



TelmeKom DesktopConnect

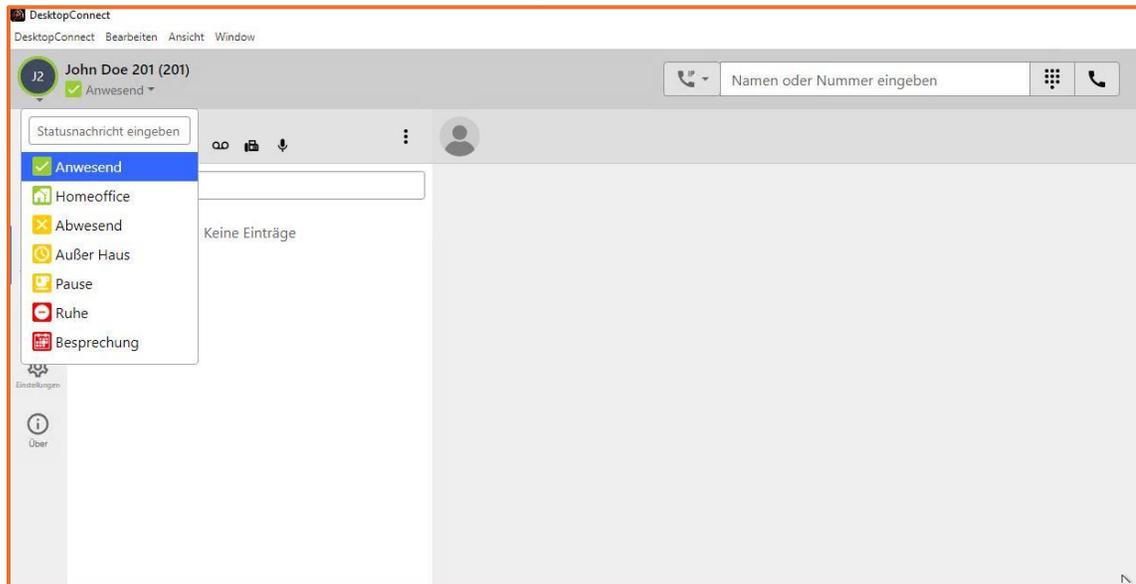
- 1. Präsenzstatus*
- 2. Anrufe und Steuerung*
- 3. Kontakte*
- 4. Features und Hotkeys*

**LET'S
CONNECT.**

TelmeKom GmbH/Srl
Via Dr.-J.-Köllensperger-Str. 4 • 39011 Lana • Italy
T +39 0473 553700 • info@telmekom.com • telmekom.com

1. Präsenzstatus

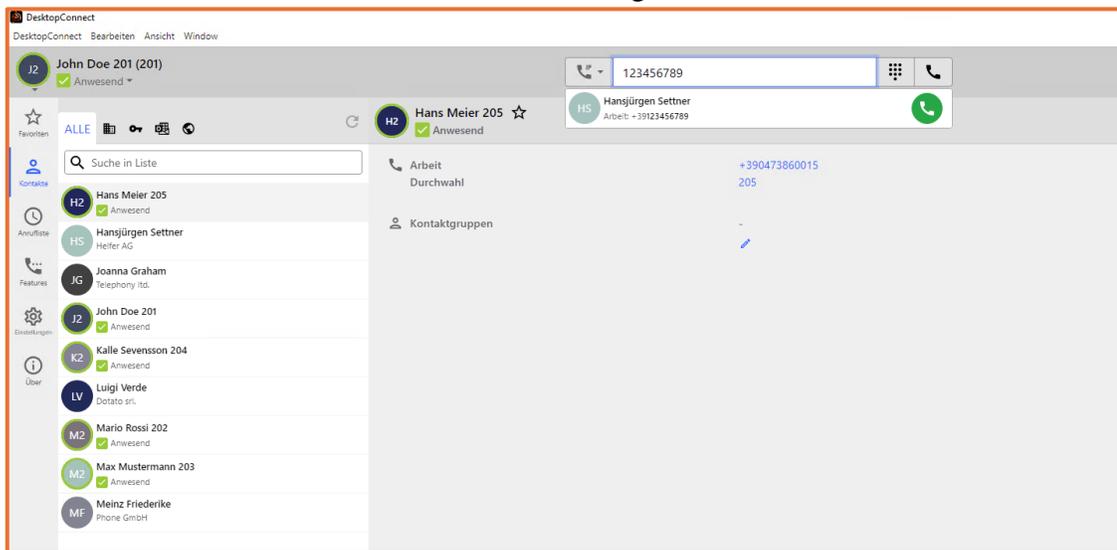
Der Präsenzstatus bietet die Möglichkeit die anderen Mitarbeiter im Unternehmen umgehend wissen zu lassen, ob man sich etwa im Homeoffice befindet, außer Haus oder in einem Meeting. Über das Dropdown Menü unter dem eigenen Benutzernamen kann der Status geändert werden.



