählt, die beim geplanten Anruf im Feld Rufnummer angegeben wurde.

In der unteren Hälfte der Schaltfläche können Sie über den Pfeil das Kontakt-Kontextmenü aufrufen. Hier finden Sie alle zum verknüpften Kontakt verfügbaren Aktionen. Eine ausführliche Beschreibung zu diesen Funktionen finden Sie unter Kontaktdetailfenster.

-  Geplanten Anruf öffnen
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die in der Liste ausgewählten geplanten Anrufe zu öffnen. Alternativ können Sie einen geplanten Anruf auch mit Doppelklick auf den Listeneintrag öffnen.
-  Später erinnern
Benutzen Sie diese Funktion, um an den geplanten Anruf später noch einmal erinnert zu werden. Markieren Sie hierfür die entsprechenden Einträge aus der Liste und wählen Sie den passenden Zeitraum.

Sie können auch die Erinnerung an den geplanten Anruf abschalten. Wählen Sie hierfür aus dem Menü den Eintrag Nicht mehr erinnern.

-  Geplanten Anruf löschen
Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die ausgewählten geplanten Anrufe in der Liste zu löschen. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nicht rückgängig gemacht werden kann.

	Wenn Sie das Erinnerungsfenster schließen, wird es erst wieder angezeigt, wenn an den nächsten Anruf erinnert werden soll.
	Eine vollständige Übersicht aller geplanten Anrufe finden Sie im Hauptfenster in der Registerkarte "Geplant".
	Der Erinnerungszeitpunkt kann auch geändert werden, wenn Sie den geplanten Anruf im Editor öffnen. Weitere Informationen finden Sie in der Hilfe zur Anrufplanung.

5.6.6.1 Bearbeiten

-  Ungelesenen Chat beantworten / Chat fortsetzen
-  Chat als gelesen markieren
-  Chat löschen; dabei wird nur Ihr Teil des Chats gelöscht, bei andere Teilnehmern wird die Historie nicht verändert
-  Selektierten Chat als Text (unformatiert) oder RichText (formatiert) speichern

5.6.6.2 Suchkriterien

- Datumsfilter
Wählen Sie das gewünschte Startdatum bzw. Enddatum in den Datumsfeldern, um nur Chats eines bestimmten Zeitraumes anzuzeigen. Alternativ können Sie auch die vordefinierten Schaltflächen Heute, Letzte Woche oder Letzter Monat benutzen, um den Zeitraum einzustellen.

- **Textfilter**
Sie können auch die Chats nach einem Freitext filtern. Geben Sie z.B. den Namen des gesuchten Gesprächspartners ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Eingabetaste. Alternativ können Sie auch die Schaltfläche "Suche starten" drücken, um die Chats anzufordern.

5.6.6.3 Ansicht

-  Nur ungelesene Chats anzeigen
-  Vorschau unter dem einzelnen Chat anzeigen

	Die Chat-Historie zeigt unabhängig von den Filtereinstellungen immer alle ungelesenen Chats.
	Die Chat-Historie wird beim Start von PBX Call Assist 2 automatisch geöffnet, wenn Sie neue Chats erhalten haben und Sie die Anzeige neuer Chats in der Sprechblase deaktiviert haben (siehe auch Verhalten).
	Sie können jeden beliebigen gespeicherten Chat fortführen. Das Hinzufügen oder Entfernen von Teilnehmern ist nicht mehr möglich, sobald der Chat in der Historie hinterlegt wurde. (Chats haben keinen Moderator mehr)

5.7 Kommunizieren

Hier erfahren Sie, wie Sie Auerswald PBX Call Assist 2 bei Ihrer täglichen Arbeit und Kommunikation unterstützen kann. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Das Gesprächsfenster
- Leitungseinstellungen
- Rufumleitungen
- Remote Office

5.7.1 Leitungseinstellungen

Alle Leitungen, die dem Benutzer oder dem Computer zugeordnet sind werden als Symbole im Meine Präsenz Bereich angezeigt. Diese wechseln entsprechend dem Telefonstatus der Leitung die Farbe. Über die Menüs, die durch Anklicken geöffnet werden, können je nach Telefonzustand verschiedene Aktionen auf dieser Leitung ausgeführt werden.

5.7.1.1 Einträge im Leitungsmenü:

- **Als Standardleitung auswählen**
Hat ein Benutzer mehr als eine Leitung, so kann er über das Menü festlegen, welches seine Standardleitung sein soll. Alle Telefonaktionen, die keine Angabe der eigenen Leitung verlangen, beziehen sich auf diese Leitung. Die Leitung wird durch Fettschrift hervorgehoben.
- **Telefonsteuerung**
Wird auf einer Leitung telefoniert, können Sie auf dieser Leitung nur steuernd auf das Telefongespräch eingreifen. Andere Aktionen werden nicht angeboten.
- **Rufumleitung setzen...**
Erlaubt das direkte Setzen einer Rufumleitung, ohne eine entsprechende

- Rufumleitung konfigurieren zu müssen. Das letzte Rufumleitungsziel wird gespeichert und beim Öffnen des Dialoges automatisch eingetragen.
- Rufumleitung löschen
Zeigt alle gesetzten Rufumleitungen auf dieser Leitung. Konnte die gesetzte Rufumleitung einem Rufumleitungsprofil zugeordnet werden, wird der Name dieses Profils angezeigt.
- Rufumleitung setzen
Zeigt alle konfigurierten Rufumleitungen, die auf der Leitung aktuell gesetzt werden können.
- Anrufschutz einschalten / ausschalten
Erlaubt Ihnen den Anrufschutz auf der Leitung zu setzen bzw. zu entfernen.
- Remote Office
Verlagert die eigene Nebenstelle auf ein Telefon außerhalb der Firma. Bei abgehenden Anrufen wird die Firmenrufnummer präsentiert. Näheres dazu finden Sie im Abschnitt Remote Office.
- Konfigurierte Feature Codes
Falls im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Feature Codes für Ihr Telefonsystem konfiguriert sind, werden Ihnen diese hier angezeigt.
- Rufnummernunterdrückung aktivieren / deaktivieren
Erlaubt Ihnen die Rufnummernunterdrückung für abgehende Gespräche auf der Leitung zu setzen bzw. zu entfernen. Sie sehen im Menü ob die Rufnummer derzeit übermittelt oder unterdrückt wird. Die Rufnummernunterdrückung müssen Sie in den Einstellungen aktivieren.
- Weitere Einstellungen
 - Rufumleitungen konfigurieren...
Erlaubt Ihnen die Konfiguration von Rufumleitungen.
 - Leitung benennen...
Sie können hier den Namen für die Leitung ändern. So können Sie verschiedenen Endgeräten, die eine gleichlautende Rufnummer verwenden, besser unterscheiden.

5.7.2 Rufumleitungen

Rufumleitungen können über mehrere Kontexte in Auerswald PBX Call Assist 2 gesetzt werden.

Um den Benutzer dabei zu unterstützen, oft genutzte Rufumleitungen wieder zu verwenden und gleichzeitig mehrere Leitungen umleiten zu können, wurden Rufumleitungsprofile integriert.

Soll eine Rufumleitung auf einer eigenen Leitung gesetzt werden, kann man dies über den Leitung-Button im Fensterbereich "Meine Präsenz" erreichen.

Dadurch öffnet sich ein Dialog, der die aktuell verfügbaren Rufumleitungen auflistet und diese neu anlegen oder bearbeiten lässt.

Ein Rufumleitungsprofil besteht aus einem Namen, der Leitung, die umgeleitet werden soll (bzw. der Leitungen, die umgeleitet werden sollen), der Art der Umleitung und der Zielrufnummer.

Neu

Mit Neu kann ein neues Rufumleitungsprofil angelegt werden. In diesem Dialog definiert der Benutzer den Namen des Profils und legt die Leitung fest, die umgeleitet werden soll. Dabei kann er auch Alle auswählen, wenn er mehrere Leitungen besitzt und alle umleiten möchte.

Bearbeiten

Mit diesem Symbol kann das gerade selektierte Rufumleitungsprofil editiert werden.

Löschen

Löscht das selektierte Profil.

5.7.3 Remote Office

Die Funktion Remote Office ermöglicht das Arbeiten von unterwegs oder im Home Office. Mit dieser Funktion kann statt dem eigenen Telefon ein beliebiges anderes Telefon (Remote Office Telefon) verwendet werden.

Die Funktion wird in den Leitungseinstellungen ein- und ausgeschaltet. Ist die Funktion hier nicht sichtbar unterstützt das Telefonsystem dieses Leistungsmerkmal nicht.

Bei aktiviertem Remote Office ändert sich das Verhalten wie folgt:

- Alle Anrufe werden an das Remote Office Telefon weitergeleitet.
- Wenn Sie eine Rufnummer vom PC aus wählen, klingelt zunächst das Remote Office Telefon. Nach Annehmen des Gesprächs werden Sie mit der Zielrufnummer verbunden.

5.7.3.1 Moderatoren

Der Initiator eines Chats ist automatisch dessen Moderator. Er hat erweiterte Rechte und kann weitere Teilnehmer hinzufügen oder entfernen sowie Moderatoren ernennen oder den Moderatorenstatus entfernen.

