

iolink
iOffice Communicator
für HCL Notes / Sametime
-
Benutzeranleitung
für Version 1.4

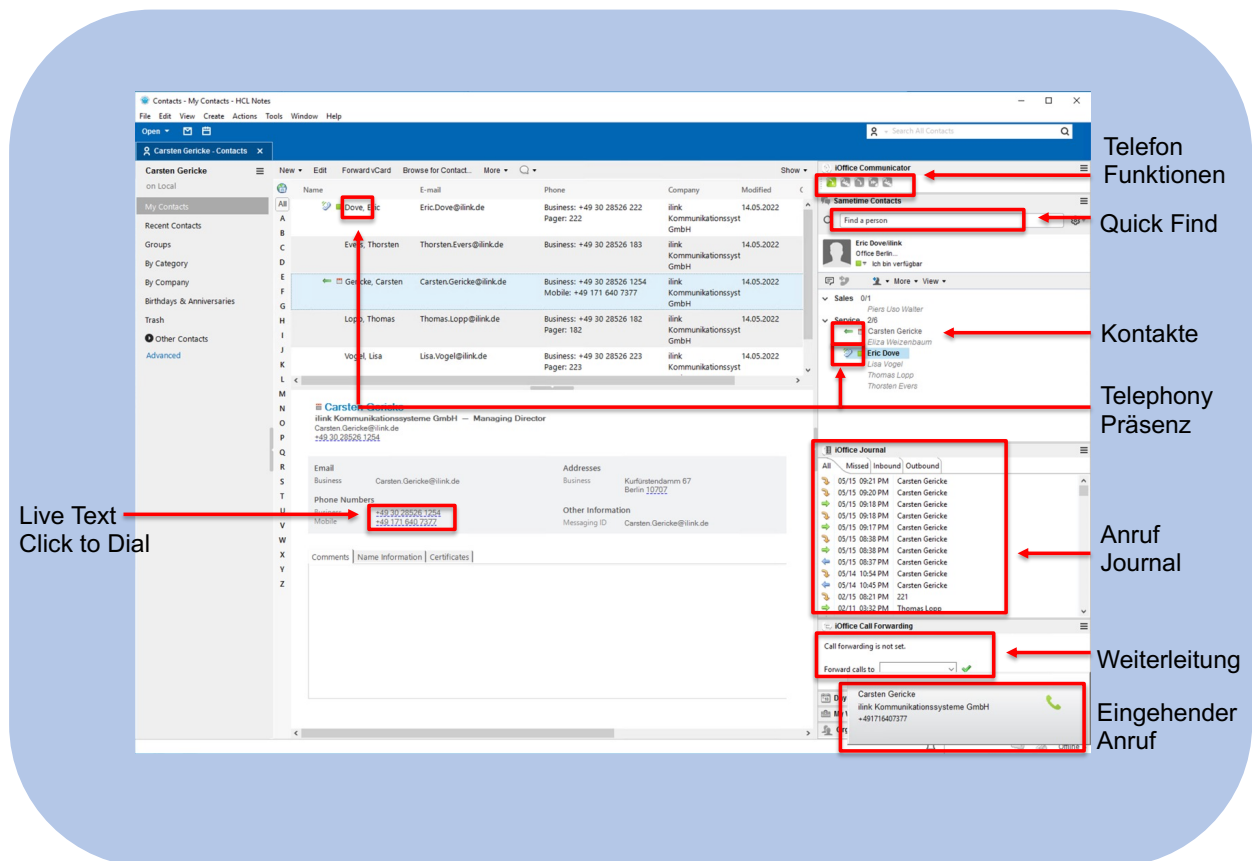
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	iOffice Communicator Verwendung	4
2.1	Anrufen	4
2.1.1	Einen eingetragenen Sametime Kontakt	4
2.1.2	Per Namenssuche über den Sametime QuickFind	4
2.1.3	Per direkte Rufnummerneingabe	5
2.1.4	Aus einem Chat-Kontakt	5
2.1.5	Aus Ihrem iOffice Anruf-Journal	5
2.1.6	Mit Live Text	5
2.2	Eingehende Anrufe annehmen	6
2.3	Anruferinformationen zu eingehenden Anrufen	7
2.3.1	Anzeigefenster festlegen	7
2.3.2	Anzeigeinformationen	7
2.4	Telefoniepräsenzanzeige	8
2.5	Anruf-Journal	9
2.6	Telefongespräche über iOffice führen	9
2.6.1	Halten und zurückholen	9
2.6.2	Anrufübernahme	10
2.6.3	Rückfrage	10
2.6.4	Makeln	11
2.6.5	Vermitteln	11
2.6.6	3er-Konferenz	12
2.6.7	Rufumleitung einrichten	12
2.6.8	Rückrufinfo	13
2.6.9	Präsenzkopplung	13
2.6.10	Sammelanschlussgruppe	14
2.6.11	Auswählen des Standard-Telefoniegeräts	14
2.6.12	Auswählen von Mikrofon, Lautsprecher und Kamera	15
2.6.13	Lautstärkeregelung	15
2.7	Chef-Sek	16
2.7.1	Chef-Sek-Funktion	16
2.8	Visuelle Sprachnachrichten	17
2.8.1	Voicemail-Nachrichten abhören und darauf reagieren	17
2.8.2	Voicemail-Nachrichten senden	17
2.9	Vermittlungsarbeitsplatz	18
2.9.1	Gespräch vermitteln	18
2.10	Wartefeld	19
2.10.1	Gespräch im Wartefeld	19

1 Einleitung

Die ilink iOffice Communicator Plugins erweitern Ihren HCL Sametime Connect Client - Notes-embedded oder standalone - um Telefoniefunktionen. Diese Funktionen sind mit Ihrem Bürotelefon gekoppelt, d.h. Sie können mit iOffice Ihre Telefonate über Sametime steuern und verwenden dabei Ihr gewohntes Bürotelefon.

Im folgenden sehen Sie einen beispielhaften Sametime 12 Client mit allen verfügbaren iOffice Communicator Plugins sowie den in dieser Anleitung verwendeten Funktionsbezeichnungen.



Gespräche werden per iOffice protokolliert und gesteuert (Annehmen, Auflegen, Weiterleiten, Wählen). Sie können einstellen, ob ein Gespräch per Telefon (Hardphone) oder per PC (Softphone) geführt wird.

Beispielsweise klingeln bei einem eingehenden Gespräch alle Ihre Endgeräte:

- Hardphones (Tischtelefon, Dect-Telefon, privates Telefon am Heimarbeitsplatz, Mobiltelefon)
- Softphones (ilink, Sametime Video).

Sie entscheiden, wo Sie das Gespräch annehmen möchten.

Bei einem abgehenden Gespräch klicken Sie auf die Rufnummer oder den Namen im Adressbuch und rufen mit Ihrem bevorzugten Endgerät den gewünschten Kontakt an.

2 iOffice Communicator Verwendung

2.1 Anrufen

Mit iOffice können Sie auf verschiedene Weise Ihre Kontakte anrufen, Telefonnummern wählen und Telefonate führen (über Ihr Bürotelefon).