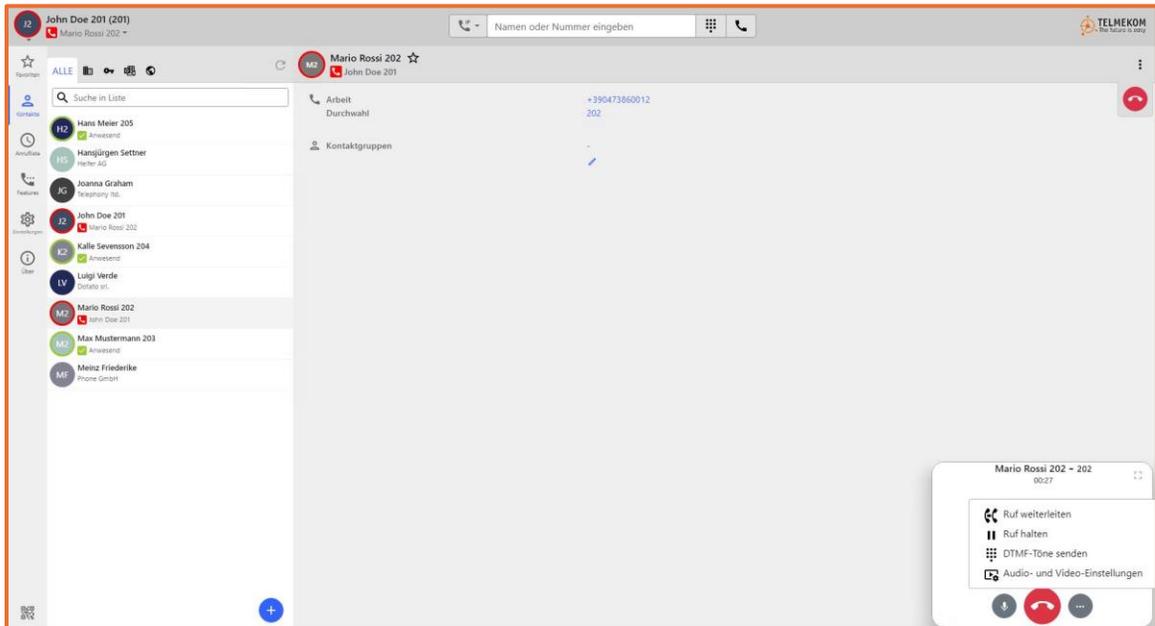
Zuzüglich kann hier noch der vordefinierte Status mit einer persönlichen Nachricht ergänzt werden. Außerdem können in Hinblick auf den Status entsprechende Rufumleitung automatisch getätigt werden. Zum Beispiel Weiterleitung aller Rufe an das Mobiltelefon, sofern der Status "Abwesend" ist.

2. Anrufe und Steuerung

Das Feld zur Eingabe der Nummer befindet sich oben in der Mitte. Bereits beim Wählen werden vorhandene Kontakte durchsucht und gegebenenfalls vorgeschlagen. Anschließend mit “Enter”, oder durch Click auf den grünen oder grauen Hörer Button wird der Anruf abgesetzt.



