AGFEO

AGFEO Dashboard Bedienungsanleitung der CTI-/UC, VideoChat, SoftPhone und SmartHome-Funktionen



Inhaltsverzeichnis	
(Stand 3, Januar 2023 – AGFEO Kommunikationssysteme ab Firmware v3.4 und AGFEO Dashboard ab Version 1.12.1)	Seite
ACEEO Dachboard Vorwort	0
CTL Europeting	0 0
CIT-Funktionsummany	0 0
Turriff out outoms Datas suellas	0
Zugriff auf externe Datenquellen	8
Steuerungs- und visualisierungssoftware für AGFEU SmartHomeServer	8
ACEEO Customandanka (0	
AGFED Systemgedanke 4.0	9
Voraussetzungen	10
Geeignete Rechnersystemumgehungen	10
Besonderheiten in Abhängigkeit des eingesetzten Betriebssystems	10
AGEEN Dashboard für Annio MacOS	10
AGEED Dashboard für Linux	10
AGEED Dashboard auf Terminal-Server (WTS)	11
Hinweise zum Betrieh auf einem Terminal Server	
Geeignete Kommunikationssysteme	11
Verwondoto Notzworknorts	12
Gooignoto Endgoräto	1Z
Netwondige Grundkenfigurationen für Videofunktion	12 12
Aktivierte CTL-Eurektion und Berechtigungen	12 13
Aktivierte CTI-runktion und Berechtigungen	10
Installation	15
Autostart-Option	
Automatische Updatefunktion	15
Silent/Dunkel-Installation	
Verwendete Pfade und Datenablage im PC-System	
Deinstallation des Programms	16
Einrichtung, Erststart und grundsätzliche Bedienung	17
Verbindung zum Kommunikationssystem herstellen	17
Teil-Automatische Einrichtung	17
Manuelle Dateneingabe	17
Remote SoftPhone Konto Option für Terminal Server und RDP Umgebungen	18
Eigenschaften und Vorteile	18
Funktionsweise	18



Voraussetzungen	
Einrichtung	
Funktionsumfang der Software festlegen	20
Hinweis zum Schalter "SmartHome"	
Hinweis zum Schalter "Chat"	20
Chat "Inaktivitäts"-Status	21
TK-Suite Client ES Import	21
Erststart	
Anbindung an weitere Kommunikationssysteme	
Synchronisation mit TK-Anlage	
Datenabgleich mit dem AGFEO Systemtelefon	23
Übersicht der Programmfenster	23
Zentraler Einstellungsdialog	23
Beenden des Programms	24
Abbruch einer Funktionsauswahl	24
Konfigurationsansichten / Editiermodus	24
AGFEO Dashboard Ansichten	25
Voreingestellt	25
Ansichten verwalten	25
Neue Dashboard-Ansicht hinzufügen	
Fensterposition anpassen	27
Dashboard-Ansicht löschen	27
Dashboard-Ansicht abspeichern und auf andere Instanzen übertragen	27
Neue Daten hinzufügen	
Anlegen von Kontaktfavoriten	
Favorit direkt anwählen	
Favoriten verwalten	
Benachrichtigung über neue Ereignisse	
Gruppieren mit	
Benachrichtigungs-Optionen	
Mini-Status – Anzeige anderer Benutzeraktivität	
Funktionen des Mini-Status	
Einstellen des Mini-Status	31
Besonderheiten	31
Hotkey-Funktionen (global)	
Aktivierung AGFEO Dashboard Hauptfenster	
Öffnen der Dashboard Suche aus anderen Anwendungen	
Aufruf der Chatansicht	
Wählen aus anderen Anwendungen	
Rufsteuerung (annehmen/auflegen)	
rbeiten mit Widgets	

Arbeiten mit Widgets	33
Übersicht der verschiedenen Funktionswidgets	
Neues Widget anlegen	
Widgets konfigurieren	
Benutzer bzw. Konto festlegen	
Benutzer Widget	
Benutzerstatus mit Kontaktfoto	
Angezeigte Benutzer auswählen	
Reihenfolge festlegen	
Zusätzliche Anruferinfo anderer Benutzer konfigurieren	
Anrufliste Widget	
Symbolik der Anrufliste	



Anrufliste durchsuchen	
Anrufliste exportieren	
Anruflistenfilter	
Mitschnitt	
Fax	
Tür	
Beispiele	
Anruflisteneinträge löschen	
Ansicht auf Anruflisteneinträge anderer Benutzer	40
Nachträgliche Türbildanzeige	40
Voicebox Abfrage	41
Datenabgleich mit dem Kommunikationssystem	41
Umleitung Widget	
Anpassung der Umleitungsansicht	
Gruppen Widget	
Anpassung der Gruppenansicht	43
Anrufvariante Widget	43
Anpassung der Anrufvariantenansicht	
Multifunktionen Widget	
Anpassung der Multifunktionenansicht	
Favoriten Widget	45
Funktionsweise	45
Möglichkeiten	45
Favorit direkt anwählen	45
Weitere Kommunikationsdetails aufrufen und nutzen	45
Konto festlegen	45
Favoriten Position anpassen	45
Anrufaufträge Widget	
Funktionsweise	
Dateiauswahl	
Format der Datei	
Abarbeitungsstatus	
Farbkennzeichnung	
Rückmeldung an Fremdsoftware	
AIS Wartefeld Widget	47
Funktionsweise	
Anrufer gezielt aus AIS/AMS herausholen	
Kalender und Agenda Widget	
Übersicht der verschiedenen Terminarten	
Darstellungsvarianten	
Kalendereintrag hinzufügen	50
Video-Chat Termin erstellen	50
Kalendereintrag editieren	51
Kalendereintrag löschen	51
Kalendereintrag weiterverarbeiten	51
exportieren	51
drucken	51
In Zwischenablage	51
Benachrichtigungen	51
Rechtemanagement	51
Durchsuchen von Kalendereinträgen	52
Auswahl der anzuzeigenden Kalenderdaten	52
Wochenende-Ausblendung	



Kalenderdaten an AGFEO Systemtelefonen nutzen	
Einladungsmanagement (Terminbesprechungen planen und verwalten)	53
Voraussetzung	53
Einladungsmanagement verwenden	53
Ziel: Andere Anlagenbenutzer	53
Ziel: Externe Kontakte	54
Einladung annehmen (Termin zusagen)	54
Einladung abweisen (Termin ablehnen)	54
Einladungsstatus der Personen einsehen	54
Fälliger Termin	54
Notizen Widget	55
Durchsuchen von Notizen	55
Auswahl anzuzeigender Notizquellen	55
Anzeige von Notizen nur eines bestimmten Kontaktes	56
Anzeige einer Notiz direkt beim Ruf	56
SmartHome Widget	56
Funktionsumfang	56
Voraussetzung	56
Bedienung der SmartHome Objekte	56
Anpassung der SmartHome Ansicht	57
Verwendete Symbolik zur SmartHome Visualisierung	57
Beispielhafte SmartHome Ansicht	57
Bildbetrachter Widget	58
Bildquellen	58
Voraussetzung	58
Intervallabruf	59
Caching umgehen	59

Arbeiten mit Kontakten	
Neue Kontakte/Telefonbuchdaten hinzufügen	61
Firmen-Basiskontakt anlegen	61
Arbeiten mit dem Lupenfeld / Kontaktsuche	
Kontakte filtern, anrufen oder Details bearbeiten	62
Kontaktdetailansicht	63
Darstellung der Datenquelle	64
Kontakt bearbeiten oder löschen	64
Kontaktbild hinzufügen oder löschen	64
Kontakt zwischenparken	65
Kontakt weiterverarbeiten	65
Arbeiten mit internen Benutzern aus dem Lupenfeld	65
Chatnachricht schnell senden	
Videokonferenzeinladung versenden bzw. Videochat direkt starten	

CTI-Funktionen ausführen	
Beispiele möglicher CTI-Funktionen	
CTI-Short Link Leiste	
Funktionen anpassen	
Aktives Endgerät festlegen	
Hörer/HeadSet Auswahl	
Linien Auswahl	
Inkognito-Funktion (CLIR)	
Rufprofil Umschaltung (Präsenz)	
Ändern des Rufprofils	



Schnelles Umbenennen des Rufprofils	
Anrufschutz (DND)	
Wahlregel Auswahl	
Wählen / Verbindungsaufbau	
CTI-Steuerung während eines Anrufs	
Funktionen	71
Nachbearbeitung	71
Makeln – zwischen zwei Gesprächen hin und herschalten	
Ein Gespräch übergeben	
Konferenz durchführen	
Farbkennzeichnung der Verbindungen	
5 5	

VISO <i>fon</i> - das Video Softphone von AGFEO	73
Funktionsumfang	73
Arbeitsweise und Unterschiede der Funktionen	73
Voraussetzungen	73
Automatische Einrichtung durch Autoprovisioning des AGFEO Dashboard	73
Technisches Prinzip der VideoChat Funktion	74

VISO <i>fon -</i> Arbeiten mit der integrierten Video/Collaborationfunktion	76
Vorbemerkung	
Browserkonfiguration	
Aktive Präsenzsteuerung	
Starten einer Videokonferenz	
An einer Videokonferenz teilnehmen	
Eine Videokonferenz planen	
Andere Anlagenbenutzer einladen	
Externe Kontakte einladen	
Eine Videokonferenz bedienen	
Bildschirm freigeben	80
weitere Teilnehmer einladen	

VISO <i>fon -</i> Arbeiten mit dem integrierten Softphone	82
Nutzungsvoraussetzung	
Einsatz in Terminal Server Umgebungen	
Hinweis zum Funktionsumfang	
Hinweis zum Funktionsumfang	
Unterstützte Funktionen	
Besonderheit SoftPhone und Konferenzfunktion	
CTI-Funktion auf SoftPhone umstellen	
Aktive Gesprächssteuerung über Headset-Tasten	
Wählen / Verbindungsaufbau	
Tipps zur SoftPhone Nutzung	
Hotkey-Nutzung	
Intelligente Rufprofil-Automatik	
Auswahl des Audiogeräts	
Netzwerknutzung / Ports	
SIP Keep Alive Mechanismus	
Unterstützung für Quality of Service (QoS)	
Zusätzliche Hinweise	

Objektverwaltung	
Systemordner	



Neue Ordner anlegen	
Datenimport	
Index-Register Drucken/Exportieren	
Ordner und Ordnerdaten verwalten	
Reiterkarte Inhalt	
Datenexport	
Reiterkarte Eigenschaften	
Rechtezuweisung	
Ordner bzw. Daten löschen (Papierkorb)	

Anbindung fremder Datenquellen.

Import	94
Direkter Datenzugriff	94
technische Verfahren	
Einrichtung und Konfiguration	
MS Outlook	
macOS Kontakte/Adressbuch	
LDAP und ODBC	
Hinweis zum Rufnummernformat (LDAP/0DBC)	
Hinweis zur Übernahme eines Kontaktbildes	
Verwendung von ldap:// oder ldaps:// URL als Host	
Datencache	
Protokollierung und Testoptionen	
GOOGLE™ Anbindung	
Kontoübertragung bzw. Sicherung	100
Anbindung einer nicht nativ unterstützten Datenguelle	100
Anbindung an externe Datenquellen mit der AGFEO Dashboard Variante für Linux	100

Sonderfunktionen	
Schnellzugriff über Tastenkombination (Hotkey/Shortcut)	101
Anwahl-Funktion	
Suchen-Funktion	
Anwahl-Funktion	
Anruf annehmen Funktion	
Auflegen/Abweisen-Funktion	
Unterstützung für das Kuando Busylight von Plenom	102
direkte Steuerung über USB	
indirekte Steuerung über KuandoHUB Software	
AGFEO Klick	
Weitergabe der Anruferdaten an externe Fremdprogramme	
Ereignisanzeige	
Wählen aus externen Programmen	
Wählen per DDE (Windows)	
Wählen per Kommandozeile	
Wählen per URL (clientseitig)	
Wählen per Applescript (macOS)	
Wählen aus dem macOS Adressbuch (Kontakt-App)	
Steuerung durch externe Programme	
Verbindung beenden / auflegen	
Ruf annehmen	
Ruf abweisen	
Rutprofil umschalten	
Anrutschutz (UNU) schalten	



94

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr! Änderungen und Irrtürmer vorbehalten! Genannte Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer, auch wenn dies evtl. nicht explizit gekennzeichnet ist.



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

AGFEO Dashboard



Vorwort // Übersicht der Programmfunktionen

Das AGFEO Dashboard ist die ideale, leistungsstarke Ergänzung moderner AGFEO Kommunikationssysteme der ES- und HyperVoice-Serien und dient zur *computerunterstützten Steuerung* angeschlossener Endgeräte (CTI) und zur Bedienung und Visualisierung von Objekten des in dem Kommunikationssystem integrierten SmartHome Servers.

Der CTI-/UC-Funktionsumfang umfasst u.a.:

- direkte Anwahl aller hinterlegten Kontaktdaten per Mausklick
- Erfassung von Gesprächsnotizen
- übersichtliche Anruflistenansicht aller Gespräche
- Steuerung des Endgerätes (Annahme, Rückfrage, Vermitteln, Konferenzen etc.)
- Unterstützung für an Systemtelefonen angeschlossene HeadSets
- Nutzung als vollwertiger PC-Arbeitsplatz in Verbindung mit dem DECT Headset IP
- HotKey-Funktion zur direkten Anwahl von Nummern aus fremden Programmen
- Umschalten und Aktivieren verschiedener Rufprofile eines Benutzers inkl. Präsensstatus
- Visualisierung und Steuerung von Nachrichten der TK-Anlagen Voice- und Fax-Boxen
- Videobild-Anzeige einer separaten Kamera bei eingehendem Türruf
- Firmeninterne Chat-Funktion
- SoftPhone- und Videokonferenz- bzw. Collaboration Funktion
- etc.

Hinweis:

Einige Funktionen sind ggf. lizenzabhängig und setzen eine vorige Freischaltung im Kommunikationssystem voraus.

Integrierte Termin- und Kalenderverwaltung

Das AGFEO Dashboard bietet zusätzlich eine firmeninterne, zentrale Termin- und Kalenderverwaltung inkl. Wiedervorlagefunktion, Aufgabenzuweisung und vielem mehr.

Zugriff auf externe Datenquellen

Nicht immer sollen Kontakte in einem weiteren Programm verwaltet werden. Sind bereits entsprechende Daten vorhanden, bietet sich an, solche Kontakte mit zu verwenden. Das AGFEO Dashboard ermöglicht dazu neben der Anbindung an MS Outlook [Win] bzw. MacOs Adressbuch [Mac] und öffentlichen Telefonbuchdaten (Klicktel), die Daten von Warenwirtschafts-Programmen oder CRM-Systemen etc. mittels LDAP- und ODBC-Verfahren ebenfalls zu nutzen.

Steuerungs- und Visualisierungssoftware für AGFEO SmartHome Server

Neben den zahlreichen CTI-Funktionen, dient die Software zur Visualisierung und Steuerung des in den Kommunikationssystemen integrierten SmartHome Servers. Lassen Sie sich den



Status Ihres Gebäudes anzeigen und steuern Sie z.B. Rollladen oder schalten Sie Licht und mehr direkt über die grafische Benutzeroberfläche des Clients. Durch die integrierte Bildbetrachterfunktion erhalten Sie Zugriff auf Bilder eingetragener Kameras.

Zentrale Datenablage

Alle Programmdaten werden zentral auf dem Kommunikationssystem abgelegt, so dass diese somit allen anderen an der TK-Anlage angemeldeten Benutzern und deren AGFEO Dashboard Instanzen zur Verfügung stehen. Mit einem Backup des Kommunikationssystems werden alle relevanten Daten ebenfalls gesichert und können hierüber bei Bedarf auch wieder in die TK-Anlage zurückgespielt werden.

Durch die zentrale Datenverwaltung des Kommunikationssystems wird zudem ein aktiver PC-Server oder gar externer Cloud-Dienstleister nicht benötigt. Alle Daten verbleiben im alleinigen, privaten Eigentum und Verwaltung des Anwenders.

AGFE0 Systemgedanke 4.0

Durch die zentrale Verwaltung der Daten durch das Kommunikationssystem werden PC-Software, SmartPhone APPs, das Gebäude (SmartHome) und die angeschlossenen AGFEO Systemendgeräte gleichermaßen miteinander vernetzt.

Hierdurch sind umfangreiche Anlagenfunktionen nutzbar – die sich zusätzlich mit dem jeweils anderen Gerät/Objekt/Software abgleichen. Dadurch ergibt sich eine Wahlfreiheit in der Bedienung inkl. stets passendem Status. Schalten Sie z.B. Ihre Umleitung von unterwegs per App ein und nach Rückkehr im Büro über eine Funktionstaste am Endgerät oder dem AGFEO Dashboard wieder aus.

Wir bezeichnen das als den **AGFEO Vorteil** und kennzeichnen dies durch unser Systemgedanke 4.0 Logo.

Die AGFEO Dashboard-Lösung ist somit weitaus mehr als eine einfache CTI-/UC-Lösung. Es ist das Cockpit zu Ihrem AGFEO Kommunikationssystem der ES- und HyperVoice-Serie.