-  Teilnehmer hinzufügen
Nach Anklicken des Buttons öffnet sich der Suchdialog, in dem Sie alle internen Benutzer sehen. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus und bestätigen Sie den Dialog um die Teilnehmer hinzuzufügen.
Teilnehmer können Sie ebenfalls per Drag & Drop in das Fenster hinzufügen (bei einer SMS-Kurznachricht nur Kontakte mit Mobilrufnummer, bei einem Auerswald PBX Call Assist 2 UCTServer-Chat nur interne Benutzer).
Die maximale Anzahl an Teilnehmern ist auf 30 begrenzt.
-  Teilnehmer entfernen
Um einen Teilnehmer aus dem Chat zu entfernen, öffnen Sie das Kontextmenü des Teilnehmers und Wählen den entsprechenden Eintrag.
-  Teilnehmer zum Moderator ernennen
Um einen Teilnehmer zum Moderator zu ernennen, öffnen Sie das Kontextmenü des Teilnehmers und Wählen den entsprechenden Eintrag.
-  Teilnehmer den Moderatorenstatus nehmen
Um einem Teilnehmer den Moderatorenstatus zu nehmen, öffnen Sie das Kontextmenü des Teilnehmers und Wählen den entsprechenden Eintrag.

5.7.3.2 Links

Auerswald PBX Call Assist 2 erkennt im Chat-Fenster folgende Links:

- Rufnummern
Rufnummern werden als solche angezeigt und können durch Anklicken gewählt werden, sofern Sie den Regeln des Standortes der aktuell ausgewählten Leitung genügen (phone:+4912345612, +49 123 456 - 12, 12 etc.).

- E-Mail-Links
E-Mails werden erkannt. Durch Anklicken wird das Standard-E-Mail-Programm geöffnet (mailto:info@info.de, info@info.de etc.).
- Web-Links
Erkennt alle Internet-Links wie http:, https:, www:, www2:, file:, ftp:, gopher:, ntp:, prospero:, telnet:, news:, wais:
- UNC-Pfade
Erkennt UNC-Pfade (\\server\directory\file)



Enthalten Links Leerzeichen, kann Auerswald PBX Call Assist 2 Anfang und Ende nicht selbst ermitteln. Wenn Sie diese Links durch < und > klammern, wird der Link dennoch korrekt erkannt: <Link mit Leerzeichen>.



Um mit einem Teilnehmer chatten zu können, muss mindestens die Berechtigungsstufe "Öffentlich" vergeben worden sein, welche auch für interne Benutzer administrativ mittels globaler Einstellungen oder Gruppenberechtigungen gesetzt werden kann (siehe auch Berechtigungen).

6 Auerswald PBX Call Assist 2 anpassen

Die Funktionen von Auerswald PBX Call Assist 2 lassen sich an vielen Stellen an Ihre Bedürfnisse anpassen. An erster Stelle steht hierbei der Dialog Einstellungen, zu dem Sie über das Hauptmenü gelangen.

Der Dialog ist in die folgenden Kategorien unterteilt:

- Aussehen und Verhalten
- Telefonie
- Suche
- Zusammenarbeit

6.1 Aussehen und Verhalten

In dieser Kategorie können Sie die Ansicht des Clients anpassen, das Verhalten bei bestimmten Ereignissen steuern, Hotkeys und Tastenkürzel (Shortcuts) vergeben und erweiterte Servicefunktionen nutzen.

- Verhalten
- Hotkeys
- Erweitert

6.1.1 Verhalten

6.1.1.1 Allgemein

Auerswald PBX Call Assist 2 bei Windows®-Anmeldung anzeigen
Verwenden Sie diese Option, wenn beim Systemstart Auerswald PBX Call Assist 2 automatisch gestartet werden soll. Der Client wird in diesem Fall immer minimiert gestartet.

Startvorgang anzeigen

Setzen Sie diesen Haken, wenn Sie während des Startens von Auerswald PBX Call Assist 2 nähere Information am Bildschirm erhalten wollen.

6.1.1.2 Sprechblase anzeigen für

Ist eine dieser Einstellung aktiv, so werden Ihnen mit einem Sprechblaseninfenster an der Taskleiste die entsprechenden Informationen angezeigt.

- Entgangene Anrufe
Anzeige aller unbeantworteten Anrufe
- Ungelesene E-Mails
Anzeige neuer E-Mails im Posteingang
- Chats
Anzeige von neuen, unbeantworteten Chats
- Berechtigungsanfragen
Anzeige offener Berechtigungsanfragen

6.1.1.3 Erweitert

- Kontakte standardmäßig zum Editieren öffnen
Normalerweise werden Kontakte in Auerswald PBX Call Assist 2 zur Anzeige geöffnet. Alternativ können Sie einstellen, dass Kontakte immer zum Editieren geöffnet werden sollen. Durch Halten der Steuerungstaste können Sie, beim Anklicken eines Kontaktes, zu der nicht standardmäßig ausgewählten Aktion wechseln.
- Zuletzt ausgewählten Kontaktdetails-Reiter merken
Mit dieser Funktion öffnen Sie das Kontaktdetailfenster immer in der gleichen Ansicht. Schließen Sie das Kontaktdetailfenster in der Ansicht "Unbearbeitet", so wird beim nächsten Öffnen eines Kontaktes automatisch die Seite "Unbearbeitet" angezeigt.
- Als Standard Telefonie Anwendung registrieren
Hiermit können Sie steuern, ob sich Auerswald PBX Call Assist 2 automatisch beim Start als Standard Telefonie Anwendung registrieren soll. Die Standard Telefonie Anwendung nimmt auf TAPI-Ebene Telefonie-Wählanfragen entgegen und leitet diese an das Telefon bzw. die Telefonanlage weiter.
- Hinweistöne abspielen
Hinweistöne von Auerswald PBX Call Assist 2 werde über Audioschemas von Microsoft® Windows® konfiguriert. Hinweistöne können Sie hier komplett abschalten und die entsprechende Einstellungsseite von Windows® öffnen.

6.1.2 Aktionsfilter

Aktionsfilter sind Regeln, die Ereignisse genauer beschreiben und die es Ihnen somit erlauben, Aktionen nur in bestimmten Fällen auszuführen. Die Aktion wird nur dann ausgeführt, wenn *alle* eingegebenen Regeln zutreffen.

Setzen Sie den Haken bei Filter verwenden, um einen Filter anzulegen. Entfernen Sie den Haken, falls Sie einen bereits definierten Filter vorübergehend deaktivieren, aber nicht sofort löschen wollen.

Klicken Sie auf Hinzufügen... und wählen Sie den Feldnamen, dessen Feldwert eine Bedingung erfüllen soll. Hier werden Ihnen alle Aktionsfelder angeboten.

Nachdem Sie den Feldnamen gewählt haben, geben Sie in der Spalte Regulärer Ausdruck die Regel an, die der Feldwert erfüllen muss.

6.1.2.1 Reguläre Ausdrücke

Hier eine kurze Übersicht der erlaubten regulären Ausdrücke:

Zeichen	Beschreibung
^	Der Anfang der Zeichenkette. Mit dem Caret am Anfang des regulären Ausdrucks wird festgelegt, dass der Feldwert von Anfang an übereinstimmen muss. Der Ausdruck "^0" bedeutet, dass der Feldwert mit einer "0" beginnen muss.
^	Das Caret (^) direkt nach der linken Klammer (()) hat eine andere Bedeutung. Es wird verwendet, um die weiteren Zeichen innerhalb der Klammer auszunehmen. Der Ausdruck "[^0-4]" erlaubt nur Ziffern mit Ausnahme von 0 bis 4.

\$	Das Dollar-Zeichen (\$) bezeichnet das Ende der Zeichenkette. Der Ausdruck "152\$" ist nur für Zeichenketten gültig, die mit "152" aufhören.
	Das Pipe-Zeichen () erlaubt beide Zeichen, zwischen denen es steht. Der Ausdruck "8 9" erlaubt "8" oder "9".
.	Der Punkt (.) erlaubt jedes Zeichen (oder jede Ziffer).
*	Der Stern (*) zeigt an, dass das Zeichen links davon 0-mal oder öfter vorhanden sein muss.
+	Das Plus (+) ist ähnlich zum Stern, nur dass das Zeichen links davon mindestens einmal vorhanden sein muss.
?	Das Fragezeichen (?) zeigt an, dass das Zeichen links von ihm 0 oder 1-mal vorhanden sein muss.
[]	Die eckigen Klammern ([und]) signalisieren eine Menge von Zeichen, die an dieser Stelle erlaubt sind.
\	Der Backslash wird als Escape-Sequenz verwendet. Soll nach einem "+" gesucht werden, so müssen Sie "\\+" schreiben.



Tipp: Das Caret-Zeichen (^) finden Sie auf der deutschen Tastatur ganz links oben.

6.1.2.2 Filter prüfen

Sie können hier Ihre Eingabe sofort überprüfen. Tragen Sie einen Beispielwert in das gleichnamige Feld ein. Der Beispielwert wird auf alle regulären Ausdrücke angewendet. Die Symbole neben den Feldnamen zeigen Ihnen an, ob der Beispielwert auf den regulären Ausdruck passt.

-  Das blaue Symbol zeigt Ihnen an, dass entweder kein Beispielwert eingetragen wurde oder dass der eingetragene Beispielwert nicht auf den regulären Ausdruck passt.
-  Das grüne Symbol zeigt Ihnen an, dass der eingetragene Beispielwert auf den regulären Ausdruck passt.
-  Das rote Symbol zeigt Ihnen an, dass der reguläre Ausdruck nicht gültig ist. Korrigieren Sie in diesem Fall den regulären Ausdruck.