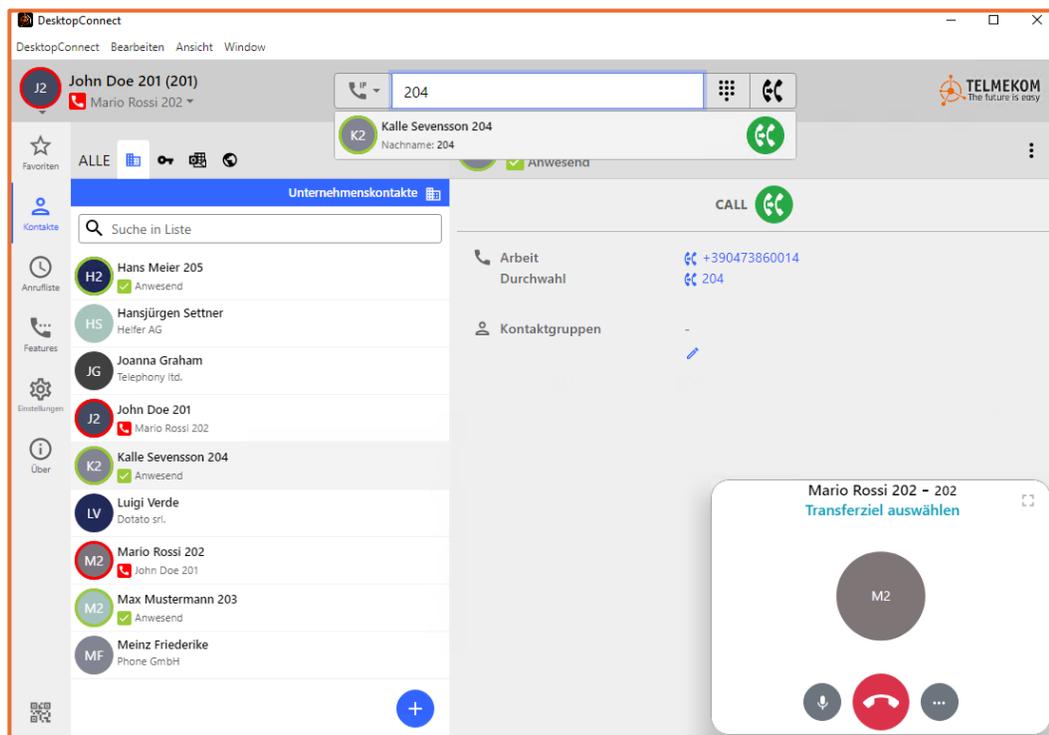
Sobald man im Gespräch ist, befindet sich das Fenster mit den Gesprächsinformationen unten rechts (verschiebbar durch Drag & Drop). Klickt man auf die 3 Punkte, öffnet sich das Kontextmenü.



2.1 Ruf weiterleiten

(Weiterverbinden ohne Rückfrage)

Um einen Gesprächspartner direkt weiterzuleiten, klickt man auf “Ruf weiterleiten”, wählt anschließend die Nummer bzw. den Kontakt aus und klickt auf das grüne Icon wie im folgenden Bild angegeben. Dann wird der Teilnehmer direkt weitergeschickt und das momentane Gespräch ist beendet.



2.2 Ruf halten

(Weiterverbinden mit Rückfrage)

Hier wird der Gesprächspartner in die Warteschleife gesetzt und hört die Wartemusik, bis das Gespräch fortgesetzt oder weiterverbunden wird. Sobald sich der Partner im “Wartestatus” befindet, kann man parallel das nächste Gespräch beginnen.

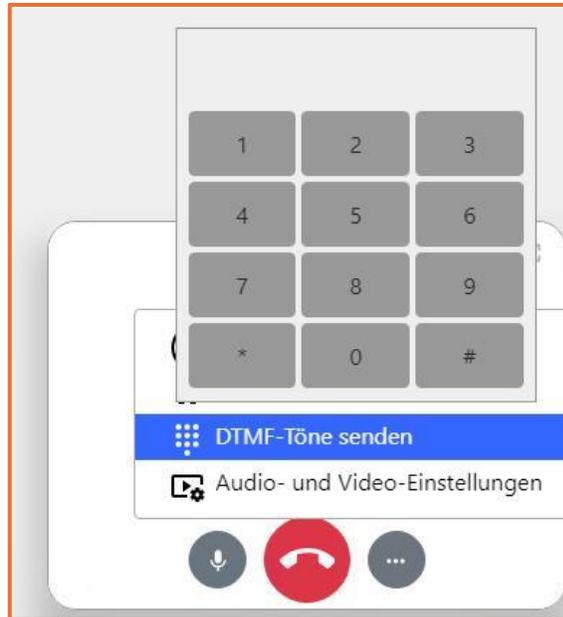
Sobald auch das zweite Gespräch dann im Gange ist, kann man beide Teilnehmer direkt miteinander verbinden wie im folgenden Bild angegeben (“weiterleiten an Max Mustermann 203”).