Hinweis:

Nachfolgende Screenshots und Beschreibungen entsprechen der MS Windows-Version zum Erstelldatum des Dokuments und können bei anderen Betriebssystemen oder in anderen Versionen des Programms in Optik, Funktionsumfang und Bedienung hiervon abweichen. Alle Angaben ohne Gewähr und ohne Anspruch auf Vollständigkeit!



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Voraussetzungen

Betriebssystem

Das AGFEO Dashboard ist erhältlich für MS Windows (ab Version 7) und Apple MacOS X (ab Version 10.12 "INTEL") und kann über die AGFEO Homepage geladen werden. Eine Linux Version steht über den AGFEO Fachhandelspartner bereit (s.u.). Zur Nutzung freigegebene Betriebssysteme und konkrete -Versionen sind den Hinweisen im Downloadbereich dieser Software im Internet unter <u>www.agfeo.de</u> zu entnehmen. Obige "ab" Angaben gewährleisten somit nicht zwangsläufig eine immerwährende Kompatibilität mit auch neueren Betriebssystemen und Versionen! Stellen Sie vor Update auf ein neues Betriebssystem bzw. eine neue -Version die Nutzbarkeit und den Freigabestatus des AGFEO Dashboard sicher!

Geeignete Rechnersystemumgebungen

Bei Nutzung von Terminalserverumgebungen (RDP Remote Audio) oder bei Verwendung öffentlicher Netze (VPN, NAT etc.) können Netzübertragungen zum Einsatz kommen, die für eine Echtzeitkommunikation nicht geeignet sind. Somit kann mit Nutzungseinschränkungen zu rechnen sein, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von AGFEO liegen. Eine Gewährleistung kann in solchen Fällen nicht übernommen werden. Dies gilt insbesondere bei Einsatz der SIP SoftPhone Funktion am Terminal Server. Für diesen Einsatzbereich bietet das AGFEO Dashboard jedoch auch eine besondere SoftPhone Option an, wo u.a. Remote Audio Verfahren umgangen werden. Weitere Infos dazu im entsprechenden Abschnitt dieses Dokuments.

Besonderheiten in Abhängigkeit des eingesetzten Betriebssystems

Bitte beachten Sie, dass bei Einsatz unterschiedlicher Betriebssysteme und auf Grund unterschiedlicher technischer Möglichkeiten ein identischer Funktionsumfang nicht zu 100% gewährleistet werden kann. Der grundsätzliche Funktionsumfang ist wie die jeweilige Bedienung weitgehend gleich. Dieses Dokument beschreibt die Darstellung, Konfiguration, Bedienung und technischen Möglichkeiten anhand der AGFEO Dashboard Variante für MS Windows. Davon abweichend, ergeben sich bei Einsatz anderer Betriebssysteme in einigen Bereichen jedoch auch Unterschiede. Diese sind, soweit bekannt, nachstehend aufgelistet, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit:

AGFEO Dashboard für Apple MacOS:

Die optionale Client Schnittstellen Paket-Lizenzerweiterung unterstützt unter dem Apple MacOS Betriebssystem nicht die Anbindung an MS Outlook, sondern die Apple MacOS eigene Kontakte App-Daten.

M1-Prozessoren

Das AGFEO Dashboard ist nativ für Intel-CPUs entwickelt. Apple sieht für solche Softwarevarianten unter eigenen Apple M1 genannten Prozessoren eine "Rosetta 2" genannte Emulation vor. Eine Gewährleistung für problemlosen Emulations-Betrieb kann nicht gegeben werden. Bei Problemfällen ist der Apple Support zu kontaktieren, da AGFEO keinerlei Einfluss auf diese Emulation hat.



AGFEO Dashboard für Linux:

Die AGFEO Dashboard Variante für Linux Betriebssysteme wird technisch gesehen über eine sog. "Applmage Sandbox" weitgehend unabhängig von der Linux-Distribution bereitgestellt (wir empfehlen X11 unterstützende Ubuntu LT Distributionen). Trotzdem kann nicht ausgeschlossen werden, dass es hierdurch zu Quereffekten und Problemen im Softwareeinsatz kommen kann. Dies gilt auch, wenn z.B. Wayland basierte Linux Systeme eingesetzt werden. Die Anbindung an externe Datenquellen wie z.B. LDAP-Server oder Weitergabe an externe Programme (wie z.B. über den DATEV Klick bzw. AGFEO Klick) sind, wie auch das Absetzen einer abgehenden Wahl über systemweiten URL handle, der Nutzung der Hotkey Funktion oder Steuerung der SoftPhone Funktion des VISOfon über HeadSet Tasten und Nutzung von USB Devices etc., ggf. nicht möglich. Ggf. bestehen weitere hier nicht aufgeführte Besonderheiten oder Einschränkungen. Der Funktionsumfang, die Bedienung und technischen Möglichkeiten sind somit unterschiedlich und von der MS Windows Variante abweichend. Dies stellt kein Mangel dar! Die Linux Variante des AGFEO Dashboard wird daher ausschließlich im Rahmen eines öffentlichen und dauerhaften BETA-Tests ohne jegliche Gewährleistung, Support- und Haftungsanspruch zur Anschauung bereitgestellt. Ein evtl. Einsatz der Linux Variante geschieht in eigener Verantwortung.

AGFEO Dashboard auf Terminal-Server (WTS):

Unter den nachstehenden Voraussetzungen ist die Installation des AGFEO Dashboard auch auf Windows-Terminal-Server (WTS) möglich:

Hinweise zum Betrieb auf einem Windows-Terminal Server (WTS):

- die Funktion "User Profile Disk" (Benutzerprofil-Datenträger) eines WTS ist nicht kompatibel zum AGFEO Dashboard und ist daher am WTS zu deaktivieren.
- während der Installation (s.u.) des AGFEO Dashboard ist die Setup-CheckBox "Terminal-Server Installation" zu aktivieren (s.a. Bild). Dies führt u.a. zur Deaktivierung des Auto-Update Mechanismus des Softwareclients. In diesem Fall ist das Update des AGFEO Dashboard durch den WTS Admin zentral durch manuelle Installation der neuen Version durchzuführen, die einzelnen WTS-User erhalten keine Updatemeldung bei Vorliegen einer neuen Release-Version und ein manuelles Überprüfen einer neuen Version ist ebenfalls deaktiviert.

AGFEO Dashboard-Setup -	× 🛃 AGFEO Dashboard-Setup —
Lesen Sie die Lizenzbedingungen für AGFEO Dashboard.	Xielordner Klicken Sie auf "Weiter", um die Installation im Standardordner vorzunehmen,
AGFEO Dashboard 1.11.6 Copyright 2000-2022 AGFEO GmbH & Co. KG	AGFEO Dashboard installieren in:
AGFEO GmbH & Co. KG übernimmt keinerlei Haftung für eventuelle Schäden gleich weicher Art, die aus der Verwending dieser Schware entethen. Eine kommerzielle Verbreitung dieser Schware wird ausdrücklich untersagt! Bitte beachten Sie auch folgende Hinweise:	D:\AGFE0\Deshboard\ Andern
This product uses pairs of the SPL package copyright (c) 1991-2000 inflatix corporation < <u>chttp://www.imatix.com></u> This product contains the sqlite database library Thanks to Mr. Hipp for providing this great	4 V Anwendung automatisch storten?
Ingene et estimatel ☐ fich stimme den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu.	
Klicken Sie auf "Installieren", um das Produkt mit Standardoptionen für alle Benutzer zu installieren. Klicken Sie auf "Erweitert", um die Installationsoptionen zu ändern.	Terminal-Server Installation
Drucken Erweitert Installieren Abbrev	echen Zurück Weiter Abbreche

- bei Nutzung der SoftPhone Funktion des AGFEO Dashboard ist die Vorgabe der Portbelegung (Provisioning) durch die Anlage nicht zu verwenden!



- Zur Umgehung von WTS-RemoteAudio Funktionen ist bei SoftPhone Nutzung die integrierte AGFEO Remote SoftPhone Funktion zur Optimierung der Audioübertragung empfohlen.

Geeignete Kommunikationssysteme

Als zentrale Serverinstanz wird ein Kommunikationssystem aus der ES-Serie mit einer Mindest-Firmwareversion ab 2.2 (einschließlich) oder eine AGFEO HyperVoice Software PBX als VM bzw. Appliance mit einer Mindest-Firmwareversion ab 3.0 (einschließlich) benötigt. Neue Firmware-Versionen können über den AGFEO Fachhandel bezogen werden. Sollte ein kleineres Kommunikationssystem vom Typ ES 512, ES 516, ES 522, ES 522 IT eingesetzt werden, so ist dieses zunächst durch Einsatz eines ES-Upgrade Kit auf einen vom AGFEO Dashboard unterstützten Hard- und Softwarestand upzugraden. Dieses Dokument beschreibt u.a. Funktionen, die eine <u>aktuelle Firmware voraussetzen</u>. Ein Firmware-Update auf eine aktualisierte Anlagenversion ist daher grundsätzlich empfohlen bzw. notwendig.

physikalische Verbindung

Als Verbindung zwischen der Software und dem Kommunikationssystem wird eine direkte Netzwerkverbindung benötigt. Evtl. eingerichtete Sicherheitsregeln (Firewall etc.) die den Zugriff im Netzwerk verwalten und ggf. verhindern sind entsprechend zu konfigurieren. Das AGFEO Anlagensystem nutzt per Default den Netzwerkport 80 (http) oder 443 (https) zur Kommunikation mit dem AGFEO Dashboard. Diese Default-Einstellung kann in der Grundkonfiguration des Anlagensystems ggf. angepasst werden.

Bei Nutzung der VISOfon Funktion (SoftPhone / Videokonferenz) werden ergänzende Netzwerkports verwendet. Weitere Angaben dazu s.a. im entsprechenden Abschnitt dieser Dokumentation.

Geeignete Endgeräte

Zur CTI-Steuerung durch das AGFEO Dashboard geeignet sind:

- AGFE0 Systemtelefone betrieben am S0-Bus, UP0 oder IP
- AGFEO DECT IP Handteile und Headset (angemeldet als internes SIP-Gerät und aktivierter uaCSTA Funktion)
- AGFEO SIP Telefone, die mittels uaCSTA Protokoll gesteuert werden können (z.B. T14 SIP mit aktivierter uaCSTA Funktion)
- SIP Telefone, die zur CTI-Steuerung ein ankommendes "SIP refer" verarbeiten können (z.B. die älteren AGFEO T16 SIP und AGFEO T19 SIP)
- Einfache analoge a/b-Endgeräte (schnurlos und schnurgebunden)

Zur Nutzung aller Funktionen ist ein schnurgebundenes AGFEO Systemtelefon z.B. Typ ST 45 (IP) oder ST 56 (IP) empfohlen, da nur diese vom AGFEO Dashboard *vollständig* gesteuert werden können. Bitte beachten Sie, dass je nach verwendetem Endgerät mit Einschränkungen in der CTI-Steuerung zu rechnen ist. Evtl. stehen mit anderen Geräten keine oder nur eingeschränkte Möglichkeiten zur Verfügung. Dies gilt insbesondere dann, wenn SIP Geräte zum Einsatz kommen, die nur ein ankommendes "SIP refer" unterstützen.

Konfigurierter Video-/Collaboration Server

Sollen mit dem AGFEO Dashboard auch Videokonferenzfunktionen bzw. Collaborationdienste wie z.B. Screensharing etc. bedient werden, so ist der dazu notwendige Jitsi Meet



Serverdienst zuvor in den *allgemeinen Anlageneinstellungen* des Kommunikationssystems anzulegen. Es ist zu beachten, dass diese Dienste nicht von AGFEO verantwortet werden. Eine Gewährleistung, Produkthaftung oder technischen Support für diesen externen Dienst kann daher nicht übernommen werden. Wir empfehlen den Aufbau und Einsatz einer eigenen Jitsi Meet Instanz.

Jitsi Base-URL	meet.jit.si	

Aktivierte CTI-Funktion und Berechtigungen

Damit das Endgerät auch vom PC aus (fremd-) gesteuert werden darf, ist in der TK-Anlagenkonfiguration die lizenzabhängige Dashboard-CTI Option in den *Benutzer-Einstellungen* zu aktivieren.

Rufe abgehend	Rufe ankommend	Berechtigunge	en Frei	igaben Ir	ndividuelle Kennziffen	n
Benutzer-Einste	llungen 😨					
≑ Benutzer	Inte	ern-Wahl Dash	board CTI	VISOfon	TAPI-Wahl	SmartHome
🍐 Benutzer11 [11]				\checkmark		

Sollen VISOfon Funktionen (z.B. Videochat, Desktop- bzw. Screensharing, SIP SoftPhone) genutzt werden, so ist zusätzlich die VISOfon Checkbox zu aktivieren.

Aus Datenschutzgründen werden CTI Informationen über andere Useraktivitäten über die Berechtigungen-Funktion der Anlage eingeschränkt. Somit stehen dem im AGFEO Dashboard angemeldeten Benutzer nicht alle möglichen Funktionen der Software zur Verfügung. Sollte eine Anpassung erforderlich sein, kann je Benutzer eine Freigabe der eigenen CTI-Informationen oder des Anruflistenzugriffs zur Nutzung durch andere Benutzer konfiguriert werden.

Benutzer-Konto

Jeder Anwender, der das AGFEO Dashboard verwenden soll, ist zuvor in der *Benutzer-Verwaltung* des Kommunikationssystems mit einem gültigen Login (*Anmeldename* und *Passwort* zur AGFEO Dashboard Anbindung - s.u.) anzulegen.

🗢 Benutzer	🗢 Intern-Nr.	Geräte		Login	Passwort
👗 Lars	11	📳 🔼 ST45LB (pre-init) - IOP Intern / 1	Beschreibung 😑 🕀	Lars	••••

Kein TAPI notwendig

AGFEO Dashboard nutzt zur Kommunikation mit dem TK-System ein eigenständiges CTI-Protokoll. Ein installierter TAPI Treiber (TSP, telephony service provider) ist somit <u>nicht</u> notwendig.

Fremdapplikationen wie CRM, ERP oder andere Branchenlösungen wie MS Outlook oder MS Teams, können über die optionale AGFEO Klick Funktion des AGFEO Dashboard angebunden werden (s.u. mehr).

Selbstverständlich bietet AGFEO als Ergänzung auch TAPI Treiber (TSP, telephony service provider) zur Installation auf gängigen MS Windows-Betriebssystemen an, sollte eine



Applikation eingesetzt werden, die TAPI voraussetzt. Für die Nutzung der TAPI steht eine eigenständige Dokumentation zur Verfügung.



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Installation

Die Installation erfolgt dialoggeführt nach Ausführen der Installationsdatei. Bei der Installation unter MS Windows kann ein Dateipfad angegeben werden. Über die Schaltfläche Erweitert stehen weitere Installationsoptionen während des Setup-Vorgangs zur Verfügung.

AGFEO Dashboard-Setup	-		×
Lesen Sie die Lizenzbedingungen für AGFEO Dashboa	rd.		Ά
AGFEO Dashboard 1.11.6 Copyright 2000-2022 AGFEO GmbH & C	o. KG		^
AGFEO GmbH & Co. KG übernimmt keinerlei Haftung für eventuelle welcher Art, die aus der Verwendung dieser Software entstehen. Ein Verbreitung dieser Software wird ausdrücklich untersagt!	Schäden gl e kommerz	leich ielle	
Bitte beachten Sie auch folgende Hinweise:			
This product uses parts of the SFL package Copyright (c) 1991-2000 < <u>http://www.imatix.com></u>) iMatix Cor	poration	
This product contains the sqlite database library Thanks to Mr. Hipp	for providing	g this grea	t 🗸
Ich stimme den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu.			
Klicken Sie auf "Installieren", um das Produkt mit Standardoptionen fü installieren. Klicken Sie auf "Erweitert", um die Installationsoptionen z	ür alle Benut zu ändern.	tzer zu	
Drucken	llieren	Abbre	chen

Sofern nicht deaktiviert, wird das AGFEO Dashboard in die Autostart-Gruppe des Betriebssystems eingetragen, so dass alle Funktionen direkt zum Rechner-Start zur Verfügung stehen.

Weitere Informationen zur Installation, können beim Download der Software auf der AGFEO Homepage entnommen werden.

Bei Installation auf einem Terminal-Server (WTS) sind die Informationen des entsprechenden Abschnitts dieser Dokumentation zu berücksichtigen. (s.o.)

Automatische Updatefunktion

Die Software überprüft, sofern nicht während der Software-Installation über die *Erweiterten Einstellungen* (Stichwort "Terminal Server Installation") deaktiviert, bei jedem Start ein voreingestelltes Webverzeichnis auf eine neue Version. Sofern vorhanden, wird ein Dialog zum Starten eines Updatevorgangs aufgerufen. Es ist zu beachten, dass ein Update nur von Usern mit entsprechenden Betriebssystemrechten durchgeführt werden kann.

Weitere Angaben unter Sonderfunktionen in diesem Dokument.