6.1.2.3 Beispiele

Effekt	Aktionsfeld	Regulärer Ausdruck
Ausführen nur bei internen Anrufen	<Call.Internal>	1
Ausführen nur bei externen Anrufen	<Call.Internal>	0

Ausführen nur bei Anrufern aus Deutschland	<Call.NumberSC>	^\+49
Ausführen nur bei Anrufern aus Deutschland oder der Schweiz	<Call.NumberSC>	^\+49 ^\+41
Ausführen bei Anrufen, zu denen kein Kontakt gefunden wurde	<Call.ContactEntryID>	^\$
Ausführen nur bei Kontakten von der Firma "estos GmbH"	<Contact.Company>	^estos GmbH\$
Ausführen nur bei Terminen mit hoher Priorität	<Appointment.Importance>	2
Ausführen nur bei Terminen, die um 9 Uhr beginnen (deutsches Datumsformat)	<Appointment.StartTime>	09:00
Ausführen nur bei Terminen, die um 9 Uhr beginnen (US-amerikanisches Datumsformat)	<Appointment.StartTime>	9:00:00 AM
	Beachten Sie bitte, dass zu einem bestimmten Ereignis nicht alle Felder verwendet werden können. So stehen z.B. für Telefonie-Ereignisse keine Termin-Felder zur Verfügung. Eine vollständige Übersicht aller Felder und die jeweils möglichen Ereignisse finden Sie im Abschnitt Aktionsfelder.	
	Aktionsfelder, die einen Datums- und Zeitwert repräsentieren, wie z.B. <Appointment.StartTime> verwenden das am Computer konfigurierte Datumsformat. Dies entspricht der Darstellung, wie es Auerswald PBX Call Assist 2 in der Journalansicht in der Spalte "Datum" anzeigt. Beispiel: "Mo 02.07.2012 15:10:25" (Deutschland) bzw. "Mon 7/2/2012 3:10:25 PM" (USA). Die Spalte "Datum" können Sie mit Rechtsklick auf die Tabellenspaltenüberschriften in der Registerkarte Journal hinzufügen.	

6.1.3 Aktionsfelder

Beim Anlegen benutzerdefinierter Aktionen können in Auerswald PBX Call Assist 2 bestimmte Felder als Platzhalter verwendet werden, die beim Ausführen der Aktion durch den entsprechenden Wert (z.B. Rufnummer des Gesprächsteilnehmers) ersetzt werden. Auch beim Anlegen von Aktionsfiltern finden die Aktionsfelder ihren Einsatz.

Die Aktionsfelder lassen sich in drei verschiedene Gruppen unterteilen:

- Telefonie-Aktionsfelder
- Kontakt-Aktionsfelder
- Termin-Aktionsfelder

6.1.3.1 Telefonie-Aktionsfelder

Feldname	Beschreibung
----------	--------------

<Call.NumberSC>	Die Rufnummer im kanonischen Format (z.B. +49301234567)
<Call.ContactEntryID>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Kontakts, falls einer gefunden wurde
<Call.ContactEntryIDStore>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Messagestore, in dem der Kontakt gefunden wurde
<Call.ContactEntryIDDB>	Der Datenbank-Identifizier der Datenbank, in der der Kontakt gefunden wurde
<Call.ContactName>	Der Anzeigename des Kontakts, falls für den Anruf ein Kontakt gefunden wurde
<Call.Origin>	Die Richtung des Anrufs: 1 für "abgehend", alle anderen bedeuten "ankommend"
<Call.Internal>	Zeigt an, ob der Anruf intern oder extern ist: "1" für intern, "0" für extern
<Call.Private>	Zeigt an, ob der Anruf als Privatgespräch gekennzeichnet wurde: "1" bei Privatgesprächen
<Call.ProjectName>	Der Projektname, falls dem Telefonat ein Projekt zugeordnet wurde
<Call.ProjectPIN>	Die PIN des Projekts, falls dem Telefonat ein Projekt zugeordnet wurde
<Call.Note>	Beinhaltet die Gesprächsnotiz
<Call.MSN>	Die Nummer der eigenen Nebenstelle
<Call.MSNSC>	Die Nummer der eigenen Nebenstelle im kanonischen Format
<Call.MSNName>	Der Name, der zu der eigenen Nebenstelle gefunden wurde
<Call.RedirectingSC>	Die Rufnummer im kanonischen Format, die weitergeleitet hat
<Call.RedirectingName>	Der Name des Kontakts, der das Gespräch weitergeleitet hat
<Call.HoldNumberSC>	Die Nummer des Kontakts, der gerade gehalten wird
<Call.CreatedTime>	Der Zeitpunkt, zu dem der Anruf vom Server erzeugt wurde
<Call.ConnectedTime>	Der Zeitpunkt, zu dem der Anruf angenommen wurde
<Call.DisconnectedTime>	Der Zeitpunkt, zu dem der Anruf oder das Gespräch beendet wurde

6.1.3.2 Kontakt-Aktionsfelder

Feldname	Beschreibung
<Contact.DatabaseName>	Lesbarer Name der Datenbank, aus der der Kontakt stammt
<Contact.EntryID>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Kontakts
<Contact.EntryIDStore>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Messagestore, in dem der Kontakt gespeichert wurde
<Contact.EntryIDDB>	Der Datenbank-Identifizier der Datenbank, in der der Kontakt gespeichert wurde
<Contact.CtiServerUserName>	Der CTI-Benutzername, falls es sich um einen CTI-Benutzer handelt
<Contact.DisplayName>	Der Anzeigename des Kontakts
<Contact.FirstName>	Der Vorname des Kontakts
<Contact.LastName>	Der Nachname des Kontakts
<Contact.JobTitle>	Die Berufsbezeichnung des Kontakts
<Contact.Company>	Der Firmenname des Kontakts
<Contact.Department>	Die Abteilung des Kontakts
<Contact.OfficeRoomNumber>	Die Büronummer des Kontakts
<Contact.CustomerID>	Die Kundennummer des Kontakts
<Contact.BusinessAddressStreet>	Die Straße der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressPostalCode>	Die Postleitzahl der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressCity>	Die Stadt der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressState>	Das Bundesland der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressCountry>	Das Land der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.PrivateAddressStreet>	Die Straße der Kontakt-Privatadresse

<Contact.PrivateAddressPostalCode>	Die Postleitzahl der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressCity>	Die Stadt der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressState>	Das Bundesland der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressCountry>	Das Land der Kontakt-Privatadresse
<Contact.OtherAddressStreet>	Die Straße der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressPostalCode>	Die Postleitzahl der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressCity>	Die Stadt der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressState>	Das Bundesland der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressCountry>	Das Land der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.EMail>	Die erste E-Mail-Adresse des Kontakts
<Contact.EMail2>	Die zweite E-Mail-Adresse des Kontakts
<Contact.EMail3>	Die dritte E-Mail-Adresse des Kontakts
<Contact.SIPAddress>	Die SIP-Adresse des Kontakts
<Contact.WebPageURL>	Die Web-Adresse des Kontakts
<Contact.PhoneBusiness>	Die erste geschäftliche Rufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneBusiness2>	Die zweite geschäftliche Rufnummer des Kontakts
<Contact.CompanyMainTelephoneNumber>	Die Firmenrufnummer des Kontakts
<Contact.AssistantTelephoneNumber>	Die Assistenz-Rufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneHome>	Die erste Privatrufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneHome2>	Die zweite Privatrufnummer des Kontakts
<Contact.PrimaryTelephoneNumber>	Die Primärrufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneMobile>	Die Mobilrufnummer des Kontakts

<Contact.CarTelephoneNumber>	Die Autotelefon-Rufnummer des Kontakts
<Contact.RadioTelephoneNumber>	Die Funkrufnummer des Kontakts
<Contact.PagerTelephoneNumber>	Die Pager-Rufnummer des Kontakts
<Contact.OtherTelephoneNumber >	Die weitere Rufnummer des Kontakts
<Contact.CallbackTelephoneNumber>	Die Rückruf-Rufnummer des Kontakts
<Contact.ISDNTelephoneNumber>	Die ISDN-Rufnummer des Kontakts
<Contact.TTYTTDTelephoneNumber>	Die Hörbehinderten-Rufnummer des Kontakts
<Contact.FaxBusiness>	Die geschäftliche Faxnummer des Kontakts
<Contact.FaxHome>	Die private Faxnummer des Kontakts
<Contact.Body>	Der Notiztext des Kontakts
<Contact.IsPrivateContact>	Zeigt an, ob es sich um einen Privat- oder Geschäftskontakt handelt
<Contact.IsCtiServerUser>	Zeigt an, ob es sich um einen CTI-Benutzer handelt
<Contact.DirectWebLink>	Der Web Applikation Link des Kontakts für Web-basierende CRM-Systeme
<Contact.Custom0> - <Contact.Custom19>	Inhalt der benutzerdefinierten Kontaktfelder "Custom0" bis "Custom19"

6.1.3.3 Termin-Aktionsfelder

Feldname	Beschreibung
<Appointment.EntryID>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Termins
<Appointment.OwnerName>	Der Eigentümer des Termins
<Appointment.DataSource>	Der Datenbank-Identifizier der Datenbank, in der der Termin gespeichert wurde
<Appointment.StartTime>	Das Startdatum und die Startuhrzeit des Termins

