



Verwenden von IP Office SoftConsole

Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya übernimmt jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler. Avaya behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne entsprechende Mitteilung an eine Person oder Organisation zu ändern und zu korrigieren.

Haftungsausschluss für Dokumentation

„DOKUMENTATION“: Dies bezieht sich auf in Form verschiedener Medien veröffentlichte Informationen, die den Benutzern allgemein zugänglich gemacht werden; hierzu können Produktinformationen, Abonnement- oder Dienstleistungsbeschreibungen, Bedienungsanleitungen und Leistungsspezifikationen gehören. Der Begriff „Dokumentation“ schließt Marketingmaterialien nicht mit ein. Avaya haftet nur dann für Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation, wenn diese Änderungen, Ergänzungen und Streichungen von Avaya selbst oder in ausdrücklichem Auftrag von Avaya vorgenommen wurden. Der Endnutzer erklärt sich einverstanden, Avaya sowie die Handlungsbevollmächtigten, Angestellten und Beschäftigten von Avaya im Falle von Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Ansprüchen und Urteilen auf der Grundlage von oder in Verbindung mit nachträglichen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen in dieser Dokumentation zu entschädigen und von jeglicher Haftung freizustellen, sofern diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya ist nicht verantwortlich für den Inhalt oder die Korrektheit verknüpfter Websites, auf welche auf dieser Website bzw. in dieser/n von Avaya bereitgestellten Dokumentation(en) verwiesen wird. Avaya haftet nicht für die Verlässlichkeit von auf diesen Websites enthaltenen Informationen, Aussagen oder Inhalten und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen, die auf diesen beschrieben oder angeboten werden. Avaya garantiert nicht, dass diese Links jederzeit funktionieren, und hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

Garantie

Avaya gewährt eine eingeschränkte Gewährleistung für Hardware und Software von Avaya. Die Bedingungen der eingeschränkten Gewährleistung können Sie Ihrem mit Avaya geschlossenen Kaufvertrag entnehmen. Darüber hinaus stehen Avaya-Kunden und Dritten die Standard-Gewährleistungsbedingungen von Avaya sowie Informationen über den Support für dieses Produkt während der Gewährleistungszeit auf der Avaya-Support-Website <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> unter dem Link „Gewährleistung und Produktlebenszyklus“ bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite zur Verfügung. Beachten Sie hierbei: Bei Erwerb des Produktes/der Produkte von einem Avaya-Channel Partner außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada wird die Gewährleistung von diesem Avaya-Channel Partner und nicht direkt von Avaya erbracht.

„Gehostete Dienste“: Dies bezeichnet das Abonnement eines von Avayagehosteten Dienstes, das Sie von Avaya oder (ggf.) einem autorisierten Avaya-Channel Partner erworben haben und das in SAS- oder sonstigen Servicebeschreibungen bezüglich des betreffenden gehosteten Dienstes näher beschrieben wird. Wenn Sie ein Abonnement eines gehosteten Dienstes erwerben, ist die oben genannte eingeschränkte Gewährleistung gegebenenfalls nicht gültig. Sie haben jedoch möglicherweise Anspruch auf Support-Leistungen in Verbindung mit dem gehosteten Dienst. Dies ist in den Dokumenten der Servicebeschreibung für den betreffenden gehosteten Dienst näher beschrieben. Setzen Sie sich mit Avaya oder (ggf.) mit dem Avaya-Channel Partner in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen hierzu wünschen.

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN NUR, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN VON AVAYA GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-CHANNEL PARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSITE [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) UNTER DEM LINK „Avaya-Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste“

ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNT GEGEBENEN NACHFOLGESEITEN ABRUFBAR UND GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (IM NACHFOLGENDEN ENTWEDER „SIE“ ODER DER „ENDNUTZER“ BEZEICHNET) DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN RECHTSPERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE AUF DEN GEHOSTETEN DIENST WEDER ZUGREIFEN NOCH IHN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Lizenzen

Die globalen Software-Lizenzbedingungen („Software-Lizenzbedingungen“) sind auf der folgenden Website <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> oder auf einer von Avaya benannten Nachfolgesite verfügbar. Diese Software-Lizenzbedingungen gelten für alle, die Software und/oder Dokumentation installieren, herunterladen und/oder verwenden. Durch Installieren, Herunterladen oder Nutzen der Software, oder Autorisierung anderer dazu, stimmt der Endbenutzer zu, dass die Software-Lizenzbedingungen einen bindenden Vertrag zwischen ihm und Avaya darstellen. Sofern der Endbenutzer die Software-Lizenzbedingungen im Auftrag eines Unternehmens oder einer anderen Rechtsperson akzeptiert, erklärt er, dazu bevollmächtigt zu sein, das Unternehmen oder die Rechtsperson an die Software-Lizenzbedingungen rechtlich zu binden.

Copyright

Das Material dieser Website, die Dokumentation, Software, der gehostete Dienst oder die Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, dürfen nur für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation, der gehostete Dienst und die Produkte, einschließlich Auswahl, Layout und Design der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des Sui-Generis-Rechts zum Schutz von Datenbanken, geschützt. Es ist nicht gestattet, den Inhalt, darunter Code und Software, zur Gänze oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zu vervielfältigen, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, im Internet zu veröffentlichen, zu übertragen oder zu vertreiben, es sei denn mit ausdrücklicher Genehmigung von Avaya. Die unbefugte Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung oder Nutzung ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Avaya kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Virtualisierung

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn das Produkt auf einem virtuellen Computer bereitgestellt wird. Jedes Produkt hat einen eigenen Bestellcode und eigene Lizenztypen. Sofern nicht anders angegeben, muss jede Instanz eines Produkts separat lizenziert und bestellt werden. Wenn der Endanwender-Kunde oder Avaya-Channel Partner zwei Instanzen von Produkten desselben Typs installieren möchte, dann müssen von diesem Typ zwei Produkte bestellt werden.

Komponenten von Drittanbietern

Das Folgende gilt nur, wenn der H.264 (AVC)-Codec mit dem Produkt vertrieben wird. DIESES PRODUKT WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDEN. ES WERDEN KEINE LIZENZEN FÜR ANDERE ZWECKE ERTEILT ODER GEWÄHRT. AUSFÜHRLICHERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Dienstanbieter

FOLGENDES GILT FÜR CODECS: WENN DER AVAYA CHANNEL PARTNER PRODUKTE HOSTET, DIE DIE CODECS H.264 ODER H.265 VERWENDEN BZW. IN DIE DIESE CODECS EINGEBETTET SIND, AKZEPTIERT UND BESTÄTIGT DER AVAYA CHANNEL PARTNER, DASS ER SELBST FÜR SÄMTLICHE LIZENZ- UND/ODER ANDERE GEBÜHREN IM ZUSAMMENHANG MIT DIESEN CODECS VERANTWORTLICH IST. DER H.264 (AVC)-CODEC WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDEN. ES WERDEN KEINE LIZENZEN FÜR ANDERE ZWECKE ERTEILT ODER GEWÄHRT. WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN CODECS H.264 (AVC) UND H.265 (HEVC) ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Einhaltung der Gesetze

Sie nehmen zur Kenntnis und bestätigen, dass Sie für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Anrufaufzeichnung, Datenschutz, geistiges Eigentum, Betriebsgeheimnisse, Betrug und Aufführungsrechte in dem Land oder Gebiet, in dem das Avaya-Produkt verwendet wird.

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenhinterziehung“ ist die unberechtigte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine unberechtigte Partei (z. B. Personen, die keine Angestellten, Handlungsbevollmächtigten oder Auftragnehmer sind und die nicht im Auftrag Ihrer Firma arbeiten). Sie sollten sich darüber im Klaren sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie vermuten, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug geworden sind und technische Unterstützung oder Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya-Vertriebsmitarbeiter.

Sicherheitsrisiken

Informationen zu den Avaya-Support-Richtlinien zur Sicherheit finden Sie im Bereich „Security Policies and Support“ unter <https://support.avaya.com/security>.

Verdächtige Sicherheitsschwachstellen bei Avaya-Produkten werden gemäß Avaya Product Security Support Flow (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) gehandhabt.

Marken

Die auf dieser Website, in der Dokumentation, den gehosteten Diensten und in den Produkten von Avaya enthaltenen Marken, Logos und Dienstleistungsmarken („Marken“) sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von Avaya, seinen Partnern, seinen Lizenzgebern, seinen Lieferanten oder anderen Drittparteien. Die Nutzung dieser Marken ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei, die Eigentümer der Marke ist, gestattet. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch Avaya bzw. des jeweiligen Drittanbieters erteilen die Website, die Dokumentation, die gehosteten Dienste und Produkte weder stillschweigend noch durch Rechtsverwirkung eine Lizenz oder ein sonstiges Recht bezüglich der Marken.

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya LLC.

Alle Nicht-Avaya-Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Linux® ist eine eingetragene Handelsmarke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Herunterladen der Dokumentation

Die aktuellsten Versionen der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

Avaya-Support kontaktieren

Mitteilungen und Artikel zu Produkten und gehosteten Diensten finden Sie auf der Avaya-Support-Website: <https://support.avaya.com>. Dort können Sie auch Probleme mit Ihrem Avaya-Produkt oder gehosteten Dienst melden. Eine Liste mit Support-Telefonnummern und Kontaktadressen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter <https://support.avaya.com> (bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite). Scrollen Sie ans Ende der Seite und wählen Sie „Avaya-Support kontaktieren“ aus.

Inhalt

Kapitel 1: Verwenden von IP Office SoftConsole	7
Telefon- und Computeranforderungen.....	7
Anmelden.....	8
Optionale Anmeldeeinstellung.....	9
Ändern der Sprache.....	9
Unterstützte Sprachen.....	10
Kapitel 2: Menüs und Steuerelemente	11
Das Hauptfenster.....	11
Kompaktansicht.....	13
Anrufverlaufs-Ansicht.....	13
BLF-Bereich.....	14
Der Anrufdetails-Bereich.....	15
Statusbar (Statusleiste).....	16
Hauptmenüleiste.....	17
Schaltflächen der Symbolleiste.....	18
Tastenkombinationen.....	19
Kapitel 3: Bearbeiten von Anrufen	23
Annehmen von eingehenden Anrufen.....	23
Wählen von DTMF-Ziffern.....	24
Halten von Anrufen.....	25
Parken und Entparken von Anrufen.....	25
Annehmen geparkter Anrufe.....	26
Zurückholen von Anrufen.....	26
Umschalten zwischen Anzeige von Anrufverlauf und den Bereichen BLF/Gehaltene Anrufe...	27
Überwachen der Warteschlangen.....	27
Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife.....	28
Hinzufügen einer Anrufbemerkung.....	28
Öffnen gesteuerter Türen.....	29
Aufschalten bei Anrufen.....	30
Senden von Textnachrichten.....	30
Senden von Sofortnachrichten.....	31
Senden von E-Mails.....	32
Tätigen eines Durchsage-Anrufs.....	33
Aufzeichnen von Anrufen.....	34
Abrufen Ihrer Voicemail-Nachrichten.....	34
Kapitel 4: Vermitteln von Anrufen	35
Durchführen von unüberwachten Vermittlungen.....	35
Vermitteln eines Anrufs ohne Annahme.....	35
Durchführung einer überwachten Vermittlung.....	36
Vermitteln von Anrufen an die Voicemail.....	36
Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle.....	37
Kapitel 5: Tätigen von Anrufen	39
Tätigen von Anrufen über den Anrufer-Bildschirm.....	40

Tätigen von Anrufen mit den SoftConsole-Telefontasten.....	41
Verwenden der BLF-Symbole zur Kurzwahl.....	42
Kapitel 6: Konferenzschaltungen.....	43
Konferenzschaltung mit gehaltenen Anrufen.....	43
Anzeigen von Konferenzen.....	43
Hinzufügen von Benutzern zu einer Konferenz.....	44
Verwenden der Konferenzraum-Steuer-elemente.....	44
Verwenden eines Konferenzraums.....	45
Ändern der Konferenzraumansichten.....	46
Ändern der Konferenzraum-Symbolanordnung.....	47
Ändern eines Benutzerstatus.....	47
Kapitel 7: Verwenden des Verzeichnisses.....	48
Verwenden des Telefonbuchs.....	48
Bearbeiten der Eigenschaften für Verzeichniseinträge.....	50
Hinzufügen oder Bearbeiten lokaler Verzeichniseinträge.....	51
Ändern des Sammelanschlusstatus.....	52
Ändern des Benutzerstatus.....	53
Ändern des Weiterleitungsstatus eines Benutzers.....	54
Einrichten des Twinning mit Mobiltelefon.....	56
Verhalten von Rufumleitung zu.....	56
Verhalten von Rufweiterleitung sofort.....	57
Verhalten von Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort.....	58
Kapitel 8: Verwenden des Anrufverlaufs.....	60
Anzeigen des Anrufverlaufs.....	60
Tätigen von Anrufen aus der Anrufverlaufsansicht.....	60
Löschen des Anrufverlaufs.....	61
Kapitel 9: Konfigurieren der SoftConsole-Anwendung.....	62
Console Einstellungen.....	62
Anpassen der Darstellung von SoftConsole.....	63
Arbeiten mit BLF-Gruppen.....	64
Ändern der Ansicht des BLF-Bereichs.....	65
Hinzufügen von Mitgliedern zu einer BLF-Gruppe.....	65
Benennen von Konferenzräumen.....	66
Konfigurieren der Verzeichnisanzeige.....	67
Konfigurieren der lokalen SoftConsole-Verzeichniseinträge.....	68
Eingeben von Türnamen.....	70
Konfigurieren von Tastaturaktionen.....	71
Bearbeiten von Shortcuts.....	72
Konfigurieren von Parkbereichen.....	73
Konfigurieren von Parkbereichen.....	74
Konfigurieren der Warteschleifenüberwachung für Sammelanschlüsse.....	74
Alar-meinstellungen – Feldbeschreibungen.....	76
Allgemeine Einstellungen von SoftConsole.....	77
Aktivieren von Sofortnachrichten.....	78
Kapitel 10: Vorlagen und Profile.....	79
Laden und Speichern eines Profils.....	79

Bearbeiten eines Profils.....	80
Erstellen einer neuen Vorlage.....	80
Standardvorlagen.....	80
Kapitel 11: Arbeiten im Administrator-Modus.....	82
Anmelden im Administratormodus.....	82
Ändern des Kennworts für den Administrator-Modus.....	83
Kapitel 12: Fehlersuche.....	84
Funktionen Force Extension Status bzw. Group Service Status können nicht verwendet werden.....	84
Nichtbeantwortete Anrufe kehren nicht zum Operator zurück.....	84
Bei Anmeldung wird ein Microsoft Outlook-Warnbildschirm angezeigt.....	85
Verzeichnis zeigt Outlook-Kontakte nicht an.....	85
Kapitel 13: Zusätzliche Hilfe und Dokumentation.....	86
Kennwort vergessen.....	86
Hilfe erhalten.....	86
Zusätzliche Dokumentation.....	87

Kapitel 1: Verwenden von IP Office SoftConsole

In dieser Anleitung wird der Gebrauch der IP Office SoftConsole-Anwendung beschrieben. Diese Windows-Anwendung wurde für Rezeptionisten und Telefonisten entwickelt. Sie bietet Funktionen zur manuellen Bearbeitung und Vermittlung eingehender Anrufe.

Verwandte Links

[Telefon- und Computeranforderungen](#) auf Seite 7

[Anmelden](#) auf Seite 8

[Optionale Anmeldeeinstellung](#) auf Seite 9

[Ändern der Sprache](#) auf Seite 9

[Unterstützte Sprachen](#) auf Seite 10

Telefon- und Computeranforderungen

Die folgenden Anforderungen sollten erfüllt sein, bevor Sie SoftConsole verwenden.

	Details
Audio und Medien	Ton- und Mediendateien können mit Anrufen assoziiert werden. Wenn Sie diese Funktion verwenden, muss Ihr Computer über eine Soundkarte und Lautsprecher verfügen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...


	Details
Telefon-Support	<p>Sie müssen eine Nebenstelle besitzen, damit ein Sprachpfad für Anrufe eingerichtet werden kann. Wir empfehlen Ihnen, SoftConsole mit einem Telefon zu verwenden, das die automatische Antwort unterstützt. Dies gilt für die meisten Avaya-Schreibtischtelefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefone mit automatischer Annahme – Bei diesen Telefonen kann die Konsole Anrufe tätigen, die sofort mit dem Telefon verbunden werden, um den Anruffortschritt zu hören. • Telefone ohne automatische Annahme – Bei diesen Telefonen werden Sie bei einem Anruf mit SoftConsole zunächst vom System angerufen und das System startet den ausgehenden Anruf erst, nachdem Sie angenommen haben. Dies gilt normalerweise für: <ul style="list-style-type: none"> - Analoge Telefone sowie die meisten DECT-Telefone und SIP-Telefone, die nicht von Avaya stammen, unterstützen die automatische Antwort nicht. - Avaya -Telefonie-Anwendungen, die auf einem PC oder Mobiltelefon ausgeführt werden. <p>Das Telefonsystem unterstützt auch Benutzer, die Anrufe auf mehreren Telefongeräten gleichzeitig tätigen und annehmen können. Dies wird von der Konsole nicht unterstützt. Es verknüpft sich mit einem der verfügbaren Telefongeräte des Benutzers und tätigt mit diesem Gerät nur Anrufe bzw. nimmt sie an. Wenn eines dieser Geräte ein Schreibtischtelefon in der Telefonanlage ist, verwendet es dieses Gerät.</p>

Anmelden

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen sich anmelden, um SoftConsole verwenden zu können. Das Fenster **Anmeldung** enthält Details, die den Datenaustausch zwischen SoftConsole und dem Telefonsystem ermöglichen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  **SoftConsole**.
2. Führen Sie im Fenster **Anmeldung** die folgenden Aktionen aus:
 - a. Geben Sie Ihren Benutzernamen oder Ihre Nebenstellenummer ein und achten Sie dabei auf die Groß-/Kleinschreibung.
 - b. Geben Sie Ihr Benutzerkennwort ein.
 - c. Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des Telefonsystems ein.
 - Wenn Sie die Anwendung per Download über den Webmanager oder die Selbstverwaltung installiert haben, sollte der Name automatisch hinzugefügt worden sein.
 - d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichere Kommunikation verwenden**, um den sicheren Datenaustausch zwischen SoftConsole und dem Telefonsystem zu aktivieren.
3. Wenn Sie vor der Anmeldung weitere Optionen einstellen möchten, klicken Sie auf **Erweitern**. Siehe [Optionale Anmeldeeinstellung](#) auf Seite 9.

4. Klicken Sie auf **OK**, um sich anzumelden.

Optionale Anmeldeinstellung

Die folgenden zusätzlichen Einstellungen werden im Anmeldemenü angezeigt, wenn Sie auf **Erweitern** klicken.

Profileinstellungen

Beim Verwenden von SoftConsole können Sie die angezeigten Fenster und andere Einstellungen wie die Konsolensprache neu anordnen. Bei der Abmeldung werden Sie aufgefordert, alle Änderungen als Profil zu speichern.

Ihr Systemadministrator hat außerdem die Möglichkeit, verschiedene Standardvorlagen erstellen.

Die Einstellung **Profile** im Anmeldemenü ermöglicht es Ihnen, die Einstellungen eines Standardprofils oder eines zuvor gespeicherten Profils auszuwählen und erneut anzuwenden.

Telefonieoptionen

Nachfolgend werden die Kontrollkästchen des Abschnitts **Telefonie** beschrieben.


Option	Beschreibung
Anklopfen	Bei Auswahl dieser Option bietet das System einen Anklopfton, wenn Sie sich in einem Telefongespräch befinden und ein anderer Anruf eingeht. Wenn Sie den aktuellen Anruf beenden, wird der neue Anruf sofort an Sie durchgestellt. Diese Option wird ignoriert, wenn auf Ihrem Telefon mehrere Anrufpräsentationen eingerichtet sind.
Freisprechstation	Bei Auswahl dieser Option können Empfangsmitarbeiter die Freisprechfunktionen ihrer Telefone verwenden. SoftConsole steuert den Betrieb des Telefons. Sie sollten diese Option nur dann deaktivieren, wenn Sie ein analoges Telefon verwenden und Anrufe mit dem Hörer annehmen und beenden.
Vorlagen anzeigen	Bei Auswahl dieser Option werden die standardmäßigen SoftConsole-Vorlagen in der Profilliste angezeigt.

Ändern der Sprache

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um die Sprache der SoftConsole-Anwendung anzupassen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Ansicht > Sprachen** aus.
2. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.
3. Klicken Sie auf , um die Änderung für Ihr Profil zu speichern.

Verwandte Links

[Verwenden von IP Office SoftConsole](#) auf Seite 7

Unterstützte Sprachen

SoftConsole unterstützt die folgenden Sprachen:

- Brasilianisch, Chinesisch, Dänisch, Deutsch, Englisch (GB), Englisch (USA), Finnisch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Norwegisch, Portugiesisch, Russisch, Schwedisch und Spanisch (Lateinamerika).

Kapitel 2: Menüs und Steuerelemente

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die verfügbaren Menüs und Steuerelemente in der Anwendung.