Silent/Dunkel-Installation (MS Windows)

Als Installationsprogramm wird unter MS Windows der Microsoft Installer (MSI) verwendet. Hierüber sind unattended und silent-Installationen umsetzbar.

Mögliche Syntax (gestartet mit admin Rechten):

msiexec.exe /qn /i C:\absoluterPfad\AGFEO-Dashboard-1.12.0-x86.msi /L*V install.log Hinweis: Die Parameterangabe /L*V erstellt ein Installations-Log und ist optional



Verwendete Pfade und Datenablage im PC-System

Durch Ausführen der Installation und während des Betriebs legt das AGFEO Dashboard Daten in Abhängigkeit des verwendeten PC-Betriebssystems in unterschiedlichen Bereichen ab.

Unter MS Windows Programminstallation: Laufzeit-Daten: Cache-Daten:	C:\Program Files (x86)\AGFE0\Dashboard %USERPROFILE%\AppData\Roaming\AGFE0\Dashboard %USERPROFILE%\AppData\Local \AGFE0\Dashboard
System-Daten über Registry	Bestätigung Datenschutz, letzte Ordnerauswahlen, HK_CURRENT_USER/Software/AGFE0/Dashboard
	Verknüpfungen zu Protokollen (adashboard, tel,) und Dateiendungen (dashboard-account,) HK_CLASSES_ROOT HK_LOCAL_MACHINE (WOW6432Node bei 64bit Systemen!)
Unter Apple MacOS Laufzeit-Daten: Cache-Daten: System-Daten:	~/Library/Application Support/AGFE0/Dashboard ~/Library/Caches/AGFE0/Dashboard ~/Library/Preferences/com.agfeo.Dashboard.plist
Unter Linux Laufzeit-Daten: Cache-Daten System-Daten:	~/.local/share/AGFEO/Dashboard (Laufzeitdaten) ~/.cache/AGFEO/Dashboard (Caches) Spezielle INI-Datei unter ~/.local/share/ (je nach Distribution)

Deinstallation des Programms

Die De-Installation des AGFEO Dashboards kann über die betriebssystemeigenen Funktionen vorgenommen werden. Bei einer De-Installation werden z.B. die Laufzeitdatenverzeichnisse nicht gelöscht. Sollte die Software daher erneut installiert werden, sind i.d.R. weiterhin alle Kontenverbindungen und Daten automatisch wieder vorhanden. Für ein vollständiges Entfernen der Software sind daher die Verzeichnisse der Laufzeit- und Cachedaten, sowie des Registry Schlüssel HK_CURRENT_USER/Software/AGFEO/Dashboard ggf. gesondert zu löschen.

Ein Downgrade auf eine vorige Version ist erst nach De-Installation möglich.



Einrichtung, Erststart und grundsätzliche Bedienung

Beim ersten Start ist zunächst die Verbindung zwischen dem Programm und dem AGFEO TK-System als *Konto* zu definieren.



Hierzu stehen verschiedene Optionen zur Verfügung.

Teil-Automatische Einrichtung

Nach Programmstart wird das lokale Netzwerk automatisch nach Kommunikationssystemen durchsucht. Evtl. Warnmeldungen einer lokal installierten Firewall sind entsprechend zu bestätigen. Sofern ein Kommunikationssystem im lokalen Netzwerk gefunden wurde, wird dieses mit dem Systemnamen und dem Gerätetyp unter *"Systeme im lokalen Netzwerk"* aufgelistet. Zur vollständigen Einrichtung ist hier der Name anzuklicken. Anschließend öffnet sich der vollständige Konto-Einrichtungsdialog, wobei dann zur besonders einfachen Inbetriebnahme einige Eingabefelder bereits passend vorkonfiguriert sind.

Manuelle Dateneingabe

Über die Schaltfläche *"+ AGFEO Kommunikationssysteme"* kann der Konto-Anlegen Dialog auch alternativ manuell aufgerufen werden. In diesem Fall sind alle Angaben manuell einzugeben. Bitte beachten Sie, dass vom AGFEO Dashboard ausschließlich AGFEO TK-Systeme vom Typ "ES" oder "HyperVoice" unterstützt werden.

Anschließend sind nachfolgende Daten korrekt einzugeben bzw. zu ergänzen:

Beschreibung:	aussagekräftiger Name (z.B. <i>Anlage Büro</i>)
Login und Passwort	die Anmeldedaten des jeweiligen Benutzers gemäß <i>Benutzer-Verwaltung</i> der TK-Anlagenkonfiguration (s.o.)
Server:	IP-Adresse oder HostName der TK-Anlage



Port:	Netzwerkport des Zugriffs auf die Anlage
	per Default 80 bei ungesicherter Verbindung
	per Default 443 bei gesicherter SSL-Verbindung (empfohlen)
	die Ports können in der Anlagenkonfiguration angepasst werden.
Verschlüsselte Verbindung	Bei Aktivierung wird die Kommunikation zwischen dem
	Kommunikationssystem und der Software verschlüsselt (empfohlen).

Hinweis:

Es ist sicherzustellen, dass im Normaleinsatz dieser Software jeder Benutzer nur 1x am TK-System angemeldet wird. Der Einsatz mehrerer aktiver AGFEO Dashboard Instanzen, mit derselben Benutzer-Identität wird zu Problemen führen und ist zu vermeiden. Eine doppelte Benutzeranmeldung ist nur bei Nutzung der Remote SoftPhone Funktion im RDP- und Terminal Server-Umfeld erlaubt.

Remote SoftPhone Option für Terminal Server und RDP-Umgebungen:

Optional verfügt das AGFEO Dashboard über eine SoftPhone Funktion, bei der anstelle einer CTI-Steuerung eines physikalischen Endgerätes, direkt über ein am PC angeschlossenes HeadSet mittels SIP-Protokolls über VoIP telefoniert werden kann.

Bei Ersteinrichtung steht im Kontoeinrichtungsdialog mit *+ AGFEO Remote-SoftPhone* eine spezielle Option zur Verfügung, die besonders bei RDP-Sitzungen und/oder Nutzung der Software im Terminal Server Umfeld zum Einsatz kommen kann.

In solchen Umgebungen können Echtzeitdaten wie z.B. von der integrierten SIP SoftPhone Funktion verwendet, vom Rechnersystem nicht immer optimal aufbereitet werden. Sprachprobleme sind die Folge.

Zudem werden am lokalen Rechner angeschlossene USB Devices wie z.B. HeadSet oder Kuando BusyLight nicht vom Terminal Server unterstützt und können somit von diesem auch nicht gesteuert werden.

Die Remote SoftPhone Funktion des AGFEO Dashboard umgeht diese Problematik und bietet folgende Eigenschaften und Vorteile:

- kein Audioaufbereitung direkt am Terminal Server mehr
- keine Remote Audio Funktion des Terminal Servers mehr notwendig
- keine Last-Erhöhung des Terminal Servers mehr
- beste Sprachqualität mit direkter Aufbereitung durch lokale Instanz
- Weitergabe von USB-Ereignissen
- Zugriff und Nutzung externer in der Terminal-Server Sitzung eingebundener Datenquellen (DATEV, ODBC, LDAP, Google Accounts, MS Outlook)
- Nutzung der HeadSet Tasten (Annehmen/Auflegen etc.) wieder möglich
- Nutzung eines Kuando Busylights im Terminal Server Umfeld möglich

Funktionsweise

Zentraler Ansatz der Remote SoftPhone Funktion ist die sog. d*oppelte Instanzierung.* Hierbei wird die Software je Benutzer 2x installiert.



Zunächst ganz normal als "WTS Admin" auf dem Terminal Server und zusätzlich noch je Benutzer auf dem jeweiligen lokalen Computer. Durch den *AGFEO Message Link* kommunizieren dann beide Instanzen automatisch miteinander über das angebundene AGFEO Kommunikationssystem. Und das nicht nur für die Sprachübertragung, sondern auch zur USB-Steuerung.

Die Audioaufbereitung und eigentliche SoftPhone Funktion übernimmt dann immer die Instanz des lokalen Computers. Und damit der Anwender nicht durch zwei Programme durcheinanderkommt, wird die grafische Oberfläche der lokalen Instanz nahezu ausgeblendet. Im Grunde dient es nur noch der SoftPhone Funktion, ist sonst komplett reduziert und wird weitgehend nur von der Hauptinstanz gesteuert.

Voraussetzungen

Ein AGFEO Kommunikationssystem ab der Firmware-Version 3.4 und AGFEO Dashboard ab Version 1.12.0 wird benötigt. Die AGFEO Message Link Funktion kann immer dann aktiviert werden, wenn beide Software-Instanzen auf den identischen Benutzer angemeldet werden und netzwerktechnisch das AGFEO Kommunikationssystem erreichen können.

Einrichtung

Zur Aktivierung der Remote SoftPhone Funktion ist je gewünschten Benutzer am Terminal Server in dessen *SoftPhone Audio-Einstellungen* seiner AGFEO Dashboard Hauptinstanz die entsprechende Checkbox zu aktvieren. Zusätzlich ist im lokal installierten AGFEO Dashboard bei der Erstinstallation das *AGFEO Remote SoftPhone* als <u>einziges</u> Konto anzulegen. Dabei sind identische Login-Daten zu nutzen, so dass die Verbindung dann durch das AGFEO Message Link Verfahren automatisch hergestellt wird.

Einrichtung auf Terminal-Server Instanz:

✓ Verbinden mit Remote-SoftPhone

Abweichendes Mikrophon

Abweichender Lautsprecher

Abweichende Ausgabe Klingelton

Einrichtung auf Instanz des lokalen Rechners (vorige CheckBox noch nicht gesetzt)



Remote-SoftPhone Modus aktiv					
Warte auf Dashboard-Verbindung					
Aktivieren Sie bitte in der entfernten Dashboard-Instanz die Funktion: Einstellungen/SoftPhone Audio/Verbinden mit Remote-SoftPhone					
SoftPhone Audio-Einstellungen					
Abweichendes Mikrophon					
Abweichender Lautsprecher					
Abweichende Ausgabe Klingelton					

WICHTIG:

Außerhalb solcher Terminal Server Umgebungen ist die Remote SoftPhone Funktion nicht notwendig. Bei normalen Anwendungsfällen sollte daher die normale SoftPhone Funktion des AGFEO Dashboard, genannt AGFEO VISOfon, genutzt werden.

Weitere Angaben dazu finden sich im Abschnitt "Arbeiten mit der SoftPhone Funktion des AGFEO VISO*fon"* in diesem Dokument.

Funktionsumfang der Software festlegen:

Bei Kontoeinrichtung kann über die aufgeführten Schalter der Funktionsumfang der Software eingeschränkt werden. Soll z.B. der Kontoinhaber keine *Termine* oder *Gesprächsnotizen* pflegen oder soll die integrierte *Chat-Funktion* nicht genutzt werden, können diese wahlweise deaktiviert werden. Es ist empfohlen hier keine Einschränkung vorzunehmen.

Hinweis zum Schalter "SmartHome":

Alle aktuellen AGFEO Kommunikationssysteme enthalten ab der Firmware-Version 1.5 den AGFEO SmartHomeServer. Dieser dient zur Anbindung an verschiedene Gebäudesteuerungstechnologien. Neben schnurgebundenen Systemen wie KNX/EIB, lassen sich über die AGFEO Kommunikationssysteme vom Typ "ES" und "HyperVoice" funkbasierte Gebäudetechniken wie z.B. EnOcean oder HomeMatic von eQ-3 integrieren. Zur Nutzung ist stets ein zusätzliches Gateway zwischen diesen Systemen und der TK-Anlage notwendig. Weitere Informationen dazu finden Sie im entsprechenden Kapitel "SMARTHOME Widget" weiter unten in dieser Anleitung.

Hinweis zum Schalter "Chat":

AGFEO Dashboard enthält eine integrierte Chatfunktion, über die textbasierte Nachrichten firmenintern genutzt werden können. Zusätzlich wird mit dieser Schalteroption auch die optionale Nutzung eines externen Jitsi Meet Video- und Collaborationdienstes der integrierten AGFEO VISO*fon* Funktion freigeschaltet. Wird diese Chatfunktion deaktiviert, stehen auch die Möglichkeiten des evtl. in der Anlage konfigurierten Jitsi Meet Dienstes im AGFEO Dashboard nicht zur Verfügung. Ebenso



ist dann eine zentrale Funktion des internen Einladungsmanagements ausgeschaltet. Es empfiehlt sich daher die Chat-Option nur in Ausnahmefällen zu deaktivieren.

Versendete Chat Nachrichten werden in der Anlage nicht persistent gespeichert.

Hinweis zum *Chat-Inaktivitäts*-Status:

AGFEO Dashboard kann die Erreichbarkeit des eigenen Benutzers für interne Chat-Nachrichten systemweit an andere angemeldete Instanzen übermitteln. Über einen Auswahldialog kann dieser in Abhängigkeit von PC-Eingaben wie Tastatur und/oder Mausbewegungen entsprechend gesetzt werden. Je kürzer die eingestellte Zeit ist, desto genauer ist dieser Anzeigestatus (Default = 10 Minuten). Wird die Zeit dagegen auf einen längeren Zeitfaktor gestellt, desto weniger lassen sich Rückschlüsse auf eine Benutzeraktivität ziehen. Eine eingestellte Inaktivitäts-Zeit von 8 Stunden, dient somit der Kennzeichnung der durchgängigen Erreichbarkeit im normalen Arbeitszeitumfeld – ohne anderen am System angemeldeten Benutzern die eigene Benutzeraktivität konkret zu signalisieren. Wenn die Auswahl Aktivitäts-Status nicht veröffentlichen gesetzt ist, so ist der Benutzer dagegen dauerhaft im System als "online" gemeldet.

A	AGFEO Dashboard			-		×
		Neue	es Konto AGFEO Kommunikationssysteme	Speichern	Abbre	chen
	Willkommen! Bevor wir loslegen können, legen Sie bitte ein Konto an!		Beschreibung Beschreibung Login Login Passwort Passwort	•		
	+ AGFEO Kommunikationssysteme		Server Por Server 80	t Verschl	lüsseln	
ke	+ AGFEO Remote-SoftPhone		Systema danka 40			
	⊭ Konto aus Datei importieren		Telefonie			
	Systeme im lokalen Netzwerk		Chat Inaktivität nach 10 Minute	en 🔻		
	+ Seggenweg Home (ES522ITup)		SmartHome			
			Kontakt			
			Termin			
			Notiz			

Nach Eingabe aller Daten sind diese durch *Speichern* zu übernehmen.

TK-Suite Client ES Import

Bei Erststart erkennt AGFEO Dashboard eine ggf. vorhandene und bisher genutzte, ältere *TK-Suite Client ES* Softwareinstallation. In einem solchen Fall können über den Ersteinrichtungsdialog vorhandene Daten und Einrichtungskonfigurationen (Konten, Datenbankenanbindung etc.) des TK-Suite Client ES komfortabel und automatisch übernommen werden. Hierzu gehören u.a. alle im TK-Suite Client ES angelegte Benutzeranmeldungen am TK-System, so dass nach Auswahl der *TK-Suite ES Import*



Schaltfläche alle Daten automatisch übernommen werden und das AGFEO Dashboard somit umgehend betriebsbereit und zudem vollständig eingerichtet ist.

Erststart:

Sind abschließend alle Konteneinstellungen korrekt eingegeben und übernommen, stellt nun AGFEO Dashboard eine Verbindung zum Kommunikationssystem her und zeigt eine Standard-Ansicht als Programmfenster.

Kontoaktivität:

Im linken oberen Programmbereich wird hier ein aktives Konto durch einen grünen Anfangsbuchstaben der eingegebenen Kontobezeichnung gekennzeichnet. Wird dieser in rot-orange angezeigt, kann keine Verbindung zum

Kommunikationssystem aufgebaut werden und die Zugangsdaten des Kontos oder die Netzwerkverbindung des PC-Systems sind zu prüfen.

Bei Problemen mit der Verbindung zur Anlage, können im Programmfenster ggf. noch weitere Hinweise ausgegeben werden.

Anbindung an weitere Kommunikationssysteme

Das AGFEO Dashboard kann sich zeitgleich mit mehreren AGFEO Kommunikationssystemen verbinden. Neben einer bestehenden Netzwerkverbindung zu diesen anderen Standorten, ist hierzu für jedes andere Kommunikationssystem ein weiteres *Konto* anzulegen.

Sofern erfolgt, können somit z.B. vorhandene Kontakte, Termine und/oder Notizen standortübergreifend über das AGFEO Dashboard genutzt werden. Die CTI-Steuerung sollte dann ggf. für dieses neue Konto deaktiviert werden (Schalter *Telefonie* auf "aus").

Die Umschaltung der Konten erfolgt durch Klick auf den zentralen Kontobuchstaben. Sind weitere AGFEO Kommunikationssystem-Konten eingerichtet, so wird dazu neben dem Buchstaben ein kleines Symbol angezeigt.

Synchronisation mit TK-Anlage

Alle relevanten Daten werden zentral im Kommunikationssystem abgelegt. Bei Änderungen und beim Programmstart synchronisiert sich das AGFEO Dashboard mit diesem, so dass auch ohne bestehende Verbindung alle internen Daten weiterhin verfügbar sind (offline-Modus).