2.3 DTMF-Töne senden

Wird verwendet für das klassische Menü einer IVR wie man es etwa von Callcentern kennt (“drücken Sie 1 für Deutsch, 2 für Italienisch”).

Verwenden Sie hierfür ausschließlich das dafür vorgesehene Zahlenfeld.



2.4 Audio- und Video-Einstellungen

sollten Anpassungen an den verwendeten Ein- und Ausgabegeräten notwendig sein, kann das unter diesem Menüpunkt direkt eingestellt werden.

3. Kontakte

Diese spielen eine immer größer werdende Rolle, sie sind außerdem am besten organisiert, wenn sie zentral gespeichert werden. Sie können in einem ERP System, in einer beliebigen Cloud, direkt in Endgeräten oder auch als separates File vorhanden sein.

Durch die verschiedenen Anbindungsmöglichkeiten können wir somit nahezu jedem Anwendungsfall eine Schnittstelle anbieten um bestehende Kundendaten zu importieren.

Möglich sind:

Unternehmenskontakte

Ein zentrales Telefonbuch, welches autonom gepflegt werden kann über unser Webinterface und einen dafür angelegten Admin Account.

Private Kontakte

Kontakte die nur einem gewissen User selbst vorbehalten sind. Diese können direkt über das Programm DesktopConnect angelegt werden.

Microsoft Outlook Kontakte

Importiert die Kontakte vom eigenen Outlook Postfach, sowie Kontaktordnern von geteilten Postfächern (shared Mailboxes).

Externe Serverkontakte

Diese Art der Anbindung ist hierbei die flexibelste. Durch separate Server können wir hier Kontakte von nahezu allen Quellen, welche nicht bereits durch oben genannte Möglichkeiten abgedeckt werden, anbinden und auf ein entsprechend benutzerfreundliches Format aufarbeiten. Wichtig sind hier die technischen Details welche anfangs zu klären sind, dann kann die Lösung maßgeschneidert implementiert werden (wie etwa CSV Dateien, freigegebene Dateien in der Microsoft Cloud, ERP Systeme, REST API eines beliebigen dritten Servers). Wenden Sie sich hierfür am besten an Ihren zuständigen Verkäufer, er dient als erste Anlaufstelle technische Notwendigkeiten vorab zu klären.

DesktopConnect Bearbeiten Ansicht Window

J2 John Doe 201 (201) ✓ Anwesend

JG Joanna Graham ☆

Unternehmenskontakte

Suche in Liste

H2 Hans Meier 205 ✓ Anwesend

HS Hansjürgen Settner
Helfer AG

JG Joanna Graham
Telephony ltd.

J2 John Doe 201 ✓ Anwesend

K2 Kalle Sevansson 204 ✓ Anwesend

LV Luigi Verde
Dotato srl.

