

Telmekom DesktopConnect

Präsenzstatus
 Anrufe und Steuerung

 Kontakte
 Features und Hotkeys



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)	John Doe 201 (201) Mario Rossi 202 -		Namen oder Nummer eingeben	ΨL	TELMEKOM
☆ Favoritan	ALLE III or 🕮 🛇	Mario Rossi 202 🕁			I
Constants Annohate Franzess Const Citer	Suche in Liste 125 Hank Meeter 203 126 Hankings Statter Instant AD 126 Hankings Statter Instant AD 127 Meeter AD 128 Meeter AD 129 Meeter AD 120 Meeter AD 121 Meeter AD 122 Meeter AD 123 Meeter AD 124 Meeter AD 125 Meeter AD 126 Meeter AD 127 Meeter AD 128 Meeter AD 129 Meeter AD 120 Meeter AD 121 Meeter AD 122 Meeter AD 123 Meeter AD 124 Meeter AD 125 Meeter AD 126 Meeter AD 127 Meeter AD 128 Meeter AD 129 Meeter AD 1200 Meeter AD 1210 Meeter AD 12210 Meeter AD	Arbeit Durchwahl	-39047366012 202 *		
345	•				Mario Rossi 202 - 202 022 C K Ruf weiterleiten II Ruf halten II DTMF-Töne senden Ca Audio- und Video-Einstellungen 3 C



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.

Deskto	pConnect				- 🗆 X
DesktopCo	onnect Bearbeiten Ansicht Window				
J2	John Doe 201 (201) L Mario Rossi 202 -	204		₩ € (TELMEKOM
Favoriten	Alle 🛅 🕶 🕮 🛇	K2 Kalle Sevens Nachname: 20	4 Anwesena	(:
Kontakte	Q Suche in Liste	Unternehmenskontakte 🏨		CALL 候	
() Anrufliste	Hans Meier 205		Arbeit Durchwahl	6(+390473860014 6(204	
	HS Hansjürgen Settner Helfer AG		🙎 Kontaktgruppen	-	
reatures රට්	JG Joanna Graham Telephony Itd.			1	
Einstellungen	John Doe 201				
(j Über	Kalle Sevensson 204				
	LV Luigi Verde Dotato sri.				Mario Rossi 202 - 202 Transferziel auswählen
	Mario Rossi 202				
	Max Mustermann 203				M2
	MF Phone GmbH				
		+			• 📀 💿



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.



J2	John Doe 201 (201)	U	204		Щ Г	TELMEKOM
Favoriten	ALLE 🛅 🕶 👼 🛇		C JG	Joanna Graham 🕁		:
Kontakte	Q Suche in Liste	Unternehmenskontak	te 🏢			
Anrufliste	Hans Meier 205			Unternehmen	Telephony Itd.	
Features	Hansjürgen Settner Helfer AG		e	Arbeit Mobil	+44321564897 +4458889715	
्य	JG Joanna Graham Telephony Itd.			E-Mail	g.joanna@tlp.org	
G	J2 John Doe 201		•	Adresse	Some Street 1 00412 New York	
Über	Kalle Sevensson 204				USA	
	LV Dotato sri.		୍	Kontaktgruppen	-	
	Mario Rossi 202					
	Max Mustermann 203					
	MF Phone GmbH					
			+			

Eine gepflegter Kontakteintrag könnte dann in etwa so aussehen



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.

Deskt	opConnect				- 🗆 X
DesktopC	onnect Bearbeiten Ansicht Window				
J2	John Doe 201 (201) 💽 X Abwesend • Im Krankenstand *	U ^p •	204	÷ C	TELMEKOM
Favoriten Contacte Kontakte Annufliste Features	PRÄSENZ Abwesend 202 RUFWEITERLEITUNG 202 203 VERSCHIEDENES Varteschlangen Varteschlangen		Präsenz Status: Abwesend * Achtung: eine manuell aktivierte Weiterleitung Präsenz Sende Rufe an: 202 Statusnachricht eingeben:	für alle Rufe hat Vorrang vor o	Jen Weiterleitungseinstellungen für
Ünstelkungen Über			Im Krankenstand		

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
	Stummschalten

DesktonCo	pConnect	- L X			
	John Doe 201 (201) ▲ Abwesend • Im Krankenstand ▼	℃ ~ 204 III ℃			
Favoriten	A Darstellung	Tastatur			
Do	C Töne und Benachrichtigungen	Globale Tastenkombinationen			
Kontakte	Audio und Video	Anrufen-Hotkey Funktioniert aus jeder Anwendung heraus: wählt die aktuell selektierte Nummer. Zur Verwendung			
Anrufliste	Chat				
Features	Contakte	Nicht festgelegt ①			
鐐	Rufmodus	Bitte wählen Sie eine Tastenkombination bevor sie die Funktion aktivieren. Allgemeine Tastaturkürzel Legen Sie Tastaturkürzel fest um schnell zu einzelnen Funktionen der Anwendung zu springen. Die Kürzel sind nur instarbeit der der versterfellte Stör die Nacionalise au den Table der Anwendung mützen die Täffere 1.0.0 um zu den			
Einstellungen	Tastatur				
Über	Anwendung	konfigurierten Kürzel hinzugefügt werden. Zu Tabs navinieren (hitz Ziffer)			
	Action URL	Gtp]			
	DEV Status und Support	Suche			
		Anrufsteuerung Tastaturkürzel zur Steuerung von ankommenden oder aktiven Rufen. Diese Kürzel sind nur innerhalb der App verwendbar.			



4.3 Rufmodi:

	Na Na	amen oder Nu	mmer eingeben	ب ر	
💐 VolP					
🗔 Mobile	e: +39123456789	98765 СВ			
ចា snom	d785	CTI CB			
🖸 Geräte	verwalten				
C Aktual	isieren				\$

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

VOIP:

Anruf 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.