Sobald wieder eine Verbindung besteht, werden zwischenzeitliche Änderungen, zurück in die Anlage übertragen. Ein aktiver Datenabgleich wird durch einen Aktivitätsbalken unter dem Kontobuchstaben angezeigt.

Hinweis:

Bei jedem Programmneustart wird jeweils ein voller Synchronisationsvorgang gestartet, der alle für den Benutzer relevanten Datensätze aktualisiert. Dies führt auch dazu, dass einige Datensätze wie z.B. ältere Anruflisteneinträge gelöscht werden können, da das Kommunikationssystem solche Daten in Abhängigkeit der DSGVO relevanten Speicherdauereinstellung und dem Gesamtdatenspeichervolumen nur beschränkt vorhält. Sollen spätere Analysen anhand der Anruflisten- bzw. Verbindungsdaten durchgeführt







werden, so sind diese über bestehende alternative Möglichkeiten zu erfassen bzw. zu exportieren und gesondert durchzuführen. Die Anzahl der vom Kommunikationssystem bei einer vollen Synchronisation ausgelieferten Daten ist somit dynamisch und kann daher in der Gesamtanzahl somit von Benutzer zu Benutzer oder von Tag zu Tag variieren. Dies ist kein Mangel, sondern wegen der Datenschutzvorgaben und aus technischen Gründen begründet.

Datenabgleich mit AGFEO-Systemtelefon

AGFEO Dashboard und ein evtl. genutztes AGFEO Systemtelefon gleichen sich untereinander ab. Wird z.B. ein verpasster Ruf über die Benachrichtigungsfunktion am AGFEO Dashboard eingesehen, so deaktiviert sich auch am Systemtelefon die entsprechende Benachrichtigungs-LED. Andererseits verschwindet die Benachrichtigung am AGFEO Dashboard, wenn über das AGFEO Systemtelefon der verpasste Ruf abgefragt wird.

Neben einer stets synchronen Anzeige ist somit auch immer eine freie Wahlmöglichkeit zur beliebigen Umschaltungsquelle (z.B. Software/App/ST) gegeben.

Übersicht der Programmfenster

Das AGFEO Dashboard gliedert sich in drei unterschiedliche Funktionsbereiche.

Ab oberen Bildschirmrand befindet sich die zentrale **CTI-Shortlink-Leiste** (1), bestehend aus dem Kontosymbol, dem *"Lupenfeld"* und einiger Funktions-Symbole. Diese ist zudem in allen Ansichten immer sichtbar. Hierüber lässt sich somit stets eine abgehende Wahl schnell und komfortabel initiieren und CTI-Funktionen steuern.

AGFEO Dasht	board						- 1	
Büro	Q # sucht nad	ch Benutzern 💿 1	Telefon	ST45IP •	Linie Standard	*	Rufprofil Anwesend	. 0
Ľ	Meine Anrufl	liste			Benutzer			0
Telefon	2000) 2014 - 19758	Ning Sing (gan sagar) Ali Sing (gan sagar)	adağı	۲	San Norma and			00
Kalender	en skueline Se 👷 tie te	Sumer Variation	wer Tastert			00		C C
ä	- 9 Maria	NUMATIN'I	est Salee (Øø	e water to	00
Kontakte	y g nade	name/Ferrits	Maga Tagakapi ti Maga	2		de de	O terrete	
r Chat	वेश्वक्र २०१४ पुर्वे क्राइटर	Western Pression	1099399934 9095	a an	0 Marca	0		00
2	· 0 ****	MarcH19965	Sanaen alen Starken		Carlo America Anti-	0 A	Constantion Constantion Contraction	0
	> (2) ⁸⁹⁴⁵⁵	victor (* 1990) Linder (* 1996)	iegos Maeriae V elica		est Compatibulage allog	ě	Stribustowsti	C
AGFEO		Sec. (YY)	Takiwe'i activ			đđ	See Service 21	C

Zentraler Einstellungsdialog:

Am rechten Ende der CTI ShortLink Leiste befindet sich ein zentrales Einstellungsmenü, das über das "Hamburger-Symbol" (aufgerufen werden kann. Hierüber stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

Rückgängig-Funktion

Eine zuvor vorgenommene Eingabe kann Widerrufen werden.



Wiederholen-Funktion

Eine zuvor widerrufene Eingabe wird wiederholt angewendet.

Ansicht-Auswahl (Fensterkonfiguration)

Nahezu alle Ansichten des AGFEO Dashboard sind flexibel einstellbar. Über diese Menü-Funktion kann das Auswahlmenü eingerichteter Fensteransichten aufgerufen werden. Zusätzlich kann hierüber der Zugriff auf den Konfigurationsdialog zum Einrichten und der Verwaltung weiterer Ansichten aufgerufen werden.

Objekt-Verwaltung

Aufruf einer speziellen Verwaltungsansicht aller vorhandenen Kontakte, Termine und Gesprächsnotizen des Kommunikationssystems. U.a. mit der Möglichkeit einer Rechtevergabe oder Import und Exportfunktion.

Papierkorb-Funktion

Ruft den Papierkorb auf, und zeigt zum Löschen markierte Kontaktdetails an, die aus dieser Ansicht heraus dann endgültig gelöscht werden.

Einstellungen-Funktion

Zeigt für den Anwender, während des normalen Betriebs, nachgelagerte Hilfsfunktionen an.

Schaltfläche *HILFE* Ruft dieses Dokument auf.

Beenden des Programms

Beim Klick auf das zum Schließen der Anwendung wird das Programm nicht beendet, sondern auf Symbolgröße minimiert. Über ein eigenes Icon im MS Windows-Systray kann es wieder umgehend aufgerufen werden. Bei Kontextklick auf dieses Programmsymbol können einige Funktionen direkt ausgeführt oder das Programm endgültig beendet werden.

Alternativ kann das Programm unter MS Windows und macOS über die Tastenkombination *STRG+Q* beendet werden.

Abbruch einer Funktion

Soll ein geöffnetes Dialogfenster geschlossen werden, stehen entsprechende *schließen* oder *abbrechen* Dialoge zur Verfügung. Alternativ kann an vielen Stellen des Programms die ESC-Taste verwendet werden, um eine ausgewählte Funktion abzubrechen und/oder zur Grundansicht zu gelangen.

Spezielle Konfigurationsansichten / Editiermodus

Einige Fenster bieten über ein Zahnradsymbol 😳 erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten. Die danach geöffnete Konfigurationsansicht ist nach Vornehmen der gewünschten Einstellung über das dann eingefärbte Symbol 😳 wieder zu schließen.



Maximieren eines Fensters / Größenänderung

Sofern vorhanden, lassen sich bestimmte Fensterdetails durch Auswahl eines Maximierungs-Symbols 🕝 vergrößern und somit ggf. auch im Umfang erweitern oder in der Darstellung verändern.

Das vollständige AGFEO Dashboard Fenster wird durch einen Klick auf das Programm-Symbol (Würfelfront) III im Systray von Windows jeweils maximiert bzw. minimiert.

AGFEO Dashboard Ansichten

Am linken Programmfensterbereich befindet sich eine Symbolleiste (2) in einer Kacheldarstellung, die verschiedene vorkonfigurierte Funktionsansichten zeigt. Diese werden jeweils als Dashboard bezeichnet und lassen sich individuell einrichten.

Das Programmhauptfenster (3) zeigt in Abhängigkeit der Dashboard Konfiguration und Auswahl unterschiedliche (somit wechselnde) Inhalte an.

Voreingestellt sind hier TELEFON-Dashboard Anzeige der eigenen Anrufliste und Status weiterer interner Benutzer des Kommunikationssystems

KALENDER-Dashboard

Aufruf der Terminverwaltung mit grafischer Kalender-Übersicht und einer tabellarischen Terminliste (Agenda).

SMARTHOME-Dashboard

Aufruf der Visualisierungs- und Steuerungsansicht einer vom Kommunikationssystem angebundenen SmartHome Gebäudeinfrastruktur. Ansicht steht in Abhängigkeit von der im Kommunikationssystem hinterlegten Benutzer-Berechtigung.

KONTAKTE

Anzeige aller im System hinterlegter bzw. angebundener Kontakte. Ansicht steht in Abhängigkeit von der in der Kontoeinstellung vorgenommenen Berechtigung zur Benutzer-Nutzung und wird, wenn aktiviert, immer angezeigt.

CHAT/VIDEOKONFERENZ

Aufruf der internen Chatfunktion mit auch Zugriffsmöglichkeit zum Videokonferenzdienst. Ansicht steht in Abhängigkeit von der in der Kontoeinstellung vorgenommenen Berechtigung zur Benutzer-Nutzung und wird, wenn aktiviert, immer angezeigt.

AGFEO Dashboard Ansichten verwalten

Dashboard-Ansichten können individuell gestaltet werden. Dazu ist die Funktion der Ansicht-Konfiguration aufzurufen. Diese Verwaltungsansicht kann auf drei Wege erreicht werden:

- Zentrales Hamburger-Menü 🔍 in CTI ShortLink Leiste, Unterpunkt Ansicht, Ansichten konfigurieren
- Mit Maus für ca. 2 Sekunden direkt auf eines der angezeigten Dashboard-Symbole (z.B. Telefon oder Kalender) klicken



- Gemeinsames drücken der Tasten "RETURN" und "ALT" innerhalb des Programms

KAGFEO Dashb	poard						- 0	×
B·	Q 0	Telefon	ST45IP-LB *	Linie	Standard *	Rufprofil Anw	esend *	
Búro	Keine Favoriten markiert	Akustik	C Hörer 0 Headset	Inkognito	1 00	Anrufschutz	1.00	9
_ ر 8	Telefon	L •			Spalten 2	+ Widget	Fertig	
= Telefon	8 Anrufaufträge			8 Anrufvariante	n			
E 💭 😣 Kalender	Vorname 1 Nachname 1 Info-Text -46 Firma 1 Vorname 2 Nachname 2 Vorname 2 Nachname 2 Firma 2			Variante 1 / LBrueckne	er			
⁼ <u>റ</u> 💈	Lars Brückner Nachfrage Angebot AGFEO A654886LKV67			KulturTour 2019				
	8 Meine Anrufliste			8 Benutzer				
•	28.11.2019 2 10:46 Extern 00492204h, Deutschlar 671:27:24	nd)		Fax	o o to	Default-Gruppe +99 NMunoz	ď	0 0
Kontakte	> 12:39 Extern 00492519r, Deutschlar	nd)			0.0	Umt kast		
4) a 12:26 00:14:56			SH-Sensor401		SH-Sensor402		
	> 4 12:20 Extern 00491523k, Deutschlar 00:05:44			SH-Sensor403		SH-Aktor404 +404		
	12:12 Extern 00499761n, Deutschlar 00:02:41			Gr.Seminarcen		Martin Bülling		
•	11:12 Lars Brückner			Gabriela Fillies	0 e	Martin Bülling		
AGFEO	> ITTT Lars Brückner			Jorg Ellerbrok	ed of a	Schulungsraum		

Neben den Inhalten (genannt *Widgets*), können Dashboards eine eigene Bezeichnung erhalten, ein Symbol zugewiesen oder in der Größe angepasst werden. Über das Verschiebe-Symbol kann die Reihenfolge der Dashboards in der linken Symbolleiste angepasst werden.

Sollen weitere Funktionsansichten (Widgets) hinzugefügt werden, so ist das gewünschte Widget über die entsprechende Schaltfläche + widget hinzuzufügen. Weitere Informationen zu den einzelnen Widgets sind im nächsten Abschnitt (s.u.) dokumentiert.

Neue Dashboard-Ansicht hinzufügen:

Bei aktivem Ansichten verwalten Modus erscheint am Ende der aktuell vorhandenen Dashboard-Symbole ein grünes Plus-Zeichen. Sofern angeklickt, erscheint eine Auswahl vordefinierter Ansichten. Neben leeren Fenstern, die im Nachgang dann entsprechend mit Funktionen zu befüllen sind, stehen auch bereits vordefinierte Ansichten zur Verfügung, sodass die Konfiguration entsprechend direkt und ohne weitere Anpassung vereinfacht vorgenommen werden kann.



- Leer (zweispaltig)

fügt ein leeres Dashboard hinzu, was den horizontalen Programmfenstenbereich zweispaltig ausfüllt. Im Nachgang sind die gewünschten Funktionswidgets hinzuzufügen.

- Leer (dreispaltig)

fügt ein leeres Dashboard hinzu, was den horizontalen Programmfenstenbereich dreispaltig ausfüllt. Im Nachgang sind die gewünschten Funktionswidgets hinzuzufügen.

- Telefon

fügt ein zweispaltiges Dashboard hinzu, was die Widgets Anrufliste und Benutzer enthält.



- Telefon plus Funktion

fügt ein dreispaltiges Dashboard hinzu, was neben den Widgets Anrufliste und Benutzer noch die Widgets Anrufvarianten, Gruppen und Umleitungen enthält.

- Kalender mit Agenda fügt ein zweispaltiges Dashboard hinzu, was die Widgets Agenda und Kalender enthält.
- *SmartHome Übersicht* fügt ein Dashboard hinzu, was alle im Kommunikationssystem evtl. angelegten SmartHome Objekte über das gesamte Programmfenster sortiert darstellt.

Fensterposition anpassen

Innerhalb eines Dashboard können die einzelnen Inhaltsfenster (Widgets) in Abhängigkeit der definierten Spaltenbreite des Dashboard flexibel in der Position verschoben werden. Dazu die jeweilige Titelleiste des Inhaltsfensters (Widget) anklicken und bei weiterhin gedrückter Maustaste an die gewünschte Position verschieben. Werden Widgets "untereinander" abgelegt, kann die einzelne vertikale Größe über Klick und Ziehen der Trennlinie zwischen den einzelnen Widgets bestimmt werden.

Dashboard-Ansicht löschen:

Mit einem Klick auf das rote x im Dashboard Symbol wird bei aktiviertem Ansicht konfigurieren Modus das eingerichtete Dashboard gelöscht.

Dashboard-Ansicht abspeichern und auf andere Instanzen übertragen: Wenn alle Ansichten nach eigenen Vorgaben erstellt sind, empfiehlt es sich diese in einer Datei abzuspeichern. Hierüber kann dann bei Bedarf diese Ansicht jederzeit wieder hergestellt aber z.B. auch auf andere AGFEO Dashboard Instanzen übertragen werden.

Zum Abspeichern und Wiederherstellen ist das zentrale Einstellungsmenü, Unterpunkt *Einstellungen/Benutzeroberfläche übertragen* aufzurufen.



Die exportierte Datei ist unter MS Windows mit dem AGFEO Dashboard verknüpft. Alternativ zum manuellen Wiederherstellen aus der zuvor exportierten Datei, kann die Export-Datei daher auch direkt aufgerufen werden.



Hinweis:

Eine Wiederherstellung überschreibt eine bestehende Ansichtenkonfiguration.

Konfigurationsansicht verlassen

Wenn alle Anpassungen individuell vorgenommen sind, ist zum Speichern und Verlassen des Einstellungsdialogs die Schaltfläche erige anzuwählen. Alternativ dazu kann auch das Symbol eines vorhandenen Dashboards angeklickt werden.

Neue Daten hinzufügen:

Das Kommunikationssystem verwaltet neben Kontaktdaten wie Name, Firma, Rufnummern oder Adressen auch Termin- bzw. Kalenderdaten. Darüber hinaus können Gesprächsnotizen angelegt werden. Das AGFEO Dashboard ermöglicht nicht nur den Zugriff auf diese Daten, sondern auch die Pflege und Neuanlage.



Zum Anlegen von solchen Daten ist das Plus-Zeichen am unteren Rand der linken Symbolleiste auszuwählen. Im nachfolgenden Dialog ist dann der Typ auszuwählen.

Anlegen von Kontaktfavoriten:

Wichtige Kontakte, die z.B. regelmäßig genutzt werden sollen, können als Favorit markiert werden. Hierzu ist z.B. nach einer Suche über das Lupenfeld der CTI ShortLink Leiste direkt im Kontakt das Favoritensymbol 🕇 entsprechend zu setzen.

Hinweis:

Je nach Platzbedarf werden die ersten als Favorit markierten Kontakte automatisch in der CTI ShortLink Leiste unter dem Lupenfeld zum direkten Schnellzugriff aufgelistet. Wenn der Kontakt über kein Bild verfügt, wird dazu ein Initial-Symbol gebildet.

Ein *einfacher* Mausklick ruft den Kontakt auf.

Ein *doppelter* Mausklick ruft die erste im Kontakt hinterlegte Rufnummer an.