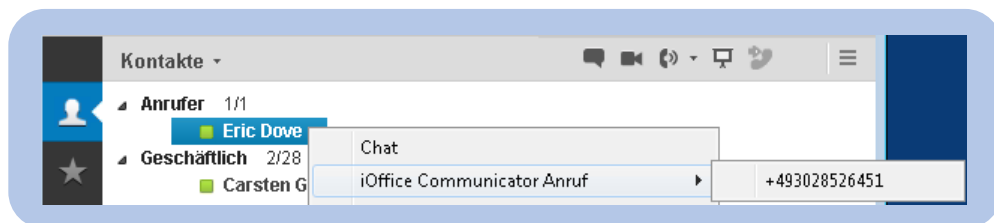
2.1.1 Einen eingetragenen Sametime Kontakt

Schritt 1: Gehen Sie in Ihrem Sametime-Client in die Kontakt-Ansicht und wählen Sie den gewünschten Namen mit der rechten Maustaste aus.

Schritt 2: Es öffnet sich ein Sametime Dialog-Fenster – bewegen Sie Ihren Mauszeiger auf den Eintrag *iOffice Communicator Anruf*.

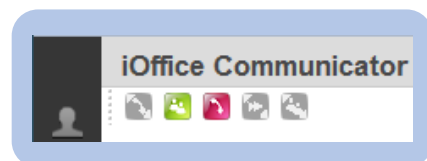
- ➔ es öffnet sich ein weiteres Fenster, das die verfügbaren Telefonnummern Ihres Kontaktes auflistet

Schritt 3: Klicken Sie auf die gewünschte Telefonnummer, um die abgehende Wahl über Ihr Büro-Telefon zu starten.



Hinweis: wenn Sie ein Headset verwenden, geht Ihr Telefon dabei automatisch in den so genannten Freisprechmodus (und Sie hören normalerweise den Wählton über Ihr Headset bzw. den Telefon-Lautsprecher).

- ➔ in der iOffice Communicator-Ansicht wird der *Auflegen-Knopf* aktiviert, angezeigt durch den Farbwechsel von grau nach rot. Mit *Auflegen* können Sie übrigens einen noch im Aufbau befindlichen Anruf abbrechen.
- ➔ ist die Telefonverbindung zum Kontakt hergestellt, wird in Ihrer iOffice-Ansicht zusätzlich der *Halten-Knopf* aktiviert (Farbwechsel von grau nach grün)



2.1.2 Per Namenssuche über den Sametime QuickFind

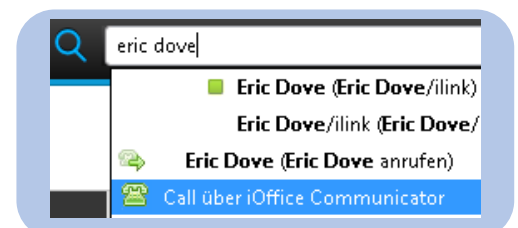
Schritt 1: geben Sie den Kontaktnamen in den Sametime QuickFind ein.

- ➔ das Quick Find Fenster vergrößert sich/klappt nach unten auf

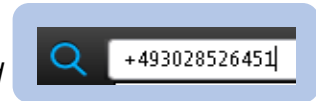
Schritt 2: bewegen Sie Ihren Mauszeiger auf den Eintrag *Call über iOffice Communicator*

- ➔ ggf. öffnet sich ein weiteres Fenster, das mehrere verfügbare Telefonnummern Ihres Kontaktes auflistet

Schritt 3: Klicken Sie auf *Call über iOffice Communicator* bzw. auf die Telefonnummer, um die abgehende Wahl zu starten.



2.1.3 Per direkte Rufnummerneingabe



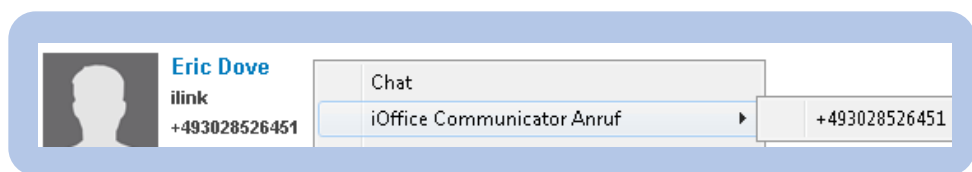
Aktivieren Sie mit Ihrem Mauszeiger den Sametime QuickFind und geben Sie die Rufnummer über Ihre Tastatur ein. Klicken Sie dann auf Call über iOffice Communicator, um die abgehende Wahl zu starten.

Hinweis: bei internen Rufnummern ist normalerweise die Eingabe der Nebenstelle ausreichend. Bei externen Rufnummern verwenden Sie das internationale Format (beginnend mit +49 für deutsche Telefonnummern, +43 für Österreich usw.).

2.1.4 Aus einem Chat-Kontakt

Führen Sie im Chatfenster einen Rechtsklick auf den Namenseintrag Ihres Chat-Kontakts aus.

Weiteres Vorgehen: identisch zu den vorherigen Anwendungsfällen.

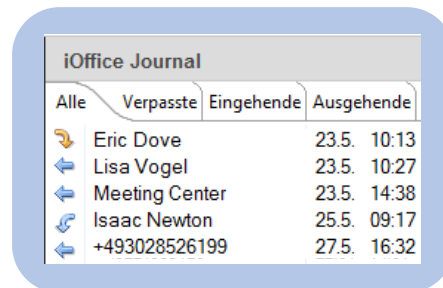


2.1.5 Aus Ihrem iOffice Anruf-Journal

Das iOffice Anruf-Journal speichert alle Anrufaktivitäten Ihrer Nebenstelle - auch wenn Sie nicht in Sametime angemeldet sind - und zeigt Ihnen diese in der Journal-Ansicht an.

Wenn Sie einen im Journal aufgeführten Kontakt anrufen wollen, führen Sie einen Doppelklick auf eine gelistete Telefonnummer oder Namen aus. Damit wird die abgehende Wahl sofort gestartet.

Hinweis: bei Namenseinträgen wird ein kleines gelbes Fenster (*Tool-Tip*) mit der Telefonnummer angezeigt, wenn Sie Ihren Mauszeiger auf den Eintrag bewegen (*Mouse-Over*).



2.1.6 Mit Live Text

Nur wenn Sie einen Notes-embedded Sametime Client verwenden, verfügen Sie über diese Zusatzfunktion. Sie können damit Telefonnummern in Notes-Dokumenten komfortabel per Mausklick anrufen.

Erkennt Live Text eine Telefonnummer, die in einem Notes Dokument enthalten ist, markiert Notes die Nummer automatisch als *wählbar*, angezeigt durch eine unterlegte gestrichelte Linie und einem Aktions-Icon.