M2 Mario Rossi 202 ✓ Anwesend

M2 Max Mustermann 203 ✓ Anwesend

MF Meinz Friederike
Phone GmbH

CALL

Unternehmen **Telephony Ltd.**

Arbeit Mobil +44321564897
+4458889715

E-Mail g.joanna@tlp.org

Adresse Some Street 1
00412 New York
USA

Kontaktgruppen -

Eine gepflegter Kontakteintrag könnte dann in etwa so aussehen

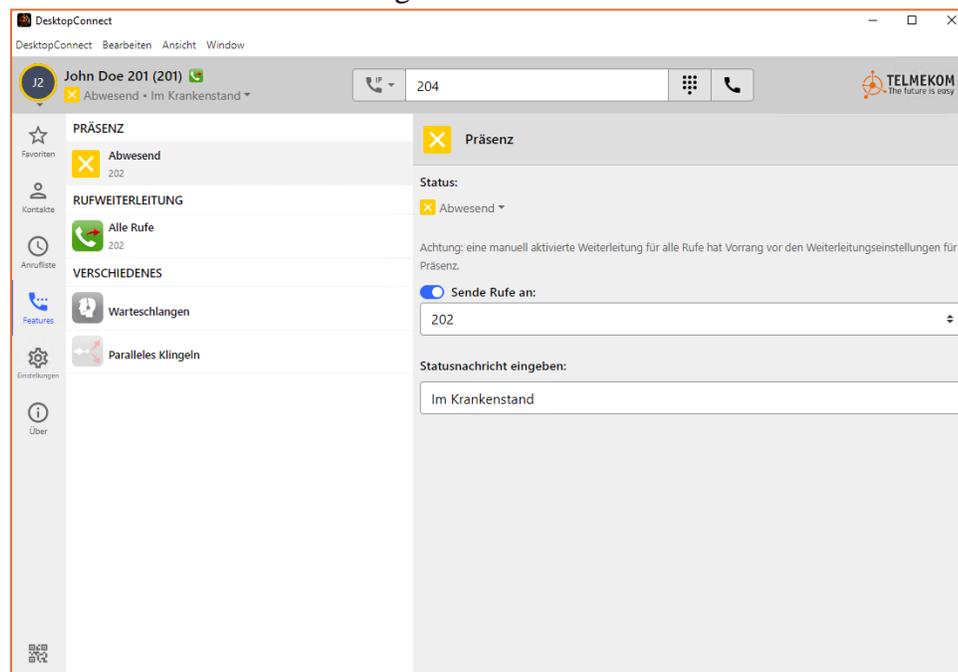
**LET'S
CONNECT.**

Telmekom GmbH/Srl
Via Dr.-J.-Köllensperger-Str. 4 • 39011 Lana • Italy
T +39 0473 553700 • info@telmekom.com • telmekom.com

4.1 Features

Unter dem Menüpunkt “Features” befinden sich beispielsweise verschiedene Optionen eine Umleitung einzurichten, zusammen mit dem Präsenzstatus und der Beschreibung können andere viele Informationen auf Anhieb gewinnen.

Im Folgenden richten wir eine Umleitung ein, da der Mitarbeiter im Krankenstand ist, welche die Anrufe an den Kollegen mit der internen Nummer 202 weiterleitet.



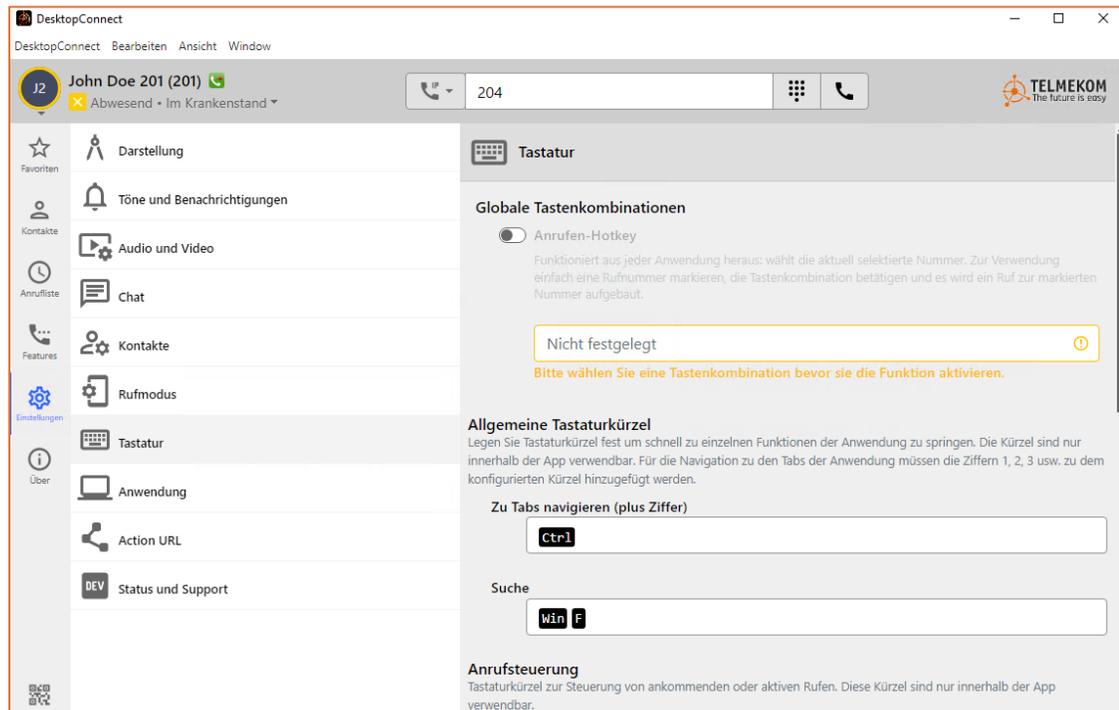
Weitere Features wären:

- Paralleles Klingeln (gleichzeitiges Läuten bei anderen Teilnehmern / externen Nummern)
- Der Präsenzstatus an sich und die damit verbundenen personalisierten Weiterleitungen
 - Auswahl der im Ausgang anzuzeigenden Nummer (“CLIP”)
- Ein- und Ausbuchen in einer Rufnummerngruppe/Warteschlange, wie etwa beim Frontoffice/Empfang

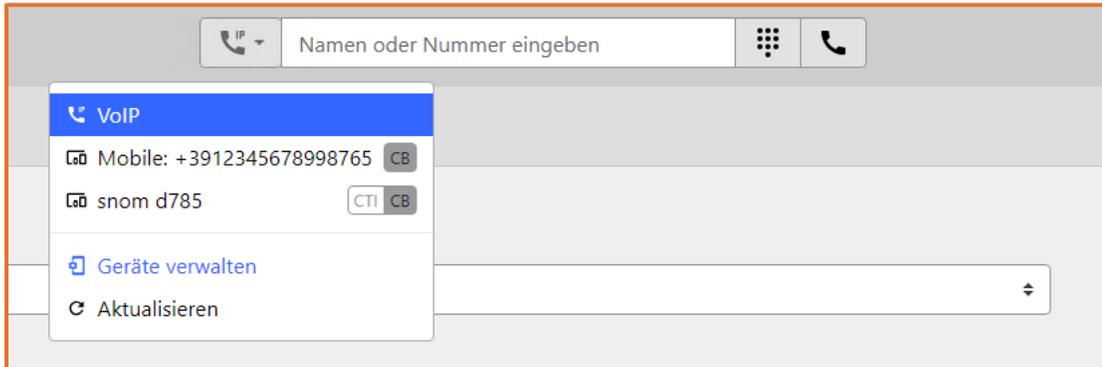
4.2 Hotkeys

Zur schnelleren Bedienung können verschiedene Tastenkürzel, so genannte Hotkeys, definiert werden. Beispielsweise könnte man Tasten festlegen für folgende Aktionen:

- Anrufen / Wählen für markierte Nummern
 - Anruf beenden
 - Anruf annehmen
 - Anruf weiterleiten
 - Stummschalten



4.3 Rufmodi:



Durch Klicken auf den Hörer neben dem Nummernfeld erscheinen die auswählbaren Geräte/Softclients des Benutzers.

VOIP:

Anrufe werden autonom und ausschließlich über das Programm DesktopConnect abgewickelt.

CTI:

Ist der Modus, welcher das Fixtelefon in das Programm integriert. Das Programm wickelt hier die Anrufe über das Fixtelefon ab. Heißt werden Nummern im Programm gewählt, werden sie über das Fixtelefon gesendet und der Anruf findet dann dort statt. Selbes für Anrufe im Eingang, welche über das Programm beantwortet werden, diese finden dann auch direkt auf dem Telefon statt. Das Programm dient hier lediglich zur Anrufsteuerung, ausgeführt werden diese aber über das Telefon selbst.

CB:

Steht für "Callback" - Rückruf. Ausgehende Anrufe werden hier ans System übermittelt und man wird vom System angerufen. Das System verbindet Sie dann mit der gewünschten Nummer. Somit fallen die vollen Kosten für das Gespräch der Firma zu lasten.