<Appointment.EndTime>	Das Enddatum und die Ende Uhrzeit des Termins
<Appointment.Duration>	Die Dauer des Termins
<Appointment.Subject>	Die Betreffzeile des Termins
<Appointment.Body>	Der Notiztext des Termins
<Appointment.AllDay>	Zeigt an, ob es sich um einen ganztägigen Termin handelt
<Appointment.Status>	Zeigt den Status des Termins an
<Appointment.Category>	Die Kategorie(n) des Termins
<Appointment.Importance>	Die Wichtigkeitsstufe des Termins
<Appointment.Sensitivity>	Die Vertraulichkeitsstufe des Termins

6.1.3.4 Ereignisbezug

Abhängig vom Ereignis, für das eine benutzerdefinierte Aktion bzw. ein Aktionsfilter angelegt wurde, können verschiedene Aktionsfelder verwendet werden:

Ereignis	Verfügbare Aktionsfelder
Bei ankommenden Anruf Bei abgehenden Anruf Bei Gesprächsende Bei Gesprächsannahme Bei Änderung der Gegenstelle	Telefonie-Aktionsfelder Kontakt-Aktionsfelder
Bei Termin (beschäftigt) Bei Termin (abwesend)	Termin-Aktionsfelder
Automatisch geöffnetes Kontaktdetailfenster	Kontakt-Aktionsfelder
Nach xx Minuten Leerlauf Bei inaktiver Konsole	-

6.1.4 Benutzerdefinierte Aktionen

Benutzerdefinierte Aktionen dienen zur Ausführung von Programmen bei bestimmten Anruf Aktionen. Dem zu startenden Programm können dabei einige Informationen als Kommandozeile übergeben werden. In den meisten Fällen wird es sich dabei um von Ihnen selbst entwickelte Applikationen handeln, die zusätzliche Funktionen ausführen wenn z.B. ein Anruf signalisiert wird.

In der Liste werden Ihnen alle konfigurierten Aktionen angezeigt. Sie können neue Aktionen hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Aktionsname

Vergeben Sie hier einen Namen, der angezeigt wird. Dieser Name ist nur zu Ihrer Information und wird in die Liste der verfügbaren Aktionen auf der Einstellungsseite Verhalten eingetragen.

Applikation

Geben Sie hier den Pfad zu der Anwendung ein, die Sie ausführen wollen. Sie können auch ein Dokument angeben, das geöffnet werden soll. Darüber hinaus können hier vorgegebene Feldnamen eingetragen werden, die bei Programmstart durch die entsprechenden Werte des Anrufs, Kontakts oder Termins ersetzt werden. Eine Übersicht finden Sie im Abschnitt Aktionsfelder.

Kommandozeile

Geben Sie hier ein, welche Kommandozeile dem Programm übergeben werden soll. Wie bei der Applikationszeile können hier ebenfalls vorgegebene Felder verwendet werden, die bei Programmstart durch die entsprechenden Werte des Anrufs, Kontakts oder Termins ersetzt werden. Eine Übersicht finden Sie im Abschnitt Aktionsfelder.

Verzeichnis

Das Verzeichnis in dem die Anwendung gestartet werden soll.

Modus

Hier können Sie angeben, wie das Programm gestartet werden soll (maximiert, minimiert, normal oder versteckt). Nicht jede Anwendung wertet dieses Kommando aus!

Beispiel:

Es soll eine benutzerdefinierte Aktion angelegt werden, die die Homepage des Anrufers automatisch öffnet.

216. Geben Sie der Aktion einen sprechenden Namen, z.B. "Webseite öffnen".
217. Tragen Sie in der Applikationszeile den vollständigen Pfad zu Ihrem Internet-Browser ein, z.B. "C:\Program Files (x86)\Mozilla Firefox\firefox.exe".
218. Als Parameter erwartet der Browser die URL der Internetseite, die geöffnet werden soll. Die URL wird von Auerswald PBX Call Assist 2 im Kontakt-Aktionsfeld "WebPageURL" zurückgegeben. Geben Sie in der Kommandozeile den Feldnamen "<Contact.WebPageURL>" ein oder klicken Sie auf "Feld hinzufügen" und wählen Sie den gleichnamigen Eintrag aus der Liste aus.
219. Das Ausführungsverzeichnis müssen Sie nicht angeben. Lassen Sie daher die Zeile "Verzeichnis" einfach frei.
220. Da der Browser mit der Homepage angezeigt werden soll, stellen Sie den Modus auf "Normal starten".

6.1.5 Hotkeys

Hinter dem Begriff Hotkey verbirgt sich die Möglichkeit, systemweite Tastenkombinationen zu definieren (auch in Kombination mit den Sondertasten Alt, Strg und Shift), die es ermöglichen Rufnummern aus nahezu allen Programmen heraus zu wählen bzw. ein Gespräch zu beenden (Hörer auflegen). Die Tastenkombination definieren Sie in diesem Einstellungsdialog. Mit der Taste Entfernen (Entf) löschen Sie den Hotkey.

Markierte Rufnummer wählen, sonst Kontaktsuche starten

Damit eine Rufnummer gewählt wird, muss die Rufnummer mit der Maus in dem

entsprechenden (Windows®-)Fenster/-Applikation markiert sein. Wird keine wählbare Rufnummer markiert, so wird von Auerswald PBX Call Assist 2 versucht die Zeichen als einen Kontakt zu interpretieren und eine Kontaktsuche wird gestartet.

	Den Hotkey können Sie auch in Outlook® selbst verwenden. So können Sie auch jede Rufnummer in einem Kontakt wählen indem Sie die Rufnummer markieren. Verwenden Sie den Hotkey auch um einen Kontakt in das Telefon Status Fenster zu übernehmen. Den Rückruf aus dem Journal können Sie auch mit dem Hotkey starten.
	Wählen aus einer Konsolen-Anwendung (DOS Fenster): Sollte das direkte markieren der Rufnummer mit der Maus nicht funktionieren, so aktivieren Sie zuvor den Bearbeitungsmodus der Konsole ([ALT]+[Leertaste]).

Diese Taste auch zum Annehmen benutzen
Ist diese Einstellung ausgewählt, so können Sie mit dem Hotkey, der zum Wählen benutzt wird auch ein Gespräch annehmen, sofern Ihr Telefon diese Funktion unterstützt.

Auflegen

Hier legen Sie den Hotkey zum Beenden der aktiven Verbindung fest.

Hauptfenster anzeigen

Hier lässt sich Auerswald PBX Call Assist 2 mit nur einem Tastendruck maximieren (falls Anwendung nur als Tray-Symbol angezeigt wird) oder in den Vordergrund holen (falls Anwendung durch andere Fenster verdeckt wird). Der Fokus wird dabei in das Sucheingabefeld gesetzt, so dass sofort mit einer Suche begonnen werden kann.

	Die eingestellten Hotkeys sind systemweite Tastenkombinationen, d.h. sie können nicht für zwei oder mehrere Applikationen identische Hotkeys vergeben.
	Das Wählen mit dem Hotkey verwendet die Windows® Zwischenablage und die Tastenkombination [STRG]+[C]. Der Inhalt der Zwischenablage kann dabei verändert und die Tastenkombination [STRG]+[C] nicht als Hotkey verwendet werden. Berücksichtigen Sie diese Einschränkungen bei der Benutzung dieser Funktion.
	Aus Anwendungen, welche mit höheren Rechten als Auerswald PBX Call Assist 2 gestartet wurden, können keine Rufnummern oder Kontakte übernommen werden. Wird in einer solchen Anwendung trotzdem die Hotkeytaste gedrückt, werden Sie jedoch nochmals mit einem Hinweis-Dialog erinnert. Diesen Hinweis kann Auerswald PBX Call Assist 2 allerdings nur anzeigen wenn der Hotkey zusammen mit der [STRG] oder [ALT] Taste verwendet wird (Windows®-Einschränkung).

6.1.6 Tastenkürzel (Shortcuts)

Zur Steigerung Ihrer Produktivität können Sie für bestimmte Funktionen der Applikation Tastenkürzel (engl. shortcuts) hinterlegen. Somit lassen sich bestimmte Aufgaben und Funktionen nur mit einem Tastendruck erreichen oder ausführen.

Alle verfügbaren Funktionen, welchen Sie eine Tastenkombination zuweisen können, sind in der Liste enthalten und nach Einheiten sortiert.

Eine Tastenkombination einer Funktion zuordnen:

Klicken Sie hierfür in die zweite Spalte so dass ein Eingabecursor erscheint. Jetzt drücken Sie einfach die gewünschte Tastenkombination.

Eine Tastenkombination löschen:

Hierfür steht der Knopf "Löschen" zur Verfügung oder - wenn Sie gerade dabei sind eine Tastenkombination zuzuordnen - drücken Sie einfach die Taste "Entfernen" [Entf].

Geänderte Tastenkürzel wieder auf den Standardwert zurücksetzen:

Hierfür stehen Ihnen die 2 Buttons mit der Aufschrift "Zurücksetzen" oder "Alle zurücksetzen" zur Verfügung.