Damit Ihr HCL Notes Recognizer eine Telefonnummer erkennen kann, sind zwei Konfigurationseinstellungen erforderlich:

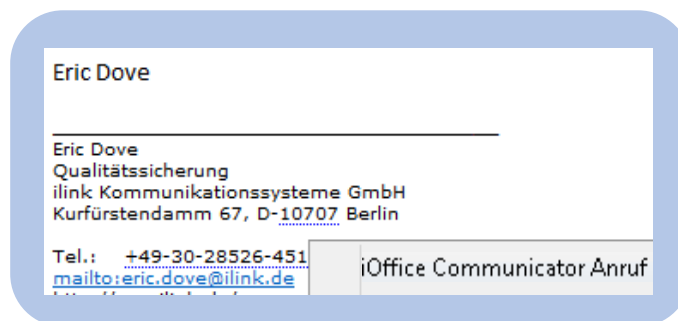
- a) Live Text muss in Ihren Notes-Einstellungen aktiviert sein und erkannte Telefonnummern kennzeichnen (die zwei Checkboxen markieren)
- b) Ihr Notes-Client muss gängige Rufnummernformate hinterlegt haben (als Widget), um diese erkennen zu können – dies ist idealerweise von Ihrem HCL Notes-Administrator einzurichten

Hinweis: Live Text funktioniert für Ihre HCL Notes Applikationen und Dokumente, jedoch nicht für andere Windows-Applikationen und Dokumente (z.B. keine Web-Seiten) - dafür kann der optionale *ilink Hotkey-Client* verwendet werden.

Um eine markierte Telefonnummer anzurufen, klicken Sie auf das Live Text Icon im Notes-Dokument, das rechts neben der Telefonnummer erscheint.

➔ es öffnet sich ein Notes Dialog-Fenster.

Weiteres Vorgehen: siehe vorherige Anwendungsfälle.



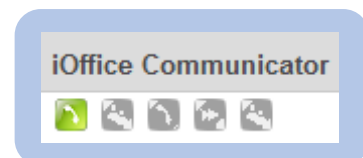
2.2 Eingehende Anrufe annehmen

Wird Ihr Bürotelefon angerufen, aktiviert iOffice Communicator automatisch seinen *Antworten-Knopf* (Farbwechsel von grau nach grün).

Um einen eingehenden Anruf über iOffice anzunehmen, klicken Sie auf den grünen Antworten-Knopf; die Telefonverbindung zu Ihrem Anrufer wird dann über Ihr Bürotelefon hergestellt.

➔ wenn Sie mit Ihrem Kontakt verbunden sind, werden in Ihrer iOffice Communicator-Ansicht zusätzlich der *Halten-Knopf* (grün) und der *Auflegen-Knopf* (rot) aktiviert.

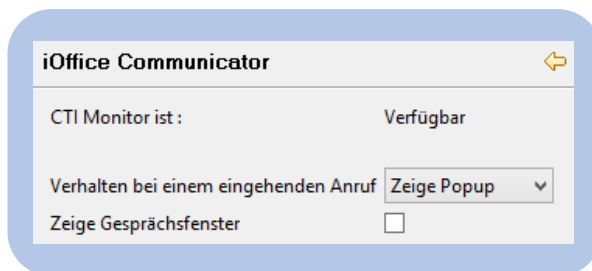
Hinweis: wenn Sie ein Headset verwenden, geht Ihr Telefon bei der Anrufannahme automatisch in den Freisprechmodus.



2.3 Anruferinformationen zu eingehenden Anrufen

2.3.1 Anzeigefenster festlegen

Sie können in Ihren Sametime-Vorgaben in der Rubrik *iOffice Communicator* einstellen, ob und wie Informationsfenster zu einem eingehenden Anruf auf Ihrem Desktop angezeigt werden. Wenn ein Informationsfenster ausgewählt ist, wird dieses automatisch beim eingehenden Anruf/Klingeln aktiviert und angezeigt. Folgende Einstellungen sind möglich:



- a) Keine Anzeige: wählen Sie *Verhalten bei einem eingehenden Anruf: Zeige nichts an* und deaktivieren Sie *Zeige Gesprächsfenster* (Auswahlbox zeigt keinen Haken)
- b) Informationen in einem temporären Popup anzeigen: wählen Sie *Verhalten bei einem eingehenden Anruf: Zeige Popup* und deaktivieren Sie *Zeige Gesprächsfenster*
 - ➔ das Popup verschwindet automatisch bei der Anrufannahme
 - ➔ wenn das Popup nach der Anrufannahme weiterhin angezeigt werden soll, aktivieren Sie in den Einstellungen das *Gesprächsfenster* (Auswahlbox per Mausklick anhaken).
- c) Informationen in einem (temporären) Slide-In anzeigen: wählen Sie *Verhalten bei einem eingehenden Anruf: Zeige Slide-In*
 - ➔ das Slide-In verschwindet autom. nach 10 Sekunden
 - ➔ wenn Sie das Slide-In Fenster anklicken, bleibt es bestehen und muss manuell geschlossen werden. Sie können eingehende Anrufe auch über das Slide-In mit dem Knopf *Antworten* annehmen



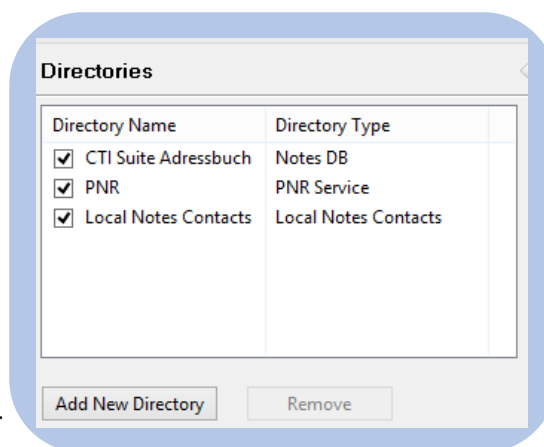
2.3.2 Anzeigeeinformationen

Bei eingehenden Anrufen sucht iOffice Communicator automatisch in ausgewählten Adressbüchern nach passenden Kontakten, um den Kontaktnamen im Popup/Slide-In Fenster (sowie im Anruf-Journal) anzuzeigen. Dabei verwendet iOffice die von der TK-Anlage signalisierte Anrufer-Telefonnummer.

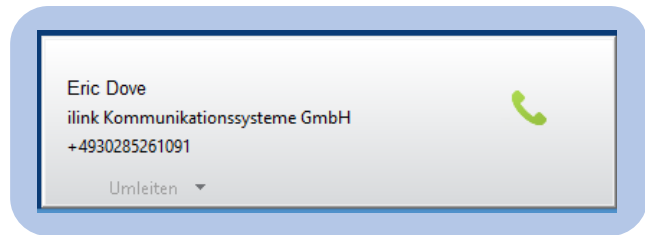
Wenn Sie einen standalone Sametime Client verwenden, ist üblicherweise Ihr zentrales Firmenadressbuch durch Ihre Sametime Administration vorkonfiguriert worden. Sie können diese Konfiguration in der Sametime Vorgabe-Rubrik *ilink-Directories* einsehen (jedoch nicht ändern).

Wenn Sie einen Notes-embedded Sametime Client verwenden, können Sie zusätzlich zum Firmenadressbuch weitere persönliche Notes-Adressbücher für die iOffice Anrufererkennung hinzufügen. Nehmen Sie diese Konfiguration in der Vorgaberubrik

ilink-Directories -> *Add New Directory* vor und tragen Sie dabei den Adressbuchnamen und den Directory Typ *Notes* ein.



Hinweis: damit iOffice Telefonnummern in Ihrem (persönlichen/lokalen) Adressbuch finden kann, müssen Telefonnummern im internationalen Rufnummernformat eingetragen sein (beginnend mit +49 für deutsche Telefonnummern, +43 für Österreich usw.).