Verwandte Links

[Das Hauptfenster](#) auf Seite 11

[Kompaktansicht](#) auf Seite 13

[Anrufverlaufs-Ansicht](#) auf Seite 13

[BLF-Bereich](#) auf Seite 14

[Der Anrufdetails-Bereich](#) auf Seite 15

[Statusbar \(Statusleiste\)](#) auf Seite 16

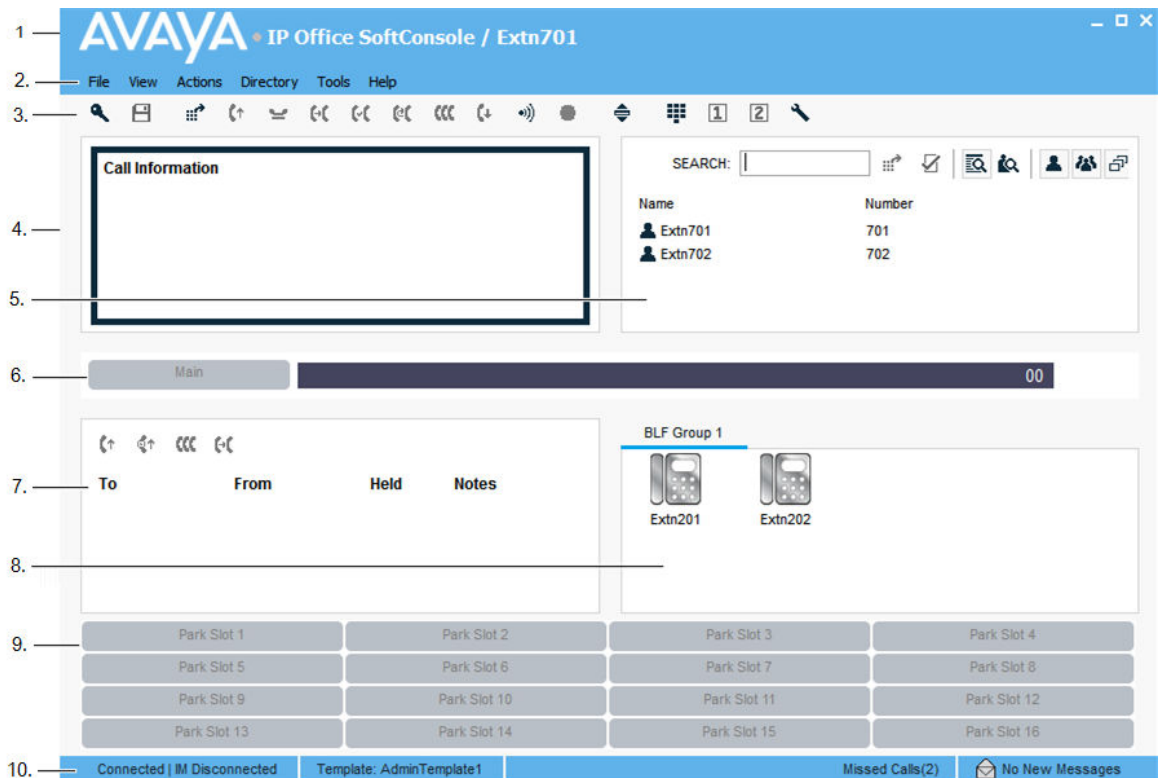
[Hauptmenüleiste](#) auf Seite 17

[Schaltflächen der Symbolleiste](#) auf Seite 18

[Tastenkombinationen](#) auf Seite 19

Das Hauptfenster

Im Normalansicht-Modus ist der Bildschirm in die möglichen Bereiche unterteilt, die im nachfolgenden Bild dargestellt werden. Beim Anmelden ausgewählte Profile oder Vorlagen entscheiden darüber, ob „Gehaltene Anrufe“, „BLF“ und „Parkbereiche“ angezeigt werden.



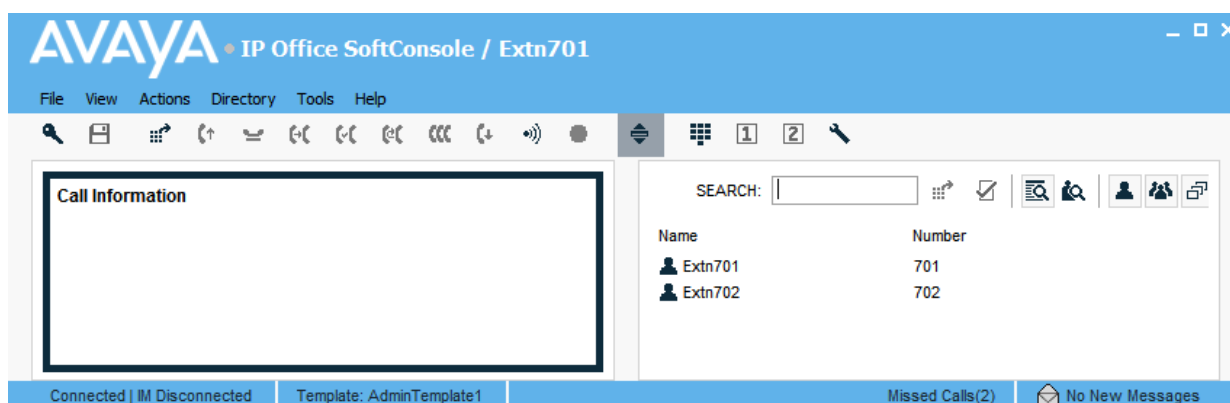
Option	Beschreibung
1. Titelleiste	Enthält den Namen der angemeldeten Person. Standardmäßig wird die Titelleiste in den folgenden Farben angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> • Rot, wenn SoftConsole das aktive Programm ist. • Grau, wenn SoftConsole nicht das aktive Programm ist.
2. Menüleiste	Auf Befehle und Aktionen wird über Menüs zugegriffen. Bestimmte Elemente sind nur unter bestimmten Bedingungen verfügbar, z. B. wenn ein Anruf klingelt.
3. Symbolleiste	Bietet Shortcuts für häufig verwendete Optionen. Die Symbolleiste kann über das Menü Ansicht eingeblendet oder ausgeblendet werden.
4. Bereich Anruf-details	Bietet eine Gegenüberstellung der aktuellen Anrufinformationen. Der linke Bereich enthält Details zum aktuellen oder signalisierten Anruf.
5. Bereich Verzeichnis	Im rechten Bereich werden das Telefonbuch sowie Details der jeweiligen Nebenstelle angezeigt. Der rechte Bereich kann auch eine Skriptdatei oder Konferenzdetails enthalten.
6. Bereich Warteschleifen	Zeigt grafische Informationen zum Status der Anrufe in Warteschleifen.
7. Bereich Gehaltene Anrufe	Hier sind Anrufe gelistet, die gehalten werden.
8. Bereich BLF	Zeigt Symbole an, die für wählbare Nummern stehen. Wenn die Symbole für interne Benutzer stehen, wird der Benutzerstatus angezeigt.
9. Bereich Parkbereiche	Enthält bis zu 16 Parkbereich -Schaltflächen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...


Option	Beschreibung
10. Statusbar (Statusleiste)	Zeigt an, ob Sie mit dem Telefonsystem verbunden sind und welches Profil Sie verwenden. Die Leiste zeigt auch die Anzahl der neuen Nachrichten und der entgangenen Anrufe an.
11. Bereich Anrufverlauf	Zeigt eine Liste aller eingehenden, ausgehenden und entgangenen Anrufe an. Wenn der Anrufverlauf ausgewählt ist, ersetzt er die Bereiche „Gehaltene Anrufe“ und „BLF“.

Kompaktansicht

Sie können SoftConsole im Normal- oder Kompaktansicht-Modus verwenden. Im Kompaktmodus werden nur Anruferdetails und Verzeichnisbereiche angezeigt.



Vorgehensweise

- Um zwischen der Kompakt- und Normalansicht umzuschalten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf .
 - Klicken Sie auf **Ansicht > Kompakt** oder **Normalansicht**.
- Drücken Sie die Taste `Startseite` auf Ihrer Tastatur, um zwischen Kompakt- und Normalansicht umzuschalten.

Verwandte Links

[Menüs und Steuerelemente](#) auf Seite 11

Anrufverlaufs-Ansicht

Sie können zwischen den Bereichen „Anrufverlauf“ und „BLF“/„Gehaltene Anrufe“ umschalten. Im Anrufverlauf werden Details der Anrufe angezeigt, die von SoftConsole aus getätigt wurden und dort eingegangen sind.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)	
	Number	From	To	Tag
!	206	Theresa Green	Anne Webb	19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb	19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb	19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb	Anne Webb	19/10/2006 15:14:33
>)	206	Theresa Green	Anne Webb	20/10/2006 08:53:50

Der Bereich ist in die folgenden Registerkarten unterteilt:

Name	Beschreibung
Eingehend	Listet alle Anrufe auf, die bei Ihrer Nebenstelle eingegangen sind.
Ausgehend	Listet alle Anrufe auf, die von Ihrer Nebenstelle getätigt worden sind.
Entgangen	Listet alle unbeantworteten Anrufe an Ihre Nebenstelle auf.
Alle	Listet alle eingehenden, ausgehenden und unbeantworteten Anrufe auf.

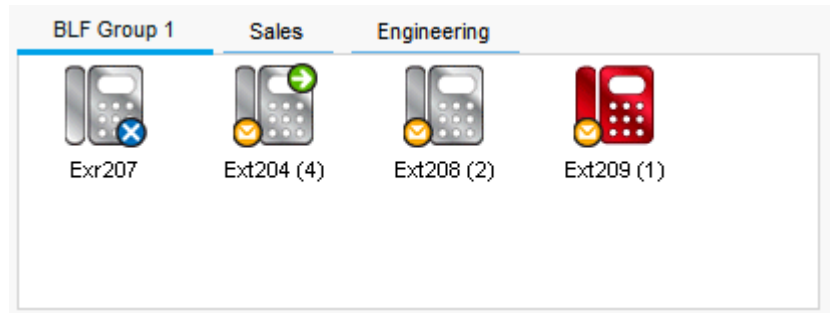
- Die Zahl in Klammern nach jedem Registerkartennamen ist die Anzahl der aufgelisteten Anrufe.
- Auf jeder Registerkarte werden maximal 100 Anrufe angezeigt.
- Wenn das Maximum erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht, damit ein neuer Eintrag erstellt werden kann.

Jede Registerkarte enthält die folgenden Anrufstatus-Symbole und -Informationen:

Name	Beschreibung
Ausgehend (☎)	Steht für einen Anruf, der von Ihrer Nebenstelle getätigt wurde.
Eingehend (>))	Steht für einen Anruf, der bei Ihrer Nebenstelle eingegangen ist.
Entgangene (!)	Steht für einen Anruf, der nicht beantwortet wurde.
Nummer	Entweder die Nummer des eingehenden Telefonanrufs oder die angerufene Telefonnummer.
Von	Der Name, der der Nummer im Hauptsystemverzeichnis oder im lokalen SoftConsole-Verzeichnis zugeordnet ist.
Zu	Der Name, der der angerufenen Nummer im Hauptsystemverzeichnis oder im lokalen SoftConsole-Verzeichnis zugeordnet ist.
Tag	Text, der zur Kennzeichnung des Anrufs eingegeben wurde.
Datum Zeit	Datum und Uhrzeit des Anrufs.





BLF-Bereich

Im Fensterbereich "Besetztlampenfeld" (BLF) werden benannte Symbole angezeigt, die wählbare Nummern repräsentieren. Wenn das Symbol für einen internen Benutzer steht, wird der Status des Benutzers angezeigt.



Der Bereich ist in Registerkarten unterteilt, die Gruppen verschiedener Benutzersymbole enthalten. Sie können zwischen den Gruppen wechseln, indem Sie auf die Registerkartennamen klicken.

Die folgenden Symbole werden für die Benutzer verwendet:

Symbol	Beschreibung
	Ungelesene Voicemail-Nachrichten Ein gelber Briefumschlag bedeutet, dass ungelesene Voicemail-Nachrichten für den Benutzer vorliegen. Die Anzahl der Nachrichten wird in Klammern angegeben.
	Der Benutzer ist beschäftigt Ein roter Kreis mit einem weißen Kreuz bedeutet, dass der Benutzer beschäftigt ist.
	Alle weiterleiten Ein grüner Kreis mit einem weißen Pfeil bedeutet, dass alle an den Benutzer gerichteten Anrufe weitergeleitet werden.
	Anrufschutz Ein blauer Kreis mit einem weißen Kreuz bedeutet, dass der Benutzer Nicht stören aktiviert hat.

Der Anrufdetails-Bereich

Der Bereich "Anrufdetails" enthält nebeneinander die Anzeige aktueller Anrufinformationen. Zwischen den beiden Bereichen befindet sich ein Schieberegler, mit dem Sie die Größe der Bereiche beliebig anpassen können.

Der Bereich auf der linken Seite enthält Details zu den aktuellen Anrufen. Wenn ein einzelner Anruf eingeht oder bereits verbunden ist, zeigt der Bereich die Details dieses Anrufs an.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Wenn Sie mehrere Leitungstasten eingerichtet haben, werden weitere eingehende Anrufe angezeigt. Das Klicken auf die einzelnen Anrufe hat den gleichen Effekt wie das Drücken der entsprechenden Leitungstasten auf dem Telefon: Der ausgewählte Anruf wird angenommen und zuvor verbundene Anrufe werden automatisch auf Halten gesetzt.

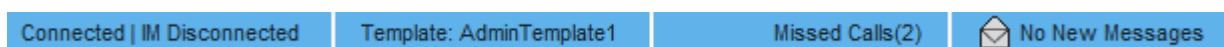
To	From	Notes
↔ Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
➤ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Die folgenden Details können zu einem einzelnen Anruf angezeigt werden:

Anruferdetail	Beschreibung
Anrufer – Name	Der Name der Anrufernummer. Bei externen Anrufen kann dieser Name durch Abgleich der Anrufernummer mit dem Telefonsystemverzeichnis abgerufen werden.
Anrufende Nummer	Die Telefonnummer des Anrufers, soweit verfügbar.
Angerufener – Name	Der Name der angerufenen Nummer.
Angerufene Nummer	Die Nebenstellenummer, an die das Telefonsystem den eingehenden Anruf weitergeleitet hat.
Anrufstatus	Der Fortschritt des Anrufs. Der Rahmen um den Bereich ändert die Farbe, um den Status des Anrufs anzuzeigen. Standardmäßig gelten die folgenden Farben für den Anrufstatus: <ul style="list-style-type: none"> • Rot: Anruf eingehend oder ausgehend. • Grün: Anruf verbunden oder wird noch gewählt. • Gelb: Anruf zurückgeleitet oder Zeitlimit überschritten. Dies kann beispielsweise ein gehaltener Anruf sein, der durch Zeitüberschreitung aus dem Haltezustand zurückgeleitet wurde. • Schwarz: Ruhender Status.
Dauer	Die Verweildauer des Anrufs im aktuellen Status. Zu den Status zählen klingelnd, verbunden und gehalten.
Anmerkungen	Zeigt Hinweise oder Informationen zum Anruf an, einschließlich hinzugefügten Kommentaren. Wenn ein Anruf z. B. zurückgeleitet wird, wird der Grund dafür angezeigt.

Statusbar (Statusleiste)

In der Statusleiste wird bestätigt, dass Sie mit dem Telefonsystem verbunden sind. Außerdem wird das verwendete Profil angezeigt. Auch die Anzahl der neuen Nachrichten und der entgangenen Anrufe werden angezeigt.



Status	Beschreibung
Verbunden Getrennt	Zeigt an, ob die SoftConsole-Anwendung mit dem Telefonsystem verbunden ist.
IM verbunden IM getrennt	Zeigt an, ob die SoftConsole-Anwendung mit dem Instant-Messaging-Server verbunden ist.
Entgangene	Zeigt die Anzahl der entgangenen Anrufe aus dem aktuellen Anrufverlauf an.
Neue Nachrichten	Zeigt die Anzahl der neuen Nachrichten in Ihrer Mailbox an.

Hauptmenüleiste

Die Hauptmenüleiste befindet sich an der Bildschirmoberseite. Sie können ein beliebiges Menü mit den nachfolgenden Methoden öffnen:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Menü**.
- Drücken Sie auf Ihrer Tastatur auf **Alt** und die unterstrichene Taste für das gewünschte Menü. Drücken Sie beispielsweise **Alt + A**, um das Menü zu öffnen.

File View Actions Directory Tools Help

Menüoption	Beschreibung
Datei	Sie können Folgendes tun: <ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Anwendungseinstellungen als persönliches Profil speichern • Mit einem anderen Profil anmelden • Die Anwendung schließen.
Ansicht	Sie können die Anwendung im normalen oder kompakten Modus ausführen und sich den Anrufverlauf anzeigen lassen. Außerdem können Sie die Anzeigesprache festlegen und angeben, ob die Symbolleiste angezeigt oder ausgeblendet werden soll. Wenn Sie sich im Administrator-Modus befinden, können Sie außerdem auswählen, ob die Bereiche „BLF“, „Gehaltene Anrufe“ und „Parkbereich“ angezeigt werden sollen.
Aktionen	Dieses Menü enthält Aktionen zur Anrufbearbeitung. Die grau abgeblendeten Aktionen sind für die aktuelle Anruffsituation nicht verfügbar. In diesem Menü werden auch die Tastenkombinationen für die Funktionen angezeigt.
Verzeichnis	Hier können Sie das Verzeichnis anzeigen, durchsuchen, exportieren und einrichten.
Tools	Mit diesem Menü können Sie auf andere Menüs für verschiedene Funktionen zugreifen.
Hilfe	Dieses Menü bietet Zugang zum Hilfesystem und Details zu SoftConsole.

Schaltflächen der Symbolleiste







Haupt-Symbolleiste

Sie können die Hauptsymbolleiste einblenden oder ausblenden, indem Sie auswählen **Ansicht > Symbolleiste**. Die Hauptsymbolleiste enthält die folgenden Schaltflächen:


Symbol	Beschreibung
	Anmeldung
	Profil speichern
	Anruf tätigen
	Annehmen
	Halten
	Vermitteln
	Vermittlung abgeschlossen
	Vermittlung erneut versuchen
	Konferenz
	Auflegen
	Durchsage
	Anruf aufzeichnen
	Kompaktansicht
	Tastefeld
	Konferenzraum 2
	Konferenzraum 2
	Präferenzen

Schaltflächen des Verzeichnisses





Die Schaltflächen über dem Verzeichnis lösen die folgenden Aktionen aus:

Symbol	Beschreibung
	Anruf über ausgewählten Verzeichniseintrag beginnen.
	Eigenschaften des ausgewählten Verzeichniseintrags bearbeiten.
	Verzeichnisbereich verwenden, um Verzeichniseinträge anzuzeigen.
	Verzeichnisbereich verwenden, um Konferenzen anzuzeigen, die vom Telefonsystem gehostet werden.
	Benutzer des Telefonsystems im Verzeichnisbereich einblenden oder ausblenden.
	Sammelanschlüsse des Telefonsystems im Verzeichnisbereich einblenden oder ausblenden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Symbol	Beschreibung
	Telefonnummern vom Telefonsystem-Verzeichnis, vom lokalen SoftConsole-Verzeichnis und von Outlook einblenden oder ausblenden. Sie können: <ul style="list-style-type: none"> • Auswählen, welche Verzeichnisse in der Registerkarte Verzeichnisse enthalten sind. • Das lokale SoftConsole-Verzeichnis in der Registerkarte Eingehende Anrufe ändern.

Schaltflächen des Bereichs Gehaltene Anrufe

Symbol	Beschreibung
	Ausgewählten gehaltenen Anruf annehmen.
	Am längsten gehaltenen Anruf annehmen.
	Gehaltene Anrufe in Konferenz schalten.
	Ausgewählten gehaltenen Anruf vermitteln.

Tastenkombinationen

In den folgenden Tabellen sind die standardmäßigen Shortcuts aufgelistet. Sie können die Zuweisungen in den Konfigurationsmenüs von SoftConsole anpassen.

Shortcuts der Anrufsteuerung

Tastenkombination	Beschreibung
Strg + A	Zwischen Anrufen umschalten
F11	Anruf kommentieren
Eingabe	Anruf annehmen
f12	Neuen Anruf tätigen
Beenden	Auflegen
F4	Anruf halten
F7	Aktuellen Anruf halten und nächsten automatisch beantworten
Strg + B	Aktuellen Anruf bei besetzter Nebenstelle halten
F9	Aufschalten
f10	Durchsage
F6	Anruf zurückholen
F5	Anruf aufzeichnen
F2	Anruf vermitteln
Strg + T	Vermittlung abgeschlossen
Strg + R	Vermittlung eines Wiederanrufs erneut versuchen
F3	Vermittlung an VoiceMail
Umschalt + Strg + F10	Zur Konferenzschaltung hinzufügen
Umschalt + Strg + F11	Zu Konferenzraum 1 hinzufügen
Umschalt + Strg + F12	Zu Konferenzraum 2 hinzufügen

Hotkeys der Anwendung

Tastenkombination	Beschreibung
Pause	Anwendung wiederherstellen
Startseite	Zwischen Normalansicht und Kompaktansicht umschalten

Shortcuts von BLF

Tastenkombination	Beschreibung
Strg + Alt + C	Ausgewählte BLF-Gruppenmitglieder anrufen
Strg + Alt + G	BLF - Ansicht große Symbole
Strg + Alt + S	BLF - Ansicht kleine Symbole
Strg + Alt + I	BLF - Listenansicht
Strg + Alt + D	BLF - Detailansicht
Strg + Alt + N	BLF-Symbole nach Namen anordnen
Strg + Alt + M	BLF-Symbole nach Nummern anordnen
Strg + Alt + U	BLF-Symbole nach Status anordnen
Strg + Alt + H	BLF-Symbole horizontal anordnen
Strg + Alt + V	BLF-Symbole vertikal anordnen
Strg + Alt + R	Neue BLF-Gruppe erstellen
Strg + Alt + B	Neues BLF-Gruppenmitglied erstellen
Strg + Alt + P	Eigenschaften BLF-Gruppe/-Mitglied bearbeiten

Shortcuts des Verzeichnisses

Tastenkombination	Beschreibung
Strg + S	Neue Verzeichnissuche
Strg + C	Ausgewählten Verzeichniseintrag anrufen
Strg + P	Eigenschaften des ausgewählten Eintrags anzeigen
Umschalt + Eingabe	Details des ausgewählten Sucheintrags anzeigen
Strg + E	E-Mail an ausgewählten Benutzer senden
Strg + M	Textnachricht an ausgewählten Benutzer senden
Strg + I	Sofortnachricht an ausgewählten Benutzer senden
Strg + Y	Verzeichnisansicht
Strg + F	Konferenzansicht
Strg + U	Benutzereinträge anzeigen/ausblenden
Strg + G	Gruppeneinträge anzeigen/ausblenden
Strg + D	Verzeichniseinträge anzeigen/ausblenden

Shortcuts der gehaltenen Anrufe

Tastenkombination	Beschreibung
Strg + Alt + A	Gehaltenen Anruf annehmen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Tastenkombination	Beschreibung
Strg + Alt + L	Anruf mit der längsten Haltezeit annehmen
F8	Konferenz mit gehaltenen Anrufen
Strg + Alt + T	Gehaltenen Anruf vermitteln
Strg + Alt + P	Eigenschaften BLF-Gruppe/-Mitglied bearbeiten

Shortcuts des Warteschleifenmodus

Tastenkombination	Beschreibung
Umschalt + F1	Anruf von Warteschleife 1 übernehmen
Umschalt + F2	Anruf von Warteschleife 2 übernehmen
Umschalt + F3	Anruf von Warteschleife 3 übernehmen
Umschalt + F4	Anruf von Warteschleife 4 übernehmen
Umschalt + F5	Anruf von Warteschleife 5 übernehmen
Umschalt + F6	Anruf von Warteschleife 6 übernehmen
Umschalt + F7	Anruf von Warteschleife 7 übernehmen
Umschalt + F8	Anruf von Warteschleife 8 übernehmen

Shortcuts der Werkzeuge

Tastenkombination	Beschreibung
Umschalt + Strg + F4	Konferenzraum 1
Umschalt + Strg + F5	Konferenzraum 2
Umschalt + Strg + F1	Tür 1 freigeben
Umschalt + Strg + F2	Tür 2 freigeben
Umschalt + Strg + F3	Tastenfeld
Strg + V	Voicemail anrufen

Shortcuts der Parkbereiche

Tastenkombination	Beschreibung
Alt + F1	Anruf in Parkbereich 1 parken/entparken
Alt + F2	Anruf in Parkbereich 2 parken/entparken
Alt + F3	Anruf in Parkbereich 3 parken/entparken
Alt + F4	Anruf in Parkbereich 4 parken/entparken
Alt + F5	Anruf in Parkbereich 5 parken/entparken
Alt + F6	Anruf in Parkbereich 6 parken/entparken
Alt + F7	Anruf in Parkbereich 7 parken/entparken
Alt + F8	Anruf in Parkbereich 8 parken/entparken
Alt + F9	Anruf in Parkbereich 9 parken/entparken
Alt + F10	Anruf in Parkbereich 10 parken/entparken
Alt + F11	

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Tastenkombination	Beschreibung
	Anruf in Parkbereich 11 parken/entparken
Alt + F12	Anruf in Parkbereich 12 parken/entparken
Umschalt + F9	Anruf in Parkbereich 13 parken/entparken
Umschalt + F10	Anruf in Parkbereich 14 parken/entparken
Umschalt + F11	Anruf in Parkbereich 15 parken/entparken
Umschalt + F12	Anruf in Parkbereich 16 parken/entparken

Verwandte Links

[Menüs und Steuerelemente](#) auf Seite 11

Kapitel 3: Bearbeiten von Anrufen

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Funktionen zur Anrufbearbeitung der Anwendung erläutert.