	<p>Die Tastenkürzel von ausgegrauten Funktionen können nicht verändert werden. Dies kann folgende Gründe haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> 221. Die Tastenkombination wurde vom Hersteller vorgegeben 222. Die Tastenkombination wurde vom Systemadministrator per Gruppenrichtlinien vorgegeben
	<p>Sollte ein Tastenkürzel mit dem Hotkey einer anderen installierten Applikationen in Konflikt geraten, so definieren Sie eine neue Taste oder löschen die vordefinierte Tastenkombination.</p>

6.1.7 Erweitert

Alle Meldungen anzeigen

Auerswald PBX Call Assist 2 verwendet oft Meldungsfenster, die Sie mit der Option "nicht mehr anzeigen" für zukünftige, gleichartige Fälle automatisch ausblenden können. Verwenden Sie diese Funktion, um alle so verborgenen Meldungsfenster wieder anzuzeigen.

Layout zurücksetzen

Klicken Sie hier, um das aktuelle Layout des Clients zu verwerfen und wieder zurückzusetzen. Das beinhaltet das Wiederherstellen der ursprünglichen Spaltenbreiten in den Übersichten (z.B. bei Journal, Geplanten Anrufen etc.) sowie das Neuordnen aller Registerkarten im Hauptfenster. Gespeicherte Kontakte bleiben Ihnen dennoch erhalten.

6.1.8 Dialoganpassung mit Templates

Auerswald PBX Call Assist 2 verwendet XSLT Templates zur Darstellung von XML Daten als html-Seiten. Die XSLT Template Dateien liegen im *templates* oder *templates/default* Verzeichnis.

Verzeichnis	Verwendung
<i>templates</i>	In dieses Verzeichnis sollten Sie von Ihnen geänderte Dateien speichern, falls Sie eine der unter <i>templates/default</i> ausgelieferten Dateien ändern möchten.

<i>templates/default</i>	Konfigurationsdateien, die mit dem Produkt installiert wurden. Diese werden bei einem Update des Produktes überschrieben.
--------------------------	---

XSLT Processor

Auerswald PBX Call Assist 2 stellt die Daten als XML zur Verfügung. Diese XML Daten werden mit Hilfe eines XSLT Templates und einem XSLT Processor zu einer html-Seite verarbeitet. Als XSLT Processor wird wahlweise Sablotron oder der Microsoft® XML Parser verwendet.

Entwicklung von eigenen Templates

Sie können eigene Templates entwickeln und verwenden. Dazu sollten Sie sich mit der XSLT Syntax vertraut machen. Hilfe dazu finden Sie unter <http://www.w3schools.com/xsl/> oder den Microsoft® MSDN Seiten.

Falls Sie selbst entwickelte Templates verwenden wollen, sollten Sie diese im Verzeichnis *template* speichern. Damit gehen Ihre Änderungen nicht verloren, falls ein Update auf das Produkt installiert wird.

Template	Verwendung
<i>common.xslt</i>	Stellt verschiedene Template Funktionen für E-Mail und Web Links, sowie zum transkodieren von Zeichensätzen bereit.
<i>unanswered.xslt</i>	E-Mail Benachrichtigung über unbeantwortete Anrufe. Genauere Details finden Sie in der Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Hilfe.
<i>contact.xslt</i>	Übersichtsseite im Kontaktdetailfenster.
<i>RemoteContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Details zum aktuellen Gesprächspartner aufzubereiten. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
<i>HoldContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Details zu einem gehaltenen Gesprächspartner aufzubereiten. Der gehaltene Teilnehmer wird Ihnen angezeigt wenn ein weiterer Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer einen Teilnehmer hält und Sie anruft. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
<i>LocalContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Details zum gerufenen Kontakt aufzubereiten. Der gerufene Kontakt wird Ihnen angezeigt wenn bei einem ankommenden Gespräch zur Rufnummer ein Kontakt gefunden wurde. Hierfür müssen Sie in den Einstellungen zu ankommenden Anrufen die Hotline-Dienste aktivieren. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
<i>RedirectedContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Kontaktdetails bei einem weitergeleiteten Anruf aufzubereiten. Ihnen wird der Kontakt angezeigt bei dem der Anruf zuletzt signalisiert wurde. Das Template legt fest welche

Kontakt details Ihnen angezeigt werden.



Wenn Sie Änderungen an den Templates vornehmen beachten Sie bitte dass die Datei *common.xslt* immer im selben Verzeichnis liegen muss wie das Template, welches die *common.xslt* verwendet!

6.1.9 Funktionssteuerung über Windows® Registry

In Auerswald PBX Call Assist 2 können alle notwendigen Einstellungen, die in der Windows®-Registrierung gespeichert werden, über die Benutzeroberfläche vorgenommen werden. Dennoch können Sie über bestimmte Schlüssel in der Windows®-Registrierung spezielle Funktionen in Auerswald PBX Call Assist 2 aktivieren bzw. abschalten.



Bitte beachten Sie, dass die hier genannten Funktionen nur in Ausnahmefällen sinnvoll sind und die Verwendung generell nicht empfohlen wird.

Alle Registry-Werte werden im Schlüssel HKEY_CURRENT_USER\Software\vestos\UCServer4\CtiMain erwartet. Um die entsprechende Funktion in Auerswald PBX Call Assist 2 freizuschalten, muss der Registry-Wert unter diesem Schlüssel ggf. neu angelegt werden.

Registry-Eintrag	Typ	Bedeutung
JournalAutoCreateFlags	DWORD	<p>Mit diesem Registry-Wert können Sie steuern, ob Auerswald PBX Call Assist 2 generell für alle ankommenden und/oder abgehenden Telefonate immer einen Journaleintrag in Outlook® automatisch anlegt.</p> <p>Setzen Sie den DWORD-Wert auf "1", um immer für alle ankommenden Anrufe einen Outlook®-Journaleintrag automatisch zu erstellen. Mit dem Wert "2" werden immer alle abgehenden Anrufe berücksichtigt. Setzen Sie den Wert auf "3", um alle Telefonate im Outlook® zu protokollieren.</p>
EnableOutlook® EnableMAPI	DWORD	<p>Verwenden Sie diese beiden Registry-Werte, wenn Auerswald PBX Call Assist 2 weder Outlook® noch MAPI verwenden soll.</p> <p>Um die Anbindung zu Outlook® abzuschalten bzw. um MAPI nicht zu verwenden, setzen Sie beide DWORD-Werte auf "0".</p> <p>Falls Sie kein Outlook® installiert haben bzw. falls kein MAPI am System verfügbar ist, sind diese Registryeinträge wirkungslos. Bitte beachten Sie auch, dass diese Werte keine Auswirkung auf das Outlook® Plug-in haben.</p>
EnableTobit®	DWORD	<p>Verwenden Sie diesen Registry-Wert, wenn Auerswald PBX Call Assist 2 ein am Rechner installiertes Tobit® David</p>

		<p>InfoCenter nicht verwenden soll.</p> <p>Um die Anbindung zum InfoCenter abzuschalten, setzen Sie den DWORD-Wert auf "0".</p> <p>Falls Sie kein InfoCenter installiert haben, ist dieser Registryeintrag wirkungslos.</p>
EnableLotusNotes	DWORD	<p>Verwenden Sie diesen Registry-Wert, wenn Auerswald PBX Call Assist 2 ein am Rechner installiertes IBM Notes® nicht verwenden soll.</p> <p>Um die Anbindung an IBM Notes® abzuschalten, setzen Sie den DWORD-Wert auf "0".</p> <p>Falls Sie kein IBM Notes® installiert haben, ist dieser Registryeintrag wirkungslos.</p>
HeroldAPILicenseName HeroldAPIKey	Zeichenkette	<p>Tragen Sie hier Ihren Herold-API-Lizenznamen bzw. Ihren Herold-API-Key ein, falls Sie den API-Lizenznamen und API-Key administrativ vorgeben wollen. In diesem Fall kann der Anwender den API-Lizenznamen und API-Key nicht über die Benutzeroberfläche eintragen.</p> <p>Der Registrywert kann auch per Gruppenrichtlinie ausgerollt werden.</p>
HotkeyDelay HotkeyTimeout	DWORD	<p>Ist die Wahl einer Rufnummer per Hotkey nicht möglich, so können Sie versuchen, der anderen Applikation mehr Zeit zur Bereitstellung ihrer Daten geben kann. Hierzu stehen die beiden folgenden Werte zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ HotkeyDelay = Zeit in Millisekunden welche gewartet wird bis ein neuer Versuch gestartet wird ▪ HotkeyTimeout = Zeit in Millisekunden nach welcher die Hotkeywahl abgebrochen wird

6.2 Telefonie

Im Bereich Telefonie können Sie das Gesprächsfenster an Ihre Bedürfnisse anpassen, Einstellungen bezüglich ankommenden, abgehenden, unbearbeiteten und geplanten Anrufen vornehmen sowie Projekte definieren und die Bluetooth-Anbindung konfigurieren.

- Gesprächsfenster
- Ankommende Anrufe
- Abgehende Anrufe

6.2.1 Gesprächsfenster

Bei ankommendem Anruf automatisch anzeigen

Bei abgehendem Anruf automatisch anzeigen

Sie können einstellen, ob Sie das Gesprächsfenster für ankommende oder abgehende Anrufe automatisch angezeigt bekommen möchten. Wenn das Fenster nicht automatisch angezeigt wird, können Sie es während dem Gespräch jederzeit über das Auerswald PBX Call Assist 2 Taskleistensymbol in den Vordergrund holen.

Aktive Gespräche immer als oberstes Fenster anzeigen

Wenn Sie aktive Gespräche immer als oberstes Fenster angezeigt bekommen möchten, aktivieren Sie diese Funktion. Normalerweise wird bei einem ankommenden oder abgehenden Gespräch, wenn Sie die Fenster automatisch anzeigen lassen, diese als oberstes angezeigt, kann anschließend aber von anderen Fenstern überdeckt werden. Über das Tray Icon können Sie jederzeit alle laufenden Gespräche in den Vordergrund holen.