AGFEO DesA	Doard						- 0	×
(B)-	Q.mai 0	Telefon	5745# ·	Line	Standard +	Rulproli Are	· brane	-
	AMERIC	Akustik	Ver 0 Headurt	Inkognito	4.000	Anufschutz	4.038	~
<u>ر</u>	Kontakt-Suche dir Investor	Max Mustermann	Q				0	0
Talendar	Automany, Max 😵	AGFEG ADROS	inder & Co KG	ist selv sportiv (Bask sich über gutes Essen interesciert an aktuel an "titu-mule"	etball und Golf; freut. 1 und guten Wein. Ien Themen, weniger	E Algemein	0	Biro
\$		Kommunikation			Ø Termine			0
- Smartherer		Neberatelle	445	G		Keine Termine		
Telefore		Mobil	+43 100 (000000)	0	Ø Wiedervorla	pen		0
4		Testnetz	-	G		Kaine Wiedervorlag	e	
Kontakto		Web	www.agfeo.de	0	Notizen			0
04		E-Mail	whether a grant of a	0		Keine Notizen		
		VolP	+49.3.2 87876878		Ø Verbindunge	-		
		Adressen	Mamericale 17 13647 Belefitig	0	 31.022030 114 04.022030 104 05.122018 114 04.122018 115 04.122018 115 	a Likolow 1 Dwi 1 Dwi 4 Dwi 6 Dwi	Festvetzigesch Festvetzigesch Festvetzigesch Festvetzigesch	dflich dflich dflich dflich
AGFEO								



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Tipp:

Ist ein externer Kontakt als Favorit angelegt und zusätzlich mit einem internen Benutzer (s.u.) verknüpft, so werden über das Symbol in der CTI ShortLinke Leiste auch Status-Informationen dieses Benutzers dargestellt:

Grüner Kreis	im Gespräch
Pfeil	umgeleitet
ausgegraut	aktivierter Anrufschutz (DND)

Mouseover Texte:

Wird mit dem Mauszeiger über das Favoritensymbol gefahren, wird der Kontaktname angezeigt. Ist der Kontakt mit einem anlageninternen Benutzer verknüpft werden ggf. weitere Angaben ausgegeben.

Text in weichen Klammern ()	Anrufschutz aktiv
Text in eckigen Klammern []	abweichendes Rufprofil aktiviert

Tipp:

Kontaktfavoriten werden auch direkt in dem fliegenden Fenster der Telefon-Steuerung (Anrufflaggen-PopUp) nach Klick auf das dortige Stern-Symbol direkt angezeigt und können zum schnelleren Durchführen von Rückfragen bzw. Weiterverbinden komfortabel genutzt werden.

Favoriten verwalten:

Die Reihenfolge der Auflistung in der CTI ShortLink Leiste ist zunächst abhängig von der Reihenfolge der Markierung. Sollen in der CTI ShortLink Leiste andere Kontakte aufgelistet werden, so ist die Position des jeweiligen Kontaktes in der Favoritenlistung zu verändern.

Dazu ist die Kontakte-Kachel aufzurufen. Alle Kontakte werden angezeigt. Mit einem Mausklick auf das Favoritensymbol wird ein Filter gesetzt, damit nur noch Favoritenkontakte angezeigt werden. Hier ist nun der gewünschte Kontakt über das beim Kontaktnamen angezeigte Verschieben-Symbol auszuwählen und in eine "obere Position" zu bringen.

TIPP:

Favoriten können auch in einem eigenen Fenster dargestellt werden. Hierzu kann die *Widget*-Funktion des Programms genutzt werden. Weitere Hinweise sind dem entsprechenden Abschnitt in diesem Dokument zu entnehmen.

Benachrichtigung über neue Ereignisse

Das AGFEO Dashboard kann den Anwender über neue Ereignisse über separate Benachrichtigungs-PopUps informieren. Über den zentralen Einstellungsdialog kann diese Funktion individuell eingestellt werden.



KAGFEO Dashb	poard					-		×
B .	Q # sucht nach Benutzern	Telefon ST45IP-LB *	Linie	Standard *	Rufprofil	Anwesend	٠	
Büro	Keine Favoriten markiert	Akustik C Hörer O Headset	Inkognito	â 💷	Anrufschutz	•1		9
Ľ	Einstellungen	Benachrichtigungen	Telefon-Steuerung					
Telefon	Konten	Telefon-Steuerung	Currelines					
	C Benachrichtigungen	Mini-Status	Gruppieren mi	It				
Kalender	Hotkeys	Benachrichtigungen	Mini-Status					
Q	📸 Zuordnung Benutzer zu Kontakt	Chat	Benachrichti	igungen				
≆ Smarthome	± Daten-Export		Optionen					
	Benutzeroberfläche übertragen		Kontakt-Be	emerkungen anzeigen				
Kontakte	Problembehandlung		Neueste m	nit dem Kontakt verknüpf	te Notiz anzeigen			
~	i Über		Linie anze	igen				
Chat								
AGFEO								

Folgende Benachrichtigungsfunktionen sind aktuell konfigurierbar:

- Telefon-Steuerung (Anrufflaggen-PopUp während eines Anrufs)
- Mini-Status (Zusatzinfo bei Aktivität anderer Anlagen-Benutzer, s.u.)
- Benachrichtigungen (Info zu Anruflistenereignissen z.B. verpasster Ruf, neue Faxbox, neue Voicebox-Nachricht etc.)
- Chat (Eingang einer neuen Chatnachricht bzw. eines VISOfon Terminwunsches)

Gruppieren mit

Jede Benachrichtigung wird durch ein fliegendes Fenster (sog. PopUp-Fenster) einzeln und zunächst voneinander getrennt dargestellt. Über die Gruppieren mit Funktion können diese einzelnen Benachrichtigungsfenster zusammengefasst werden.

Benachrichtigungs-Optionen

Je Benachrichtigungs-PopUp können ggf. weitere Optionen konfiguriert werden.

Mini-Status – Anzeige anderer Benutzeraktivität

Das AGFEO Dashboard reagiert per Default immer auf Aktivität aller

Benutzer200

Benutzer32

anderen Benutzer des Kommunikationssystems. Sobald ein anderer Benutzer aktiv ist (z.B. angerufen wird) öffnet sich ein kleines, zusätzliches PopUp-Fenster. Genannt Mini-Status.

Der Ministatus dient zur schnellen optischen Kennzeichnung und bietet auch grundlegende CTI-Funktionen an, die über dieses PopUp ausgeführt werden können. Der Mini-Status erscheint somit immer nur bei Benutzer-Aktivität.

Folgende Funktionen sind mit dem Mini-Status umsetzbar:

- Erkennen, ob ein Benutzer aktiv telefoniert
 Wichtig z.B. f
 ür eine geplante R
 ückfrage. Lohnt es sich z.B. einen Anrufer zu diesem Benutzer durchzustellen oder nicht?
- Erkennen, ob ein Benutzer gerade angerufen wird



- Optionale Anzeige mit welchem Kontakt der Benutzer gerade spricht oder von wem dieser aktuell angerufen wird.

(HINWEIS: Hierzu muss in dem Kommunikationssystem die Berechtigung "eingeschränkter CTI Status" für den Benutzer deaktiviert bzw. die Freigabe Erweiterter CTI-Informationen konfiguriert sein.)

- Heranholen-Möglichkeit eines beim anderen Benutzer signalisierenden Anrufers
 Hierzu erscheint am Ende des Mini-Status ein pulsierendes Hörersymbol. Ein Klick auf diesen Hörer holt das dort signalisierende Gespräch heran.
- Direkter Zugriff auf Kontaktdaten des Anrufers
 Sofern die Kontaktanzeige nicht eingeschränkt (s.o.) ist, kann durch Klick auf den angezeigten Kontaktnamen die Kontaktdetails eingesehen werden.

Es gelten folgende Farben:

Orange = Benutzer wird gerufen Grün = Benutzer ist aktiv

Einstellen des Mini-Status

Über den Einstellungsdialog können die einzelnen Benutzer ausgewählt werden, die im Mini-Status angezeigt werden sollen. Zum Ausblenden ist je Benutzer die Checkbox abzuwählen.



Die Einstellung kann je evtl. vorhandenem AGFEO-Kommunikationssystem Konto und je Benutzer differenziert vorgenommen werden. Wird die Mini-Status Funktion dagegen über den vorgelagerten Schiebeschalter ausgestellt, ist die Funktion – kontoübergreifend - komplett abgeschaltet.

Folgende Besonderheiten sind zu berücksichtigen:

- Eigene Verbindungen (steuerndes Telefon) werden nicht im Mini-Status dargestellt
- Es wird bei internen Verbindungen immer nur die "ankommende" Richtung dargestellt, damit



- o das Heranholen der Verbindung im Rufzustand möglich ist
- o nicht zwei Einträge (A -> B und B -> A) dargestellt werden

Hotkey-Funktionen (Shortcuts)

Das AGFEO Dashboard unterstützt in direkter Abhängigkeit des Betriebssystems globale und programmeigene Tastenkombinationen (sog. "Hotkey"). Globale Tastenkombinationen stehen auch in anderen Applikationen (z.B. während einer Browsersitzung oder CRM/WaWi-Nutzung, Mailprogrammen etc.) zur Verfügung und dienen somit der besonders schnellen und komfortablen Aktivierung von Programmfunktionen des AGFEO Dashboards auch aus anderen Programmen heraus.

Globale Hotkeys:

Erstes Dashboard	Sprung in das erste AGFE0 Dashboard Hauptfenster
Kontakt-Suche	das Lupenfeld des AGFEO Dashboard wird direkt aufgerufen
Chat	die Chat-Ansicht wird direkt aufgerufen
Anwahl	eine zuvor markierte Rufnummer wird direkt gewählt
Annahme	ein eingehender Anruf wird angenommen
Auflegen	ein bestehendes Gespräch wird beendet (wird diese Funktion bei
	einem eingehenden Ruf betätigt, wird dieser Ruf abgewiesen)

Die Konfiguration der Hotkeys (z.B. "STRG + F12") wird im zentralen Einstellungsdialog vorgenommen. Es ist zu beachten, dass globale Hotkeys ggf. von anderen Programmen überschrieben werden können.

Hotkeys	Wahl markierter Rufnummer
Erstes Dashboard	Markieren Sie in einer Anwendung eine Rufnummer und drücken Sie die
Kontakt-Suche Strg+Umschalt+F12	eingestellte Hotkey-Kombination, um die Wahl der Rufnummer auszulösen.
Chat	Umschalt + Strg + Alt + F12 -
Wahl markierter Rufnummer Strg+F12	
Anruf annehmen	
Auflegen/Anruf abweisen	

Hinweise:

Beachten Sie eine evtl. Abhängigkeit mit einer evtl. am PC-System vorhandenen und aktivierten Fn-Taste! Je nach Systemeinstellung ist eine solche Fn-Taste zusätzlich zu drücken.

Je nach Betriebssystem ist der Einsatz von systemweiten Hotkey- bzw. Shortcut-Funktionen zuvor zu erlauben bzw. zu aktivieren (z.B. unter Apple macOS /Systemeinstellungen/Sicherheit & Datenschutz/Bedienungshilfen).

Weitere Angaben im Bereich "*Sonderfunktionen"* in diesem Hilfe-Dokument.



Arbeiten mit Widgets

Die einzelnen Dashboardfenster können inhaltlich unterschiedlich genutzt werden. Dazu stehen sog. *Widgets* mit unterschiedlichen Funktionen zur Verfügung.

Folgende Widgets stehen aktuell zur Verfügung:

- Benutzer (Status/Präsenz/Aktivität/Schnellwahl/Chatstart)
- Anrufliste (Eigener Benutzer, Voicebox, Faxbox, Mitschnitt, Türbilder)
- Umleitungen
- Gruppen
- Anrufvarianten
- Multifunktionen
- Anrufaufträge
- Favoriten
- AIS Wartefeld
- Kalender
- Agenda
- Notizen
- SmartHome
- Bildbetrachter (Türkamera, Webcam, Standbild)

Neues Widget anlegen:

Zum Anlegen eines neuen Widgets ist der *Ansichten verwalten* Modus (s.o.) innerhalb eines Dashboard-Fensters aufzurufen. Anschließend kann dort über die Schaltfläche + widget das gewünschte Widget ausgewählt werden.

Widgets konfigurieren:

I.d.R. verfügen Widgets über einen eigenen Konfigurationsdialog. Dieser kann im Widget über das Zahnradsymbol ③ aufgerufen werden und ist im Nachgang darüber wieder zu schließen. Der in der Titelleiste angezeigte Titeltext kann je Widget über diesen Dialog individuell angepasst werden. Wird keine eigene Bezeichnung eingetragen, verwendet das AGFEO Dashboard eigene Texte auf Basis des genutzten Widgets. Je nach Widget können weitere Konfigurationsoptionen angezeigt werden.

Benutzer bzw. Konto festlegen:

Innerhalb des widgeteigenen Konfigurationsdialogs kann ggf. auch der Benutzer oder das Konto festgelegt werden. Diese Funktion ist relevant, wenn das AGFEO Dashboard über Anbindungen an weitere AGFEO-Kommunikationssysteme (=mehrere Konten) verfügt oder das AGFEO Dashboard Zugriff auf weitere Benutzer hat. In diesem Fall wird sich die Ansicht der einzelnen Dashboards und Widgets verändern, würde z.B. auf ein anderes Anlagen-Konto umgeschaltet (s.o.) werden. Über die festlegen Funktion der Widget Konfiguration kann alternativ immer die gewünschte Ansicht festgelegt werden, die z.B. auch bei einem Kontowechsel erhalten bleibt. Hierdurch lassen sich dann z.B. zwei Widgets gleichen Typs aber mit sonst

unterschiedlichen

Benutzer festlegen Büro

Inhalten in einem einzigen Dashboard darstellen (z.B. Benutzerstatus Zentrale und Filiale).



Ŧ

TIPP:

Ist das Widget einem Konto oder Benutzer fest zugeordnet und ändert sich bei einer Konto-Umschaltung somit nicht der Inhalt, empfiehlt es sich dem Widget einen eindeutigen Titeltext zuzuweisen.

Benutzer-Widget

Ein zentraler Punkt einer CTI/UC-Software ist es eine Übersicht über andere Benutzer des Telefonsystems zu erhalten. Sind diese angemeldet, erreichbar oder belegt? Ist ein abweichendes Rufprofil aktiv und der Benutzer ist evtl. außer Haus? Um solche und weitere Fragen zu beantworten, Kollegen schnell eine Nachricht zukommen zu lassen oder anrufen zu können, dient das Benutzer Widget.

Es zeigt dazu per Default alle Benutzer des Kommunikationssystems tabellarisch an.

Das Benutzerstatus-Feld gibt Auskunft über:

- Benutzerinitialen, alternativ Kontaktfoto
- Benutzername
- Anrufschutz aktiv (DND) anhand durchgestrichenem Benutzernamen
- Interne Rufnummer
- Chatstatus (angemeldet erreichbar \circ , angemeldet nicht erreichbar \circ , abwesend)
- Abweichendes Rufprofil aktiviert (z.B. Präsenzstatus "unterwegs")
- Umleitung aktiviert →
- Benutzerzustand (BLF-Funktion: frei, rufend, im Gespräch)

Zusätzlich können bestimmte Funktionen über den jeweiligen Benutzerstatus ausgeführt werden. So z.B.:

- Anruf starten, per Mausklick auf das Hörersymbol
- Nachricht erstellen bzw. Videoanruffunktion aufrufen, durch Klick auf das Chatsymbol
- Gespräch vom anderen Benutzer heranholen, durch Klick auf das Hörersymbol

Benutzerstatus mit Kontaktfoto

Zur schnelleren Identifikation kann der Benutzerstatus mit einer Bilddatei angezeigt werden. Dazu ist zunächst für den

gewünschten Benutzer ein neuer externer Kontakt anzulegen, wo zusätzlich ein Bild hinzugefügt wird (s.u.). Anschließend ist der interne Benutzer mit diesem neuen externen Kontakt zu verknüpfen.

Dazu über das zentrale Einstellungssymbol die Einstellungen aufrufen und dort den Menüpunkt Zuordnung Benutzer zu Kontaktaufrufen und über die dortige Kontakt zuordnen Funktion die Verknüpfung vornehmen.



🐣 🛛 Zuordnung Benutzer zu Kontakt



TIPP:

Sobald ein interner Benutzer hierüber eine Bilddatei zugeordnet bekommen hat, wird auch an ausgewählten AGFEO System- und DECT IP Telefonen das Kontaktfoto automatisch mit angezeigt. Zusätzlich wird das Foto auch in der Anrufflagge des AGFEO Dashboard Clients zur vereinfachten Anruferidentifikation dargestellt.

Angezeigte Benutzer auswählen

Über den Einstellungsdialog des Benutzer Widget lassen sich die anzuzeigenden Benutzer über eine Checkbox flexibel einbzw. ausblenden. Zum Ausblenden ist die Checkbox beim Benutzer abzuwählen. Das Deaktivieren der Checkbox Neue Benutzer automatisch hinzufügen empfiehlt sich

immer dann, wenn z.B. eine feste Benutzerdarstellung in diesem Widget angezeigt werden soll (z.B. Benutzeransicht einer Gruppe "Vertrieb" etc.). Per Default wird ein in der Anlage neu erstellter Benutzer einem Benutzerwidget sonst automatisch hinzugefügt und angezeigt.