Verwandte Links

[Annehmen von eingehenden Anrufen](#) auf Seite 23

[Wählen von DTMF-Ziffern](#) auf Seite 24

[Halten von Anrufen](#) auf Seite 25

[Parken und Entparken von Anrufen](#) auf Seite 25

[Annehmen geparkter Anrufe](#) auf Seite 26

[Zurückholen von Anrufen](#) auf Seite 26

[Umschalten zwischen Anzeige von Anrufverlauf und den Bereichen BLF/Gehaltene Anrufe](#) auf Seite 27

[Überwachen der Warteschlangen](#) auf Seite 27

[Hinzufügen einer Anrufbemerkung](#) auf Seite 28

[Öffnen gesteuerter Türen](#) auf Seite 29

[Aufschalten bei Anrufen](#) auf Seite 30

[Senden von Textnachrichten](#) auf Seite 30

[Senden von Sofortnachrichten](#) auf Seite 31

[Senden von E-Mails](#) auf Seite 32

[Tätigen eines Durchsage-Anrufs](#) auf Seite 33

[Aufzeichnen von Anrufen](#) auf Seite 34

[Abrufen Ihrer Voicemail-Nachrichten](#) auf Seite 34

Annehmen von eingehenden Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Anruf eingeht, wird der Bereich **Anruf** rot hervorgehoben und es werden Informationen zum Anrufer angezeigt. Wenn eine Skriptdatei der Nummer des eingehenden Anrufs zugeordnet ist, wird das Skript im rechten Anrufbereich angezeigt.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

Vorgehensweise

1. Um einen Anruf anzunehmen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Drücken Sie auf **Eingabe**.
- Klicken Sie auf **↶**.
- Klicken Sie auf **Aktionen > Annehmen**.
- Nehmen Sie den Hörer ab, wenn Sie Ihr Telefon verwenden.
- Doppelklicken Sie auf den Bereich **Anruf**.

Wenn ein Anruf angenommen wird, werden die Anruferinformationen grün hervorgehoben.

2. Wenn ein Skript angezeigt wird und Sie dieses entfernen möchten, klicken Sie auf **Skript schließen** oder drücken Sie erneut auf **Eingabe**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Wählen von DTMF-Ziffern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können während eines Anrufs DTMF-Ziffern in das Tastenfeld von SoftConsole eingeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie während des Anrufs auf **Tools > Tastenfeld**. Alternativ können Sie auf **☐** klicken.
2. Wählen Sie **DTMF-Wahl** aus.

Ab jetzt gewählte Ziffern werden als DTMF-Ziffern an den aktuell verbundenen Anruf gesendet.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Halten von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

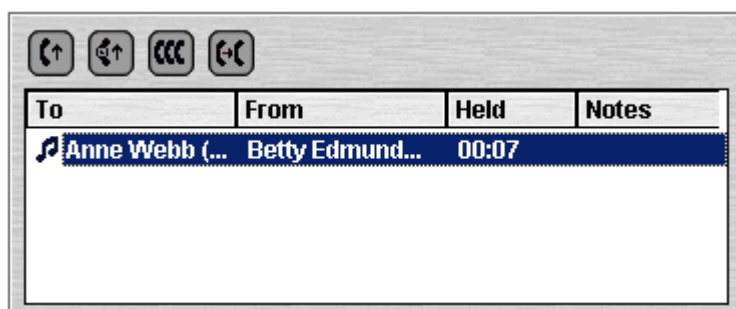
Sie können einen Anruf auf Halten setzen, damit Sie sich um eine andere Aufgabe kümmern können.


Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  oder drücken Sie F4.

Um mit einer einzigen Aktion den aktuellen Anruf auf Halten zu setzen und den nächsten Anruf anzunehmen, drücken Sie auf F7.

Der Bereich **Gehaltene Anrufe** enthält eine Liste aller gehaltenen Anrufe.



To	From	Held	Notes
 Anne Webb (...	Betty Edmund...	00:07	

2. Sortieren Sie die Liste, indem Sie auf eine gewünschte Spaltenüberschrift klicken.
3. Klicken Sie auf eine Zeile der Liste, um einen Anruf auszuwählen und ihn anzunehmen oder zu vermitteln.
4. Verwenden Sie die Symbole an der Oberseite des Bereichs nach Bedarf.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Parken und Entparken von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Anruf parken, um sich um andere Aufgaben zu kümmern. Zum Beispiel: Ein Anrufer möchte dringend mit einer Person sprechen, die derzeit nicht frei ist. Sie können den Anruf in Bereich 1 parken, die gewünschte Person anrufen und sie darum bitten, den Anruf in Bereich 1 anzunehmen.

Anrufe werden für einen bestimmten Zeitraum geparkt, bis sie zum Telefonisten zurückgeleitet werden. Weitere Informationen zur Parkzeit erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Es sind 16 Parkbereiche verfügbar. Wenn ein Anruf in einem der Bereiche geparkt wird, zeigt die Tastenbeschriftung Informationen zum Anruf an. Wenn ein Parkbereich frei ist, zeigt die Tastenbeschriftung die Parkbereichsnummer an. Alle Telefonisten sehen, wenn der Anruf angenommen oder beendet wird. Jeder kann einen geparkten Anruf annehmen.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie Ihren aktuellen Anruf in einem Bereich parken möchten, klicken Sie auf eine freie Schaltfläche für **Parkbereich**.
Zum geparkten Anruf werden Informationen, z. B. seine Ausgangsnummer, angezeigt.
2. Wenn Sie einen geparkten Anruf entparken möchten, klicken Sie auf die entsprechende **Parkbereich**-Schaltfläche.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Annehmen geparkter Anrufe

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie einen Anruf geparkt haben, kann dieser von jedem Benutzer angenommen werden, der die Parkbereichsnummer kennt.

Vorgehensweise

Zum Annehmen eines geparkten Anrufs gehen Sie folgendermaßen vor:

- Wählen Sie die standardmäßige Kurzwahl *38*N#, wobei *N* die Parkbereichsnummer ist.
- Wenn ein SoftConsole-Benutzer eine Parkbereichs-Schaltfläche für die gleiche Parkbereichsnummer festgelegt hat, wird der geparkte Anruf auf der Schaltfläche angezeigt. Sie können auf die Schaltfläche klicken, um den Anruf zu entparken.
- Bei Avaya Telefonen mit programmierbaren Tasten können Benutzer Tasten für spezifische Parkbereichsnummern festlegen. Die Taste zeigt an, dass ein Anruf in diesem Parkbereich geparkt wird. Sie können die Taste drücken, um den Anruf zu entparken.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Zurückholen von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können versuchen, den letzten bei SoftConsole eingegangenen Anruf zurückzuholen. Dies gilt auch für Anrufe, die geklingelt haben, aber anderweitig angenommen wurden. Diese Funktion ist nützlich, wenn ein Anruf an die falsche Nummer vermittelt wurde oder klingelt und nicht beantwortet wird.

Wenn Sie in einer Gruppe von mehreren SoftConsole-Benutzern arbeiten, kann die Zurückhol-Funktion einen Anruf zurückholen, der an Sie durchgestellt wurde, aber von einem anderen Benutzer angenommen wurde.

Vorgehensweise

Drücken Sie **F6** oder klicken Sie auf **Aktionen > Anruf zurückholen**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Umschalten zwischen Anzeige von Anrufverlauf und den Bereichen BLF/Gehaltene Anrufe

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können zwischen der Anzeige des Anrufverlaufs oder der Bereiche „BLF“ und „Gehaltene Anrufe“ von SoftConsole umschalten.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf **Ansicht > Anrufverlauf**.

Verwandte Links

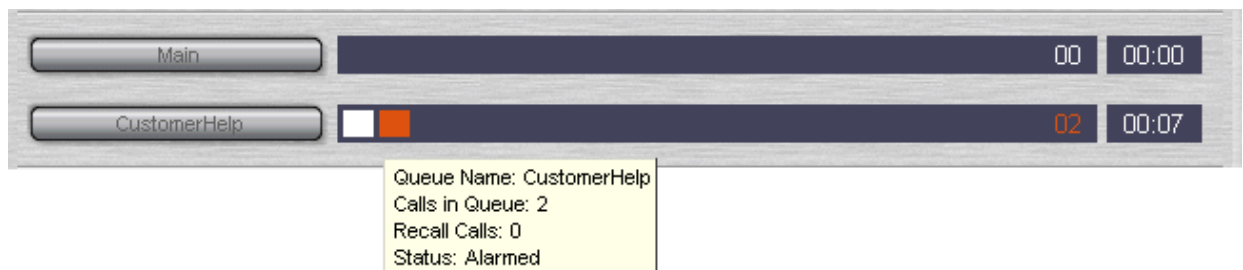
[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Überwachen der Warteschlangen

Informationen zu diesem Vorgang

Sammelanschlüsse können mit Warteschlangen konfiguriert werden. Wenn es mehr wartende Anrufe gibt, als Agenten verfügbar sind, werden die zusätzlichen Anrufe in eine Warteschlange gelegt. Sie können SoftConsole so konfigurieren, dass bis zu 8 Sammelanschluss-Warteschlangen überwacht werden.

Die Anzahl der in einer Warteschlange gehaltenen Anrufe wird durch ein Säulendiagramm angegeben.



Die Gesamtzahl der Anrufe wird am Ende des Säulendiagramms angezeigt. Die einzelnen Anrufe werden als weiße Felder angezeigt, wenn der Alarmschwellenwert nicht überschritten wurde. Anrufe, die den Schwellenwert für die Anzahl der zulässigen Anrufe überschreiten, werden als gelbe Felder dargestellt.

Die längste Zeitspanne, die sich ein Anruf in der Warteschlange befindet, wird im Textfeld am Ende des Diagramms angezeigt. Diese Zeit wird aktualisiert, sobald ein neuer Anruf in die Warteschlange gestellt wird. Die Zeit wird weiß angezeigt, wenn der Schwellenwert für maximal zulässige Wartezeit nicht überschritten wird. Bei Überschreitung des Schwellenwerts wird die Zeit gelb dargestellt.

Vorgehensweise

Bewegen Sie den Mauszeiger über einen aktiven **Warteschlangenanruf**-Balken, damit Informationen zur Warteschlange angezeigt werden.

Die folgenden Informationen werden angezeigt:

- **Warteschlangenname**
- **Anrufe in Warteschlange**
- **Wahlwiederholungen**
- **Status**

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

[Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife](#) auf Seite 28

Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife

Informationen zu diesem Vorgang

Jeder SoftConsole-Benutzer kann Anrufe aus der Warteschleife annehmen. Sie müssen kein Mitglied des Sammelanschlusses sein, um den Anruf anzunehmen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Warteschlangenname** oder drücken Sie auf Umschalt + F1 bis Umschalt + F8.

Der erste Anruf in der Warteschleife wird an Sie durchgestellt.

2. Nehmen Sie den Anruf wie gewohnt an.

Verwandte Links

[Überwachen der Warteschlangen](#) auf Seite 27

Hinzufügen einer Anrufbemerkung

Informationen zu diesem Vorgang

Ein kurzer Text kann zu einem beliebigen Anruf hinzugefügt werden. Diese Funktion wird als Hinzufügen von Anrufbemerkungen bezeichnet. Der Text verbleibt beim Anruf, wenn er vermittelt wird, und wird auf dem Display interner Telefone angezeigt, die den Anruf erhalten. Der Text wird auch in den Anrufverlauf aufgenommen.

Mithilfe von SoftConsole können Sie eine Anrufbemerkung hinzufügen, wenn Sie einen Anruf tätigen oder vermitteln. Mit der nachfolgenden Vorgehensweise können Sie eine Bemerkung auch zu einem bestehenden Anruf hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Tätigen oder Vermitteln eines Anrufs auf **Aktionen > Anruf kommentieren** oder drücken Sie auf F11.

2. Geben Sie Ihre Bemerkungen in das Feld **Anrufhinweise** ein.
Verwenden Sie alphanumerische Zeichen und keine Kommas.
Die standardmäßige Textlänge ist auf 16 Zeichen beschränkt, doch der Systemadministrator kann diesen Wert ändern.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Öffnen gesteuertter Türen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine gesteuerte Tür öffnen, ohne Ihren Schreibtisch zu verlassen. Zum Beispiel kann das Telefonvermittlungssystem mit einem Relais verbunden werden, das die Tür der Ladebucht steuert. Wenn jemand die Ladebucht verwenden möchte, können Sie die Tür dafür entsperren.

Bitte beachten Sie, dass diese Option erst verfügbar ist, wenn Sie einen Türnamen konfiguriert haben.

Sie können bis zu 2 Türen steuern. Standardmäßig werden die Türen 5 Sekunden lang freigegeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Tools > Tür-Eingabe**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Türnamen, um die Tür freizugeben.

Verwandte Links


[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Aufschalten bei Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Anrufaufschaltung ist nur verfügbar, wenn Sie zum Aufschalten berechtigt sind und die anderen internen Teilnehmer ihre Erlaubnis zum Aufschalten gegeben haben. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn Sie eine Aufschaltung konfigurieren möchten.

Vorgehensweise

1. Suchen Sie den Benutzer im Verzeichnisbereich.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Aufschalten** oder drücken Sie **F9**.
3. Sprechen Sie mit dem Benutzer.
Beide Teilnehmer des Anrufs können Sie hören.
4. Wenn Sie den Anruf beenden möchten, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf .
 - Klicken Sie auf **Aktionen** > **Auflegen**.
 - Drücken Sie auf **Beenden**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Senden von Textnachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine kurze Textnachricht an einen Benutzer senden. Die Nachricht kann auf den Displays der meisten Avaya Telefone angezeigt werden. Diese Funktion ist weniger störend als ein Aufschalten bei einem Anruf. Die Auswirkung der Textnachricht hängt vom Telefentyp des Benutzers ab und davon, ob er sich gerade in einem Telefonat befindet.

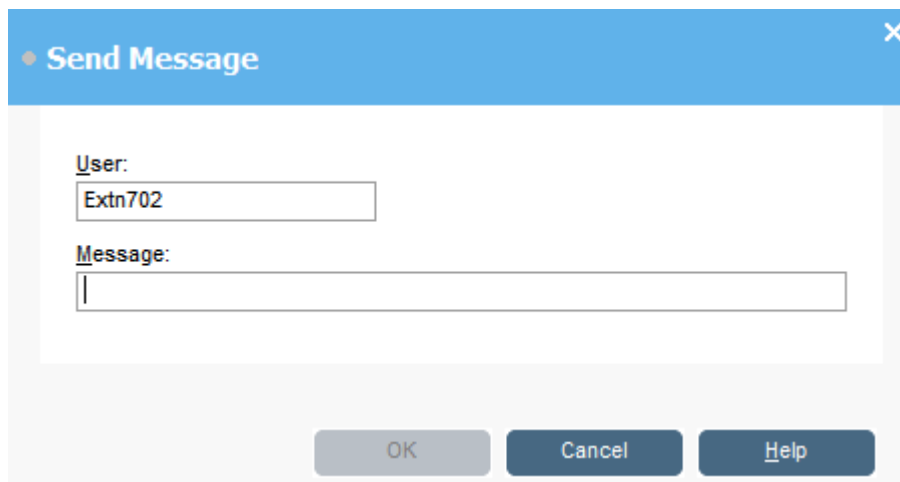
Die standardmäßige maximale Länge einer Nachricht beträgt 16 Zeichen, aber sie kann vom Systemadministrator geändert werden.

Wenn eine Nachricht an ein Avaya DS Port-Displaytelefon gesendet wird, leuchtet das Nachrichtenlämpchen des Telefons auf. Das Lämpchen leuchtet, wenn das Telefon frei ist, aber auch wenn es sich in einem Anruf befindet. Wenn das Telefon frei ist, wird der Nachrichtentext angezeigt. Wenn es sich in einem Anruf befindet, wird der Text angezeigt, sobald der Anruf beendet ist.

Vorgehensweise

1. Suchen Sie im Verzeichnis nach dem Benutzer, an den Sie eine Nachricht senden möchten.

2. Klicken Sie auf **Aktionen > Nachricht senden** oder drücken Sie **Strg + M**.



Das Feld für die Nebenstellennummer des Benutzers wird automatisch mit den Daten aus dem Verzeichnis aktualisiert.

3. Geben Sie den Text in das Feld **Nachricht** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Senden von Sofortnachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

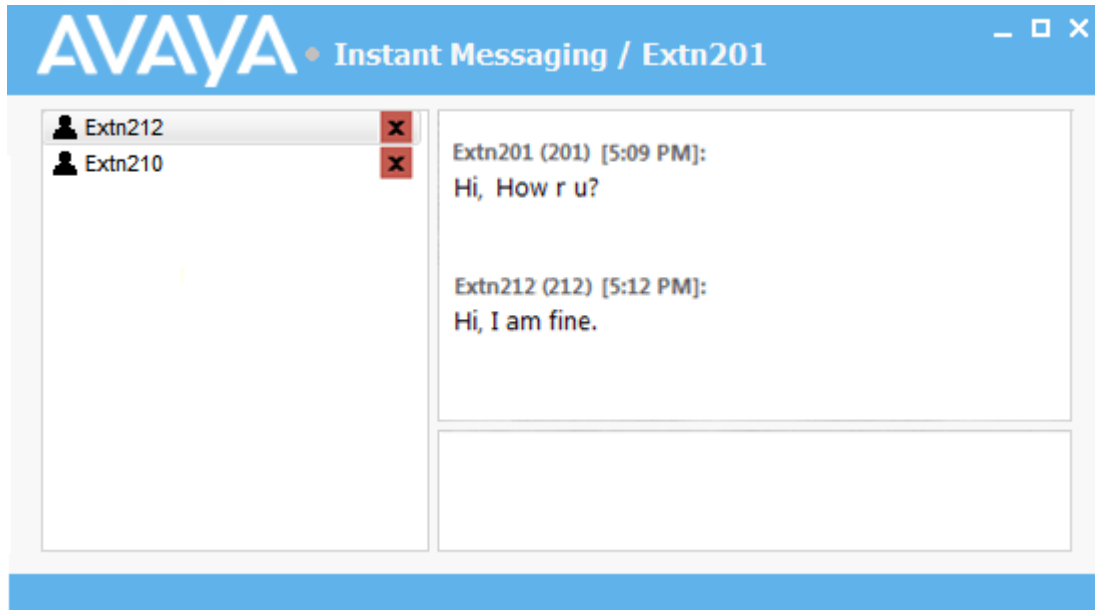
SoftConsole kann konfiguriert werden, um Sofortnachrichten zu unterstützen. Wenn diese aktiviert sind, können Sie das Verzeichnis verwenden, um anderen Benutzern Sofortnachrichten zu senden.

Die anderen Benutzer müssen ebenfalls eine Avaya-Anwendung nutzen, die Sofortnachrichten unterstützt.

Vorgehensweise

1. Suchen Sie den gewünschten Benutzer im Bereich **Verzeichnis**.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer und wählen Sie **Sofortnachricht senden** aus oder drücken Sie `Strg + I`.



3. Geben Sie die Nachricht in das Feld an der Fensterunterseite ein und klicken Sie auf **Senden**.
4. Sie können unterbrechungsfrei zwischen dem Sofortnachrichten-Fenster und SoftConsole wechseln.

Wenn Sie das Sofortnachrichten-Fenster schließen, endet die aktuelle Chatsitzung.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Senden von E-Mails

Wenn Microsoft Outlook auf dem gleichen PC wie SoftConsole installiert ist, können Sie mit SoftConsole E-Mails an Benutzer im Verzeichnis senden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Tools > E-Mail senden** oder drücken Sie `Strg + E`.
Das Formular für E-Mail-Nachrichten wird geöffnet.
2. Geben Sie die Daten in die erforderlichen Felder ein und senden Sie die E-Mail wie gewohnt.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23


Tätigen eines Durchsage-Anrufs

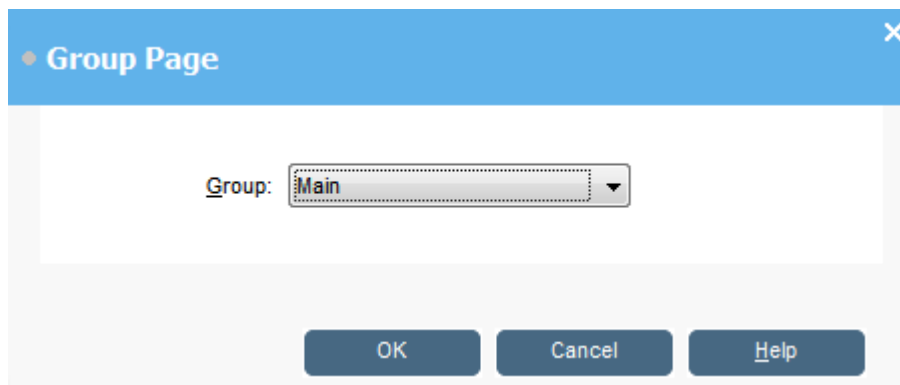
Informationen zu diesem Vorgang


Mit der Funktion Durchsage können Sie eine Nachricht an eine Personengruppe senden. Zum Beispiel: Ein Anrufer möchte dringend mit einer Person sprechen, die derzeit nicht auffindbar ist. In diesem Fall kann der Anruf geparkt und eine Nachricht durchgesagt werden, damit der Benutzer den Anruf annimmt. Die Durchsage wird an jeder Telefonnebenstelle gehört, die eine Freisprechanlage besitzt und derzeit nicht verwendet wird.

Vorgehensweise

1. Zum Senden einer Durchsagenachricht führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf **Aktionen > Durchsage**.
- Drücken Sie auf **F10**.