Transparenz, Ein- und Ausblenden unterstützen

Das Gesprächsfenster unterstützt Transparenz und wird normalerweise ein- und ausgeblendet. Wenn Sie diese Funktionen nicht nutzen möchten, deaktivieren Sie die Transparenz.

Fensterposition

Sie können festlegen, an welcher Position ein von Auerswald PBX Call Assist 2 geöffnetes Gesprächsfenster angezeigt werden soll. Hiervon ausgenommen sind Gesprächsfenster für vorbereitete Telefonate. Diese Fenster werden immer an der aktuellen Mausposition geöffnet.

- Automatische Anordnung
PBX Call Assist 2 öffnet das Gesprächsfenster an einer geeigneten Stelle des Bildschirms. Andere, bereits geöffnete Fenster von PBX Call Assist 2, werden dabei nicht überlagert.
- Letzte Position merken
Das Gesprächsfenster wird an der gleichen Position wieder eingeblendet, wo Sie das letzte geschlossen haben oder es automatisch ausgeblendet wurde.
- An vorgegebener Position
Öffnen Sie mit dem Button 'Position jetzt festlegen...' ein Gesprächsfenster und platzieren Sie dieses an die Stelle des Bildschirms, an der zukünftig das (erste) Gesprächsfenster geöffnet werden soll. Verschieben Sie später das Gesprächsfenster während eines Telefonats, so wirkt sich dies nicht auf die Anzeigeposition aus.

6.2.2 Ankommende Anrufe

Unterstützung für Hotline-Dienste (Mandantenfunktion)

Der Hotline-Dienst dient zur Auswertung der gerufenen Nummer bei ankommenden Anrufen (Mandantenfähigkeit). Die Auswertung der gerufenen Nummer können Sie zur Unterscheidung von verschiedenen Firmen verwenden, wenn Sie sich je nach gerufener Nummer anders melden müssen (z.B. Sekretariatsservice).

Aktivieren Sie die Option Anzeige des gerufenen Kontaktes, damit im Gesprächsfenster bei einem ankommenden Anruf, die Kontaktinformationen zum gerufenen Kontakt angezeigt werden. Über ein Template können Sie definieren, welche Informationen angezeigt werden sollen.

6.2.3 Abgehende Anrufe

Automatische Wahlwiederholung

Wenn Sie bei einem abgehenden Anruf den Zielteilnehmer nicht erreicht haben, weil dieser besetzt war, können Sie im Gesprächsfenster eine automatische Wahlwiederholung starten. Hier legen Sie fest wie oft versucht wird den Teilnehmer zu erreichen und in welchen Abständen. Die automatische Wahlwiederholung wird beendet, sobald der Teilnehmer nicht mehr besetzt ist oder die eingestellte Anzahl an Versuchen erreicht ist.

Rufnummernunterdrückung

Sie können hier die Unterdrückung von Rufnummern bei abgehender Wahl aktivieren, sofern Ihr Telefonsystem dies unterstützt. Sie können die Rufnummernunterdrückung für alle abgehenden Gespräche aktivieren oder fallweise auswählen ob Sie die Rufnummer unterdrücken möchten. Für die fallweise Unterdrückung erscheint im Gesprächsfenster ein zusätzlicher Button zum Ein- und Ausschalten der Option. Bitte beachten Sie, dass Sie die Option vor Gesprächsbeginn setzen müssen, damit die Rufnummer unterdrückt werden kann.

6.2.4 Geplante Anrufe

Mit geplanten Anrufen können Sie sich zu einem festgelegten Zeitpunkt an zu führende Telefonate erinnern lassen oder anstehende Telefonate im Voraus planen. Die geplanten Anrufe erscheinen im Hauptfenster auf der gleichnamigen Registrierkarte.

Auerswald PBX Call Assist 2 stellt Ihnen für die Verwaltung von geplanten Anrufen zwei Möglichkeiten zur Auswahl:

Auerswald PBX Call Assist 2

- Verwaltung mit Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer (Empfohlen):
Die geplanten Anrufe werden ausschließlich am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer gespeichert und können mit dem Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer Editor angelegt bzw. geändert werden.
- Verwaltung mit Outlook®:
Die geplanten Anrufe werden ausschließlich in Outlook® gespeichert und können nur mit dem Outlook®-Editor gespeichert werden. Bitte beachten Sie, dass eine nachträgliche Änderung der Rufnummer bzw. des verknüpften Kontakts nur begrenzt möglich ist, da nachträglich nur Outlook®-Kontakte verknüpft werden können.

6.2.5 Projekte

Auerswald PBX Call Assist 2 erlaubt es dem Benutzer Gespräche zu vorher definierten Projekten zuzuordnen. Dies kann sowohl über das Journal als auch die Telefonanlage erfolgen. Die Wahl einer Projektkennziffer über die Telefonanlage ist Serverseitig, passende zu den Projekteinstellungen der Telefonanlage, zu konfigurieren. Ausnahme hierzu ist die Wahl von Privatgesprächen über sogenannte Callingcard Provider. Wird ein Gespräch als Privatgespräch markiert kann man in den Kennziffern eine Wahl über die Telefonanlage konfigurieren.

Ist die Option Gespräche können als Privatgespräch gekennzeichnet werden gesetzt, so kann z.B. ein Gespräch als privater Ruf vorbereitet werden. Andere Benutzer können somit die Telefonnummern dieser Telefonate nicht sehen.

 Markiert das Gespräch als privat, damit andere weder Nummer noch Teilnehmer sehen und die Informationen für andere Teilnehmer im Journal nicht sichtbar sind
 Voraussetzung: Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer wurde angewiesen Rufnummern nicht zu speichern.
 Siehe auch in der Hilfe zu Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer im Abschnitt 'Telefon Journal'.

 Sind in Ihrem Unternehmen keine Privatgespräche erlaubt, ist es sinnvoll, diese Option vom Administrator im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer oder in den Gruppenrichtlinien zu deaktivieren.

Projekte und Kennziffern verwenden

In Auerswald PBX Call Assist 2 werden Projekte primär für das Journal konfiguriert. Zusätzlich ist es bei einem Privatgespräch möglich Telefonanlagen spezifische Pins bzw. Callingcard Provider zu definieren. Wird in den Projekten ein Projekt als Privatgespräch definiert, so wird die eingegebene Pin für die Wahl verwendet und nicht ins Journal geschrieben.

Hierbei gelten folgende Regeln:

Zeichen	Verwendung
0-9 * #	Ziffern die normal gewählt werden
C	An dieser Stelle wird darauf gewartet, dass die Gegenstelle den Ruf annimmt.
e, E	Platzhalter für die Eingabe einer Pin. Bei 'E' ist die Anzahl der Ziffern für die Eingabe nicht von Bedeutung. Bei 'e' wird die Anzahl der Ziffern über die Anzahl der Buchstaben definiert ('eee' für drei Ziffern).
u, U	Platzhalter für die Eingabe einer Benutzerkennung. Bei 'U' ist die Anzahl der Ziffern für die Eingabe nicht von Bedeutung. Bei 'u' wird die Anzahl der Ziffern über die Anzahl der Buchstaben definiert ('uuu' für drei Ziffern).
p, P	Wahlpause: 'p' für 0.5 Sekunden, 'P' für 1 Sekunde.
N	Platzhalter für die zu wählende Nummer. Wenn der Platzhalter nicht angegeben wird, steht die Nummer automatisch am Ende.
J	Definiert, wenn vorhanden, das die vom Benutzer eingegebene Benutzerkennung und Pin im Journal vermerkt wird.
X	Definiert, wenn vorhanden, das die zu wählende Rufnummer mit Amtsholung gewählt werden soll. Fehlt das 'X' wird die Rufnummer in nationalem Format gewählt (03012345678).

In der Oberfläche werden zentral und lokal konfigurierte Projekte über unterschiedlich farbige Icons visualisiert:

 Im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer konfigurierte Projekte:

 Projekt für das Journal

 Projekt zum Wählen

 Projekt zum Wählen und für das Journal

 Im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer konfiguriertes Projekt welches als Privatgespräch geführt wird

 In Auerswald PBX Call Assist 2 konfigurierte Projekte:

 Projekt für das Journal

 In Auerswald PBX Call Assist 2 konfiguriertes Projekt welches als Privatgespräch geführt wird

6.2.6 Bluetooth

Unterstützung für Bluetooth Mobiltelefone

Mobiltelefone können über Bluetooth mit dem PC verbunden werden. Diese Verbindung ermöglicht die Steuerung und Überwachung des Telefons. Das Telefon muss das Bluetooth Handsfree Profil unterstützen. Dies wird auch bei einer Freisprecheinrichtung im Auto verwendet.

Sie können automatisch alle Mobiltelefone verwenden, die mit dem PC gekoppelt sind. Alternativ können Sie aus der Liste der gekoppelten Geräte nur die Telefone auswählen, die Sie verwenden wollen.

Neue Geräte mit dem PC koppeln (Bluetooth Pairing)

Sie müssen Ihr Mobiltelefon mit dem PC koppeln (Bluetooth Pairing), um es verwenden zu können.

Telefonbuch

Das Telefonbuch des Mobiltelefons kann optional integriert werden.