2.4 Telefoniepräsenzanzeige

iOffice Communicator zeigt über spezielle Icons den Verbindungszustand Ihres Bürotelefons sowie der Telefone weiterer iOffice Benutzer in der Sametime Kontakt-Ansicht an – das ist die sogenannte *Telefonie-Präsenz* (da diese die Online-Präsenz aus Sametime ergänzt).

Hinweis: die Zustände anderer Telefone, z.B. Mobiltelefone oder die von anderen Benutzern ohne iOffice Communicator sowie externer Kontakte werden nicht angezeigt.

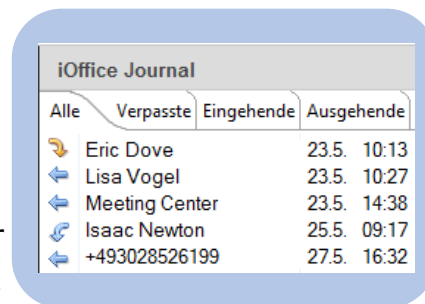
iOffice kann vier unterschiedliche Telefonie-Präsenzzustände anzeigen:

1. Telefon klingelt/wird angerufen bzw. ruft gerade an
2. Rufumleitung gesetzt (siehe auch Kapitel 2.6.7)
3. Telefon/Anschluss ist frei – hierbei wird kein Icon angezeigt
4. Telefon/Anschluss ist besetzt



2.5 Anruf-Journal

In der iOffice Journal-Ansicht können Sie auf Ihr persönliches Anruf-Journal zu Ihrem Bürotelefon zugreifen. Sie finden darin alle Ihre Telefonaktivitäten zu Ihrer Nebenstelle aufgelistet. Pro Eintrag zu einem Telefonat werden vier Elemente angezeigt: Richtungs-Icon, Telefonnummer oder Name, Anruftdatum und Anrufzeit. Das „Richtungs-Icon“ zeigt Ihnen auf einen Blick, ob der Anruf *eingehend* oder *abgehend* sowie *beantwortet* oder *unbeantwortet* war. Sie haben zusätzlich die Möglichkeit, die Ansicht Ihrer Anrufaktivitäten durch die Filter-Tabs *Alle*, *Verpasste*, *Eingehende* und *Ausgehende* Anrufe einzuzugrenzen.

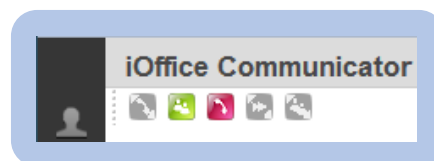


Hinweise:

- das Journal erfasst die Telefondaten auch dann, wenn der Benutzer nicht in Sametime angemeldet ist
- jeder Sametime-Benutzer kann nur seine eigenen Daten sehen

2.6 Telefongespräche über iOffice führen

Prinzipiell benutzen Sie mit iOffice Communicator die gleichen, bekannten Funktionen wie ihr Telefon, denn iOffice verwendet genau diese. Die Funktionsknöpfe sind kontextsensitiv ausgelegt, d.h. sie werden nur dann aktiviert, wenn diese Funktion aus dem jeweiligen Telefonzustand möglich ist. Sie können einen eingehenden Anruf natürlich auch weiterhin über Ihr Telefon annehmen; die iOffice-Funktionen synchronisieren sich dabei automatisch



2.6.1 Halten und zurückholen

Mit dieser Funktionstaste halten/parken Sie ein anliegendes Gespräch und holen es wieder zurück. Der Halten-Knopf wird in iOffice erst aktiviert, nachdem ein Gespräch angenommen wurde.

Zum Halten eines Telefongesprächs drücken Sie Halten in der iOffice Ansicht.

- ➔ das Mikrofon Ihres Bürotelefons ist stummgeschaltet
- ➔ Ihr Teilnehmer hört Wartemusik (aus Ihrer Telefonanlage)
- ➔ der Halten-Knopf wechselt auf die Funktion „Heranholen“ (erkennbar durch die Tool-Tip Anzeige bei Mouse-Over)
- ➔ der Auflegenknopf ist deaktiviert/grau - d.h. Sie können ein gehaltenes Gespräch nicht versehentlich über iOffice auflegen

Zum Zurückholen eines gehaltenen Anrufs drücken Sie Zurückholen (in der iOffice Ansicht).

- ➔ Ihr Telefon-Mikrofon ist wieder aufgeschaltet, der Teilnehmer kann Sie wieder hören
- ➔ der iOffice-Auflegenknopf ist wieder aktiv (rot)

2.6.2 Anrufübernahme

Mit dieser Funktion können Sie einen Anruf, der auf den Anschluss eines Kollegen eingeht, zu Ihrem Telefon umleiten/heranholen - z.B. wenn Ihr Kollege nicht verfügbar ist. Anrufübernahme ist eine optionale Teamfunktion - zur Verwendung muss das Plugin in Ihrem Sametime Client installiert sein und Sie müssen über eine entsprechende Berechtigung verfügen (festgelegt über die iOffice-Gruppenrichtlinien durch Ihren Sametime Administrator).

Das Telefon eines Ihrer Kollegen in der Anrufübernahmegruppe klingelt (eingehender Anruf) und Sie möchten das Gespräch zu Ihrem Anschluss umleiten/heranholen:

Schritt 1: Selektieren Sie in der Kontaktansicht den Namen des betreffenden Kollegen. Der Anrufübernahme-Knopf wird aktiviert und wechselt von grau nach grün, falls Sie berechtigt sind.



- ➔ Wenn Sie keine Anrufübernahme-Berechtigung für diesen Sametime-Benutzer haben, bleibt der Anrufübernahme-Knopf grau (und es erscheint der Tool-Tip *Heranholen ist nicht verfügbar* bei Mouse-Over)

Schritt 2: Drücken Sie den Anrufübernahme-Knopf

- ➔ Der Anruf wird zu Ihrem Anschluss umgeleitet und Ihr Telefon klingelt.

Schritt 3: nehmen Sie den Anruf an

2.6.3 Rückfrage

Mit dieser Funktion führen Sie eine telefonische Rückfrage zu einem *zweiten* Gesprächspartner durch, während Ihr *erster* Gesprächspartner automatisch gehalten wird. Prinzipiell können Sie mit iOffice aus einer Rückfrage heraus *makeln, vermitteln, eine Dreierkonferenz aufbauen* oder eine *Rückfrage* wieder *beenden*.

2.6.3.1 Rückfrage durchführen

Schritt 1: Sie sind mit Ihrem ersten Gesprächspartner verbunden. Um eine Rückfrage zu durchzuführen, starten Sie eine abgehende Wahl zu einem zweiten Gesprächspartner (siehe auch Kapitel 2.1). Dieser Vorgang ist im Folgenden beispielhaft für einen Sametime-Kontakt beschrieben.

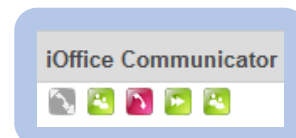
Schritt 2: selektieren Sie in der Sametime Kontakt-Ansicht den Namen des Zweiten mit der rechten Maustaste und bewegen Sie den Mauszeiger auf den Eintrag „iOffice Communicator Anruf“.