2. Wählen Sie die Gruppe aus, an die die Nachricht durchgesagt werden soll.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Sprechen Sie Ihre Nachricht.
5. Wenn Sie die Nachricht aufgenommen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf .
 - Klicken Sie auf **Aktionen > Auflegen**
 - Drücken Sie auf **Beenden**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Aufzeichnen von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen gesamten Anruf oder nur einen Teil davon aufzeichnen.

- Aufzeichnungen werden nur von Systemen unterstützt, bei denen Voicemail Pro installiert ist.
- Die Aufzeichnung wird angehalten, wenn ein Anruf auf Halten gesetzt oder geparkt wird. Wenn Sie sich wieder mit dem Anruf verbinden, wird die Aufzeichnung fortgesetzt.
- Wenn Sie einen Konferenzanruf aufzeichnen, wird die Aufzeichnung durch das Hinzufügen weiterer Teilnehmer zur Konferenz nicht unterbrochen.

Vorgehensweise

1. Zum Aufzeichnen eines Anrufs führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf **Aktionen > Anruf aufzeichnen**.
- Drücken Sie auf F5.

Das Gespräch wird standardmäßig in der Voice Mailbox des Benutzers aufgezeichnet.

2. Zum Beenden der Aufzeichnung wiederholen Sie eine der oben angegebenen Aktionen.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Abrufen Ihrer Voicemail-Nachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Die Statusleiste von SoftConsole zeigt an, wenn sich neue Nachrichten in Ihrer Mailbox befinden.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie auf den Bereich, der die Anzahl der neuen Nachrichten anzeigt, oder drücken Sie `Strg + V`.

Sie sind mit dem Voicemail-Server verbunden.

2. Wenn Sie Ihre eigene Nebenstelle verwenden, drücken Sie #, andernfalls geben Sie Ihre Nebenstellenummer ein und drücken Sie #.

3. Geben Sie Ihr Voicemail-Kennwort ein und drücken Sie #.

Wenn Sie sich erfolgreich bei Ihrer Mailbox angemeldet haben, wird eine Ansage für Ihre Nachrichten wiedergegeben.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 23

Kapitel 4: Vermitteln von Anrufen

Eine der wichtigsten Funktionen von SoftConsole besteht darin, Anrufer an ihr gewünschtes Ziel zu vermitteln.

Verwandte Links

[Vermitteln eines Anrufs ohne Annahme](#) auf Seite 35

[Durchführung einer überwachten Vermittlung](#) auf Seite 36

[Vermitteln von Anrufen an die Voicemail](#) auf Seite 36

[Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle](#) auf Seite 37

Durchführen von unüberwachten Vermittlungen

Bei einer unüberwachten Vermittlung vermitteln Sie einen Anruf, ohne vorher mit der Person des Vermittlungsziels zu sprechen und ohne darauf zu warten, ob diese Person abnimmt.

Vorgehensweise

Sie können einen Anruf mit einer der nachfolgenden Methoden vermitteln:



- Drücken Sie auf **F2**. Wählen Sie das Vermittlungsziel aus und klicken Sie auf **Wählen** (**Alt+D**).
- Klicken Sie auf **Aktionen > Anruf umlegen**. Wählen Sie das Vermittlungsziel aus und klicken Sie auf **Wählen** (**Alt+D**).
- Ziehen Sie den Anruf per Drag-and-drop zur Nebenstelle im Verzeichnisbereich.
- Ziehen Sie den Anruf per Drag-and-drop in das gewünschte BLF.

Vermitteln eines Anrufs ohne Annahme

Wenn Sie den Namen oder die Nummer eines Anrufers erkennen, können Sie den Anruf vermitteln, ohne ihn zuvor annehmen zu müssen. Die Vermittlung eines Anrufs auf diese Weise wird als unüberwachte Vermittlung bezeichnet. Ihre Konfiguration kann so eingestellt sein, dass unbeantwortete Anrufe an Sie zurückgeleitet werden. Wenn ein Anruf zurückgeleitet wird, wird im Anruferdetails-Bereich (**NoAns**) angezeigt.

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Nummer der Zielnebenstelle in das Feld **Suchen** ein.

2. Klicken Sie auf das gewünschte Ergebnis und dann auf . Wenn nur ein einziges Suchergebnis vorliegt, können Sie auch direkt auf  klicken.

Der eingehende Anruf wird an die Zielnebenstelle vermittelt und vom Bildschirm gelöscht.




Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 35

Durchführung einer überwachten Vermittlung

Bei einer überwachten Vermittlung sprechen Sie vor der Vermittlung des Anrufers mit dem Vermittlungsziel, um zu fragen, ob der Anruf angenommen werden kann.

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Nebenstellenummer oder den Benutzernamen in das Verzeichnisfeld **Suchen** ein.
2. Wenn die Zielnebenstelle frei ist, klicken Sie entweder auf  im Verzeichnis-Bereich oder drücken Sie **F12**. Der Verlauf des ausgehenden Anrufs wird gehört. Der ursprüngliche Anruf wird auf Halten gesetzt.
 - Wenn der eingehende Anruf zur Vermittlung angenommen wird, klicken Sie auf  oder drücken Sie **Strg + T**, um die Vermittlung abzuschließen.
 - Wenn der Benutzer den eingehenden Anruf nicht erhalten möchte, klicken Sie auf  oder drücken Sie auf **Beenden**, um den Rückfrageanruf zu beenden. Sie können zum ursprünglichen Anruf zurückkehren, indem Sie das Halten aufheben.
3. Wenn die Zielnebenstelle besetzt ist, können Sie den Anrufer fragen, ob er warten möchte. Siehe „Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle“.

Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 35

Vermitteln von Anrufen an die Voicemail

Wenn ein Anrufer eine Nachricht hinterlassen möchte, können Sie ihn direkt an die Voicemail eines Benutzers oder einer Gruppe vermitteln.

Vorgehensweise

1. Drücken Sie **F3** oder klicken Sie auf **Aktionen > Voicemail-Vermittlung**.

The screenshot shows the AVAYA Voicemail interface. At the top, there is a blue header with the AVAYA logo and the word 'Voicemail'. Below the header, there is a search form with two input fields: 'Number' and 'Name'. To the right of the form are three buttons: 'Voicemail', 'Cancel', and 'Help'. Below the form, there are two checkboxes: 'Show HuntGroups' and 'Show Users', both of which are checked. At the bottom, there is a table with two columns: 'Name' and 'Number'.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Wählen Sie das gewünschte Verzeichnis aus.

Sie können auch die Kontrollkästchen **Sammelanschlüsse anzeigen** und **Benutzer anzeigen** aktivieren.

3. Geben Sie den Namen in das Feld **Name** ein.

4. Klicken Sie auf **Voicemail**, wenn die Nebenstellenummer im Feld **Nummer** angezeigt wird.

Sie können auch die Nebenstellenummer im Verzeichnisbereich auswählen und dann auf **F3** drücken.

Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 35

Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn die Nebenstelle, an die Sie einen Anruf vermitteln möchten, von SoftConsole als besetzt angezeigt wird, können Sie den Anruf in die Warteschlange setzen. Dann wird der Anruf vermittelt, sobald die Nebenstelle frei wird. So wird verhindert, dass der Anruf an die Voicemail oder entsprechend der Zieleinstellung „Rufweiterleitung bei Besetzt“ weitergeleitet wird.

Bei diesem Prozess wird der Anruf mit der Parkbereichs-ID der Zielnebenstelle, also der Kombination aus Nebenstelle und einer einstelligen Ziffer zwischen 0 und 9, im System geparkt.

Vorgehensweise

1. Nehmen Sie den eingehenden Anruf an, sofern noch nicht geschehen.
2. Fragen Sie den Anrufer, ob er warten möchte, bis das Vermittlungsziel nicht mehr besetzt ist.
3. Wenn er zustimmt, drücken Sie `Strg + B`. Der Anruf wird dann in die Warteschlange gesetzt, bis die Nebenstelle der Vermittlung frei ist.
4. Wenn die Nebenstelle der Vermittlung frei wird, wird der Anruf bei SoftConsole wieder mit einem gelben Rahmen angezeigt. Dem Text kann entnommen werden, warum der Anruf wieder angezeigt wird. Scrollen Sie in den Anruferdetails nach unten zu **Grund**:

Grund	Beschreibung
Zeitüberschreitung	Wenn die Wartezeit des Anrufs das Parkzeitlimit des Telefonsystems überschreitet (standardmäßig 5 Minuten), wird der Anruf an Sie zurückgeleitet. Nehmen Sie den Anruf entgegen. Wenn der Anrufer weiterhin warten möchte, drücken Sie <code>Strg + B</code> , um den Anruf erneut zu parken.
Frei	Das Vermittlungsziel kann jetzt einen neuen Anruf annehmen. Nehmen Sie den Anruf an, um eine normale überwachte oder unüberwachte Vermittlung durchzuführen. Alternativ können Sie <code>Strg + R</code> drücken, um den Anruf direkt unüberwacht zu vermitteln, ohne ihn anzunehmen.



Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 35

Kapitel 5: Tätigen von Anrufen

Vorgehensweise

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um einen Anruf zu tätigen:

- Wählen Sie die Nummer mit Ihrem Telefon.
- Doppelklicken Sie auf ein bestimmtes BLF für die Kurzwahl der entsprechenden Nummer.
- Suchen Sie einen Verzeichniseintrag, wählen Sie ihn aus und klicken Sie auf  oder drücken Sie F12.
- Klicken Sie auf  oder drücken Sie F12, damit der Bildschirm **Anrufen** angezeigt wird.

Verwandte Links


[Tätigen von Anrufen über den Anrufen-Bildschirm](#) auf Seite 40

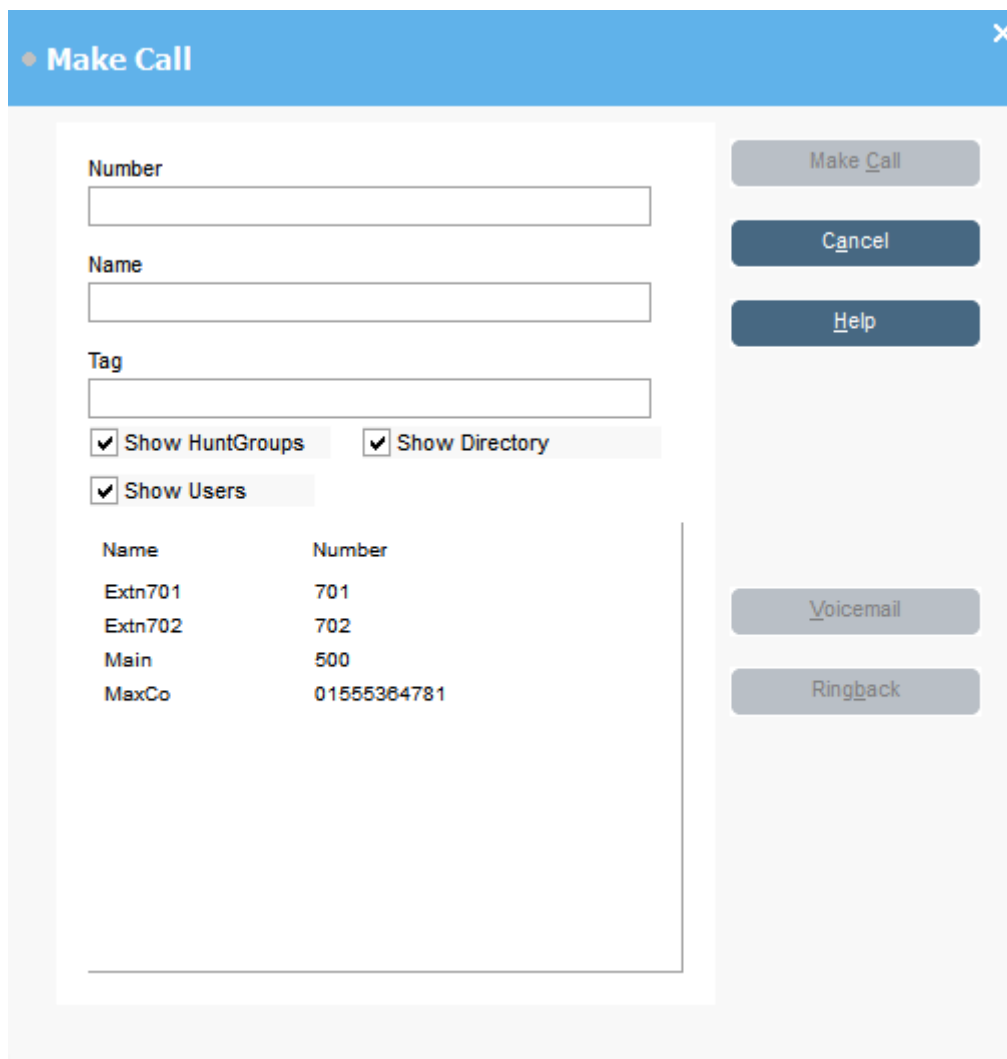
[Tätigen von Anrufen mit den SoftConsole-Telefontasten](#) auf Seite 41

[Verwenden der BLF-Symbole zur Kurzwahl](#) auf Seite 42

Tätigen von Anrufen über den Anrufen-Bildschirm

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  oder drücken Sie F12.



Make Call [X]

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. Wählen Sie das Verzeichnis aus, das Sie durchsuchen möchten. Sie können auch mehrere Verzeichnisse auswählen.
3. Geben Sie den Anfang des Namens in das Feld **Name** ein.
 Die Einträge, die mit Ihrem eingegebenen Text übereinstimmen, werden angezeigt. Wenn die gesuchte Nummer auf der Liste angezeigt wird, klicken Sie einmal darauf. Die Nummer wird in das Feld **Nummer** übertragen. Wenn es nur ein einziges Ergebnis gibt, wird die Nummer automatisch in das Feld **Nummer** übertragen.
4. Geben Sie bei Bedarf eine Bemerkung ein.
5. Wählen Sie die gewünschte Aktion aus:

Option	Beschreibung
Anruf tätigen	Beginnen Sie einen Anruf zur ausgewählten Nummer.

Option	Beschreibung
Voicemail	Hinterlassen Sie eine Nachricht an den Benutzer.
Ringback	Wenn eine Nebenstellenummer besetzt ist, klicken Sie auf Ringback . Wenn die Nebenstelle frei wird, klingelt Ihre Nebenstelle.

Tätigen von Anrufen mit den SoftConsole-Telefontasten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Tools > Tastenfeld** oder .



2. Geben Sie die gewünschte Telefonnummer in das Feld **Zu wählende Nummer** ein.
Verwenden Sie die Wählzeichen der SoftConsole-**Tastensfeld** oder der Tastatur.
3. Geben Sie Ihre Bemerkungen zum Anruf in den Bereich **Anrufhinweise** ein.
Verwenden Sie die Anrufhinweise, um Bemerkungen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Wählen**, um den Anruf zu beginnen.

Verwenden der BLF-Symbole zur Kurzwahl

Vorgehensweise

Doppelklicken Sie auf das gewünschte Symbol oder klicken Sie auf die rechte Maustaste und wählen Sie **Anruf** aus.

Verwandte Links

[Tätigen von Anrufen](#) auf Seite 39

Kapitel 6: Konferenzschaltungen

In diesem Abschnitt werden verschiedene Methoden zum Starten und Steuern von Konferenzen erläutert.

Verwandte Links

[Konferenzschaltung mit gehaltenen Anrufen](#) auf Seite 43

[Anzeigen von Konferenzen](#) auf Seite 43

[Hinzufügen von Benutzern zu einer Konferenz](#) auf Seite 44



[Verwenden der Konferenzraum-Steuerlemente](#) auf Seite 44

Konferenzschaltung mit gehaltenen Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können mehrere Anrufe auf Halten setzen und dann eine Konferenzschaltung mit den gehaltenen Anrufen beginnen. Dies bietet sich für kleine Ad-hoc-Konferenzen mit drei oder vier Teilnehmern an. Für größere Konferenzen können Sie Konferenzräume verwenden.

Vorgehensweise

1. Setzen Sie alle beliebigen Anrufe auf Halten.
2. Drücken Sie die Taste .
3. Klicken Sie auf , wenn die Konferenz abgeschlossen ist und Sie den Anruf beenden möchten.

Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 43

Anzeigen von Konferenzen

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie den Bereich **Verzeichnis**, damit alle aktuellen Konferenzen im Telefonsystem angezeigt werden. Zu den aufgelisteten Konferenzen zählen Ad-hoc-Konferenzen, die von anderen Benutzern gestartet wurden, und alle SoftConsole-Konferenzen.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.

Bei SoftConsole-Konferenzen werden Name und Host der Konferenz aufgelistet. Bei anderen Konferenzen wird nur die Konferenznummer angezeigt.

Verwandte Links


[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 43

Hinzufügen von Benutzern zu einer Konferenz

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Anruf zu einer beliebigen Konferenz im Telefonsystem hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Beantworten Sie einen Anruf oder Tätigen Sie einen Anruf zu einem Benutzer.
2. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**, damit die aktuellen Konferenzen angezeigt werden.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Konferenz.
4. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Zu Konferenz hinzufügen**.

Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 43

Verwenden der Konferenzraum-Steuerelemente

Die beiden Konferenzräume werden durch die Schaltflächen **1** und **2** in der Hauptsymboleiste dargestellt. Sie können die Konferenzräume nutzen, um Konferenzen mit mehreren Teilnehmern zu beginnen.

Hinweis: Die Schaltflächen sind erst dann verfügbar, wenn die Konferenzraumnamen erstellt wurden. Siehe [Benennen von Konferenzräumen](#) auf Seite 66.

Konferenzteilnehmer werden mit folgenden Symbolen dargestellt:

Nicht eingeladen



Eingeladen



Teilgenommen



Abgelehnt



Nicht verfügbar



Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 43

[Verwenden eines Konferenzraums](#) auf Seite 45

[Ändern der Konferenzraumansichten](#) auf Seite 46

[Ändern der Konferenzraum-Symbolanordnung](#) auf Seite 47

[Ändern eines Benutzerstatus](#) auf Seite 47

Verwenden eines Konferenzraums

Informationen zu diesem Vorgang

Die Schaltflächen **1** und **2** in der Hauptsymboleiste stehen für die beiden Konferenzräume. Sie können die Konferenzräume für Konferenzen mit mehreren Teilnehmern verwenden.

Wenn die Konferenzschaltflächen verfügbar sind, können Sie eine Konferenz erstellen. Wenn die Schaltflächen nicht verfügbar sind, müssen zuvor Konferenzraum-Namen erstellt werden. Siehe [Benennen von Konferenzräumen](#) auf Seite 66.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **1** oder **2**.

Wenn ein Konferenzraum derzeit verwendet wird, zeigen die BLFs im Fenster die Teilnehmerstatus an. Wenn der Konferenzraum derzeit nicht verwendet wird, ist das Fenster leer.

2. Zum Erstellen einer neuen Konferenz geben Sie in das Feld **Konferenzbeschreibung** das Thema der Konferenz ein.

Das Thema wird nur in dem Feld angezeigt.

3. Geben Sie in das Feld **Konferenz-Host** den Namen der Person ein, die die Konferenz angefordert hat.

Der Name wird angezeigt, wenn Sie sich die aktuellen Systemkonferenzen im Bereich **Verzeichnis** ansehen.

4. Geben Sie die Benutzer für die Konferenz ein.
 - a. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.
 - b. Wählen Sie die Benutzer aus der Verzeichnisliste aus.

- c. Wenn Sie einen Benutzer versehentlich hinzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Benutzer-BLF und wählen Sie **Entfernen** aus.
5. Laden Sie die Benutzer mit einer der folgenden Methoden zur Konferenz ein:
 - **Automatische Einladung:** Damit das Voicemailsystem automatisch Benutzer einlädt, klicken Sie auf **Benutzer einladen**. Die BLF-Symbole sind mit einem gelben Rahmen gekennzeichnet. Jeder Benutzer wird angerufen und zur Konferenz eingeladen. Der Voicemail-Server lädt Benutzer in Gruppen von bis zu 5 Personen ein, je nach verfügbaren Verbindungen. Wenn der Benutzer antwortet, wird er zur Teilnahme an der Konferenz eingeladen. Die Konferenz-Symbole werden automatisch geändert, um die Antwort des Benutzers anzuzeigen. Der Benutzer hat folgende Antwort-Optionen:

Diese Option ist nur bei Systemen mit Voicemail Pro verfügbar.

 - Auf **1** drücken, um die Einladung anzunehmen
 - Auf **2** drücken, um die Einladung abzulehnen
 - Auf **3** drücken, um anzuzeigen, dass er nicht verfügbar ist
 - **Manuelle Einladung:** Zum manuellen Einladen eines Benutzers klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer und wählen Sie **Anruf** aus.
 - Wenn der Benutzer die Einladung annimmt, klicken Sie auf **Zu Konferenz 1 hinzufügen 1** oder **Zu Konferenz 2 hinzufügen 2** im Menü **Aktionen**.
 - Wenn der Benutzer nicht verfügbar ist oder die Einladung abgelehnt hat, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das BLF, um den Status der Antwort des Benutzers entsprechend zu ändern und zu dokumentieren.
6. Sobald die Konferenz begonnen wurde, können Sie weitere Benutzer mit **Zu Konferenz 1 hinzufügen 1** oder **Zu Konferenz 2 hinzufügen 2** hinzufügen.

Sie können Benutzer zu einem Konferenzraum hinzufügen, indem Sie die BLFs per Drag-and-drop in das Konferenz-Fenster ziehen. Sie können BLFs unabhängig davon verwenden, ob sie interne oder externe Nummern repräsentieren.

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steuer-elemente](#) auf Seite 44

Ändern der Konferenzraumansichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Fenster **Konferenzraum**.
2. Wählen Sie **Ansicht** im Kontextmenü aus.

Die verfügbaren Ansichtstypen sind:

- Große Symbole
- Kleine Symbole
- Symbolliste
- Details

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steuer-elemente](#) auf Seite 44

Ändern der Konferenzraum-Symbolanordnung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster **Konferenzraum**.
2. Wählen Sie **Anordnen** im Kontextmenü aus.

Die folgenden Anordnungsoptionen sind verfügbar:

- Name
- Nummer
- Status

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steuerelemente](#) auf Seite 44

Ändern eines Benutzerstatus

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich des Benutzers.
2. Wählen Sie **Status ändern** aus.
3. Wählen Sie den gewünschten Status aus.

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steuerelemente](#) auf Seite 44

Kapitel 7: Verwenden des Verzeichnisses

Im Verzeichnis werden Kontakte für Anrufe angezeigt.