Offline Journal

Sollte die Bluetooth-Verbindung unterbrochen sein und zu einem späteren Zeitpunkt wieder verfügbar, so werden zwischenzeitlich geführte Gespräche mit dem Journal synchronisiert. Bitte beachten Sie, dass beim Offline Journal keine Gesprächsdauer ermittelt werden kann.

6.3 Suche

Im Bereich Suche steuern Sie das Suchverhalten von Auerswald PBX Call Assist 2, insbesondere die zu verwendenden Datenquellen und konfigurieren die Suchparameter der Detailsuche.

- Datenquellen

6.3.1 Datenquellen

Die Einstellungen der Datenquellen enthält die Liste aller Kontaktdatenquellen, die bei Suchanfragen zur Kontaktauflösung verwendet werden sollen. Auerswald PBX Call Assist 2 fügt automatisch die Datenquellen für die Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer, die Leitungen, die Auerswald PBX Call Assist 2 Favoriten und das zentral am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer konfigurierte estos MetaDirectory ein. Auch administrativ über Gruppenrichtlinien vorgegebene Datenquellen werden automatisch eingetragen.

Mit Hilfe der Datenquelle Auerswald PBX Call Assist 2 Favoriten können Sie alle Kontakte in Ihren Favoriten durchsuchen und damit schnell wiederfinden.

Darüber hinaus wird beim Start von Auerswald PBX Call Assist 2 Ihr persönliches Postfach aus Outlook® importiert, falls Sie auf Ihrem Computer Outlook® installiert haben und keine anderen Ordner von Ihnen angegeben wurden.

6.3.1.1 Allgemeine Einstellungen

Zu jeder Datenquelle in der Liste können Sie das Suchverhalten einstellen. Die allgemeingültigen Einstellungen können direkt in der Übersichtsliste oder mit Klick auf die Schaltfläche Bearbeiten auf der Registerkarte Allgemein geändert werden:

-  In Suchfilter "Alle" verwenden
Ist diese Option für eine Datenquelle ausgewählt, so wird die Datenquelle durchsucht, wenn bei einer Suche der Datenquellen-Filter "Alle" in der Suchzeile ausgewählt wurde.
-  Bei Anruf durchsuchen
Bei jedem Telefonat durchsucht Auerswald PBX Call Assist 2 automatisch die Datenquellen nach der Rufnummer, um den Gesprächspartner zu ermitteln. Bestimmen Sie hier, welche Datenquellen dazu verwendet werden sollen. Es wird empfohlen, insbesondere langsame Datenquelle bei Anruf nicht zu durchsuchen. Details zur Kontaktauflösung bei einem Telefonanruf finden Sie in Kontaktsuche.
- Bei Mandantensuche verwenden
Zusätzlich zur Rufnummernsuche zur Ermittlung des Gesprächspartners kann PBX Call Assist 2 auch zur Rufnummer des eigenen Apparates einen Kontakt, den Mandanten, suchen. Dieses Merkmal ist z.B. für Hotline-Dienste sinnvoll und sollte nur aktiviert werden, wenn die Datenquelle Mandantenkontakte beinhaltet und Sie den Mandantenkontakt z.B. im Gesprächsfenster anzeigen wollen. Beachten Sie bitte, dass die Mandantensuche nicht für die Datenquellen "Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer", "Leitungen" und Telefonbuch-Datenquellen verwendet werden kann.
-  Als unpersonalisierte Datenquelle behandeln
Neben Ihren persönlichen Kontakt-Datenquellen können Sie mit Auerswald PBX Call Assist 2 auch unpersonalisierte Datenquellen (vor allem Telefonbücher) verwenden. Das Durchsuchen von Telefonbüchern macht aber nur Sinn, wenn es keinen Kontakt in Ihren persönlichen Kontakt-Datenquellen gibt, der den Suchkriterien entspricht. Aktivieren Sie diesen Haken, wenn die Datenquelle nur durchsucht werden soll, falls in den zuvor durchsuchten (persönlichen) Datenquellen keine Kontakte gefunden wurden. Ein typischer Anwendungsfall hierfür sind alle Telefonbuch-Datenquellen.

6.3.1.2 Suchreihenfolge der Datenquellen

Auerswald PBX Call Assist 2 ermöglicht es Ihnen, die Reihenfolge der Datenquellen zu bestimmen, in der diese durchsucht werden. Die oberste Datenquelle in der Liste wird als erste verarbeitet. Drücken Sie die Schaltfläche Nach oben, um die ausgewählte Datenquelle um eine Position nach oben zu verschieben. Verwenden Sie die Schaltfläche Nach unten, um die ausgewählte Datenquelle um eine Position nach unten zu verschieben. Beachten Sie bitte, dass alle Datenquellen mit der Option Als Telefonbuch behandeln stets am Ende durchsucht werden und daher immer ganz unten in der Liste stehen müssen.

6.3.1.3 Hinzufügen von Datenquellen

In Auerswald PBX Call Assist 2 können jederzeit neue Datenquellen angebunden werden. Klicken Sie hierfür auf Hinzufügen und wählen Sie den Datenquellen-Typen:

-  Outlook®
Klicken Sie hier, um ein Outlook®-Postfach oder einen speziellen Outlook®-Kontaktordner in die Suchliste aufzunehmen. Bitte beachten Sie, dass Sie im Auswahldialog nur Postfächer oder Kontaktordner auswählen können. Wenn Sie ein Postfach hinzufügen, wird dieses automatisch so konfiguriert, dass alle darunterliegenden Kontaktordner auch in der Suche verwendet werden. Bei hinzugefügten Kontaktordnern hingegen werden darunterliegende Ordner nicht berücksichtigt. Dieses Verhalten können Sie jederzeit mit Bearbeiten ändern.
-  Telefonbuch hinzufügen
Auerswald PBX Call Assist 2 bietet Ihnen die Möglichkeit, lokal auf Ihrem Computer installierte Telefonbücher anzubinden. Obwohl Auerswald PBX Call Assist 2 lokal installierte Telefonbücher automatisch erkennt, kann es notwendig sein, die Installation manuell anzugeben. Bei einer Installation von "DasTelefonbuch Deutschland" oder "Herold" geben Sie bitte bei einer manuellen Konfiguration den Installationspfad des Produkts an, bei einer Installation von "TwixTel" muss immer der Pfad zur Daten-CD angegeben werden.

Sie können in Auerswald PBX Call Assist 2 auch Telefonbücher einbinden, die nicht lokal auf Ihrem Computer sondern zentral installiert wurden. Hierfür müssen Sie das Telefonbuch im estos MetaDirectory konfigurieren und das estos MetaDirectory als Telefonbuch anbinden.

-  MetaDirectory oder LDAP-Datenquelle hinzufügen
Sie können in Auerswald PBX Call Assist 2 sowohl ein estos MetaDirectory als auch gewöhnliche LDAP-Datenquellen mit Hilfe des Datenbank-Wizards anbinden. Im Falle von estos MetaDirectory wird die Feldzuordnung automatisch vorgenommen.

6.3.1.4 Bearbeiten von Datenquellen

Spezielle Eigenschaften der ausgewählten Datenquelle können Sie über Bearbeiten ansehen oder modifizieren. Alternativ können Sie auf einen Eintrag der Datenquellen-Liste doppelklicken.

-  Favoriten-Datenquelle anpassen
Setzen Sie den Haken Bei Federation-Kontakten leeren Firmennamen mit Präsenzdomäne füllen, um bei der Kontaktsuche in der Favoriten-Datenquelle Federation-Kontakte anhand des Firmennamens selbst dann zu finden, falls explizit kein Firmenname vom Federation-Teilnehmer übermittelt wurde. Für Federation-Kontakte wird in diesem Fall die Präsenzdomäne als Firmenname interpretiert.

-  Outlook®-Ordner bearbeiten
Wählen Sie die Option Alle Unterordner in die Suche einbeziehen auf der Registerkarte Erweitert, wenn neben dem Ordner selbst auch alle untergeordneten Kontaktordner durchsucht werden sollen.

Auf der Registerkarte Namensuche können Sie eine Liste von Feldern angeben, die bei der Namensuche in Outlook®-Ordnern zusätzlich berücksichtigt werden sollen. Standardmäßig werden die Felder Nachname, Vorname und Firma bereits durchsucht. Beachten Sie bitte, dass die Namensuche-Felder global für alle Outlook®-Ordner gelten.

Beispiel:

Klicken Sie auf <Feld hier hinzufügen> und wählen Sie aus der Liste den Eintrag Item.Department. Anschließend werden bei der Namensuche auch alle Outlook®-Kontakte gefunden, die im Feld Abteilung mit dem Suchkriterium übereinstimmen.

-  Telefonbuch bearbeiten
Hier können Sie den Installationspfad sowie den aktuellen Status und ggf. Informationen zu dem angebenen Telefonbuch abfragen. Bitte beachten Sie, dass der Installationspfad nur geändert werden kann, wenn Sie das aktuelle Telefonbuch entfernen und neu hinzufügen.
-  MetaDirectory oder LDAP-Datenquelle bearbeiten
Auf der Registerkarte Erweitert können Sie Informationen zu der ausgewählten Datenquelle abrufen oder die Datenquelle konfigurieren. Hierbei unterstützt Sie der Datenbank-Wizard. Bitte beachten Sie, dass ein zentral konfiguriertes MetaDirectory nicht über Auerswald PBX Call Assist 2 sondern nur im Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer geändert werden kann.