Schritt 3: klicken Sie auf die gewünschte Telefonnummer, um die Rückfrage zu starten

- ➔ in Ihrer iOffice-Ansicht ist jetzt nur noch *Auflegen* aktiviert
- ➔ der Erste wird automatisch auf *Halten* gesetzt und hört Wartemusik

Schritt 4: Ihr Zweiter nimmt den Anruf an.

- ➔ Sie sind mit ihm verbunden
- ➔ in Ihrer iOffice-Ansicht sind dann folgende Knöpfe aktiviert:
Makeln, Auflegen, Übergeben; Konferenz



Hinweis: Sie können jederzeit Ihre Rückfrage abbrechen bzw. trennen, indem Sie diese *Auflegen*, siehe nächstes Kapitel.

2.6.3.2 Rückfrage beenden

Ihre Rückfrage zu Ihrem zweiten Gesprächspartner ist im Aufbau/klingelt oder Sie sind bereits per Rückfrage mit Ihrem Zweiten verbunden (Ihr Erster ist im Halten). Sie möchten die Rückfrage beenden und den Ersten wieder heranziehen.

Drücken Sie in der iOffice-Ansicht auf Auflegen.

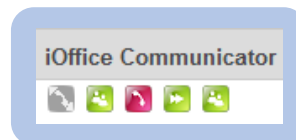
- Sie trennen damit Ihr Rückfrage-Gespräch
- Ihr erster Gesprächspartner wird automatisch wieder herangezogen

2.6.4 Makeln

Sie sind mit Ihrem zweiten Gesprächspartner per Rückfrage verbunden und Ihr Erster ist im Halten. Sie möchten zum Ersten wechseln, dabei die Rückfrage zum Zweiten aber noch nicht beenden, sondern halten.

Drücken Sie in der iOffice-Ansicht auf Makeln.

- Sie sind wieder mit Ihrem ersten Gesprächspartner verbunden
- Ihr Zweiter wurde automatisch auf Halten gesetzt und hört Wartemusik
- wenn Sie wieder zum Zweiten zurückkehren wollen, drücken Sie erneut *Makeln*
- wenn Sie *Auflegen* drücken, wird die zu diesem Zeitpunkt aktive Verbindung getrennt



2.6.5 Vermitteln

Sie sind mit Ihrem zweiten Gesprächspartner per Rückfrage verbunden, Ihr Erster ist im Halten. Sie möchten Ihren ersten Gesprächspartner an Ihren zweiten Gesprächspartner vermitteln.

Drücken Sie in der iOffice-Ansicht auf Übergeben.

- danach ist Ihr Erster mit Ihrem Zweiten verbunden
- Sie haben danach keine Gespräche mehr anliegen, Ihre iOffice Funktionen sind daher inaktiv (graue Knöpfe)

2.6.6 3er-Konferenz

Um eine Telefonkonferenz aufzubauen, rufen Sie Ihren ersten Gesprächspartner direkt an, bauen eine Rückfrage zum Zweiten auf und schalten sich dann mit dem Konferenz-Knopf zu dritt zusammen.

Schritt 1: rufen Sie Ihren ersten Gesprächspartner an (siehe Kapitel 2.1)

Schritt 2: rufen Sie Ihren zweiten Gesprächspartner über eine Rückfrage an

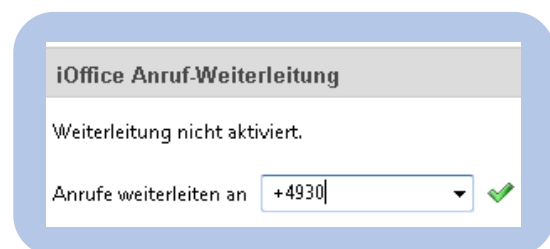
Schritt 3: nachdem Sie mit dem Zweiten verbunden sind, drücken Sie *Konferenz* – Sie sind nun mit beiden Gesprächspartnern gleichzeitig verbunden

- ➔ in Ihrer iOffice-Ansicht sind *Halten* und *Auflegen* aktiviert
- ➔ bedenken Sie: wenn Sie während einer Konferenz auf Halten gehen, können sich die anderen beiden Teilnehmer weiterhin unterhalten, sie hören jedoch Ihre Wartemusik
- ➔ wenn Sie eine 3er-Konferenz verlassen/auflegen werden u.U. die anderen Teilnehmer getrennt. iOffice hat darauf keinen Einfluss, das hängt von Ihrer Telefonanlage ab.

2.6.7 Rufumleitung einrichten

2.6.7.1 Aktivieren

Sie können mit iOffice eine Anrufumleitung für Ihre Nebenstelle einrichten. Damit werden eingehende Anrufe auf Ihr Büro-Telefon automatisch von der TK-Anlage zu einer anderen, angegebenen Telefonnummer umgeleitet.



Hinweise:

- eingehende Anrufe auf Ihre Nebenstelle werden bei einer Rufumleitung nicht in Ihrem Anruf-Journal protokolliert
- Sie können mit iOffice prinzipiell auch Rufumleitungen für Ihre Kollegen/andere iOffice Benutzer einrichten, vorausgesetzt Sie haben die iOffice-Berechtigung dazu. Sprechen Sie im Zweifelsfall Ihren Sametime Administrator an.
- Sie sehen von allen iOffice Benutzern gesetzte Rufumleitungen (jedoch nicht die von externen Benutzern, Mobiltelefonen oder Non-iOffice Sametime Kontakten)

Schritt 1: selektieren Sie mit der Maus den Namen/Ihren Namen in der Sametime Kontaktliste.

Schritt 2: wechseln Sie in die Ansicht *iOffice Anruf-Weiterleitung*

- ➔ Ist keine Rufumleitung gesetzt, erscheint die Anzeige *Weiterleitung nicht aktiviert.*
- ➔ Wenn Sie eine Rufumleitung für einen anderen Sametime-Benutzer setzen wollen und keine Berechtigung dafür haben, sehen Sie die Anzeige *Sie haben nicht die Rechte, für diesen User eine Rufumleitung zu setzen.*

Schritt 3: tragen Sie in die Eingabemaske *Anrufe weiterleiten an* die gewünschte Telefonnummer ein, auf die Sie eingehende Anrufe umleiten möchten - verwenden Sie dabei das internationale Rufnummernformat!

Klicken Sie den grünen Haken (Tool-Tip *Rufumleitung aktivieren*)

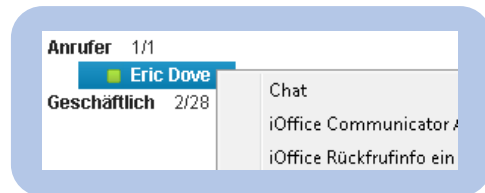
- ➔ danach ändert sich die iOffice-Anzeige auf *Anrufe werden weitergeleitet an <Telefonnummer>*
- ➔ in der Sametime Kontaktliste wird die Rufumleitung über die Telefonie-Präsenz (Pfeilsymbol) zum entsprechenden Namenseintrag angezeigt
- ➔ Anrufweiterleitungen werden üblicherweise auch in Ihrem Telefon-Display angezeigt

2.6.7.2 Deaktivieren

Selektieren Sie den Namen/Ihren in der Sametime Kontaktliste und wechseln Sie in die Weiterleitungs-Ansicht.