Verwandte Links

[Verwenden des Telefonbuchs](#) auf Seite 48

[Bearbeiten der Eigenschaften für Verzeichniseinträge](#) auf Seite 50

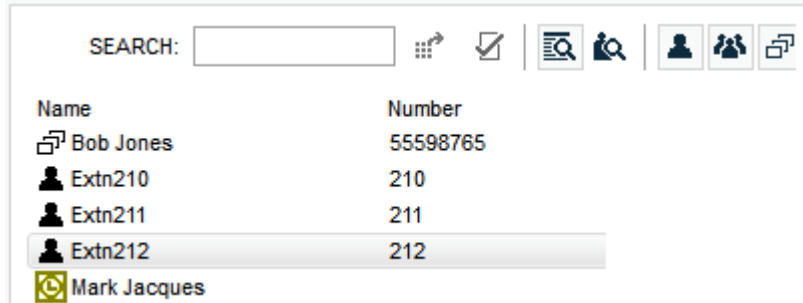
[Hinzufügen oder Bearbeiten lokaler Verzeichniseinträge](#) auf Seite 51

[Ändern des Sammelanschlusstatus](#) auf Seite 52

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 53

Verwenden des Telefonbuchs




Im rechten Bereich von SoftConsole wird normalerweise das Verzeichnis der Telefonnamen und -nummern angezeigt. Der Bereich kann die Verzeichniseinträge des Telefonsystems, des eigenen lokalen Verzeichnisses von SoftConsole und die Kontakte von Outlook beinhalten.







Änderungen am Telefonsystemverzeichnis werden automatisch alle 30 Minuten aktualisiert. Die Änderungen werden auch aktualisiert, wenn Sie eine manuelle Suche im Verzeichnis durchführen (maximal alle 5 Minuten).

Verzeichnis-Steuerelemente

Sie können diese Steuerelemente verwenden, um auszuwählen, welche Informationen im Verzeichnisbereich angezeigt werden sollen.





	Ausgewählten Eintrag anrufen: Anruf zum ausgewählten Verzeichniseintrag tätigen.
	Ausgewählten Eintrag bearbeiten: Eigenschaften des Verzeichniseintrags bearbeiten. Das angezeigte Einstellungsmenü hängt vom Eingabetyp ab.
	Verzeichniselemente anzeigen: Zwischen der Anzeige der Details von ausgewählten Kontakten/Konferenzen/anderen Informationen und der Anzeige des Verzeichnisses wechseln.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

	Aktive Konferenzgespräche anzeigen: Verzeichnisbereich verwenden, um Konferenzen anzuzeigen, die vom Telefonsystem gehostet werden.
	Benutzer einblenden/ausblenden: Telefonsystembenutzer in der angezeigten Liste der Verzeichniskontakte einblenden oder ausblenden.
	Gruppen einblenden/ausblenden: Telefonsystemgruppen in der angezeigten Liste der Verzeichniskontakte einblenden oder ausblenden.
	Verzeichniskontakte einblenden/ausblenden: Andere Kontakte in der angezeigten Liste der Verzeichniskontakte einblenden oder ausblenden.










Verzeichnissymbole

Diese Symbole geben den Typ der im Verzeichnis angezeigten Kontakte an.

	Benutzer: Ein Benutzer im Telefonsystem.
	Sammelanschluss: Ein Sammelanschluss im Telefonsystem.
	Verzeichnis: Ein Verzeichniseintrag des Telefonsystemverzeichnisses oder des lokalen Verzeichnisses von SoftConsole.
	Outlook-Kontakt: Ein Kontakt von Microsoft Outlook auf dem gleichen PC wie die SoftConsole-Installation.

Details zu Telefonbucheinträgen

Wenn die Suche nur ein einziges Ergebnis ergibt oder wenn Sie auf einen bestimmten Eintrag doppelklicken, werden die Details des Ergebnisses bzw. des Eintrags angezeigt. Die angezeigten Informationen können über die SoftConsole-Einstellungen konfiguriert werden.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Wenn Sie zur vollständigen Verzeichnisaufstellung zurückkehren möchten, entfernen Sie den Text aus dem Suchfeld. Alternativ wählen Sie **Verzeichnis > Neue Suche** aus (Strg + S).

Verwandte Links




[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 48

Bearbeiten der Eigenschaften für Verzeichniseinträge

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Fenster **Eigenschaften Verzeichniseintrag** können Sie die Eigenschaften des ausgewählten Eintrags bearbeiten.


Das Symbol der einzelnen Verzeichniseinträge gibt den Eintragstyp an.

-  steht für Benutzer
-  steht für Verzeichniseintrag
-  steht für Sammelanschluss

Hinweis:

Die Einstellungen, die in SoftConsole angezeigt werden, entsprechen dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer oder die Gruppe ausgewählt wurde. Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. mit dem Telefon eines Benutzers, werden diese Änderungen erst dann angezeigt, wenn die Einstellungen geschlossen und wieder geöffnet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einen Eintrag im Verzeichnis.
2. Klicken Sie auf .
3. Doppelklicken Sie auf einen Verzeichniseintrag, damit die Eigenschaften im entsprechenden Bereich angezeigt werden.
4. Doppelklicken Sie auf die Eigenschaften, damit die Details angezeigt werden. Welches Formular geöffnet wird, hängt davon ab, ob die Nummer aus dem Verzeichnis des Telefonsystems oder dem lokalen SoftConsole-Verzeichnis stammt.
 - Das Formular **Eigenschaften Verzeichniseintrag** zeigt Namen und Nummern des Telefonsystems an. Diese Informationen werden sowohl zum Wählen ausgehender Anrufe als auch zum Zuordnen der Nummern eingehender Anrufe verwendet. Einträge im Telefonsystemverzeichnis stehen allen Benutzern über die Verzeichnisfunktionen ihrer Telefone zur Verfügung. Die einzigen Felder, die für eine Nummer aus dem Telefonsystemverzeichnis verwendet werden, sind **Name** und **Telefonnummer**. Diese können nicht über SoftConsole verändert werden.

Directory Entry Properties

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- Im Fenster **Lokalen Verzeichniseintrag IP Office SoftConsole bearbeiten** wird das lokale SoftConsole-Verzeichnis für ausgehende Anrufe und die Zuordnung von Namen zu eingehenden Anrufen angezeigt. Wenn eine Übereinstimmung mit einem Namen im Systemverzeichnis des Telefons und im Verzeichnis von SoftConsole gefunden wird, wird der Name aus dem SoftConsole-Verzeichnis verwendet.

Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry

Name:

Number:

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Verwandte Links


[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 48

Hinzufügen oder Bearbeiten lokaler Verzeichniseinträge

Informationen zu diesem Vorgang

Über die Registerkarte **Eingehende Anrufe** können Sie neue Einträge erstellen und die Eigenschaften von bestehenden lokalen Verzeichniseinträgen bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .
2. Wählen Sie die Registerkarte **Eingehende Anrufe** oder **Tools > Präferenzen > Eingehende Anrufe** aus.
3. Zum Hinzufügen eines neuen Eintrags klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Zum Bearbeiten eines bestehenden Eintrags wählen Sie einen Eintrag aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen für den Eintrag ein bzw. passen Sie ihn an.
6. Geben Sie in das Feld **Nummer** die Telefonnummer ein, die gewählt werden soll, wenn Sie den Verzeichniseintrag auswählen. Die Nummer wird auch für den Abgleich mit eingehenden Anrufen verwendet.
7. Geben Sie in das Feld **Skriptdatei** einen Skriptdateinamen (`.txt`- oder `.rtf`-Datei) ein oder durchsuchen Sie Ihren Computer, um die Datei mit dem Verzeichniseintrag zu verknüpfen. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichniseintragsnummer übereinstimmt, wird das Skript im Verzeichnisbereich angezeigt.
8. Geben Sie in das Feld **Mediendatei** einen Mediendateinamen (`.wav`-Datei) ein oder durchsuchen Sie Ihren Computer, um die Datei mit dem Verzeichniseintrag zu verknüpfen. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichniseintragsnummer übereinstimmt, wird die Datei vom SoftConsole-Computer wiedergegeben.

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 48

Ändern des Sammelanschlusstatus


Informationen zu diesem Vorgang

Der Status eines Sammelanschlusses kann zwischen **Im Service** und **Außer Betrieb** geändert werden.

Hinweis:

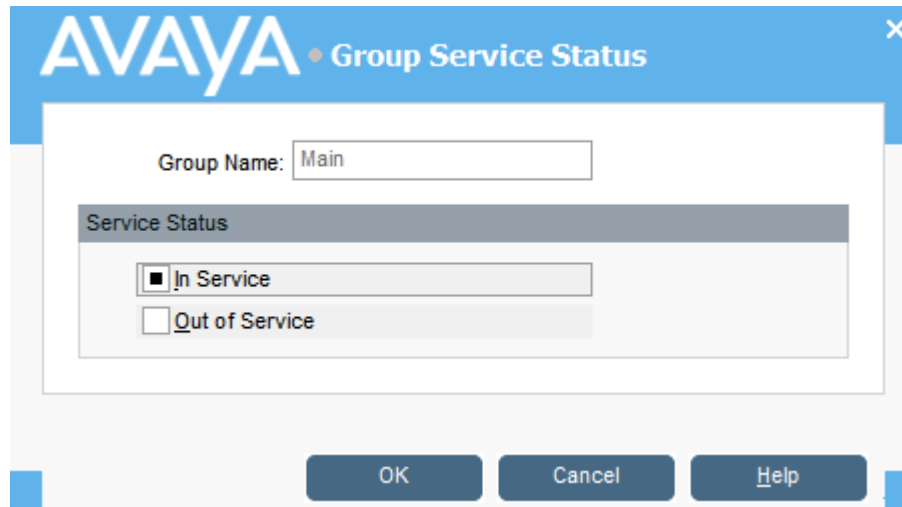
Die Einstellungen, die in SoftConsole angezeigt werden, entsprechen dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer oder die Gruppe ausgewählt wurde. Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. mit dem Telefon eines Benutzers, werden diese Änderungen erst dann angezeigt, wenn die Einstellungen geschlossen und wieder geöffnet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .

Sie können den Status eines Sammelanschlusses in Abhängigkeit der Telefonsystemkonfiguration ändern. Bei **Außer Betrieb** werden Anrufe entweder an ein anderes Ziel oder an die Voicemail weitergeleitet. Die Verwendung dieser Funktion ist standardmäßig deaktiviert. Eine dritte Statureinstellung, nämlich **Nachtschaltung**,

wird entweder automatisch durch Zeiteinstellungen oder durch Verwendung besonderer Wähloptionen festgelegt.





Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 48

Ändern des Benutzerstatus

Sie können den Status eines Benutzers im Verzeichnis ändern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .
3. Sie können die folgenden Optionen für einen Benutzer verändern:

Option	Beschreibung
Anrufschutz	Zeigt an, ob sich der Benutzer im Status „Nicht stören“ befindet.
Ausgehende Anrufe sperren	Der Benutzer kann keine ausgehenden Anrufe tätigen.
Rufweiterleitung	Klicken Sie darauf, um die Weiterleitungseinstellungen anzuzeigen.
Betriebsstatus für Gruppe	Eine Liste der Sammelanschlüsse, denen der Benutzer angehört. Wenn die Gruppe ausgewählt ist, befindet sich der Benutzer in dieser Gruppe.

• Directory Entry Properties

User Name:
Extn702

Extension:
702

Full Name:
Extn702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 48

[Ändern des Weiterleitungsstatus eines Benutzers](#) auf Seite 54

[Einrichten des Trinning mit Mobiltelefon](#) auf Seite 56

[Verhalten von Rufumleitung zu](#) auf Seite 56

[Verhalten von Rufweiterleitung sofort](#) auf Seite 57

[Verhalten von Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort](#) auf Seite 58

Ändern des Weiterleitungsstatus eines Benutzers

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den Weiterleitungsstatus eines Benutzers anzeigen und ändern. Sie können eingehende Anrufe an eine interne oder externe Telefonnummer umleiten. Sie können die Zieltelefonnummer eingeben und auswählen, ob alle Anrufe oder nur externe Anrufe umgeleitet werden sollen.

Es gibt vier Weiterleitungstypen:

- Rufumleitung zu
- Rufweiterleitung sofort
- Rufweiterleitung bei Besetzt
- Rufweiterleitung nach Zeit



Bei Benutzern mit Leitungstasten wird Rufweiterleitung bei Besetzt nur verwendet, wenn alle Leitungstasten besetzt sind.

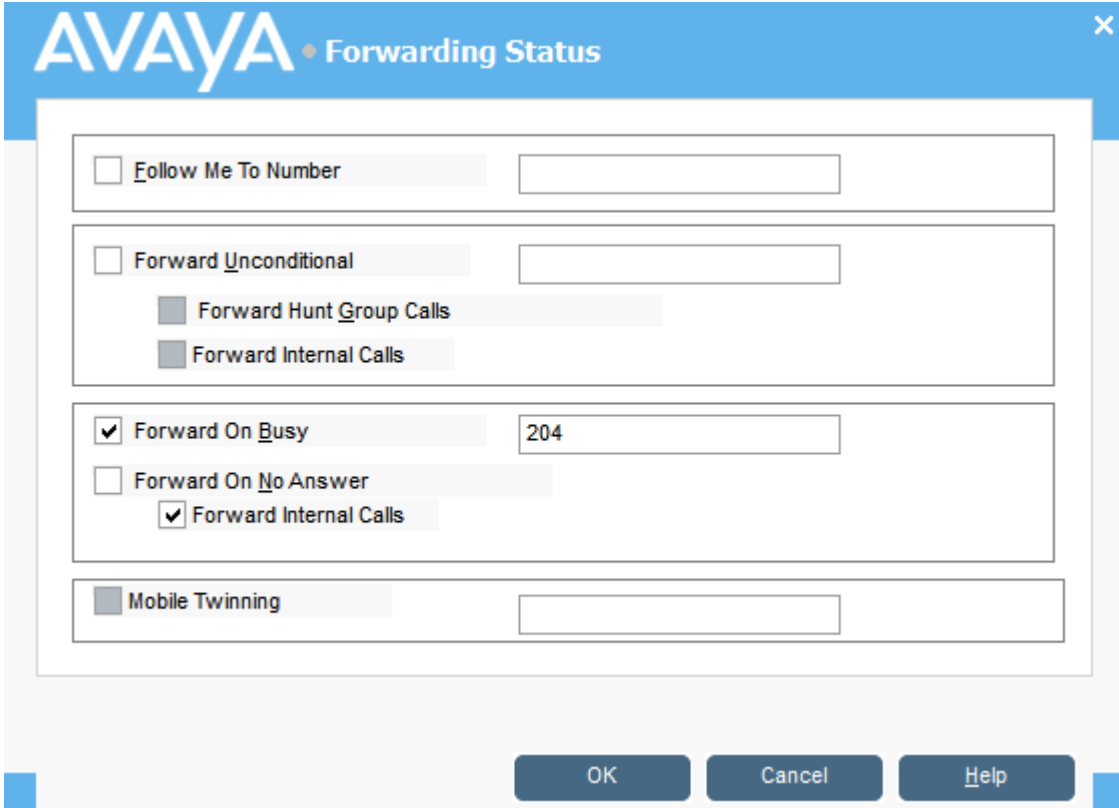
Sie können die Zieltelefonnummer eingeben und auswählen, ob alle Anrufe oder nur externe Anrufe umgeleitet werden sollen.

*** Hinweis:**

Die Einstellungen, die in SoftConsole angezeigt werden, entsprechen dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer oder die Gruppe ausgewählt wurde. Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. mit dem Telefon eines Benutzers, werden diese Änderungen erst dann angezeigt, wenn die Einstellungen geschlossen und wieder geöffnet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .
3. Klicken Sie auf **Rufweiterleitung**.



4. Geben Sie die Zieltelefonnummern in die entsprechenden Felder ein.
 Sie können auch Nummern aus Ihrer Verzeichnisliste auswählen. Sie müssen eine interne Nebenstellenummer als Ziel von Rufumleitung zu angeben. Bestimmte Weiterleitungsoptionen erfordern eine Telefonsystemkonfiguration. Zum Beispiel kann das Tätigen ausgehender Anrufe für ausgewählte Benutzer gesperrt werden. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in ein Nummerfeld.
6. Wählen Sie die gewünschte Telefonnummer aus der Liste aus.
7. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 53

Einrichten des Twinning mit Mobiltelefon

Wenn Twinning im System aktiviert ist, klingelt bei allen eingehenden Anrufen das Telefon der Nebenstellenummer sowie der externen Twinning-Nummer. Zum Beispiel könnte dadurch das Telefon der Nebenstellenummer sowie das Mobiltelefon eines Benutzers klingeln. Der Anruf kann entweder an der Nebenstelle oder am Mobiltelefon angenommen werden. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Twinning mit Mobiltelefon ist eine lizenzierte Funktion.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn eine der Optionen für die Rufweiterleitung aktiv ist, klingelt sowohl das externe Telefon als auch das Telefon der Nebenstelle, an das die Anrufe weitergeleitet werden.


Wenn Kontokennungen verwendet werden, kann sich der Benutzer nicht bei einem Konto anmelden, wenn er einen Anruf am externen Telefon annimmt.

Wenn die Funktion Do Not Disturb ausgewählt ist, wird bei allen Anrufen der internen Nebenstelle das Besetztsymbol wiedergegeben. Das externe Telefon des Benutzers klingelt nicht. Wenn ein Anrufer in die DND-Ausnahmeliste eingetragen wird, klingelt nur das interne Telefon. Benutzer können keine Nummern zur DND-Ausnahmeliste hinzufügen. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Wenn die Option Follow Me ausgewählt ist, klingelt nur die Nebenstelle, an die die Anrufe weitergeleitet werden. Das externe Telefon klingelt nicht.

Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. über eine andere Anwendung oder über das Telefon eines Benutzers, dann werden die in SoftConsole angezeigten Werte nicht automatisch aktualisiert, wenn sie bereits davor angezeigt wurden. Die im SoftConsole-Verzeichnis angezeigten Werte sind die Werte, die aktuell waren, als der Benutzer/die Gruppe ausgewählt wurde.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .
3. Klicken Sie auf **Rufweiterleitung**.
4. Wählen Sie **Trinning mit Mobiltelefon** aus.
5. Geben Sie die Telefonnummer für das Twinning mit der Nebenstelle des Benutzers in das Feld **Trinning mit Mobiltelefon** ein. Geben Sie Telefonnummern ohne Leerstellen ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 53

Verhalten von Rufumleitung zu

Wenn Sie die Weiterleitungsart Rufumleitung zu auswählen, leitet das System alle Anrufe an die festgelegte Nebenstellenummer weiter. Verwenden Sie diese Funktion, um Anrufe vorübergehend umzuleiten, wenn Sie sich nicht an Ihrer Nebenstelle befinden, aber eine

andere Nebenstelle nutzen können. Sie müssen eine interne Nebenstellenummer als Ziel angeben.

Rufumleitung zu funktioniert in den folgenden Situationen:

- Sie können Anrufe von Ihrer ursprünglichen Nebenstelle tätigen. Die einzigen Anrufe, die von Ihrer ursprünglichen Nebenstelle empfangen werden können, sind Anrufe, die von der Zielnebenstelle von Rufumleitung zu getätigt werden.
- Eine Kurzwahl, die Ihrer ursprünglichen Nebenstellenummer zugeordnet ist, zeigt nicht an, dass die Anrufe zu einer anderen Nummer weitergeleitet werden.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsnachricht eingerichtet haben, wird diese für den Anrufer angezeigt. Wenn die Nebenstelle über eine aktive Abwesenheitsnachricht verfügt, wird sie nicht angezeigt, da Ihre Abwesenheitsnachricht Vorrang hat.

Weiterleitungseinstellungen beeinflussen das Verhalten von Rufumleitung zu

Die folgenden Weiterleitungsoptionen wirken sich auf die Funktionsweise von Rufumleitung zu aus:

Rufweiterleitung sofort	Einstellung wird ignoriert.
Weiterleitung bei Besetzt	Wenn die Zielnebenstelle besetzt ist, wird der Anruf an das Ziel von Rufweiterleitung bei Besetzt weitergeleitet. Wenn der Anruf nicht an der Nebenstelle angenommen wird, wird er an Ihre Voicemail vermittelt, soweit vorhanden.
Weiterleitung bei Keine Antwort	Wenn der Anruf nicht an der Zielnebenstelle angenommen wird, wird die Einstellung von Rufweiterleitung nach Zeit ignoriert und er wird an Ihre Voicemail vermittelt, soweit vorhanden.

Szenarien

Anna Webb (Nebenstelle 206) leitet mit Rufumleitung zu alle ihre Anrufe an Nebenstelle 207 um. Bei Anna geht ein Anruf ein. Das folgende Verhalten hängt von Nebenstelle 207 ab:

Szenario	Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort	Keine Rufweiterleitung
Nebenstelle 207 ist besetzt.	Der Anruf wird an Annas Nebenstellenummer von Rufweiterleitung bei Besetzt vermittelt.	Der Anruf wird an Annas Voicemail vermittelt.
Keine Antwort an Nebenstelle 207.	Der Anruf wird an Annas Voicemail vermittelt.	Der Anruf wird an Annas Voicemail vermittelt.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 53

Verhalten von Rufweiterleitung sofort

Wenn Sie Rufweiterleitung sofort auswählen und eine Zielnummer eingeben, leitet das System alle Ihre Anrufe an eine Nebenstellenummer oder, sofern aktiviert, an eine externe Nummer um. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um festzustellen, ob Sie einen Anruf an eine externe Nummer weiterleiten können.

Rufweiterleitung sofort funktioniert folgendermaßen:

- Sie können ausgehende Anrufe von Ihrer Nebenstelle aus tätigen. Die einzigen Anrufe, die Sie erhalten können, wenn alle Ihre Anrufe weitergeleitet werden, sind Anrufe von der Zielnummer.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsnachricht festgelegt haben, wird sie dem Anrufer angezeigt. Wenn die Nebenstelle über eine aktive Abwesenheitsnachricht verfügt, wird sie nicht angezeigt, da Ihre Abwesenheitsnachricht Vorrang hat.

Weiterleitungseinstellungen beeinflussen das Verhalten von Rufweiterleitung sofort

Die folgenden Weiterleitungsoptionen wirken sich auf die Funktionsweise von Rufweiterleitung sofort aus:

Rufumleitung	Überschreibt die Einstellung von Rufweiterleitung sofort.
Huntgruppen-Anrufe weiterleiten	Wird nur auf Sammelanschlüsse angewandt, für die ein sequenzieller oder zyklischer Rufmodus konfiguriert ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Dazu zählen interne Anrufe an den Sammelanschluss, unabhängig von der Einstellung Interne Anrufe weiterleiten .
Weiterleitung bei Besetzt	Nicht verfügbar.
Weiterleitung bei Keine Antwort	Nicht verfügbar.

Szenarien

Rufweiterleitung sofort	Huntgruppen-Anrufe weiterleiten	Rufweiterleitung für eingehende Anrufe	Verhalten
Ja	Ja	Ja	Alle Anrufe werden an die Zielnummer von Rufweiterleitung sofort umgeleitet.
Ja	Ja	Nein	Von Ihrer Nebenstelle empfangene externe Anrufe und Sammelanschlussanrufe werden an die Zielnummer von Rufweiterleitung sofort umgeleitet.
Ja	Nein	Nein	Externe Anrufe werden an die Zielnummer weitergeleitet. Interne Anrufe, auch beliebige Sammelanschlussanrufe, gehen an Ihrer Nebenstelle ein.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 53

Verhalten von Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort

Wenn Sie Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort auswählen, werden Ihre Anrufe an die Nummer umgeleitet, die im Feld **Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort** angegeben ist. Dieselbe Nummer wird für Anrufe verwendet, die weitergeleitet werden, wenn Ihre Nebenstelle besetzt ist oder keine Antwort gibt.

Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort funktioniert folgendermaßen:

- Wenn Sie Rufweiterleitung nach Zeit zum ersten Mal aktivieren, wird die Option Interne Anrufe weiterleiten automatisch aktiviert. Wenn die Optionen Interne Anrufe weiterleiten und Rufweiterleitung nach Zeit deaktiviert werden, wird bei der nächsten Aktivierung

von Rufweiterleitung nach Zeit die Option Interne Anrufe weiterleiten nicht automatisch aktiviert.

- Wenn Sie eine Abwesenheitsnachricht eingerichtet haben und die Weiterleitungsoption Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort aktiviert ist, wird den Anrufern der entsprechende Text angezeigt. Wenn die Nebenstelle über eine aktive Abwesenheitsnachricht verfügt, wird sie nicht angezeigt, da Ihre Abwesenheitsnachricht Vorrang hat.

Szenarien

Rufweiterleitung bei Besetzt	Weiterleitung bei Keine Antwort	Interne Anrufe weiterleiten	Verhalten
Ja	–	–	Wenn Ihre Nebenstelle besetzt ist, werden externe Anrufe an die spezifizierte Rufnummer weitergeleitet. Interne Anrufe werden an Ihre Voicemail vermittelt, falls diese verfügbar ist.
Ja	–	Ja	Alle Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn Ihre Nebenstelle besetzt ist.
–	Ja	–	Externe Anrufe werden an die spezifizierte Rufnummer weitergeleitet, wenn der Anruf an Ihrer Nebenstelle nicht entgegengenommen wird. Interne Anrufe werden an Ihre Voicemail vermittelt, falls diese verfügbar ist.
–	Ja	Ja	Alle Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn der Anruf nicht an Ihrer Nebenstelle angenommen wird.
Ja	Ja	–	Externe Anrufe werden an die spezifizierte Rufnummer weitergeleitet, wenn der Anruf an Ihrer Nebenstelle nicht entgegengenommen wird oder Ihre Nebenstelle besetzt ist. Interne Anrufe werden an Ihre Voicemail vermittelt, falls diese verfügbar ist.
Ja	Ja	Ja	Alle Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn der Anruf nicht an Ihrer Nebenstelle angenommen wird oder sie besetzt ist.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 53

Kapitel 8: Verwenden des Anrufverlaufs

In diesem Abschnitt wird die Verwendung des Anrufverlaufs von SoftConsole erläutert. Der Anrufverlauf wird lokal auf dem PC gespeichert, auf dem die Anwendung ausgeführt wird. Daher unterscheidet sich der Anrufverlauf von der separaten Anrufliste, die auf dem Telefon gespeichert ist, das Sie mit SoftConsole verwenden.

Beachten Sie Folgendes: Die Details eines Anrufs werden nach einigen Tagen automatisch aus dem Anrufverlauf entfernt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Allgemeine Einstellungen von SoftConsole](#) auf Seite 77.

Verwandte Links

[Anzeigen des Anrufverlaufs](#) auf Seite 60

[Tätigen von Anrufen aus der Anrufverlaufsansicht](#) auf Seite 60

[Löschen des Anrufverlaufs](#) auf Seite 61

Anzeigen des Anrufverlaufs

Vorgehensweise

Klicken Sie auf **Ansicht** > **Verlauf**.

Der Bereich **Anrufverlauf** ersetzt die Bereiche „BLF“ und „Gehaltene Anrufe“.

Verwandte Links

[Verwenden des Anrufverlaufs](#) auf Seite 60

Tätigen von Anrufen aus der Anrufverlaufsansicht

Vorgehensweise

Doppelklicken Sie auf die Telefonnummer, die im Anrufverlauf angezeigt wird.

Verwandte Links

[Verwenden des Anrufverlaufs](#) auf Seite 60

Löschen des Anrufverlaufs

Informationen zu diesem Vorgang

Die Details eines Anrufs werden nach einigen Tagen automatisch aus dem Anrufverlauf entfernt. Die Aufbewahrungsdauer wird durch die Konsoleneinstellung **Aufbewahrungsdauer des Anrufverlaufs (Tage)** bestimmt, siehe [Allgemeine Einstellungen von SoftConsole](#) auf Seite 77.

Bei Bedarf können Sie jedoch alle Aufrufe auf einer bestimmten Registerkarte oder auf allen Registern wie folgt manuell löschen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anrufverlauf.
2. Zum Entfernen aller Anrufe aus der aktuellen Registerkarte wählen Sie **Löschen** aus.
3. Zum Entfernen aller Anrufe aus allen Registerkarten wählen Sie **Alle Registerkarten löschen** aus.

Verwandte Links

[Verwenden des Anrufverlaufs](#) auf Seite 60

Kapitel 9: Konfigurieren der SoftConsole-Anwendung

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Steuerelemente erläutert, mit denen die Darstellung und der Betrieb der Anwendung konfiguriert werden können.

Console Einstellungen

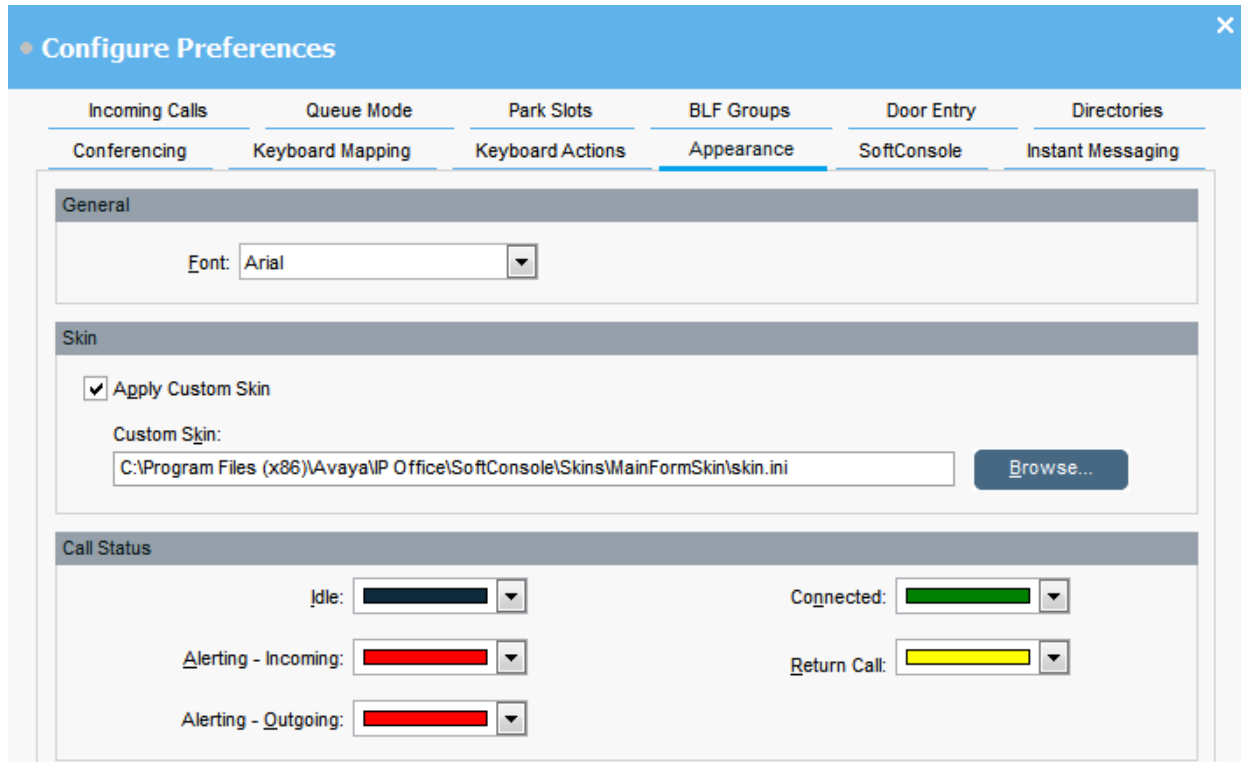
Sie können die Konsolen-Einstellungen konfigurieren oder bearbeiten, indem Sie auf  **Präferenzen** klicken und dann die entsprechenden Registerkarten auswählen.

Registerkarte	Beschreibung
Darstellung	Allgemeine Darstellung von SoftConsole ändern. Beispielsweise können Sie die verwendete Schriftart und die Farben zur Anzeige des Anrufstatus ändern.
BLF-Gruppen	BLF-Gruppen (Besetztlampenfeld-Gruppen) erstellen, bearbeiten und löschen. Sie können auch die Reihenfolge der Gruppen neu anordnen.
Konferenzen	Namen von Konferenzräumen festlegen.
Verzeichnisse	Festlegen, ob Verzeichnisinformationen in die Verzeichnisanzeige oder in die Eigenschaften der einzelnen Einträge aufgenommen werden.
Tür-Eingabe	Türnamen angeben. Sie können Türen erst dann mit SoftConsole steuern, wenn Sie Türnamen eingegeben haben.
Eingehende Anrufe	Optional einen passenden Namen für einen eingehenden Anruf angeben. Sie können den Abgleich der Nummern verwenden, um bei Anrufen eine bestimmte Skript- oder Mediendatei wiederzugeben.
Tastaturaktionen	Standardmäßig ausgelöste Aktionen anpassen, wenn Sie Text oder eine Nummer eingeben.
Tastaturbelegung	Shortcut-Tasten anzeigen und ändern.
Parkbereich	Verfügbare Schaltflächen für Parkbereiche und dazugehörige IDs festlegen.
Warteschlangenmodus	Bis zu acht Sammelanschlüsse konfigurieren und überwachen.
SoftConsole	Konfigurieren, wie SoftConsole Ihre Änderungen am Bildschirm-Layout speichert. Sie können auch das Verhalten von SoftConsole festlegen, wenn Sie das Anwendungsfenster schließen.
Sofortnachrichten	Unterstützung für Sofortnachrichten konfigurieren.

Anpassen der Darstellung von SoftConsole

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können das allgemeine Erscheinungsbild von SoftConsole ändern. Beispielsweise können Sie die verwendete Schriftart und die Farben zur Anzeige des Anrufstatus ändern.



Voraussetzungen

Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Design verwenden möchten, benötigen Sie eine Designdefinitionsdatei.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Darstellung** aus.
3. **(Optional)** Wählen Sie im Dropdown-Menü **Schrift** eine neue Schriftart aus.
4. **(Optional)** Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Design auswählen und verwenden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzerdefinierte Darstellung übernehmen**.

Ein Design besteht aus mehreren Dateien und legt die gesamte Darstellung der Anwendung fest. Standardmäßig sind keine zusätzlichen Designs verfügbar.

Klicken Sie auf **Durchsuchen** und laden Sie Ihre Designdefinitionsdatei hoch.

5. **(Optional)** Ändern Sie die Anrufstatusfarben.

Sie können jedem Anrufstatus eine eigene Farbe zuweisen. Diese Farben werden am Rand des Anruferdetails-Bereichs angezeigt. Verfügbare Anrufstatusoptionen:

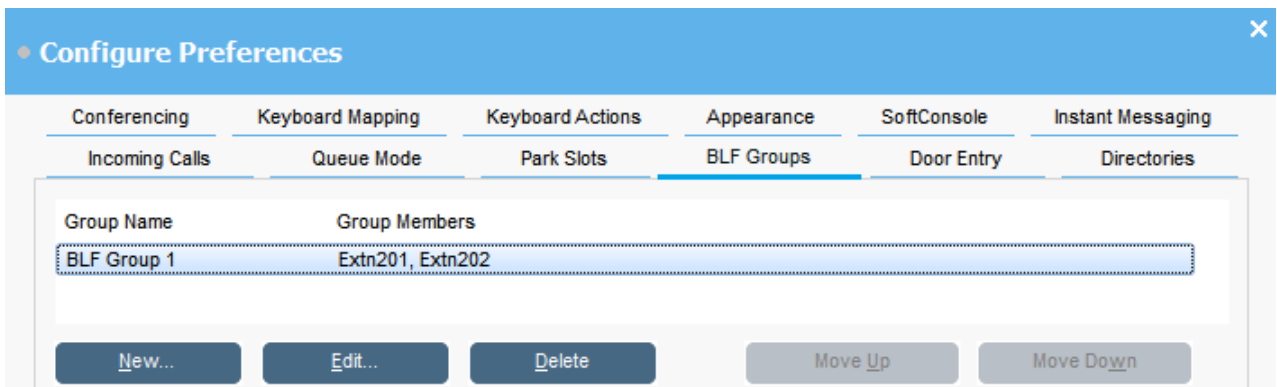
- **Ruhend**

- **Benachrichtigen – Eingehend**
- **Benachrichtigen – Ausgehend**
- **Verbunden**
- **Rückruf**

Arbeiten mit BLF-Gruppen

Informationen zu diesem Vorgang

Besetztlampenfeld-Symbole (BLF-Symbole) zeigen den Benutzerstatus und die Kurzwahl auf einen Blick an. Sie können Symbole für andere Nummern hinzufügen, die der Kurzwahl dienen. Sie können BLF-Symbole auch gruppieren, damit sie auf verschiedenen benannten Registerkarten erscheinen.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **BLF-Gruppen** aus.

Das Menü zeigt die Namen der einzelnen Gruppen und die Mitglieder in den Gruppen an.

3. Erstellen einer neuen BLF-Gruppe:

- a. Klicken Sie auf **Neu**.

Sie können auch einen Rechtsklick auf den leeren Raum im **BLF**-Bereich ausführen und dann **Neu > BLF-Gruppen** auswählen.

- b. Geben Sie einen eindeutigen Benutzernamen in **BLF-Gruppenname** ein.

- c. Wählen Sie die gewünschten Mitglieder von der Liste **Keine Mitglieder der BLF-Gruppe** aus.

Sie können bei Ihrer Tastatur auf **Strg** drücken, um gleichzeitig mehrere Mitglieder auszuwählen.

- d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die ausgewählten Mitglieder hinzuzufügen.

- e. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Die neueste BLF-Gruppe wird am Listenende angezeigt.

4. Bearbeiten der ausgewählten BLF-Gruppe:
 - a. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 - b. Fügen Sie nach Bedarf Gruppenmitglieder hinzu oder entfernen Sie sie.
 - c. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.
5. Zum Löschen der ausgewählten BLF-Gruppe klicken Sie auf **Löschen**.
6. Ändern der Position der BLF-Gruppen in der Liste:
 - a. Wählen Sie die Gruppe aus, die Sie verschieben möchten.
 - b. Klicken Sie nach Bedarf auf **Nach oben** bzw. **Nach unten**.

Ändern der Ansicht des BLF-Bereichs

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich und wählen Sie **Ansicht** aus.
2. Wählen Sie eine Ansicht aus.

Auswahl	Beschreibung
Strg + Alt + G	Große Symbole
Strg + Alt + S	Kleine Symbole
Strg + Alt + I	Symbolliste
Strg + Alt + D	Details

3. Zum Ändern der Symbolanordnung klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich und wählen Sie **Anordnen** aus.
4. Wählen Sie Ihre gewünschte Symbolanordnung aus.

Auswahl	Beschreibung
Strg + Alt + N	Namen-Reihenfolge
Strg + Alt + M	Nummern-Reihenfolge
Strg + Alt + U	Status-Reihenfolge

5. Zum Ändern der Nachrichten-Ansicht für kleine oder große Symbole in horizontal drücken Sie auf **Strg + Alt + H**.
6. Zum Ändern der Nachrichten-Ansicht für kleine oder große Symbole in vertikal drücken Sie auf **Strg + Alt + V**.

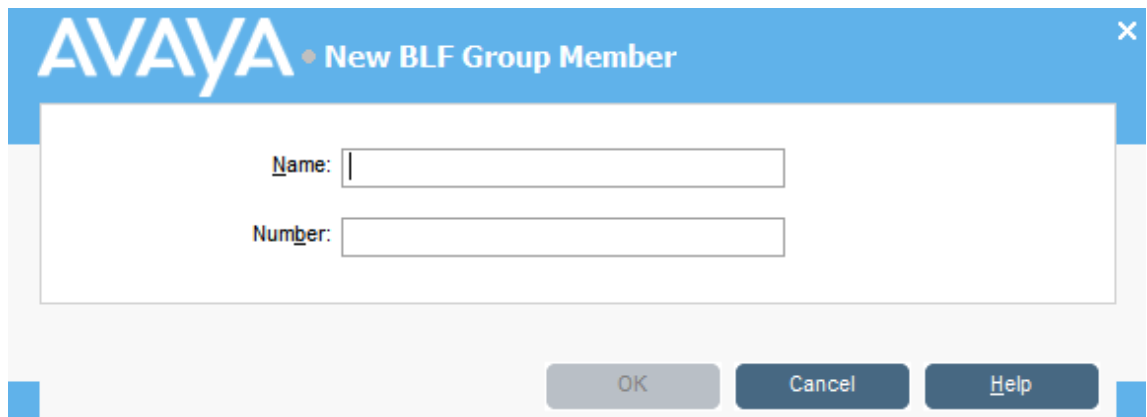
Hinzufügen von Mitgliedern zu einer BLF-Gruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können über den BLF-Bereich im Hauptfenster Mitglieder zu einer BLF-Gruppe hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um neue Mitglieder zu einer BLF-Gruppe hinzuzufügen:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich, wählen Sie **Neu** aus und klicken Sie auf **BLF-Gruppenmitglied**.
 - Drücken Sie **Strg + Alt + B**.
 - Doppelklicken Sie auf den BLF-Bereich.



The screenshot shows a dialog box titled "AVAYA • New BLF Group Member". It features two text input fields: "Name:" and "Number:". Below the fields are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

2. Geben Sie den **Name** und die **Nummer** für das neue Mitglied ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um zum BLF-Bereich zurückzukehren.

Benennen von Konferenzräumen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die beiden in SoftConsole verfügbaren Konferenzräume benennen. Die Namen werden auf dem Telefondisplay der internen Benutzer im Konferenzraum angezeigt.

! Wichtig:

Die Konferenzraum-Funktionen können erst verwendet werden, wenn die Räume benannt wurden.

Configure Preferences

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1
Name: Sales

Conference Room 2
Name: Team

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Konferenzen**.
3. Geben Sie jedem Konferenzraum einen eindeutigen Namen.
Ein Name kann maximal 10 Zeichen enthalten.

Konfigurieren der Verzeichnisanzeige

Configure Preferences

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Directory Access

- IP Office SoftConsole Local Directory
- IP Office Directory
- Microsoft Outlook Contacts Folder

Display Fields for Search Results

<input checked="" type="checkbox"/> Name	<input checked="" type="checkbox"/> Mobile Number
<input checked="" type="checkbox"/> Extension	<input checked="" type="checkbox"/> Fax Number
<input checked="" type="checkbox"/> Phone Number	<input checked="" type="checkbox"/> Email Address
<input checked="" type="checkbox"/> Busy Status	<input checked="" type="checkbox"/> Login Status
<input checked="" type="checkbox"/> Do Not Disturb Status	<input checked="" type="checkbox"/> Group Status
<input checked="" type="checkbox"/> Forwarding Status	<input checked="" type="checkbox"/> Absent Message
<input checked="" type="checkbox"/> Forwarding Destination	<input checked="" type="checkbox"/> New Voice Mail Messages
<input checked="" type="checkbox"/> Forwarding Destination Status	

Verzeichniszugriff

Die Optionen in diesem Abschnitt zeigen, wo Sie die Verzeichnisnummern von Benutzern oder Gruppen erhalten.

Name der Option	Beschreibung
Lokales Verzeichnis IP Office SoftConsole	Von SoftConsole lokal gespeicherte Verzeichniseinträge anzeigen.
IP Office-Verzeichnis	Im Telefonsystem gespeicherte Systemverzeichniseinträge anzeigen.
Microsoft Outlook Kontakte-Ordner	Mit dieser Option können Adressbucheinträge von Outlook in das Verzeichnis aufgenommen werden. <ul style="list-style-type: none"> • Outlook muss dazu auf demselben Computer ausgeführt werden. • Outlook muss mit Administratorrechten ausgeführt werden.

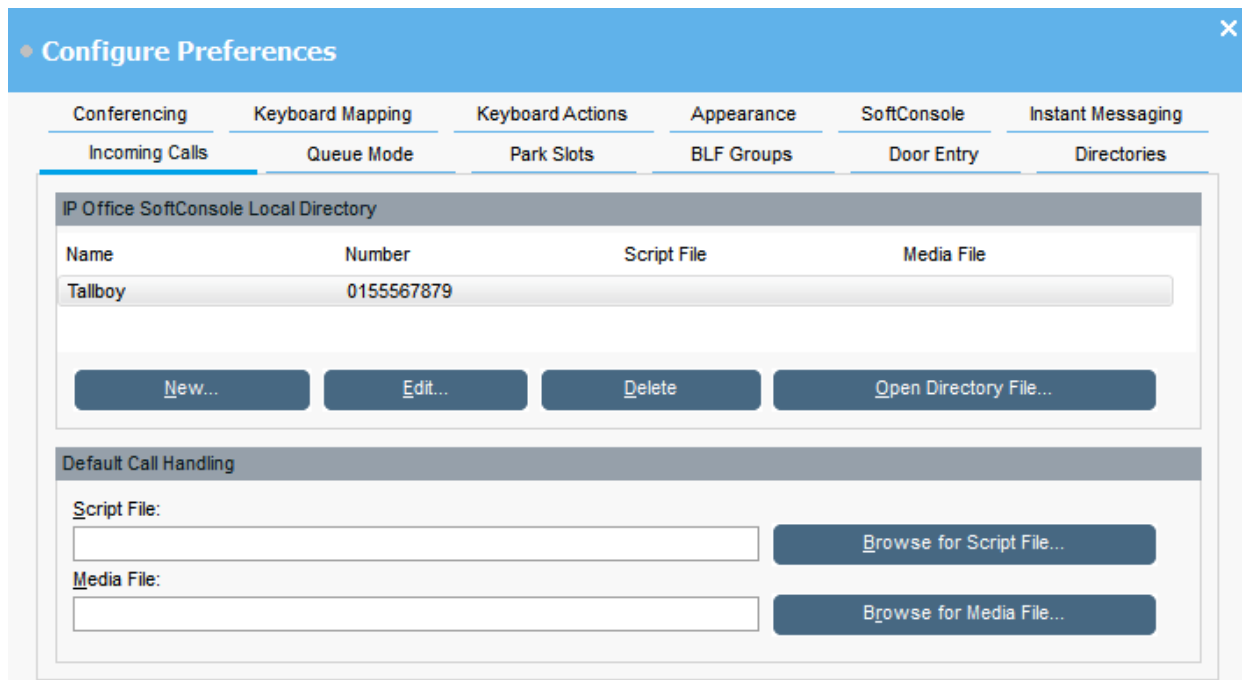
Verzeichnisfelder für Suchergebnisse

Wenn die Verzeichnissuche eine Übereinstimmung mit einem einzelnen Verzeichniseintrag ergibt, werden Informationen zum Eintrag im Verzeichnisbereich angezeigt.