Reihenfolge festlegen

Über den obigen Einstellungsdialog des Benutzer Widget lassen sich die anzuzeigenden Benutzer sortieren. Hierzu kann die Liste nach Internnummer oder nach Namen sortiert werden.

Zusätzliche Anruferinformation anderer Benutzer konfigurieren

Aus Datenschutzgründen wird im Status eines fremden Benutzers per Default kein weiteres Kontaktdetail wie Name

oder Nummer des jeweiligen Gesprächspartners ausgegeben. Sollte es erforderlich sein, lässt sich dies jedoch in den Benutzereinstellungen des AGFEO Kommunikationssystem individuell freigeben. Sofern der AGFEO Dashboard Benutzer zuvor die Freigabe auf die vollständigen CTI-Daten des anderen Benutzers erhalten hat, wird im Benutzerstatus

zusätzlich der Kontakt bzw. die Rufnummer des fremden Gesprächspartners angezeigt. Durch Klick auf den Kontaktnamen wird anschließend die Detailansicht dieses Kontaktes geöffnet.

TIPP:

Nutzen Sie zur Ansicht von Benutzeraktivität auch die Möglichkeiten des Ministatus (s.o.). Diese Funktion blendet dynamisch andere Anlagenbenutzer als fliegendes Fenster am Bildschirm ein und ermöglicht zudem das Heranholen von Rufen – ohne jedoch das AGFEO Dashboard gleich vollständig öffnen zu müssen.

Anrufliste Widget

AGFEO Kommunikationssysteme verfügen über eine *globale Anrufliste* für alle angeschlossenen Endgeräte und Benutzer. Das AGFEO Dashboard ist in der Lage diese zentral geführte Anrufliste eines Benutzers darzustellen.









Durch die tiefe Funktionsverknüpfung mit dem Kommunikationssystem und die grundsätzliche Möglichkeit des AGFEO Dashboard zur Anbindung an fremde Datenquellen oder Fremdprogramme, ermöglicht das Anruflisten Widget folgende Funktionen:

- Einsicht der vom Benutzer geführten Telefonate mit detaillierten Informationen
- Einsicht von Anruflisteneinträgen anderer Benutzer des TK-Systems
- Anzeige von evtl. Türbildern eines Türrufes
- Anzeige von Kontaktfotos
- Zugriff auf Gesprächsmitschnitte
- Anzeige von Faxnachrichten
- Anzeige und Abhören von Voiceboxnachrichten
- Namensabgleich anhand Kontaktdaten fremder Datenquellen
- Nachträgliche Übergabe der Anruferdaten an Fremdprogramme (z.B. CRM/WaWi etc.)
- Erstellen von Rückrufwünschen bzw. Terminen (Wiedervorlage-Funktion)
- Verknüpfen einer bisher unbekannten Rufnummer zu einem bestehenden Kontakt
- Kontakt-Neuanlage einer bisher unbekannten Rufnummer
- Kopieren der Rufnummer in die Zwischenablage
- Direkte Rückruf- bzw. Wahlwiederholungsmöglichkeit

Die Anrufliste gibt z.B. Auskunft über:

- Geführte Gespräche (ankommende/abgehende Verbindungen; extern/intern)
- Verpasste Gespräche
- Von einem anderen User angenommene Gespräche
- Anzeige der vom Anrufer verwendeten Amtslinie (z.B. gewerblich / privat)
- Klingelereignisse einer Türsprechstelle
- Datum/Tag/Dauer
- Kontaktquelle

Per Default werden *alle* Gespräche des Benutzers tabellarisch mit einer Kurzinformation angezeigt. Jeder einzelne Eintrag zeigt:

- Richtung
- Datum/Zeit
- Gesprächsdauer
- Kontaktname (anhand zentraler Kontakte des Kommunikationssystems oder durch vom AGFEO Dashboard angebundene fremde Kontaktquellen)
- Rufnummer
- Verwendete Amtslinie

Meine Anrufliste

28.11.2019

10:46 00:07:08 Max Mustermann

+49 2204 948 Gewerbe-MSN

Jeder einzelne Zeileneintrag lässt sich durch Klick auf den vorstehenden grauen Pfeil oder Klick in den weißen, unbeschrifteten Bereich aufklappen, so dass weitergehende Informationen eingesehen oder bestimmte Funktionen ausgeführt werden können:

- Richtung
 - gibt die Rufrichtung ankommend bzw. abgehend an


- *Typ* gibt die Herkunftsart des Anrufers z.B. Festnetz, Mobil etc. an
- Angenommen durch
 - Anzeige, sofern ein anderer Benutzer das Gespräch angenommen hat
- Nummer verknüpfen sofern Nummer noch nicht bekannt mit anschließender Neuanlage eines Kontaktes oder Zuweisung zu einem bestehenden Kontakt
- Zur Wiedervorlage, falls Rückrufwunsch bzw. Terminanruf eingetragen werden soll. Hierbei besteht im folgenden Dialog auch die Möglichkeit diesen Wiedervorlagetermin für einen anderen Benutzer des Kommunikationssystems zu erstellen.
- Übergabe an Fremdprogramme über AGFEO Klick bzw. DATEV Klick Funktion.
 Im Beispiel bestehen zwei unterschiedliche Möglichkeiten Anruferdaten weiterzugeben. Einmal über den AGFEO Klick an Lotus Notes und ein anderes Mal an DATEV.

Richtung:	Ankommend	✓ Nummer verknüpfen
Тур:	Festnetz	Zur Wiedervorlage
Linie: Angenommen durch:	SIP Nummer : Benutzer200	🕫 Übergabe an Lotus Notes
-		🙆 DATEV Klick

Symbolik der Anrufliste

Alle geführten Rufe werden entsprechend ihrem Status über ein Farbdreieck dargestellt. Hierbei gelten folgende Festlegungen.

Richtungskennzeichnung:

- < Symbol *nach links* = *ein*gehender Anruf
- > Symbol *nach rechts* = eigener *ab*gehender Ruf

"Pulsierendes" Symbol:

Einige Symbole können grafisch "pulsieren". Dies zeigt an, dass der Benutzer gerade aktiv ist.

Farbkennzeichnung

rot nicht erfolgreich bzw. noch nicht bearbeitet

- orange im Rufzustand
- grün erfolgreich

Beispiele abgehend:

- abgehende Anwahl, nicht erfolgreich (keine Verbindung)
- abgehende Anwahl, noch keine Verbindung (im Rufzustand)
- abgehende Anwahl, erfolgreich (mit Verbindung)

Beispiele eingehend:

- verpasster eingehender Anruf
- Benutzer wird aktuell angerufen
- erfolgreicher eingehender Ruf, selbst angenommen



- ← anderer Benutzer hat Ruf angenommen. durch Aufklappen des Eintrags namentliche Anzeige des Benutzers 69 neue Nachricht auf einer dem Benutzer zugeordneten Voicebox
- 69 bereits abgehörte Voicebox Nachricht
- 8 signalisierender Türruf
- B angenommener Türruf
- R verpasster Türruf

Anrufliste durchsuchen

Über das Lupensymbol in der Titelleiste des Anrufliste Widgets lässt sich die

Anrufliste nach Namen oder nach Nummern durchsuchen. Eingegebene Nummern gelten hierbei als Joker. Sofern ein Eintrag mit dem Suchbegriff beginnt, wird ein Treffer ausgegeben.

Meine Anrufliste

Anrufliste exportieren

Über das Hamburgersymbol in der Titelleiste des Anrufliste Widgets lassen sich die Anruflistendaten entweder in die Zwischenablage oder in eine Datei exportieren.

Export in Datei

Filter

Export in Zwischenablage

Anruflistenfilter

Über den Einstellungsdialog des Anrufliste Widgets können Filteroptionen aktiviert werden. Hierdurch können spezifische Funktionsansichten innerhalb des Anruflisten-Widgets aktiviert werden, so dass nur die jeweils ausgewählten Typen angezeigt werden. Sofern aktiviert, wechselt die vom AGFEO Dashboard vorgeschlagene Widgetbezeichnung, kann jedoch im Konfigurationsdialog angepasst werden.

Anrufliste: Chef		(Ż
● Alle ○ Telefonat ○ Vo	oicemail 🔿 Mitschnitt 🔿 Fax 🔿 Tür	
Alle Abgehend A	nkommend O Verpasst O Verbunden	
Interne Verbindungen		
Einträge mit unterdrückt	er Rufnummer	
✓ Linie anzeigen		
Zeitraum einschränken	Heute	
✓ Benutzer festlegen	Spielan lage U45	Ŧ
Werkstatt T14SIP	Chef	4
Benutzer56		

Aktuell stehen folgende Filter zur Verfügung: Zeile 1:

- Alle
- Telefonat
- Voicemail
- nur reine Telefonanrufdaten werden angezeigt
- Mitschnitt

nur Einträge mit Voiceboxnachricht werden angezeigt nur Einträge mit Gesprächsmitschnitten werden aufgelistet

keine Filterung der Art. Alle Anruftypen werden dargestellt



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Fax nur dem Benutzer zugeordnete Faxboxeinträge anzeigen Tür nur Türanrufe werden angezeigt

Zeile 2:

- Alle
- keine Filterung. Alle Ereignisse werden dargestellt - Abgehend nur abgehende Gespräche werden aufgeführt
- Ankommend nur ankommende Verbindungen werden gezeigt
 - nur verpasste Anrufe werden aufgelistet
- Verpasst - Verbunden nur angenommene Rufe werden angezeigt

Weitere Filtermöglichkeiten:

- Interne Verbindungen
 - Eint.m.unterdr.RNr.
 - Linie anzeigen
 - Zeitraum einschränken
 - Renutzer
 - Auf Linie einschränken
- anzeigen, auch wenn Rufnummer nicht übertragen wurde die benutzte Amtslinie bereits in der Kurzansicht anzeigen nur Einträge von "heute" bzw. max. 365 Tagen anzeigen Angaben zum allg. Synchronisationsumfang (s.o.) sind hierbei zu berücksichtigen legt Konto bzw. Benutzer des Widgets fest
- sofern ein Benutzer festgelegt ist, kann auch auf eine feste Linie gefiltert werden

auch interne Rufe anderer Benutzer auflisten

TIPP:

Es empfiehlt sich feste Widgets zumindest für Voicebox-Nachrichten und (sofern relevant) auch jeweils eine weitere separate Ansicht für im Kommunikationssystem empfangene Faxe und/oder Mitschnitte zu erstellen, damit über diese speziellen Anruflisten-Widgets dann ein direkter Zugriff möglich ist.

Beispiele:

Reines Anruflistenwidget nur für die Voicebox Nachrichten des Chefs:

Voicemail: Chef	$\textcircled{\black}{\bullet}$
○ Alle ○ Telefonat	
Reines Anruflistenwidget nur für die Gesprächsmitschnitte des Chefs:	
Mitschnitte: Chef	\odot
○ Alle ○ Telefonat ○ Voicemail	
Reines Anruflistenwidget nur für die Fax-Nachrichten des Chefs:	
Fax-Dokumente: Chef	8
	U

Anruflisteneinträge löschen

Während des geöffneten Einstellungsdialogs können einzelne Einträge der Anrufliste über das Löschsymbol 😕 gelöscht werden.



Das Ausführen dieser Funktion führt nicht zum Löschen von einer diesem Anruflisteneintrag zugeordneten Fax- oder VoiceBox Nachricht!

Ansicht auf Anruflisteneinträge anderer Benutzer

Sofern der im AGFEO Dashboard Konto ausgewählte aktive Benutzer durch vorige Rechtezuweisung innerhalb des Kommunikationssystems eine Freigabe zum Zugriff auf Anruflisten anderer Benutzer erhalten hat, können diese fremden Anruflistendaten ebenfalls angezeigt werden. Dazu ist die Benutzer festlegen Option im Einstellungsdialog des Anruflistenwidget aufzurufen (s.o.). Anschließend können hier die Benutzer ausgewählt werden, die dem AGFEO Dashboard Benutzer im Kommunikationssystem freigegeben sind. Die Daten können in die eigene Anrufliste integriert oder exklusiv dargestellt werden. Im nachstehenden Bild wird ein Fenster exklusiv nur für die Anrufliste des Benutzers 200 eingerichtet.

Benutzer festlegen	🕒 Büro		*
Chef		Benutzer200	1

Nachträgliche Türbildanzeige

Ist in der Türkonfiguration eines Kommunikationssystems ein Link auf ein Standbild einer Kamera eingetragen, kann über die Anrufliste auch nachträglich auf das Kamerabild zum Zeitpunkt des Tür-Klingelns zugegriffen werden. Unabhängig ob der Türruf verpasst oder angenommen wurde. Dazu werden Türrufe mit einem Türsymbol gekennzeichnet und – wenn für dieses Ereignis ein Kamerabild vorhanden ist – zusätzlich noch ein Kamerasymbol angezeigt. Zum Ansehen des Bildes ist der Anruflisteneintrag zu öffnen. Über die exportieren Funktion, kann das Originalbild auch anschließend auf dem Rechnersystem abgespeichert werden.



TIPP:

Wenn in der Konfiguration des Kommunikationssystems auch ein http-Link auf ein Live-Video (MJPEG-Format) angegeben ist, wird das AGFEO Dashboard bei einem Türanruf auf den Benutzer auch das LiveVideo direkt im Telefonie-Benachrichtigungsfenster (Anrufflagge) anzeigen.



Voicebox Abfrage

Der Anruflisteneintrag zeigt über ein VB-Symbol 🐲 / 🗫 an, ob das das Kommunikationssystem eine Nachricht auf einer dem Benutzer zugewiesenen Voicebox vorliegen hat. Zum Abhören und ggf. weiterverarbeiten ist der Anruflisteneintrag aufzuklappen. Über das Abspielsymbol 🕨 wird die Nachricht über die PC-Lautsprecher wiedergegeben.

Meine Voice-Mails		0		
Heute (Mittwoch)				
✓ ● 09:31 00:00:06		+49 30		
Richtung: Ankommen Typ: Festnetz Linie: Angenommen VB Projekte	d Nachricht Dauer Lös	Neu 00:00 / 00:06 Importieren	 Nummer verknüpfen Zur Wiedervorlage NotesSuche 	

Nachdem eine Voicebox-Nachricht abgehört wurde, wechselt die Farbe des VB-Symbols auf grün (**) und evtl. dem Benutzer zugeordnete AGFEO Systemtelefone werden ebenfalls entsprechend informiert.

Über die Als Neu markieren Funktion kann danach der Zustand zurück auf "Neu – nicht abgefragt" gesetzt werden. Der Voicebox zugeordnete Benutzer erhalten an den AGFEO Systemtelefonen eine neue Benachrichtigung und das Symbol wechselt wieder zurück auf 🕫.

Über die Exportieren Funktion kann die Voicebox Nachricht lokal auf dem PC abgespeichert werden.

Über die Löschen Funktion wird die Nachricht aus dem Kommunikationssystem unwiderruflich gelöscht.

Datenabgleich mit dem Kommunikationssystem

Durch die Synchronisation mit dem Kommunikationssystem ist sichergestellt, dass die Daten stets aktuell sind und ein evtl. genutztes AGFEO Systemtelefon und das AGFEO Dashboard über einen identischen Datenbestand verfügen.

Die Anzahl der bei Programmstart aus der Anlage geladenen Anruflisteneinträge ist jedoch abhängig von der globalen Einstellung innerhalb des Kommunikationssystems. Aus Gründen des Datenschutzes ist hierbei ab Werk eine Speicherdauer innerhalb der Anlage von 60 Tagen voreingestellt. Dieser Wert kann vom Admin des Kommunikationssystems verändert werden.



Umleitung Widget

Über das AGFEO Dashboard hat ein Benutzer Zugriff auf die in dem Kommunikationssystem angelegten Umleitungen. Soll auch über den PC der Umleitungsstatus eines Benutzers eingesehen oder ein/ausgeschaltet werden, so ist im gewünschten Dashboardfenster ein neues Widget vom Typ "*Umleitungen"* zu erstellen.

Per Default werden alle vorhandenen Umleitungen aufgelistet.

Im linken Zeilenbereich wird dabei der betroffene Benutzer (z.B. "Benutzer 15") und die Art der Umleitung (ständig, bei besetzt, bei nichtmelden) angezeigt. Am Ende der Zeile dagegen dann das Ziel der Umleitung (Rufnummer oder Name). Über die jeweilige Schaltfläche kann die einzelne Umleitung flexibel ein/ausgeschaltet werden.

Umleitungen		\odot
Benutzer15 ständig	Benutzer11 #11	
Benutzer200 ständig	Lars Brückner	

Anpassung der Umleitungsansicht

Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Widgets kann die Ansicht konfiguriert und auf persönliche Anforderungen hin angepasst werden.

So können z.B. die dargestellten Benutzer des Kommunikationssystems flexibel ein/ausgeblendet werden, wenn nur bestimmte Umleitungen dargestellt bzw. geschaltet werden sollen. Hierzu ist nach Aktivierung des Konfigurationsmodus je gewünschter Umleitung die Checkbox-Option zu nutzen.