Klicken auf das rote Kreuz (Tool-Tip Rufumleitung deaktivieren).

- ➔ danach erscheint die Anzeige *Weiterleitung nicht aktiviert* und Ihre Rufumleitung ist aufgehoben
- ➔ wenn Sie eine Rufumleitung für einen anderen Sametime-Benutzer deaktivieren wollen und keine Berechtigung dafür haben, sehen Sie die Anzeige *Sie haben nicht die Rechte, für diesen User eine Rufumleitung zu setzen*
- ➔ wenn die Anrufweiterleitung zuvor in Ihrem Telefon-Display angezeigt wurde, sollte diese Anzeige nun verschwunden sein



2.6.8 Rückrufinfo

2.6.8.1 Aktivieren

Sie möchten einen Ihrer Sametime Kontakte anrufen, dieser telefoniert aber zu diesem Zeitpunkt (Sie erkennen das u.a. an dessen Telefoniepräsenz). Wenn Sie automatisch durch iOffice informiert werden wollen, sobald Ihr Kontakt telefonisch wieder verfügbar ist, können Sie eine *Rückrufinfo* setzen. Sie erhalten dann über ein Slide-In Fenster eine Benachrichtigung, dass Ihr Kontakt aufgelegt hat.

Selektieren Sie in Ihrer Sametime-Kontaktansicht den entsprechenden Namenseintrag mit der rechten Maustaste.

- ➔ es öffnet sich ein Sametime Dialog-Fenster

Klicken Sie auf den Eintrag iOffice Rückrufinfo ein.

- ➔ wenn ihr Kontakt auflegt, erscheint auf Ihrem Desktop die Rückrufinfo/das Slide-In Fenster.
- ➔ Sie haben die Möglichkeit, Ihren Kontakt auch direkt aus dem Rückrufinfo-Fenster anzurufen, in dem Sie auf den Knopf *Anrufen* klicken; das Slide-In verschwindet automatisch nach ca. 10 Sekunden.

2.6.8.2 Deaktivieren

Wenn Sie eine Rückrufinfo für einen Ihrer Sametime-Kontakte aktiviert haben, ist diese so lange aktiv, bis Sie die Rückrufinfo wieder deaktivieren.

Selektieren Sie in Ihrer Sametime-Kontaktansicht den entsprechenden Namenseintrag mit der rechten Maustaste.

- ➔ es öffnet sich ein Sametime Dialog-Fenster

Klicken Sie auf den Eintrag iOffice Rückrufinfo aus.

- ➔ wenn ihr Kontakt auflegt, erscheint auf Ihrem Desktop keine Rückrufinfo/kein Slide-In mehr.

2.6.9 Präsenzkopplung

Ihre Sametime Präsenzzustand „verfügbar“, „abwesend“, „im Meeting“ oder „bitte nicht stören“ kann der Erreichbarkeit über Ihr Telefon gekoppelt werden.

Sind Sie in Sametime im Zustand „nicht verfügbar“, „im Meeting“ oder „bitte nicht stören“ wird ihr Telefon ebenfalls in den „bitte nicht stören“ Zustand geschaltet oder die Weiterleitung zu Ihrer Voicemail aktiviert.

Die Präsenzkopplung von Telefon mit dem Sametime-Status kann in den Sametime Einstellung aktiviert und deaktiviert werden

2.6.10 Sammelanschlussgruppe

Ein Sammelanschluss ist eine Gruppe von Telefonen, die gemeinsam und gleichzeitig klingeln, wenn eine Durchwahlnummer gewählt wird.

Sind Sie Mitglied einer solchen Sammelanschlussgruppe, werden ankommende Gespräche für die Gruppe an Sie und Ihren Kollegen in dieser Gruppe weitergeleitet. Diese Gespräche werden entweder der Reihe nach zwischen den Mitgliedern verteilt oder allen Mitgliedern gleichzeitig zur Annahme angeboten.

Sofern Sie in Sametime angemeldet und als verfügbar sind, nehmen Sie auch an der Gesprächsverteilung teil. Sind Sie in Sametime zwar angemeldet, aber in einem der Zustände „abwesend“, „im Meeting“ oder „bitte nicht stören“, werden diese Gespräche nicht an sie durchgestellt, da ihr Telefon dadurch ebenfalls in den „bitte nicht stören“ Zustand versetzt oder die Weiterleitung zu Ihrer Voicemail aktiviert wurde.

Die Präsenzkopplung von Telefon mit dem Sametime-Status kann in den Sametime Einstellung aktiviert und deaktiviert werden.

2.6.11 Auswählen des Standard-Telefoniergeräts

Um Anrufe von dem Telefoniergerät, das Sie verwenden möchten, zu empfangen und zu tätigen, müssen Sie Ihr Standardgerät auswählen. Dies kann Ihr primäres Telefon, Ihr SoftPhone oder jedes andere Gerät sein, das über die Nebenstellenzuweisung eingerichtet wurde.

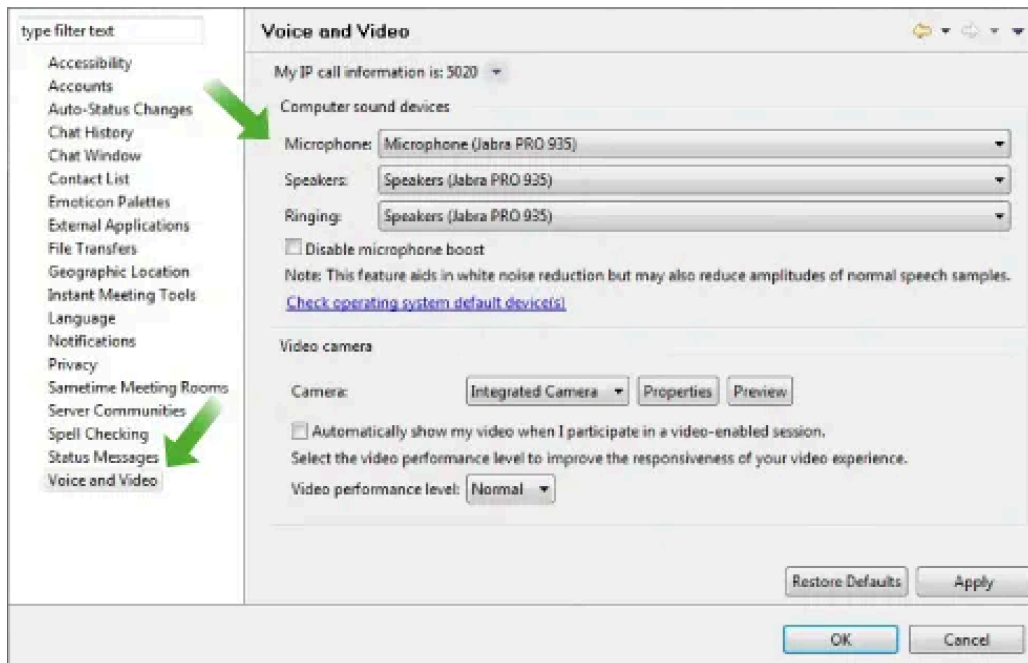
- Ihr primäres Telefon ist das Telefon, das vom Systemadministrator als Ihre Büronebenstelle konfiguriert wurde.
- SoftPhone ist eine iOffice Communicator-Komponente, mit der Sie Anrufe tätigen und Voicemail direkt über die Audiofunktionen Ihres Computers verwenden können.
- Nebenstellenzuweisung leitet Anrufe an ein bestimmtes Systemgerät oder ein entferntes Telefon oder Sametime Video weiter.