Konfigurieren der lokalen SoftConsole-Verzeichniseinträge

Auf der Registerkarte **Eingehende Anrufe** können Sie Verzeichnisnamen und -nummern festlegen, die im Verzeichnisbereich als lokales Verzeichnis von SoftConsole angezeigt werden. Die Verzeichnisnummern können verwendet werden, um ausgehende Anrufe zu tätigen und einen passenden Namen für eingehende Anrufe bereitzustellen.

Sie können der Nummer eine bestimmte Skript- oder Mediendatei zuordnen, die angezeigt bzw. wiedergegeben wird, wenn SoftConsole einen Anruf von der entsprechenden Nummer erhält. Sie können auch eine standardmäßige Skript- oder Audiodatei für alle gewöhnlichen Anrufe festlegen. Diese Einstellungen werden dann angewandt, wenn der eingehende Anruf mit keiner spezifischen Nummer übereinstimmt, die eine eigene Skript- oder Audiodatei verwendet.



Lokales Verzeichnis IP Office SoftConsole:

Diese Tabelle enthält das lokal gespeicherte Kontaktverzeichnis von SoftConsole.

Feldname	Beschreibung
Name	Der Name des Kontakts.
Nummer	Die Telefonnummer, die bei Auswahl des Verzeichniseintrags gewählt wird. Diese Nummer wird auch für den Abgleich mit eingehenden Anrufen verwendet.
Skriptdatei	Ein Skript kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird das Skript im Verzeichnisbereich angezeigt. Die Skriptdatei kann eine TXT- oder RTF-Datei sein.
Mediendatei	Eine Audiodatei kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird die Datei vom SoftConsole-Computer wiedergegeben. Es muss sich um eine WAV-Datei handeln.

Schaltfläche	Beschreibung
Neu	Neuen Verzeichniseintrag hinzufügen.
Bearbeiten	Ausgewählten Eintrag bearbeiten.
Löschen	Ausgewählten Eintrag löschen.
Verzeichnisdatei öffnen	Speicherdatei für die lokalen Verzeichniseinträge von SoftConsole ändern. Die Einträge der ausgewählten Datei werden dann im Fenster aufgelistet.

Standard-Anrufbearbeitung:

Mit diesen Feldern kann eine Skriptdatei und/oder Mediendatei mit Anrufen verknüpft werden, für die keine eigene Skript- und/oder Mediendatei im Verzeichnis angegeben ist.

Feldname	Beschreibung
Skriptdatei	Ein Skript kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird das Skript im Verzeichnisbereich angezeigt. Als Skriptdatei kann eine TXT- oder RTF-Datei verwendet werden.
Mediendatei	Eine Audiodatei kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird die Datei vom SoftConsole-Computer wiedergegeben. Es muss sich um eine WAV-Datei handeln.

Eingeben von Türnamen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen einen Türnamen eingeben, bevor Sie eine mit dem Telefonsystem verbundene Tür steuern können.

The screenshot shows the 'Configure Preferences' window with the 'Door Entry' tab selected. The window has a blue header with a close button (X). Below the header are several tabs: Conferencing, Keyboard Mapping, Keyboard Actions, Appearance, SoftConsole, and Instant Messaging. Under 'SoftConsole', there are sub-tabs: Incoming Calls, Queue Mode, Park Slots, BLF Groups, Door Entry (selected), and Directories. The main content area shows two door configuration sections:

- Door 1:** Name: [], Entry Code: 1
- Door 2:** Name: [], Entry Code: 2

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Tür-Eingabe** aus.
3. Geben Sie bei **Name** den Namen ein, den Sie für die Tür verwenden möchten.
Zum Beispiel können Sie den Namen `Ladebuch` für eine Tür zu einer Ladebuch angeben.
Der **Eingabecode** jedes Türnamens wird automatisch auf 1 oder 2 festgelegt. Die Nummer steht für das Tür-Relais, das aktiviert werden muss. Sie können die Eingabecodes nicht ändern.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

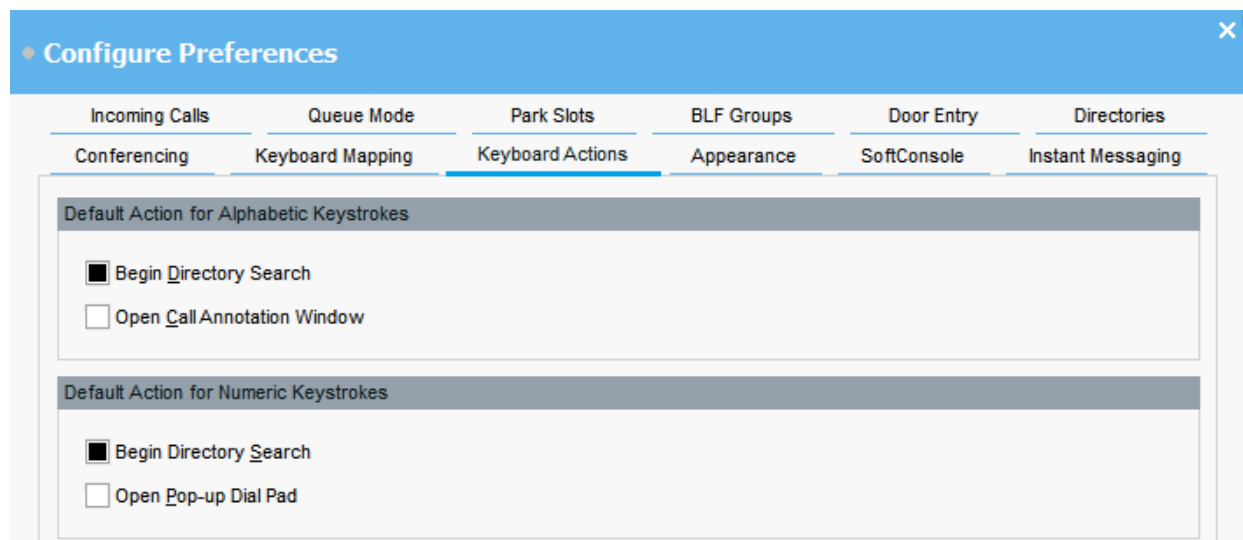
Ergebnis

Jetzt können Sie über **Tools > Tür-Eingabe** eine Tür öffnen. Dann können Sie den gewünschten Türnamen aus dem Menü auswählen.

Konfigurieren von Tastaturaktionen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können festlegen, welche Aktionen in SoftConsole bei alphabetischen oder numerischen Tastenanschlägen ausgelöst werden.



Voraussetzungen

Wenn Sie das Feld **Maximale Länge für Anrufhinweise** bearbeiten möchten, müssen Sie sich bei SoftConsole im Administrator-Modus anmelden.

Vorgehensweise

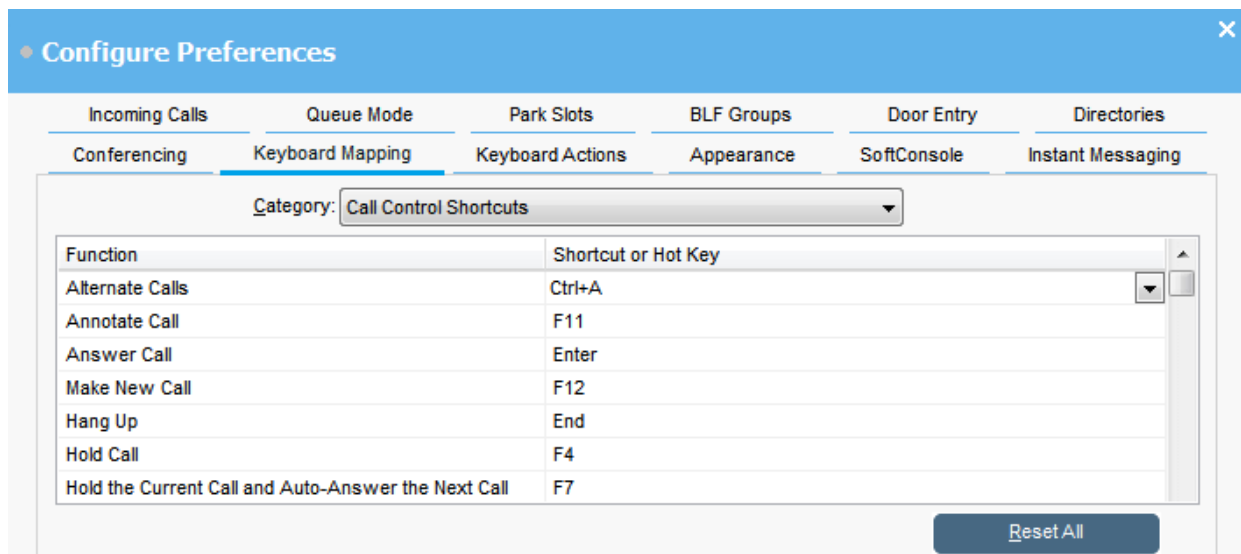
1. Klicken Sie auf **\ Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Tastaturaktionen** aus.
3. Wählen Sie die gewünschte Standardaktion für alphabetische Tastenanschläge aus. Sie haben folgende Optionen:
 - **Verzeichnissuche beginnen**
 - **Anrufkommentar-Fenster öffnen**
4. Wählen Sie die gewünschte Standardaktion für numerische Tastenanschläge aus. Sie haben folgende Optionen:
 - **Verzeichnissuche beginnen**
 - **Popup-Tastenfeld öffnen**
5. **(Optional)** Wenn Sie sich im Administrator-Modus befinden, bearbeiten Sie bei Bedarf **Maximale Länge für Anrufhinweise**.

Die Standardlänge beträgt 16 Zeichen. Wenn Sie diesen Wert erhöhen, wird der Hinweis möglicherweise nicht auf allen Telefonen und in allen Anwendungen vollständig sichtbar sein. Die in diesem Feld angegebene Länge gilt auch für Textnachrichten, die Sie an die Telefone anderer Benutzer senden.

Bearbeiten von Shortcuts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Shortcuts für SoftConsole anzeigen und bearbeiten.



Vorgehensweise

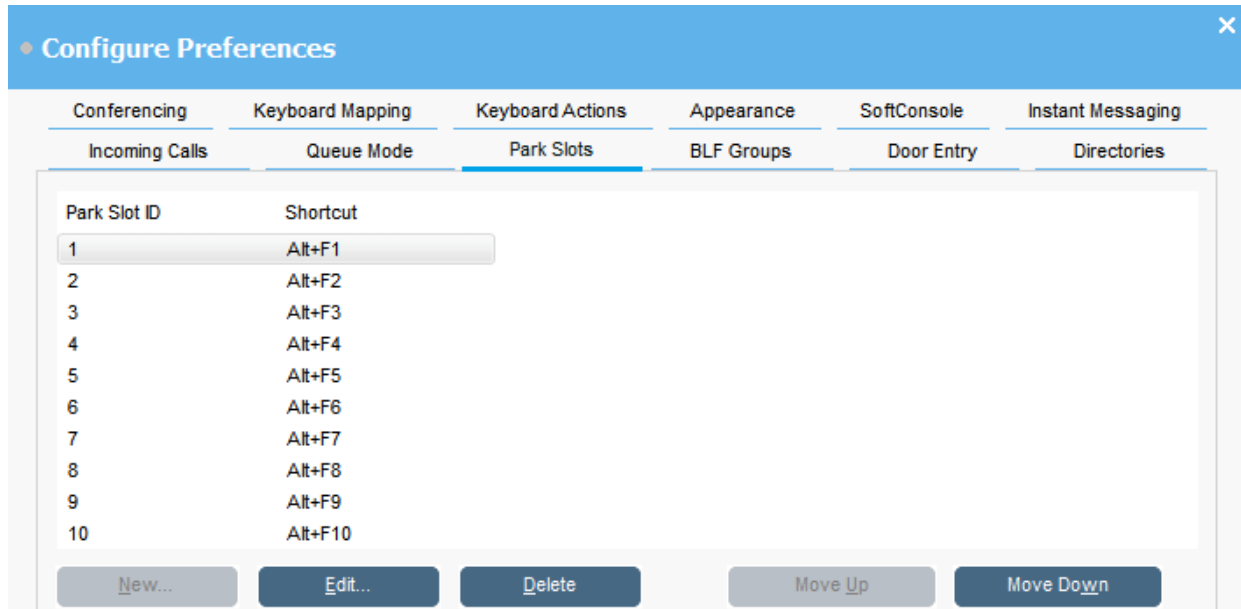
1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Tastaturbelegung** aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Kategorie** die Shortcuts aus, die angezeigt werden sollen.
4. Bearbeiten einer bestimmten Shortcut-Taste:
 - a. Wählen Sie die aktuelle Shortcut-Taste aus.
 - b. Wählen Sie eine neue Shortcut-Taste über das Dropdown-Menü aus.

Es wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn die neue ausgewählte Shortcut-Taste bereits verwendet wird.
5. Um alle Shortcut-Tasten auf die Standardeinstellungen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Alles zurücksetzen**.

Konfigurieren von Parkbereichen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Anzahl der verfügbaren **Parkbereich**-Schaltflächen und die Tasten für die einzelnen IDs festlegen.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **\ Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Parkbereiche** aus.
3. Hinzufügen oder Bearbeiten eines Parkbereichs:
 - a. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Parkbereich hinzuzufügen.
 - b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um den ausgewählten Parkbereich zu bearbeiten.
 - c. Geben Sie die alphanumerische Parkbereichs-ID ein oder bearbeiten Sie diese. Sie darf Buchstaben und Zahlen, aber keine Leerstellen enthalten.

* Hinweis:

Wenn Sie einen sicheren Parkbereich benötigen, konfigurieren Sie die Parkbereichs-ID mit Text. Sie werden den Anruf nicht mit den Telefontasten entparken können. Stattdessen benötigen Sie eine **Parkbereich**-Schaltfläche in der Anwendung, die auf den gleichen Text eingestellt ist.

- d. Geben Sie einen Shortcut zum Parken oder Entparken eines Anrufs in einen bestimmten Parkbereich ein. Sie können auch die Registerkarte **Tastaturbelegung** verwenden, um die Shortcuts zu bearbeiten.
4. Um den ausgewählten Parkbereich aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf **Löschen**.
5. So ändern Sie die Reihenfolge der konfigurierten Parkbereiche:
 - a. Wählen Sie den Parkbereich aus, den Sie verschieben möchten.

- b. Klicken Sie nach Bedarf auf **Nach oben** bzw. **Nach unten**.

Konfigurieren von Parkbereichen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Anzahl der verfügbaren **Parkbereich**-Schaltflächen und die Tasten für die einzelnen IDs festlegen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Parkbereiche** aus.
 - a. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Parkbereich hinzuzufügen.
 - b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um den ausgewählten Parkbereich zu bearbeiten.

3. Konfigurieren Sie den Parkbereich je nach Bedarf:

Auswahlmöglichkeit	Beschreibung der Auswahl
Parkbereichs-ID	<p>Eine ID kann sowohl Ziffern als auch Buchstaben enthalten. Sie darf jedoch keine Leerstellen enthalten.</p> <p>* Hinweis:</p> <p>Wenn Sie einen sicheren Parkbereich benötigen, konfigurieren Sie die Parkbereichs-ID mit Text. Sie werden den Anruf nicht mit den Telefontasten entparken können. Stattdessen benötigen Sie eine Parkbereich-Schaltfläche in der Anwendung, die auf den gleichen Text eingestellt ist.</p>
Tastenkombination	Ein Shortcut, mit dem der Benutzer einen Anruf in einem bestimmten Parkbereich parken und entparken kann. Die Shortcuts können auch im Menü „Tastaturbelegung“ bearbeitet werden.

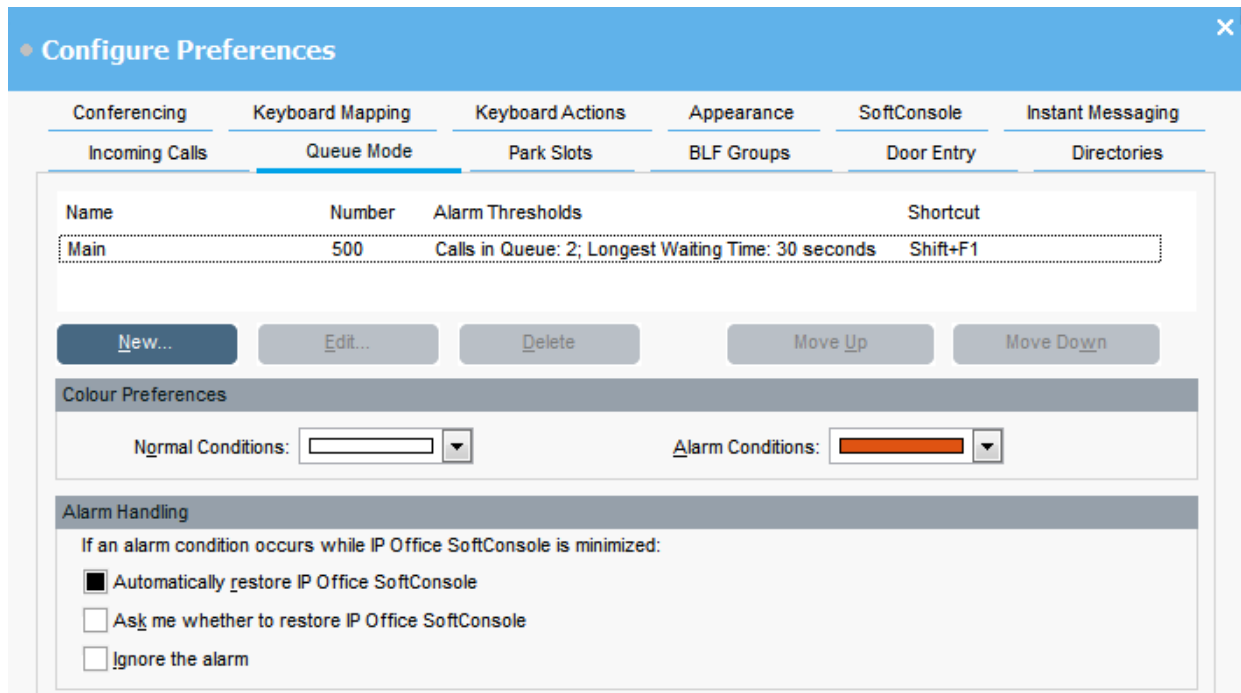
4. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren der Warteschleifenüberwachung für Sammelanschlüsse

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Warteschleifenüberwachung für einen bestimmten Sammelanschluss konfigurieren. Es können bis zu acht Warteschlangen konfiguriert und überwacht werden.

Eine der Warteschleifen ist als Rückrufwarteschleife konfiguriert. Die Rückrufwarteschleife zeigt Anrufe an, die in die Warteschleife gelegt, angenommen und dann vermittelt wurden. In diesem Fall wurde der vermittelte Anruf nicht angenommen. Solche Anrufe werden nicht in die ursprüngliche Warteschleife zurückgelegt, sondern in eine neue Warteschleife namens „Rückruf“.



Voraussetzungen

Ein Administrator muss einen Sammelanschluss mit aktivierter Warteschleifenverwendung im Telefonsystem konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Warteschlangenmodus** aus.

Es werden Details zu den überwachten Warteschleifen auf dem Bildschirm angezeigt. Dort können Sie die Alarmschwellenwerte der einzelnen Warteschleifen sehen. Die Alarmschwellenwerte sind die Anzahl der Anrufe und der am längsten wartende Anruf.
3. Hinzufügen oder Bearbeiten einer Warteschleife:
 - a. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Warteschleife zur Überwachung hinzuzufügen.
 - b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Einstellungen der ausgewählten Warteschleife zu bearbeiten.
 - c. Wählen Sie den gewünschten Warteschleifentyp aus dem Dropdown-Menü **Warteschlangenname** aus.
 - d. Wählen Sie den Shortcut für die Warteschleife aus dem Dropdown-Menü **Tastenkombination** aus.
 - e. Wählen Sie die gewünschten Alarmeinstellungen für die Warteschleife aus.

Weitere Informationen zu Alarmeinstellungen finden Sie unter [Alarmeinstellungen – Feldbeschreibungen](#) auf Seite 76.

4. Um die ausgewählte Warteschleife zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.
5. Anpassen der angezeigten Reihenfolge der Warteschleifen:
 - a. Wählen Sie die Warteschleife aus, die Sie verschieben möchten.
 - b. Klicken Sie nach Bedarf auf **Nach oben** bzw. **Nach unten**.
6. **(Optional)** Im Abschnitt **Farbeinstellungen** können Sie die Farben der Warteschleifen für normale Bedingungen und Alarmbedingungen ändern.
7. **(Optional)** Sie können den Alarmumgang konfigurieren, um festzulegen was passiert, wenn eine Warteschleife den Alarmschwellenwert überschreitet.

Sie können eine der folgenden Optionen für den Alarmumgang auswählen:

- **IP Office SoftConsole automatisch wiederherstellen**
- **IP Office SoftConsole erst nach Bestätigung wiederherstellen**
- **Alarm ignorieren**

Alarmeinstellungen – Feldbeschreibungen

Wenn Sie eine Warteschleife erstellen oder bearbeiten, können Sie die Alarmeinstellungen der folgenden Tabelle konfigurieren.

Name	Beschreibung
Anzahl Anrufe in Warteschlange	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Anzahl der Anrufe in der Warteschleife die angegebene Zahl überschreitet, wird ein Alarm ausgelöst. Sie können die erforderliche Anzahl der Anrufe in der Warteschleife zur Auslösung des Alarms ändern.