Hinweis:

Angezeigt werden nur Umleitungen, an denen der AGFEO Dashboard Benutzer zuvor über die Rechteverwaltung des AGFEO Kommunikationssystems die Nutzungserlaubnis erhalten hat.

Gruppen Widget

Über das AGFEO Dashboard hat ein Benutzer Zugriff auf die in dem Kommunikationssystem angelegten Rufgruppen.

Folgende Funktionen stehen über das Gruppe Widget zur Verfügung:

- Anzeige Benutzerzugehörigkeit
- Zustand anderer Benutzer (ein/ausgebucht)
- Schalten des eigenen Zustands (ein/ausbuchen)

Per Default werden solche Gruppen angezeigt, in der der im AGFEO Dashboard angemeldete Benutzer auch Mitglied ist. Gruppen, ohne eigene Mitgliedschaft können nicht angezeigt werden.



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Gruppen	\odot
✓ Vertrieb	
Benutzer15	
Benutzer16	
Benutzer17	
• Chef	
> Default-Gruppe	

Die Liste zeigt zunächst nur den jeweiligen Gruppennamen und den eigenen Aktivitätszustand an. Jede Gruppe kann durch einen Klick auf den Namen aufgeklappt werden, um dann den Zustand weiterer Gruppenmitglieder zu sehen.

Hierbei gilt:

- Der eigene Benutzer wird in farbiger Schrift angezeigt
- Ein aktuell in der Gruppe eingebuchter Benutzer wird durch einen blauen Punkt dargestellt.
- Ein aktuell in der Gruppe ausgebuchter Benutzer wird durch einen grauen Punkt dargestellt.

Zum Umschalten des eigenen Gruppen-Zustands ist der Schiebeschalter zu verwenden. Wenn dieser blau gesetzt ist, wird der eigene Benutzer in die Gruppe *ein*gebucht und bei einem Ruf auf die Gruppe ebenfalls signalisieren.

Anpassung der Gruppenansicht

Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Widgets kann die Ansicht konfiguriert und auf persönliche Anforderungen hin angepasst werden.

So können z.B. die dargestellten Gruppen des Kommunikationssystems flexibel ein/ausgeblendet werden, wenn nur bestimmte Gruppen dargestellt bzw. geschaltet werden sollen. Hierzu ist nach Aktivierung des Konfigurationsmodus je gewünschter Gruppe die Checkbox-Option zu nutzen.

Anrufvariante Widget

Zur Verteilung ankommender Rufe verfügt ein Kommunikationssystem über eine *globale Rufverteilung*, die einen eingehenden Ruf auf die gewünschten Benutzer aufteilt. Sollen wechselnde Rufszenarien realisiert werden (z.B. "Tags" andere Benutzer rufen als "Nachts"), so können je Amtslinie weitere Anrufvarianten im Kommunikationssystem erstellt werden.

Das AGFEO Dashboard hat Zugriff auf diese Anrufvarianten und ermöglicht neben einer optischen Aktivitätsanzeige auch das Umschalten, nachdem ein neues Widget vom Typ Anrufvariante angelegt wurde.



Anrufvarianten	Θ
Durchwahl, INX Zentrale	
Variante 1 / Tags	
Variante 2 / Nachts	

Über den jeweiligen Schiebeschalter 💷 kann die Anrufvariante ein/ausgeschaltet werden.

Anpassung der Anrufvariantenansicht

Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Widgets kann die Ansicht konfiguriert und auf persönliche Anforderungen hin angepasst werden.

So können z.B. die dargestellten Anrufvarianten des Kommunikationssystems flexibel ein/ausgeblendet werden, wenn nur bestimmte dargestellt bzw. geschaltet werden sollen. Hierzu ist nach Aktivierung des Konfigurationsmodus je gewünschter Anrufvariante die Checkbox-Option zu nutzen.

Hinweis:

Angezeigt werden nur Anrufvarianten, an denen der AGFEO Dashboard Benutzer über die Rechteverwaltung des AGFEO Kommunikationssystems die Nutzungserlaubnis erhalten hat.

Multifunktionen Widget

Sofern das AGFEO Kommunikationssystem über eingerichtete Multifunktionen verfügt, können diese ebenfalls im AGFEO Dashboard angezeigt und geschaltet werden.

Multifunktionen		\bigcirc
✓ Konto festlegen	HyperVoice	•

Keine Einträge

Anpassung der Multifunktionenansicht

Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Widgets kann die Ansicht konfiguriert und auf persönliche Anforderungen hin angepasst werden.

So können z.B. die dargestellten Multifunktionen des Kommunikationssystems flexibel ein/ausgeblendet werden, wenn nur bestimmte dargestellt bzw. geschaltet werden sollen. Hierzu ist nach Aktivierung des Konfigurationsmodus je gewünschter Multifunktion die Checkbox-Option zu nutzen.

Hinweis:

Angezeigt werden nur Multifunktionen, an denen der AGFEO Dashboard Benutzer über die Rechteverwaltung des AGFEO Kommunikationssystems die Nutzungserlaubnis erhalten hat.



Favoriten Widget

Interne Kontakte des Kommunikationssystems können als Favorit angelegt werden (s.o.). Solche werden automatisch in der CTI ShortLinkLeiste dargestellt. Ergänzend zu dieser auch räumlich begrenzten Darstellung, lassen sich Favoriten in einem eigenen Fenster innerhalb eines Dashboards darstellen. Dazu dient das Favoriten-Widget.

Funktionsweise

Sofern ein anlageninterner Telefonbuch-Kontakt als Favorit definiert ist, erscheint dieser im eingerichteten Favoriten-Widget-Fenster.

Das Favoriten-Widget bietet folgende Möglichkeiten:

- Direkte Anwahl der Standard-Rufnummer
- Einfacher Zugriff auf weitere Rufnummern mit Anwahlmöglichkeit
- Einfacher Zugriff auf weitere Kommunikationswerte (zB Mail etc.)
- Sofern der Anlagenkontakt mit einem internen Benutzer verknüpft (s.o.) ist, auch die direkte Anzeige des Telefon-Aktivitätsstatus (Aktiv, nicht erreichbar etc.) des Benutzers, die Bezeichnung des abweichenden Rufprofils und aktiven Umleitungsstatus.

Favorit direkt anwählen

Zum direkten Anwählen ist der dargestellte Favorit im Widget-Fenster doppelt anzuklicken. Es wird der erste Kommunikationseintrag dieses Kontaktes aufgerufen. Handelt es sich dabei um eine hinterlegte Rufnummer, so wird die Anwahl umgehend gestartet.

Weitere Kommunikationsdetails aufrufen und nutzen

Um Zugriff auf weitere beim Kontakt hinterlegte Kommunikationsdetails zu erhalten, ist dieser über das > Symbol aufzuklappen. Über das Hörersymbol kann eine Anwahl initiiert werden.

Konto festlegen

Dargestellt werden immer die Favoriten eines fest definierten Anlagenkontos. Sofern das AGFEO Dashboard über Verbindungen zu weiteren AGFEO Anlagensystemen verfügt, kann über den Einstellungsdialog des Widgets das gewünschte Konto ausgewählt werden.

Favoriten Position anpassen

Die initiale Reihenfolge dargestellter Favoriten wird wie die entsprechende Anzeige in der CTI ShortLinkLeiste über die vorgenommene Reihenfolge bei Favoriten-Einrichtung bestimmt. Alternativ kann jeder einzelne Listen-Eintrag bei aktiviertem Widget-Einstellungsdialog über das voranstehende Symbol≡ verschoben werden.

TIPP:

Auf Grund der Listenansicht des Widgets empfiehlt sich die Platzierung innerhalb eines 1-Spalten Rasters des AGFEO Dashboards.





Weitere Informationen zur Favoriten-Funktion finden sich weiter vorstehend in diesem Dokument.

Anrufaufträge Widget

Das AGFEO Dashboard kann Listen von abzutelefonierenden Telefonnummern aus einer Datei einlesen und darstellen. Nicht nur CallCenter Mitarbeiter können hierüber regelmäßig z.B. wechselnde Kundenkontakte als *"Anruf-to-do"* erhalten.

Funktionsweise

Eine solche Telefonliste ist z.B. von einer Fremdsoftware zu erstellen und zuvor im AGFEO Dashboard über einen Dateiauswahldialog auszuwählen. Bei jeder Dateiveränderung wird diese Liste vom AGFEO Dashboard erneut eingelesen und dem Benutzer zum Abtelefonieren angeboten. Nach einem erfolgreichen Anruf wird der Eintrag in der Liste markiert, so dass der Benutzer erkennen kann, welche Einträge er schon verarbeitet hat. Es sollte sichergestellt werden, dass die eingetragene Datei entsprechend regelmäßig aktualisiert wird. Eine Veränderung an der Datei unternimmt das AGFEO Dashboard dabei nicht. Es wird nur ein lesender Dateizugriff ausgeführt,

Dateiauswahl

Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Anrufaufträge Widget kann der Speicherort (Laufwerk/Verzeichnis) und Dateiname der zu beobachtenden Liste referenziert werden. Der vollständige Pfad kann von Hand eingegeben oder über entsprechende Symbole durch einen Dateiauswahldialog adder aus der Zwischenablage übernommen werden. Über das Löschensymbol vird die Verknüpfung mit der Datei gelöscht. Bei geöffneten Konfigurationsdialog kann die Bezeichnung des Widgetfensters angepasst werden.

Anrufaufträge		
C:/Users/lbrueckner/Desktop/Anrufauftrag test2.csv		🖿 🖬 🕯 🔽
Vorname 1 Nachname 1 Info-Text Firma 1	+49 521 1234561 🕓	+49 171 1234567
Vorname 2 Nachname 2 Firma 2	+49 521 1234561 🕓	+49 171 1234567

Ist die Liste größer, als das Widgetfenster, ist für eine vollständige Anzeige zu scrollen.

Format der Datei

Die vom AGFEO Dashboard einzulesende Datei hat folgenden Regeln zu entsprechen:

- Textformat
- komma-separiert (CSV)
- UTF8 für korrekte Umlautdarstellung
- 6 Felder, Werte ohne führendes Leerzeichen: Vorname,Nachname,Firma,InfoText,Nummer1,Nummer2

Werden diese Regeln nicht eingehalten, kann die Datei vom AGFEO Dashboard nicht verarbeitet werden. Ggf. wird dann eine Fehlermeldung im Widgetfenster ausgegeben.



Abarbeitungsstatus (x/y)

In der Titelzeile wird hinter der Widget-Bezeichnung die Angabe der bereits erfolgreich getätigten und der noch ausstehenden Kontakte der Datei angegeben. Im Beispiel ist bereits ein Kontakt von 5 vorhandenen bereits abgearbeitet.



Farbkennzeichnung

Mit einem Klick auf das jeweilige Hörersymbol wird die jeweilige Nummer angewählt. Nach erfolgreichem Gespräch wechselt die Symbolfarbe eines Eintrags:

- ► bereits erfolgreich angewählt
- 🕨

noch nicht bearbeiteter Anrufauftrag

Rückmeldung an Fremdsoftware

Die Datei mit den Anrufaufträgen wird vom AGFEO Dashboard ausschließlich lesend verarbeitet. Die symbolische "schon angerufen"-Markierung dient nur der Information des Benutzers. Es findet keine Veränderung der Datei statt. Soll die Fremdsoftware über den getätigten Anruf speziell informiert werden, stehen über die AGFEO Klick Funktion umfangreiche Möglichkeiten zur Verfügung.

AIS Wartefeld Widget

Das in den AGFEO Kommunikationssystemen enthaltene Audio Informations System, kurz AIS, bietet die Möglichkeit Anrufer automatisch anzunehmen und durch eine Ansage zu begrüßen. Das optionale Anruf Management System (AMS), mit der Anrufer eigenständig Auswahlmöglichkeiten durch Nachwahl von Ziffern vornehmen können, ergänzt diese Funktion so, dass eine automatische Zentrale bzw. Anrufersteuerung realisiert werden kann.

Der AIS-Funktion nachgestellt, ist ein Wartefeld, in dem Anrufer mit z.B. Wartemusik gehalten werden, sofern das jeweils nachgelagerte Ziel der AIS Funktion nicht den Anruf direkt entgegennehmen kann.

Das AIS Wartefeld Widget bietet folgende Möglichkeiten:

- Visualisierung der aktiv verbundenen Anrufer der AIS/AMS Funktion der Anlage
- Anzeige von Rufnummer bzw. Kontakt und jeweilige Wartedauer
- Gezieltes Herausholen (PickUp) von Anrufern
- Jeweils getrennt für jede eigene AIS/AMS Funktion konfigurierbar

Nach Hinzufügen eines AIS Wartefeld Widgets in der AGFEO Dashboard Ansicht, ist anschließend der Einstellungsdialog des Widgets aufzurufen.

AIS Wartefeld	
AIS-Profil	Ŧ

Dort ist das darzustellende AIS-Profil über die DropDown-Liste auszuwählen. Ergänzend kann zusätzlich ein eigener Bezeichnungstext eingegeben werden, der in der Titelleiste des Widgets angezeigt wird.



TIPP:

Sollen mehrere Wartefelder vom Anwender eingesehen und genutzt werden, so empfiehlt sich dafür eine eigene, getrennte AGFEO Dashboard-Ansicht anzulegen.

AGFEO Dashb	board						- U	X
S.	Q # sucht nach Benutzern	Telefon	ST45IP-0027 *	Linie	Standard •	Rufprofil Standard	•	
	AGFEO		└ Hörer ○ Headset	Inkognito	÷ ===	Anrufschutz	*	
	AIS-Profil 1 Menu0-45		٢	AIS-Profil 3				•
	00:00:35 Lars ST 45 +		S					
Kalender								
	AIS-Profil 2		Θ	AIS-Profil 4				•
Kontakte								
1								
Chat								

Funktionsweise

Sobald ein Anrufer von der AIS/AMS Funktion des AGFEO Kommunikationssystems angenommen und begrüßt wird, erfolgt eine jeweilige Anzeige innerhalb des dazu aktiven und in den Widget-Einstellungen ausgewählten AIS Profils. Sofern weitere Anrufer vom AIS/AMS angenommen werden, werden diese ebenfalls aufgeführt. Die Zeitangabe stellt die Verbindungszeit des Anrufers dar.

Anrufer gezielt aus AIS/AMS herausholen

Soll ein Anrufer gezielt aus dem AIS/AMS Wartefeld herausgeholt werden, so ist dazu das jeweilige Hörersymbol anzuklicken. Das im AGFEO Dashboard ausgewählte aktive Telefon übernimmt anschließend den Ruf.

Kalender und Agenda Widget

AGFEO Kommunikationssysteme verfügen über eine *zentrale und gruppenfähige Kalenderfunktion* für alle Benutzer. Das AGFEO Dashboard ist in der Lage diese Termindaten entsprechend zu nutzen.

Folgende Terminarten stehen zur Verfügung:

- Erstellen von Videochat-Terminen
- Erstellen von Wiedervorlagen (z.B. Rückrufwünsche)
- Erstellen von Geburtstagsterminen
- Erstellen von allgemeinen Terminen
- Erstellen von privaten Terminen
- Erstellen von Erinnerungen
- Erstellen von Aufgaben

Kalenderdaten können folgenden Status annehmen:

- Bestätigt
- Vorläufig



- Abgesagt
- Zu erledigen
- In Arbeit
- Erledigt

Termine können in unterschiedlichen Ordnern abgelegt werden (s.a. Angaben zur Objekt-Verwaltung). Durch die Zuweisung zu Benutzern oder Ordnern, können Termine jederzeit auch an einzelne Mitarbeiter bzw. -Gruppen "delegiert" werden (s.u.). Über ein integriertes Einladungsmanagement (s.u.) können Zu- und Absagen zwischen den einzelnen Mitarbeitern flexibel visualisiert und gesteuert werden.

Darstellungsvarianten

Kalendereinträge können auf zweierlei Arten angezeigt und genutzt werden:

- Textliste Ansicht im Agenda Widget
- grafisch Ansicht im Kalender Widget

Beide Ansichten ergänzen sich entsprechend, so dass es sinnvoll sein kann auch beide Widgets darzustellen. Das AGFEO Dashboard verfügt per Default daher bereits über ein eigenes Dashboard Fenster "Kalender", in dem beide Widgets nebeneinander aktiviert sind.



KAGFEO Dashb	pard							-		×
G-	Q # sucht nach Benutzern	Telef	fon	ST45IP-LB *	Linie	Standard 👻	Rufprofil	Anwesend	•	
GL	(Akus	stik		Inkognito	â 🗆	Anrufschutz	*		U
ر Talafar	Agenda Q 🖸	Kale	ender	Donnerstag, 5. März 2020		Monat Woch	e Tag <	Heute		\odot
	Termine +	KW10				Do 5. Mrz				
Kalender	Do 05.03.2020 13:00 - 14:00 Neuer Termin mit AGFEO zwecks Klä									
Ģ	Wiedervorlagen 🕂									
Smarthome	Keine Einträge	8:00								
Telefon	Erinnerungen 🔶	9:00								
	Keine Einträge	10:00								
Kontakte	Offene Aufgaben	11:00								
۳۹ Chat	Keine Einträge	12:00								
	Geburtstage 🔶	13:00	Neuer Te	rmin mit AGFEO zwecks Klärung Ku	ndenausstattung					
	Keine Einträge	14:00								
1		15:00								
		16:00								
		17:00								
		18:00								
AGFEO		12.00								

Tipp:

Ein Termin wird zur Platzoptimierung zunächst minimiert dargestellt. Durch Anklicken der Terminbezeichnung wird eine erweiterte Ansicht dargestellt, so dass weitere Termindetails einsehbar sind.