Beachten Sie bitte, dass bei administrativ über Gruppenrichtlinien vorgegebenen Datenquellen die Konfiguration vom Benutzer nicht bearbeitet werden kann.

6.3.1.5 Löschen von Datenquellen

Klicken Sie auf Löschen, um eine Datenquelle wieder zu entfernen. Bitte beachten Sie, dass einige Datenquellen nicht entfernt werden können. Hierzu zählen die Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzer und die Leitungen am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer, die Auerswald PBX Call Assist 2 Favoriten sowie das zentral am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer konfigurierte MetaDirectory. Ebenso können keine Datenquellen gelöscht werden, die administrativ über Gruppenrichtlinien vorgegeben wurden.



Falls eine Datenquelle nicht angebunden werden konnte, wird dies durch ein Ausrufezeichen im Datenquellen-Symbol signalisiert. Wenn Sie den Mauszeiger auf das Datenquellen-Symbol setzen, wird im Tooltip eine Fehlerbeschreibung angezeigt.

6.3.2 Journal

Auerswald PBX Call Assist 2 verwendet ein serverseitiges Journal. Alle Gespräche und Anrufe werden unabhängig von diesen Einstellungen immer am Auerswald PBX Call Assist 2 UCServer gespeichert. Auerswald PBX Call Assist 2 ermöglicht es Ihnen, zusätzlich Journaleinträge in Outlook® oder in IBM Notes® zu kopieren.

Datenquelle wählen

Falls Sie sowohl Outlook® als auch IBM Notes® nutzen, können Sie das von Ihnen bevorzugte System als Datenquelle wählen.

Journalordner einstellen

Auerswald PBX Call Assist 2 legt die Journalkopien stets im eingestellten Journalordner an. Falls ein anderer Journalordner verwendet werden soll, können Sie diesen hier mit der Schaltfläche "Durchsuchen" ändern. Beachten Sie bitte, dass Sie im Auswahldialog nur Journalordner auswählen können. Wählen Sie "Standard", um den Standard-Journalordner zu setzen.

Automatisches Erstellen von Journalkopien

Neben der Möglichkeit, manuell zu einem Journaleintrag über das Kontextmenü eine Kopie in Outlook® bzw. IBM Notes® anzulegen, kann Auerswald PBX Call Assist 2 Journaleinträge auch automatisiert bei Telefongesprächen in Outlook® bzw. IBM Notes® erstellen:

- Bei Gesprächsnotiz
Aktivieren Sie diese Option und Auerswald PBX Call Assist 2 speichert immer eine Journalkopie in Outlook® bzw. IBM Notes®, sobald sie während des Telefonats im Gesprächsfenster eine Notiz zu dem Gespräch eingeben.
- Kontakt aus eigenem Postfach
Aktivieren Sie diese Option und Auerswald PBX Call Assist 2 speichert immer eine Journalkopie in Outlook® bzw. IBM Notes®, sobald dem Gespräch ein Kontakt aus einem Ihrer privaten Kontaktordner zugeordnet wurde.

	Für ein detaillierteres Anrufjournal verwenden Sie den Journalbrowser.
	Da Auerswald PBX Call Assist 2 ein serverseitiges Journal führt, entfällt das Anlegen von Journaleinträgen für jedes Gespräch in Outlook® bzw. IBM Notes®. Das erspart unnötige Objekte und stellt eine dauerhaft gute Performance von Outlook® bzw. IBM Notes® sicher.
	Eine Übersicht Ihrer zuletzt geführten Gespräche sehen Sie im Auerswald PBX Call Assist 2 Hauptfenster, wenn Sie auf die Registerkarte Journal klicken.
	Für spezielle Anforderungsfälle kann es erforderlich sein, alle Gespräche als Journaleinträge in Outlook® bzw. IBM Notes® zu speichern. Dieses Verhalten können Sie in der Windows®-Registry einstellen. Details hierzu finden Sie unter Funktionssteuerung über Windows® Registry. Bitte beachten Sie, dass das Aktivieren dieser Funktion nicht empfohlen wird!

6.4 Zusammenarbeit

In Zusammenarbeit wird das Verhalten des Clients bezüglich Chats von anderen Auerswald PBX Call Assist 2 Benutzern sowie Hinweise über Präsenzänderungen von Kontakten beschrieben.

- Chat
- Hinweisfenster

6.4.1 Chat

Statusmeldungen nicht anzeigen

Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ihnen im Chat zu Ihren Gesprächspartnern keine Statusmeldungen angezeigt.

Anzeigedauer ohne Benutzerinteraktion

Wenn Sie auf einen eingehenden Chat nicht reagieren, wird das Chat-Fenster nach einer bestimmten Zeit automatisch ausgeblendet und als neu im Sprechblaseninfenster angezeigt. Sobald Sie im Chat aktiv teilgenommen haben, wird das Fenster nicht mehr automatisch ausgeblendet.

Transparenz, Ein- und Ausblenden unterstützen

Das Chat-Fenster unterstützt Transparenz und wird normalerweise ein- und ausgeblendet. Wenn Sie diese Funktionen nicht nutzen möchten, deaktivieren Sie die Transparenz.

Fensterposition

Sie können festlegen, an welcher Position ein von Auerswald PBX Call Assist 2 geöffnetes Chat-Fenster angezeigt werden soll.

- **Automatische Anordnung**
PBX Call Assist 2 öffnet das Chat-Fenster an einer geeigneten Stelle des Bildschirms. Andere, bereits geöffnete Fenster von PBX Call Assist 2, werden dabei nicht überlagert.
- **Letzte Position merken**
Das Chat-Fenster wird an der gleichen Position wieder eingeblendet, an der Sie das letzte geschlossen haben oder es automatisch ausgeblendet wurde.
- **An vorgegebener Position**
Öffnen Sie mit dem Button 'Position jetzt festlegen...' ein Chat-Fenster und platzieren Sie dieses an die Stelle des Bildschirms, an der zukünftig das (erste) Chat-Fenster geöffnet werden soll. Verschieben Sie später das Chat-Fenster, so wirkt sich dies nicht auf die Anzeigeposition aus.
- **An Mausposition**
Hier wird die Position des Mausursors herangezogen. Somit erscheint das Fenster immer in unmittelbarer Nähe ihres Arbeitsbereichs.



Diese Einstellungen gelten nicht für Chats, die vom Benutzer selbst gestartet werden. In diesem Fall wird das Chat-Fenster immer an der Mausposition geöffnet.

6.4.2 Hinweisfenster

Hinweisfenster können den Anwender auf bestimmte Präsenzänderungen von Kontakten in den Favoriten hinweisen. Dazu erscheint für speziell markierte Benutzer dann ein kleines Hinweisfenster, in dem kurz die Art der Änderung vermerkt ist und welchen Kontakt es betrifft.

Anzeigen bei folgendem Ereignis:

- **Kontakt wird verfügbar**
Das Hinweisfenster wird angezeigt wenn ein markierter Kontakt sich anmeldet, aus dem Zustand "Inaktiv" auf "Anwesend" wechselt oder von "Abwesend" auf "Anwesend" schaltet.

- Kontakt meldet sich ab
Das Hinweisfenster zeigt an, wenn sich ein markierter Kontakt abmeldet.
- Kontakt hat Anruf zum Heranholen
Das Hinweisfenster wird angezeigt, wenn bei einem markierten Kontakt ein Anruf klingelt, der Kontakt aber nicht "Anwesend" ist und ein Heranholen von dem Kontakt erlaubt ist.

Anzeigedauer

Das Hinweisfenster verschwindet nach einer bestimmten Anzeigedauer von selbst wieder. Mit dieser Einstellung können Sie diese Zeitspanne festlegen.

Transparenz, Ein- und Ausblenden unterstützen

Das Hinweisfenster unterstützt Transparenz und wird normalerweise ein- und ausgeblendet. Wenn Sie diese Funktionen nicht nutzen möchten, deaktivieren Sie die Transparenz.

Fensterposition

Sie können festlegen an welcher Position ein von Auerswald PBX Call Assist 2 geöffnetes Hinweisfenster angezeigt werden soll.

- Automatische Anordnung
Auerswald PBX Call Assist 2 öffnet ein Hinweisfenster an einer geeigneten Stelle des Bildschirms. Andere bereits geöffnete Fenster von Auerswald PBX Call Assist 2 werden dabei nicht überlagert.
- Letzte Position merken
Ein Hinweisfenster wird an der gleichen Position wieder eingeblendet wo Sie das letzte geschlossen haben oder es automatisch ausgeblendet wurde.
- An vorgegebener Position
Öffnen Sie mit dem Button 'Position jetzt festlegen...' ein Hinweisfenster und platzieren Sie dieses an die Stelle des Bildschirms an der zukünftig das (erste) Hinweisfenster angezeigt werden soll. Verschieben Sie später das Hinweisfenster, so wirkt sich dies nicht auf die Anzeigeposition aus.

7 Info über Auerswald PBX Call Assist 2

Auerswald PBX Call Assist 2 ist ein Produkt der Auerswald GmbH.

Copyright (C) 2016 estos GmbH.

Produkt Updates finden Sie unter <http://www.auerswald.de>

Häufig gestellte Fragen und Antworten, sowie Support erhalten Sie unter <http://www.auerswald.de>

Support per E-Mail erhalten Sie unter info@auerswald.de

Microsoft Outlook®, Microsoft® are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

All brands and product names used in this document are for identification purposes only and may be trademarks or registered trademarks of their respective owners.