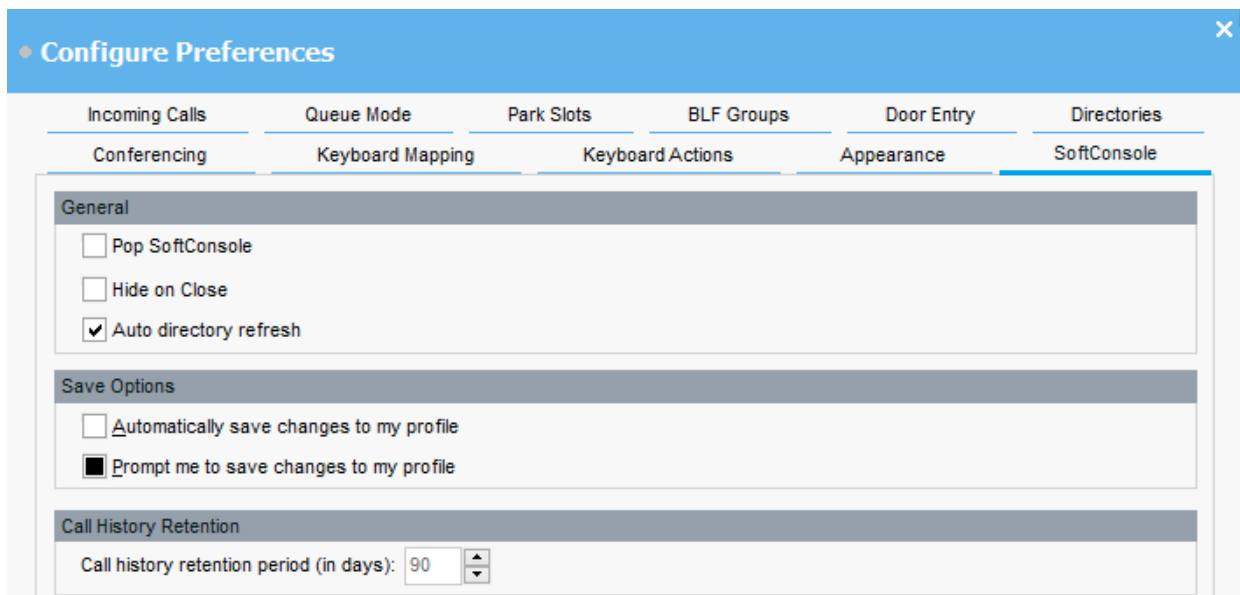
Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Name	Beschreibung
Längste Wartezeit	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Anrufwartezeit die angegebene Zeit in Sekunden erreicht, wird ein Alarm ausgelöst. Sie können die erforderliche Anrufwartezeit in Sekunden in der Warteschleife zur Auslösung des Alarms ändern.
Mediendatei abspielen	Sie können eine Audiodatei mit dem gewünschten Alarmton hochladen. Der Alarm wird ausgelöst, wenn ein festgelegter Alarmstatus erreicht wird.

Allgemeine Einstellungen von SoftConsole


Informationen zu diesem Vorgang

Sie können festlegen, wie Profiländerungen gespeichert werden. Sie können auch festlegen, wie SoftConsole mit eingehenden Anrufen umgeht und wann das Anwendungsfenster geschlossen werden soll.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **SoftConsole** aus.

Option	Beschreibung
Allgemein	
SoftConsole einblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird SoftConsole vor allen anderen ausgeführten Anwendungen angezeigt, sobald ein neuer Anruf eingeht.
Beim Schließen minimieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird SoftConsole in die Windows-Taskleiste minimiert. Sie können die Anwendung beenden, indem Sie  in der Taskleiste auswählen und dann auf Beenden klicken.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

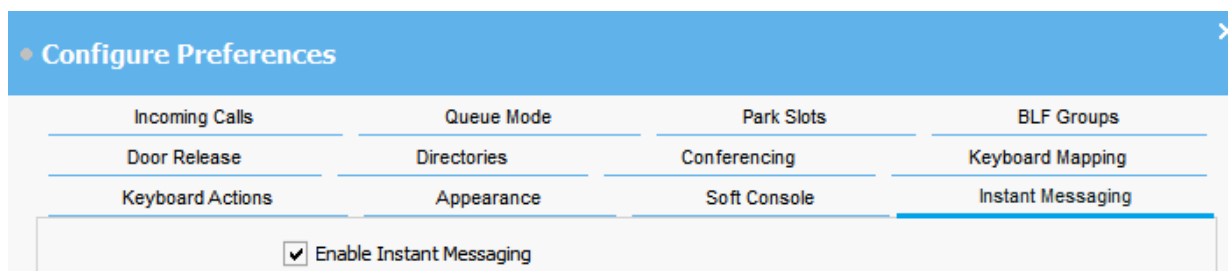
Option	Beschreibung
Verzeichnis automatisch aktualisieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, aktualisiert SoftConsole die Verzeichniskontakte vom Telefonsystem alle 30 Minuten und jedes Mal, wenn eine Verzeichnissuche durchgeführt wird. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden die Kontakte nur beim Starten von SoftConsole aktualisiert.
Optionen speichern	
Änderungen an meinem Profil automatisch speichern	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Schließen von SoftConsole alle Änderungen an den Konsoleneinstellungen automatisch in dem Profil gespeichert, das bei der Anmeldung ausgewählt wurde.
Änderungen an meinem Profil erst nach Bestätigung speichern	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Sie beim Schließen von SoftConsole gefragt, ob Sie Änderungen an den Konsoleneinstellungen in dem Profil speichern möchten, das bei der Anmeldung ausgewählt wurde.
Aufbewahrung des Anrufverlaufs	
Aufbewahrungsdauer des Anrufverlaufs (Tage)	Dieser Wert legt fest, wie lange die Details eines Anrufs im Anrufverlauf von SoftConsole beibehalten werden sollen, bevor sie automatisch gelöscht werden.

3. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Aktivieren von Sofortnachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Vor Abschluss dieser Konfiguration zeigt die Statusleiste von SoftConsole IM `getrennt an`.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Präferenzen**.
2. Wählen Sie **Sofortnachrichten** aus.
3. Wählen Sie **Sofortnachrichten aktivieren** aus, wenn Sie die Sofortnachrichten von SoftConsole verwenden möchten.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Kapitel 10: Vorlagen und Profile

Bei der ersten Anmeldung wählen Sie eine der standardmäßigen SoftConsole-Vorlagen aus. In SoftConsole können Sie die verschiedenen Einstellungen und die Darstellung des Bildschirms ändern. Sie können diese Änderungen als persönliches Profil speichern. Ihr aktuelles Profil bzw. Ihre aktuelle Vorlage wird in der Statusleiste von SoftConsole angezeigt.

* Hinweis:

Wenn Sie die Bereiche **Gehaltene Anrufe** und **BLF** aus- oder einblenden möchten, müssen Sie bei SoftConsole als Administrator angemeldet sein.

Laden und Speichern eines Profils

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können bei der Anmeldung ein neues Profil laden. Sie können Änderungen an Ihrem Profil manuell speichern oder SoftConsole so konfigurieren, dass jede Änderung automatisch gespeichert wird.

- Zum Laden eines Profils gehen Sie bei der Anmeldung wie folgt vor:
 1. Klicken Sie auf **Erweitern**.
 2. Wählen Sie das gewünschte Profil aus.
- Zum manuellen Speichern Ihrer aktuellen Profiländerungen wählen Sie **Datei > Profil speichern** aus.
- Zum manuellen Speichern Ihrer Änderungen als neues Profil gehen Sie wie folgt vor:
 1. Wählen Sie **Datei > Profil speichern unter** aus.
 2. Geben Sie einen neuen Dateinamen ein.
 3. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.
Die Statusleiste zeigt den Namen des neuen Profils an.
- Zum Konfigurieren von SoftConsole für das automatische Speichern von Änderungen gehen Sie auf **\ Präferenzen > SoftConsole**.

Bearbeiten eines Profils

Voraussetzungen

- Sie müssen sich im Administrator-Modus befinden. Siehe [Anmelden im Administratormodus](#) auf Seite 82.
- Wählen Sie bei der Anmeldung das zu bearbeitende Profil aus.

Vorgehensweise

1. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Profil vor.
 - Bei **Ansicht** können Sie die Bereiche **Besetztlampenfelder (BLF)**, **Gehaltene Anrufe** und **Parkbereiche** einblenden oder ausblenden. Sie können auch auf die normalen Anzeigoptionen zugreifen.
2. Klicken Sie auf **Datei > Profil speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Erstellen einer neuen Vorlage

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Vorlagen verwenden, um ein Benutzerprofil zu erstellen.

Voraussetzungen

- Sie müssen sich im Administrator-Modus befinden. Siehe [Anmelden im Administratormodus](#) auf Seite 82.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im Administrator-Modus an und führen Sie folgende Aktionen durch:
 - a. Klicken Sie auf **Erweitern**.
 - b. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus.
2. Ändern Sie das Layout nach Bedarf.

Sie können Folgendes verwenden:

 - Anzeigegröße der Bereiche
 - Anzahl der Parkbereiche
 - Sichtbare Bereiche
3. Klicken Sie auf **Datei > Vorlage speichern**.
4. Geben Sie einen Namen für die Vorlage ein und klicken Sie auf **OK**.

Standardvorlagen

Die folgenden drei Vorlagen sind standardmäßig installiert:

Anzeigeoption	Admin Template 1	Admin Template 2	Admin Template 3
Menüleiste	Ja	Ja	Ja
Symbolleiste	Ja	Ja	Ja
Anrufdetails	Ja	Ja	Ja
Bereich Verzeichnis	Ja	Ja	Ja
Bereich Warteschleifen	Ja	Ja	Ja
Bereich Gehaltene Anrufe	Ja	Ja	–
Bereich BLF	Ja	–	–
Bereich Parkbereiche	Ja	Ja	–

Wenn ein Profil mit Admin Template 3 erstellt wird, wird der Bereich „Anrufverlauf“ nicht angezeigt.

Kapitel 11: Arbeiten im Administrator-Modus

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können SoftConsole im Administrator-Modus starten. In diesem Modus haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen und Bearbeiten von Benutzerprofilen
- Ändern der Länge von Anrufnotizen.
- Erstellen und Bearbeiten von Vorlagen
- Die Bereiche **BLF**, **Gehaltene Anrufe** und **Parkbereiche** entfernen oder anzeigen

Wichtig:

Im Administrator-Modus können Sie nicht auf Telefoniefunktionen zugreifen.

Anmelden im Administratormodus

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um sich im Administratormodus bei der Konsole anzumelden.

Wichtig:

Im Administrator-Modus können Sie nicht auf Telefonie-Funktionen zugreifen.

Vorgehensweise

1. Im Fenster **Anmeldung** geben Sie die Anmeldedaten des Administrators ein. Der Benutzername lautet `Administrator`. Das Standardkennwort lautet `password`. Das Kennwort kann im Administrator-Modus geändert werden.
2. Wenn Sie beabsichtigen, ein Profil zu bearbeiten, klicken Sie auf **Erweitern** und stellen Sie sicher, dass das erforderliche Profil ausgewählt ist.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Wenn Sie sich anmelden, zeigt die Statusleiste an, dass Sie sich im Administrator-Modus befinden und nicht mit dem Telefonsystem verbunden sind.

Ändern des Kennworts für den Administrator-Modus

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Konsole im Administrator-Modus starten. In diesem Modus haben Sie folgende Möglichkeiten:

Voraussetzungen

- Melden Sie sich bei der Konsole im Administratormodus an. Siehe [Anmelden im Administratormodus](#) auf Seite 82.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Datei > Administratorkennwort ändern**.
2. Geben Sie das aktuelle Administrator-Modus Passwort ein.
3. Geben Sie das neue Kennwort ein, und bestätigen Sie es.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Kapitel 12: Fehlersuche

In diesem Abschnitt erhalten Sie Hinweise zu bekannten Fehlern und Lösungen.

Verwandte Links

[Funktionen Force Extension Status bzw. Group Service Status können nicht verwendet werden](#) auf Seite 84

[Nichtbeantwortete Anrufe kehren nicht zum Operator zurück](#) auf Seite 84

[Bei Anmeldung wird ein Microsoft Outlook-Warnbildschirm angezeigt](#) auf Seite 85

[Verzeichnis zeigt Outlook-Kontakte nicht an](#) auf Seite 85

Funktionen Force Extension Status bzw. Group Service Status können nicht verwendet werden

Ursache

Nach Starten von SoftConsole müssen einige Sekunden vergehen, bis der Benutzer diese Funktionen verwenden kann. In diesem Zeitraum zeigen die Formulare „Eigenschaften Verzeichniseintrag“ und „Betriebsstatus für Gruppe“ die Schaltfläche **Schließen** statt der Schaltflächen **OK** und **Abbrechen** an.

Lösung

Schließen Sie das Formular, warten Sie einige Sekunden und öffnen Sie das Formular wieder, um es erneut zu versuchen.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 84

Nichtbeantwortete Anrufe kehren nicht zum Operator zurück

Ursache

Damit nicht beantwortete Anrufe an den Telefonisten zurückgeleitet werden, muss eine „Vermittlungswartezeit“ auf der Registerkarte „Benutzer-Telefonie“ in der Konfiguration des Telefonsystems eingestellt werden.

Lösung

Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 84

Bei Anmeldung wird ein Microsoft Outlook-Warnbildschirm angezeigt

Ursache

Wenn in der Registerkarte „Verzeichnisse“ der Verzeichniszugriff auf den Kontaktordner von Microsoft Outlook ausgewählt wurde, kann ein Outlook-Warnbildschirm angezeigt werden, wenn Sie sich bei SoftConsole anmelden oder die Option **E-Mail senden** verwenden.

Lösung

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zugriff gewähren für** und klicken Sie in der Liste auf eine Zeitdauer.
2. Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 84

Verzeichnis zeigt Outlook-Kontakte nicht an

Ursache

Outlook muss mit Administratorrechten ausgeführt werden.

Lösung

Wenden Sie sich an Ihr Computer-Supportteam.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 84

Kapitel 13: Zusätzliche Hilfe und Dokumentation

Auf den folgenden Seiten finden Sie Quellen für zusätzliche Hilfe.

Verwandte Links

[Kennwort vergessen](#) auf Seite 86

[Hilfe erhalten](#) auf Seite 86

[Zusätzliche Dokumentation](#) auf Seite 87

Kennwort vergessen

Einige IP Office-Funktionen erfordern die Eingabe von Informationen wie Benutzername, Kennwort, Anmeldecode (Sicherheits-PIN), Voicemail-Code (Postfachkennwort).

Avaya kann die Werte für Ihre Kennwörter und Codes nicht zurücksetzen. Ihr Systemadministrator kann die Werte bei Bedarf zurücksetzen, entweder selbst oder durch eine Anfrage an Ihren Avaya-Geschäftspartner.

Ihr Systemadministrator legt auch die Regeln fest, die Ihr IP Office System für zulässige Kennwörter und Codes verwendet. Die gleichen Regeln gelten für alle Benutzer.

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 86

Hilfe erhalten

Avaya verkauft IP Office über akkreditierte Geschäftspartner. Diese Geschäftspartner bieten direkten Support für ihre Kunden und eskalieren Probleme ggf. an Avaya.

Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, sollten Sie sich zuerst an Ihren eigenen Systemadministrator wenden. Sie können auf die vollständige Konfiguration des IP Office Systems zugreifen, entweder selbst oder über eine Anfrage an den Avaya Geschäftspartner Ihres Systems.

Obwohl Ihr Systemadministrator/Wiederverkäufer Ihre vorhandenen Kennwörter nicht sehen kann, kann er sie zurücksetzen, damit Sie sich erneut anmelden und dann den Wert ändern können.

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 86

Zusätzliche Dokumentation

Die Website [Avaya Dokumentationscenter](#) enthält Benutzerhandbücher und Handbücher für Avaya-Produkte. Die unten stehenden Links decken Benutzerhandbücher ab, die Sie nützlich finden könnten.

Benutzerhandbuch für das Telefon

- [IP Office Benutzerhandbuch für Telefone der Serie J100](#) | [IP Office Kurzanleitung für Serie J100](#)
- [IP Office Benutzerhandbuch für Telefone der Serie 9600](#) | [IP Office Kurzanleitung für Serie 9600](#)
- [IP Office Benutzerhandbuch für Analogtelefone](#)

Anwendungshandbuch

- [Verwenden von Avaya Workplace-Client für IP Office](#)
- [Verwenden des IP Office-Benutzerportals](#)
- [Verwenden von one-X Portal für IP Office](#)
- [SoftConsole IP Office verwenden](#)

Voicemail Mailbox - Benutzeranleitung

- [Verwenden einer Mailbox im Voicemail Pro IP Office-Modus](#)
- [Verwenden einer Mailbox im Voicemail Pro Intuity-Modus](#)
- [Modus IP Office Embedded Voicemail Intuity verwenden](#)
- [Verwenden des IP Office Embedded Voicemail IP Office-Modus](#)

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 86

Index

A

Administrator	86
Administrator-Modus	82
Anmeldung	82
Kennwort	83
AdminTemplate1	80
AdminTemplate2	80
AdminTemplate3	80
Aktionen	
Tastatur	71
ändern	
Sprache	9
Ändern	
Benutzerstatus	53
Sammelanschlussstatus	52
Ändern der Konferenzraumansichten	46
Anforderungen	
Computer	7
Einrichtung	7
PC	7
Telefonie	7
Anmeldecode	86
Anmeldefenster	
Einstellungen	9
anmelden	8
Anmelden	8
Annehmen geparkter Anrufe	26
Annehmen von Anrufen	23
Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife	28
Anrufaufzeichnung	34
Anrufbemerkung	28
Anrufdetails	15
Anrufe in Warteschleife	76
Anrufen	39
Anrufen (Bildschirm)	40
Anrufverlauf	60, 61
Aufbewahrungszeitraum	77
Anrufverlaufs-Bereich	13, 60
Ansicht	
normal	11
Anzeige	
normal	11
Anzeigefelder	67
anzeigen	
Anrufverlauf	13
Anzeigen	
Anrufverlauf	60
Anzeigen von Konferenzen	43
Audiodatei	68
Aufschalten bei Anrufen	30
Aufzeichnen von Anrufen	34
Aussehen	63

B

Bearbeiten

Bearbeiten (<i>Fortsetzung</i>)	
lokale Verzeichniseinträge	51
beim Schließen minimieren	77
Benutzerhandbücher	87
Benutzerprofil	80
Bereich	
Parken	73, 74
Besetzt	37
Besetztlampenfelder	64
Betriebsstatus für Gruppe	84
Bildschirm	
Anmeldung	9
BLF	64
BLF-Bereich	14, 27, 65
BLF-Symbole	42

D

Darstellung	
ändern	63
anpassen	63
Details	
Anruf	15
directories	67
Dokumentation	87
DTMF-Ziffern	24
Durchsage	33

E

einblenden	77
eingehende Anrufe	23
Einrichtung	62
Einstellung	
Alarm	76
Sprache	9
Twinning mit Mobiltelefon	56
Einstellungen	
Anmeldung	9
SoftConsole	62
Entparken von Anrufen	25
Erste Schritte	62
Erstellen von Konferenzen	45

F

Fehlersuche	84
Felder	
Alarm	76
Registerkarte „Verzeichnisse“	67
Fenster	
Anmeldung	9
Fenster „Eigenschaften Verzeichniseinträge“	50

G

Geschäftspartner	86
------------------------	----

gesteuerte Türen	29	Löschen des Anruferverlaufs	61
Gruppe		M	
Sammelanschluss	74	maximale Wartezeit	
Gruppen		Sekunden	76
BLF	64	Mediendatei abspielen	76
H		Mediendateien	51
halten	25	Menüleiste	17
Handbücher	87	Modus	
Hauptfenster	11	Administrator	82
Hauptmenü	17	monitor	
Hilfe	86	queues	74
Hinzufügen		N	
lokale Verzeichniseinträge	51	Name	
Hinzufügen von Anrufbemerkungen	28	Tür	70
Hinzufügen von Benutzern zu Konferenzen	44	Nebenstellenstatus erzwingen	84
Hinzufügen von Mitgliedern zu einer BLF-Gruppe	65	nicht beantwortete Anrufe	84
Hot Keys	19	Normalansicht	13
I		O	
IM	78	Öffnen gesteuerter Türen	29
Instant Messaging (Sofortnachrichten)	78	P	
K		panel	
Keine Antwort	58	Anruf	15
Kennwort	86	Details	15
Kennwort vergessen	86	Parkbereich	73, 74
Kompaktansicht	13	Parken von Anrufen	25, 26
Konferenz		Profil	
Name	66	bearbeiten	80
Räume	66	laden	79
Konferenzen		speichern	77, 79
Ändern der Raumansichten	46	Profile	79
Ändern des Benutzerstatus	47	R	
Anzeigen	43	Raum	
erstellen	45	Konferenz	66
Hinzufügen von Benutzern	44	Rückfrageanrufe	36
Raum-Symbolanordnung	47	Rufumleitung	56
Konferenzraum	44	Rufweiterleitung bei Besetzt	58
Konferenzschaltung		Rufweiterleitung sofort	57
gehaltene Anrufe	43	S	
Konferenzschaltungen	43	Sammelanschlussgruppen	
konfigurieren		Warteschleifenüberwachung	74
IM	78	Schaltflächen	
one-X Portal-Server	78	Symbolleiste	18
Parkbereich	73, 74	Senden von E-Mails	32
Tastaturaktionen	71	Senden von Sofortnachrichten	31
Tastenkombinationen	72	Senden von Textnachrichten	30
Kontakte werden nicht angezeigt	85	Sicherheits-PIN	86
Kurzwahl	42	Skriptdatei	68
L		Skriptdateien	51
Leiste			
Menü	17		
Status	16		
lokale Verzeichniseinträge	51		
lokales Verzeichnis	68		

Sofortnachrichten	31	Vermitteln von Anrufen (<i>Fortsetzung</i>)	
SoftConsole		an die Voicemail	36
Einrichtung	62	Überwachte Vermittlungen	36
Überblick	62	unbeantwortete Anrufe	35
speichern		Verzeichnis	48
aktuelles Profil ändern	79	Automatische Aktualisierung	77
als neues Profil	79	lokal	68
Automatisch	77	Verzeichniszugriff	67
automatisch speichern	79	Voicemail-Code	86
Eingabeaufforderung	77	Voicemail-Nachrichten	34
Sprache	9	Voreinstellungen	62
Sprachen		Vorlage	
Unterstützung	10	erstellen	80
Status „Rufumleitung zu“	54	neu	80
Statusleiste	16	Vorlagen	79
Suchergebnisse		Standard	80
Anzeigefelder	67		
Symbolanordnung	47	W	
Symbolleiste	18	Warnbildschirm	85
Systemadministrator	86	Warteschlangen	27
		Warteschleifen	28
T		Weiterleitungsstatus	54
Tastatur		Wiederverkäufer	86
alphabetisch	71		
Belegung	72	Z	
Tastenkürzel	72	Zurückholen von Anrufen	26
Zahl	71	Zurückkehren zu gehaltenen Anrufen	27
Tastenkombinationen			
Anrufsteuerung	19		
BLF	19		
Tastenkürzel			
Tastatur	72		
Tätigen von Anrufen	39, 60		
Telefontasten	41		
Telefonunterstützung	7		
Textnachrichten	30		
Tür			
Steuerung	70		
Tür-Freigabe	29		
Türname	70		
Twinning	56		
Twinning mit Mobiltelefon	56		
U			
Umlegen von Anrufen	35		
Umschalten zwischen Ansichten	13		
unbeantwortete Anrufe	35		
Unüberwachte Vermittlungen	35		
V			
Verhalten			
eingehender Anruf	77		
schließen	77		
speichern	77		
Verlauf			
Anruf	13		
Vermitteln	35		
Vermitteln von Anrufen			