Sowohl SoftPhone als auch die Nebenstellenzuweisung erfordern die Autorisierung des Systemadministrators. Sobald Sie die Autorisierung erhalten haben, müssen Sie die Nebenstellenzuweisung aktivieren.

1. Klicken Sie oben in Ihrer Kontaktliste auf das Symbol des Telefoniergeräts.
Wählen Sie im Menü das Gerät aus, das Sie zum Tätigen und Empfangen von Anrufen verwenden möchten.
2. Das Symbol ändert sich, um das Standardgerät anzuzeigen. iOffice leitet alle Ihre Anrufe an dieses Gerät weiter.
3. Wenn Sie ein Nebenstellenzuweisungsgerät verwenden möchten, das nicht im Menü aufgeführt ist, wählen Sie „Nebenstellenzuweisung konfigurieren“.
Dadurch wird das Einstellungsfenster geöffnet, damit Sie ein Nebenstellenzuweisungsgerät aktivieren können.

2.6.12 Auswählen von Mikrofon, Lautsprecher und Kamera

In den Sametime Einstellungen „Voice and Video“, kann das gewünschte Audio-Ein-Ausgabe-Geräte und die zu benutzende Kamera eingestellt werden.



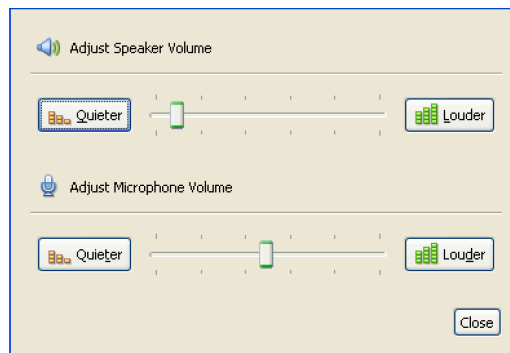
2.6.13 Lautstärkeregelung

Verfügen Sie über ein modernes Headset, besitzt dieses in der Regel über die Möglichkeit die Lautstärke anzupassen.



Control Functions:
 A. Mute Microphone
 B. Volume Adjust
 C. Call Answer/End

Sollten Sie direkt über den PC telefonieren, so kann man während des Gesprächs die Lautstärke im iOffice oder im Betriebssystem anpassen.



2.7 Chef-Sek

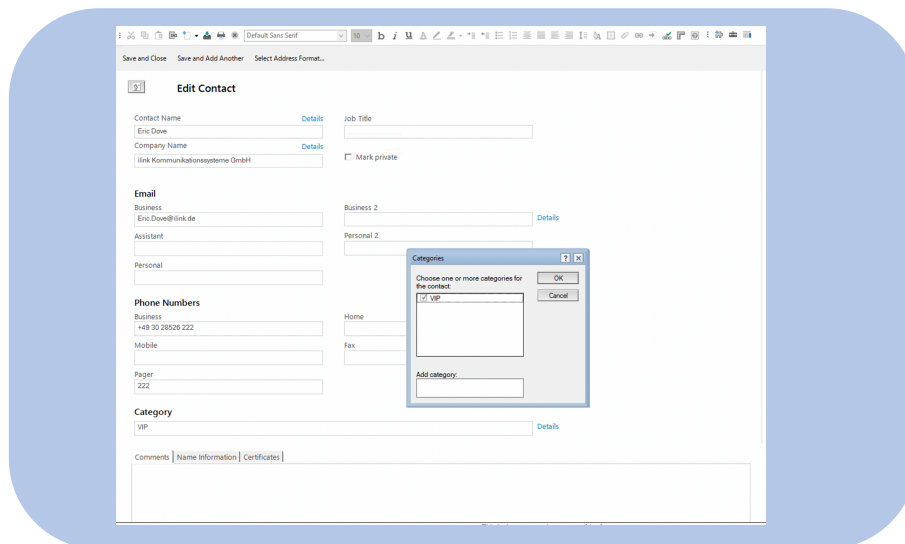
2.7.1 Chef-Sek-Funktion

Der Chef-Sekretär-Service stellt die Funktionen einer typischen Sekretariatschaltung am Telefon zur Verfügung – entweder direkt am Telefon, im Browser oder in Notes.

Der Status und Verfügbarkeit von Chef und Assistent sind auf einen Blick ersichtlich.

Im Rahmen der Chef-Sekretariat-Funktion können VIP-Kontakte im Notes Client festgelegt werden. Diese erreichen den Chef auch dann, wenn die Rufumleitung zum Sekretariat aktiv ist.

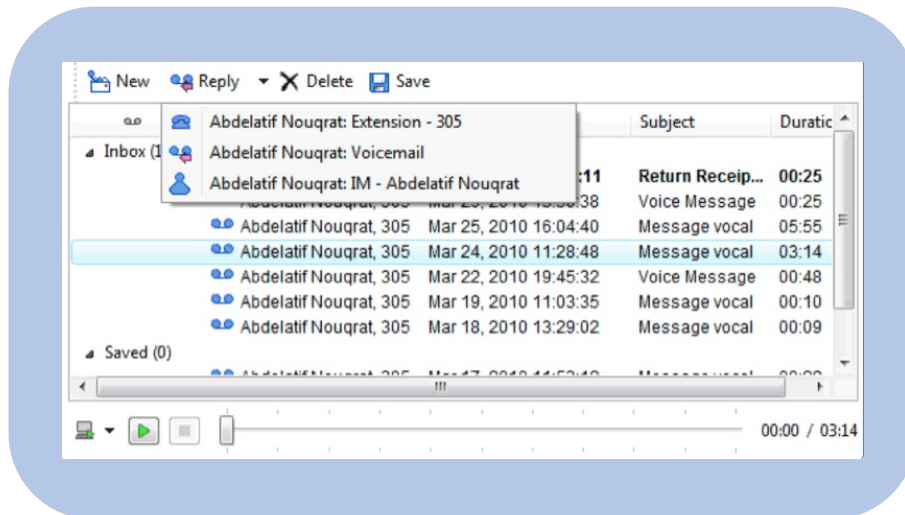
VIP-Kontakte werden im Adressbuch in den Kategorien markiert und können entweder vom Chef oder von der Sekretärin hinterlegt werden. Es sind beliebig viele VIP-Kontakte möglich.



2.8 Visuelle Sprachnachrichten

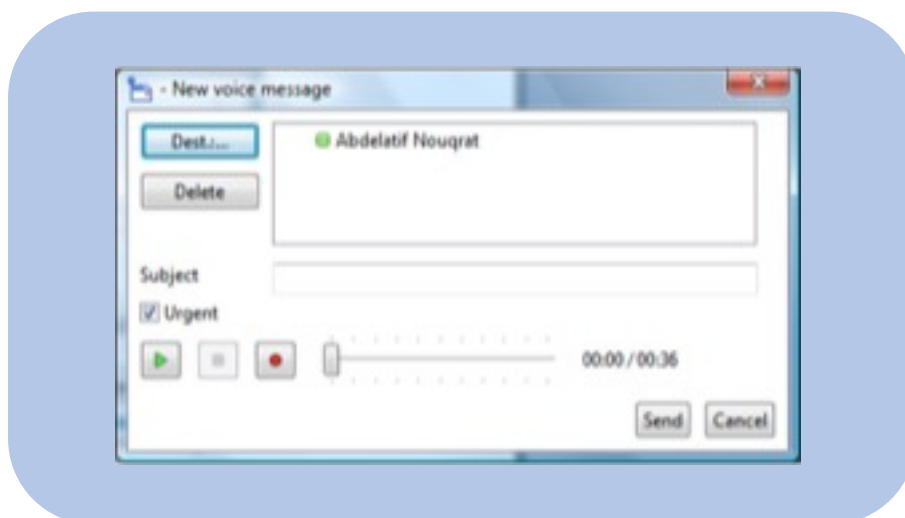
2.8.1 Voicemail-Nachrichten abhören und darauf reagieren

Überprüfen und hören Sie ihre Voicemail-Nachrichten in HCL Notes und Sametime. Antworten Sie, indem Sie zurückrufen, eine Antwort-Voicemail hinterlassen oder eine Chat Nachricht senden.



2.8.2 Voicemail-Nachrichten senden

Sprachnachrichten können in HCL Notes und Sametime aufgezeichnet und an einen anderen Benutzer versendet werden.

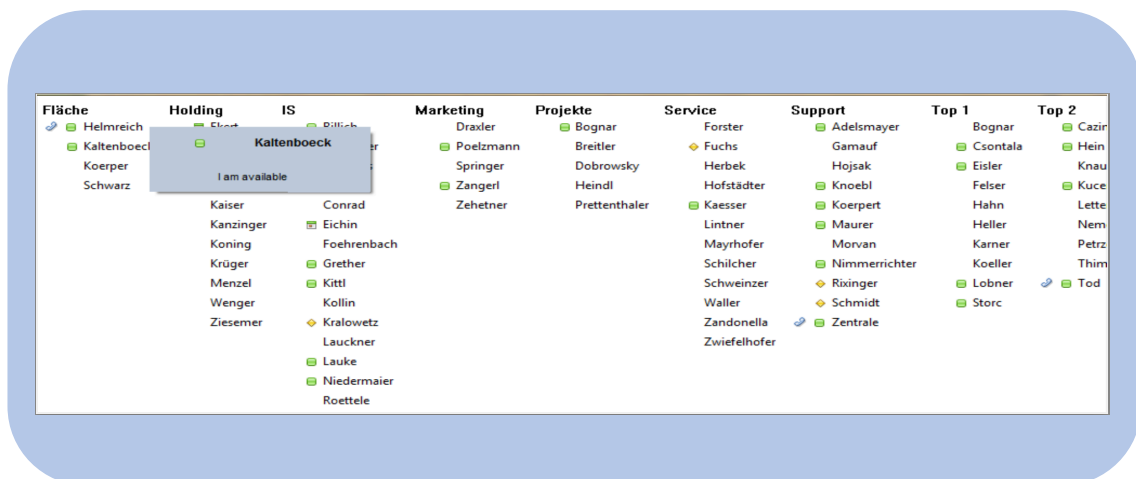


2.9 Vermittlungsarbeitsplatz

2.9.1 Gespräch vermitteln

An der Zentrale werden Gespräche entgegengenommen und sollen an einen Mitarbeiter vermittelt werden. Mit einem Übersichtsfenster kann die Zentrale schnell sehen, ob der Mitarbeiter erreichbar ist, bereits telefoniert oder ggf. im Urlaub oder krank ist.

Mit einem Klick auf den Namen wird das Gespräch vermittelt.

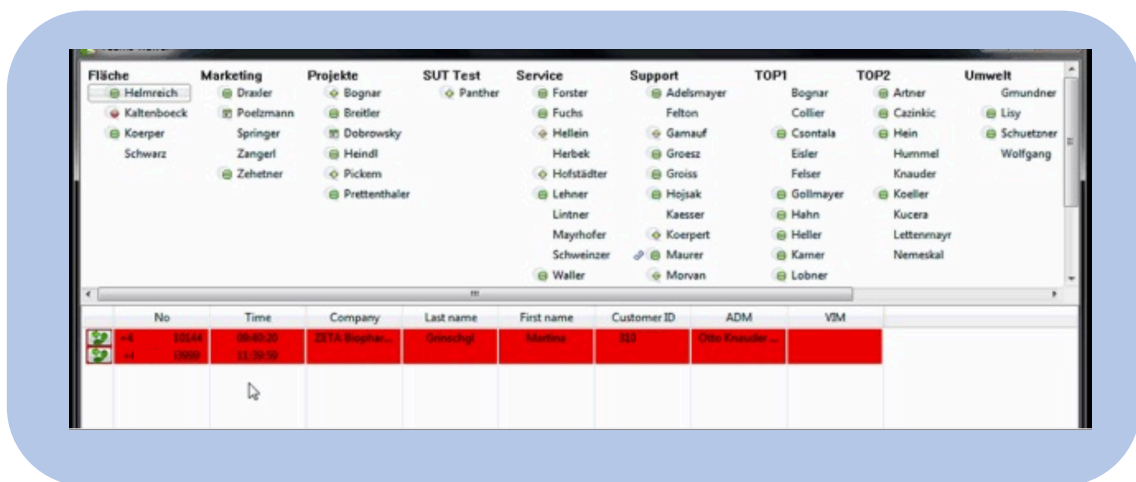


2.10 Wartefeld

2.10.1 Gespräch im Wartefeld

Können Gespräche an der Zentrale nicht sofort entgegengenommen werden, gelangen die Anrufer in ein Wartefeld. Dort wird Musik oder Informationen abgespielt. Die Anrufer im Wartefeld werden mit weiteren Kunden-Informationen (Kundennummer, Name und Kunden-Wichtigkeit/VIP) in der Notes / Sametime Anwendung dargestellt.

Der Mitarbeiter an der Zentrale kann daraufhin selbst entscheiden, welcher Anrufer als nächstes entgegengenommen werden soll.





Über iLink

Seit 1990 entwickelt iLink Software-Lösungen und bietet Beratung sowie Dienstleistungen für Unified Communications (UC) Kunden.

Unsere Kunden vertrauen neben Standard UC-Produkten für Telefonie, Audio und Video im Besonderen auf iLink Software für den Einsatz im Enterprise und Contact Center Markt. Unsere individuell und anforderungsorientiert entwickelten Lösungen verknüpfen moderne ITK-Systeme im Datacenter oder in der Cloud intelligent miteinander.

Die Stärke von iLink ist die einzigartige Kombination von über 30 Jahren Erfahrung in der Realisierung anspruchsvoller Kundenprojekte und das Expertenwissen unseres kompetenten Professional Services Teams.

iLink Kommunikationssysteme GmbH ist ein unabhängiges, international agierendes Unternehmen mit Sitz in Berlin und HCL Business Partner.