Kalendereintrag hinzufügen

Wird ein neuer Kalendereintrag erzeugt (z.B. über den Ezentralen Neu-Hinzufügen Dialog oder mittels Klicken und Ziehen im grafischen Widget beim fraglichen Tag/Zeitpunkt), so kann ggf. das Ablagekonto und -Ordner (z.B. Allgemein oder privat) zusätzlich ausgewählt werden.

Tipp:

Werden weitere Kalenderordner (z.B. Vertrieb etc.) über die zentrale Objekt-Verwaltung erstellt, so empfiehlt es sich unterschiedliche Farben zu verwenden, da diese dann die Ordner-Herkunft auch darüber optisch eindeutiger kennzeichnen.

Kalenderdaten können einmalig oder wiederkehrende Terminreihen (z.B. täglich, wöchentlich etc.) sein.

Jeder Kalendereintrag kann z.B. zur besseren Identifikation und für eine direkte Anwahlmöglichkeit mit einem oder mehreren Kontaktteilnehmern verknüpft werden.

🗮 Termin bearbeiten *	📕 HyperVoice 📄 Allo	gemein 🔹
Neuer Termin mit AGFEO zwecks Klärung Kundenausstattung	Wo?	
Termin Geburtstag Wie	dervorlage Erinnerung Aufgabe	
Wann		
Ganztägig	Bestätigt Vorläufig	Abgesagt
Beginn 04.10.2021 🗰 10:45	Ende 04.10.2021	
einmaliq 🔻		
Bemerkung		
Teilnehmer 🔤 Video-Chat hinzufüger	Erinnerungen	
Generation AGFEO GmbH & Co.KG	10 Minuten vorher	🗆 nur für mich 🛛 🗙
		•
Papierkorb		Abbrechen Speichern

Video-Chat Termin erstellen

Ist im AGFEO Kommunikationssystem ein zentraler Videochat-Server hinterlegt, so kann ein Termin auch als Video-Chat markiert werden. Dazu ist im Termineditor die Schaltfläche Video-Chat hinzufügen zusätzlich anzuwählen. In diesem Fall wird dies über ein



Kamera-Symbol entsprechend gekennzeichnet und im Termin wird ein individueller Link für den Online-Videochatserverdienst generiert. Über das integrierte Einladungsmanagement können andere Anlagenbenutzer direkt eingeladen werden Dazu sind diese als Teilnehmer einzutragen. Zum Einladen Externer Teilnehmer lässt sich der erzeugte Video-Chat-Link entweder kopieren oder als iCalendar Datei (.ics) exportieren. Anschließend ist dies dann dem externen Teilnehmer z.B. per separater Mail zur Verfügung zu stellen.

Weitere Informationen dazu sind den nachfolgenden Abschnitten Einladungsmanagement und VISO*fon* (s.u.) in diesem Dokument zu entnehmen.

Kalendereintrag editieren

Sofern der Benutzer das Recht am Bearbeiten eines Kalendereintrags des Ablageordners hat, kann dieser auch nachträglich noch editiert werden. Dazu den Termin direkt anklicken. Die Ansicht wird dann nochmals erweitert und weitere Funktionsmöglichkeiten dargestellt. Dort Bearbeiten auswählen.

Angebotsledig	en]	
Angebotsnac	hfrage	
Privat L. E	Brückner	HyperVoice
Morgen 08:0	0	
Nachfrage A1	17G652XY-2021	
Erstellt	Heute 19:41	von L. Brückner
Geändert	Heute 19:41	von L. Brückner
Papierkorb		Bearbeiten

Kalendereintrag löschen

Sofern der Benutzer das Recht am Löschen des Kalendereintrags zugewiesen hat, kann der Eintrag über die vorige Ansicht in den Papierkorb verschoben werden. Zum endgültigen Löschen ist der Papierkorb zu leeren.

Kalendereintrag weiterverarbeiten

In dem vorigen Dialogfenster erscheint am rechten oberen Rand ein Hamburgermenü, das weitere Auswahlmöglichkeiten bietet. Dazu gehören:

- Kalendereintrag im iCalendar Format exportieren (.ics Datei)
- Kalendereintrag drucken
- In Zwischenablage des PC-Systems übernehmen

Flexible Benachrichtigungen // Terminruf

Je Kalendereintrag können Benachrichtigungen konfiguriert werden. Das AGFEO Dashboard informiert dann bei entsprechender Fälligkeit alle Benutzer, die Zugriff auf den Ablageordner haben, über ein separates Benachrichtigungs-PopUp (s.o.).

Flexibles Rechtemanagement

Das Kommunikationssystem verfügt über ein umfangreiches Rechtemanagement für alle relevanten Daten. Über die Zuweisung des Ablage-Ordners (per Default "Allgemein") können die Benutzer bestimmt werden, die Zugriff inkl. der Benachrichtigung erhalten sollen. Somit können alle Termine auch auf andere Mitarbeiter (Benutzer) delegiert oder vom Zugriff ausgeschlossen werden (bei Erstellen eines Termins im privaten Benutzer-Ordner).

Neben den per Default vorhandenen Ordnern Allgemein und Privat können weitere Ordner (z.B. Vertrieb etc.) mit frei konfigurierbaren Benutzerrechten angelegt werden.

,	Als iCalendar exportieren
1	Drucken
1	In Zwischenablage kopie





Diese sind zuvor über die Objekt-Verwaltung mit entsprechenden Rechtezuweisungen der Benutzer anzulegen.

Durchsuchen von Kalendereinträgen

In dem Agenda Widget können Termine über das Lupensymbol anhand einer einzugebenden Suchbezeichnung gefunden werden.

A... Filter

Auswahl der anzuzeigenden Kalenderdaten

Über den Einstellungsdialog des jeweiligen Widgets lassen sich die anzuzeigenden Daten bestimmen. Hierzu können die gewünschten Ordner über die Checkbox beliebig an- bzw. abgewählt werden.

Im Agenda Widget kann zusätzlich je Termintyp der anzuzeigende Zeitraum (z.B. Termine 2 Wochen) definiert werden, um die Anzeige zeitlich einzugrenzen.

Agenda	0	Kalender	•
Ordner-Filter	1	Ordner-Filter	4
📵 Büro		Büro	
Allgemein	1	Allgemein	4
Privat L.Brückner	1	Privat L.Brückner	4
📄 Wiedervorlage L.Brückner	1	Wiedervorlage L.Brückner	4
Spielanlage		Spielanlage	
Allgemein	1	Allgemein	4
Privat ST45	1	Privat ST45	4
Termine 2 Woch	en 🌲	KW48 <u>Mi 27. Nov</u>	
Keine Finträge			

Wochenende-Ausblendung

Durch Anwählen der Ziffersymbole 5 bzw. 7 kann in der grafischen Ansicht des Kalenderwidgets zwischen einer Anzeige mit Wochenende und Anzeige nur Montag-Freitag hin und hergewechselt werden. Die Funktion steht bei der Monats- und Wochenansicht zur Verfügung.

Beispiel: Ansicht mit nur Montag, bis, Freitag:						
Kalender	Montag, 4. Okto	ober 2tag, 8. Oktober	2021 5 7 Monat	Woche Tag <	Heute > 🕒 🙆	
KW40	Mo 4. Okt	Di 5. Okt	Mi 6. Okt	Do 7. Okt	Fr 8. Okt	

Termineinträge am AGFEO Systemtelefon anzeigen

Auch bestimmte AGFEO Systemtelefone (z.B. ST 45, ST 56) und die AGFEO Dashboard Apps erhalten Zugriff auf die Kalenderdaten.

Kalenderdaten werden bei geeigneten Endgeräten im Display dargestellt. Somit können über das AGFEO Dashboard eingetragene Termine wie Rückrufwünsche oder andere Kalenderdaten auch *offline* ohne Nutzung eines PCs oder der SmartPhone Apps eingesehen und genutzt werden.





Dazu ist an dem jeweiligen AGFEO Systemtelefon ein Widget vom Typ Kalender (grafische Darstellung) und/oder vom Typ Termin (Listenansicht) über die zentrale

Anlagenkonfiguration anzulegen.

Sofern an seinem ST und/oder seiner App eingerichtet, erhält der Benutzer somit auch bei ausgeschaltetem PC weiterhin Zugriff auf alle im Kommunikationssystem zentral verwalteten Kalendereinträge.

Einladungsmanagement (Terminbesprechungen planen und verwalten)

Über das Einladungsmanagement des AGFEO Dashboard stehen zur Terminverwaltung folgende Funktionen zur Verfügung:

- Terminbesprechung für interne und externe Kontakte anlegen (planen)
- Erstellen eines Termins im programminternen Kalender
- Versand einer Einladungsinformation an interne Benutzer zu diesem Termin

Handelt es sich darüber hinaus um einen Video-Chat Termin des AGFEO VISOfon (s.u.), so stehen weitere Möglichkeiten zur Verfügung:

- Erzeugen eines Teilnahmelinks zur gesonderten Einladung externer Teilnehmer
- Erzeugen einer iCalendar (ICS) Datei zur Terminintegration in externe Programme
- Zusage des erhaltenen Termins als Rückmeldung an den Einladenden
- Absage des erhaltenen Termins als Rückmeldung an den Einladenden

Voraussetzung

Zur aktiven Information über eine Besprechungstermin-Einladung wird das interne Chat-System verwendet. Sollen somit solche Termineinladungen über das AGFEO Dashboard verschickt werden und der Eingeladene auch die Möglichkeit erhalten eine Rückmeldung an den Einladenden zurück zu senden, so ist eine Aktivierung der programminternen Chat-Funktion obligatorisch. Die Chat-Funktion darf somit in den Konto-Einstellungen des AGFEO Dashboard nicht ausgeschaltet werden!

Wird bei Anlegen eines neuen Kalendereintrags im jeweiligen Termindialog ein oder weitere Teilnehmer hinzugefügt, wird das Einladungsmanagement automatisch aktiviert.

Einladungsmanagement verwenden

Werden bei einem erstellten Kalendereintrag auch ein oder mehrere Teilnehmer hinzugefügt, wird geprüft, ob die Eingeladenen über das Einladungsmanagement direkt erreichbar sind.

Ziel: Andere Anlagenbenutzer

Sofern dabei andere interne Benutzer hinzugefügt wurden, öffnet sich beim Speichern des Termins ein spezieller Informationsdialog der zusätzlich abfragt, ob diesen über das AGFEO Kommunikationssystem eine



Einladungsinformation zugesandt werden soll. Bei Auswahl der Einladung senden Option wird das interne Chat-System verwendet und alle internen Teilnehmer werden darüber automatisch informiert. Wird dagegen die Nicht senden Option ausgewählt, wird bei den internen Benutzern im Kalender ein Termin erstellt, jedoch diese nicht gesondert darüber informiert.



Ziel: Externe Kontakte

Externe Kontakte können über das interne Einladungsmanagement nicht informiert werden. Wird bei einem neu erstellten Kalendereintrag dagegen die Video-Chat hinzufügen Option aktiviert, besteht die Möglichkeit den relevanten VISOfon Teilnahme URL (Link) in die Zwischenablage zu kopieren. Dazu das entsprechende Symbol O anklicken, nachdem der VISOfon Termin erstellt wurde. Anschließend kann dieser terminspezifische Link dann über eine gesonderte Mail mit dem gewünschten Mailprogramm an den externen Kontakt versandt werden. Somit können auch externe Kontakte sehr einfach an einem VISOfon Video-Chat Termin teilnehmen.

Hinweis:

Wird ein neuer Kalendereintrag in einem geteilten Ordner erstellt (z.B. Allgemeiner Ordner), so führt dies zu einer doppelten Ansicht im Kalenderblatt des Benutzers, da die empfangene Einladung jeweils im eigenen privaten Ordner abgespeichert wird.

Einladung annehmen (Termin zusagen)

Eingeladene bekommen nach Einladung einen Termin im privaten Kalender-Ordner erstellt. Ist die Chat-Funktion aktiv und wurde eine Einladung versendet, so erhalten alle Eingeladenen eine entsprechende Chat-Nachricht. Über diese kann der Termin umgehend zugesagt werden. Alternativ ist die Zusage direkt in diesem privaten Kalenderordner vorzunehmen. Solange der Status unbekannt ist, wird dies mit einem ? ausgegeben.

Hinweis: Der Empfänger kann eine Einladung terminlich nicht verschieben.

Einladung abweisen (Termin ablehnen)

Eingeladene bekommen nach Einladung einen Termin im privaten Kalender-Ordner erstellt. Ist die Chat-Funktion aktiv und wurde eine Einladung versendet, so erhalten alle Eingeladenen eine entsprechende Chat-Nachricht. Über diese kann der Termin umgehend abgesagt werden. Alternativ ist die Zusage direkt in diesem privaten Kalenderordner vorzunehmen. Solange der Status unbekannt ist, wird dies mit einem ? ausgegeben.

Einladungsstatus der Personen einsehen Um den Einladungsstatus der eingeladenen internen Benutzer einzusehen bzw. zu kontrollieren, ist der Termin zu öffnen. Die Auflistung der Teilnehmer enthält entsprechende Informationen zum jeweiligen Teilnahmestatus.

Hinweis:

Fehlen bei einem Termin noch Teilnehmer-Rückmeldungen, so wird in der Terminanzeige im Kalender Widget ein ? ausgegeben.



Fälliger Termin

Sofern beim Erstellen die Benachrichtigen Option genutzt wurde, erhalten die dort ausgewählten Benutzer eine entsprechende Benachrichtigung. Handelt es sich um einen



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Video-Chat Termin des AGFEO VISO*fon* kann die Teilnahme auch direkt gestartet werden. Alternativ ist im Kalender Widget der jeweilige Eintrag zu öffnen und dort die Video-Chat beitreten Schaltfläche anzuklicken.

Notizen Widget

Kommunikationssysteme können zentral *Notizen* verwalten und allen Benutzern gleichermaßen zur Verfügung stellen. Das AGFEO Dashboard dient hierbei zur Eingabe und Verwaltung solcher Notizen.

Werden Notizen über die entsprechende Funktion des Kontaktdetail-Dialogs oder während eines Gespräches über das Telefonie-PopUp erstellt, werden diese direkt mit dem passenden Kontakt verknüpft. Auf diese Weise kann bei späteren Anrufen oder zur Vorbereitung bei neuen Anruf ein direkter Zugriff (auch noch vor Rufannahme) auf diese Gespräche erfolgen. Über das flexible Rechtemanagement kann der Zugriff anderer Benutzer bestimmt werden.

Unabhängig dieses Zugriffs durch die Kontaktdetailansicht kann über das Notiz Widget auf alle Notizen zugegriffen werden. Ist eine Notiz mit einem Kontakt verknüpft, wird dieser zusätzlich angezeigt. In der Liste wird neben einer Zusammenfassung auch der Ersteller der Notiz mit aufgeführt. Über das Stiftsymbol kann ein Eintrag bearbeitet, über das Papierkorbsymbol gelöscht werden.



Durchsuchen von Notizen

Über das Lupensymbol der Titelleiste des Notiz Widget kann nach einem individuellen Suchbegriff gesucht werden.

Auswahl anzuzeigender Notizquellen Im über das Zahnradsymbol geöffneten Konfigurationsdialog, lassen sich über eine Checkbox die Quellordner auswählen, die zur Notizanzeige berücksichtigt werden sollen. Auch hier greift das

Notizen: Lars Brückner	•
😢 🌍 Lars Brückner	
Ordner-Filter	1
Büro	
Allgemein	4
Privat L.Brückner	4

AGFEO Dashboard auf die flexiblen Rechtestrukturen des Kommunikationssystems zurück, so dass z.B. nur Notizen der Vertriebsabteilung aufgeführt werden können.



Anzeige von Notizen nur eines bestimmten Kontaktes

Über den geöffneten Konfigurationsdialog des Widgets, lässt sich die Anzeige nur auf Notizen eines bestimmten Kontaktes reduzieren. Hierzu das grüne + Symbol auswählen, um im Nachgang dann einen Kontakt auswählen zu können. Nicht mit dem Kontakt verknüpfte Notizen werden ausgeblendet.

Anzeige einer Notiz direkt beim Ruf

Um schon direkt bei einem Anruf des verknüpften Kontaktes z.B. über die zuletzt besprochenen Themen informiert zu werden, kann im zentralen Einstellungsdialog im Bereich /Benachrichtigung/Telefon-Steuerung eine Option aktiviert werden, so dass dann die letzte vorhandene Notiz schon gleich im Telefonie-PopUp ebenfalls angezeigt wird.

SmartHome Widget

Kommunikationssysteme verfügen über einen integrierten SmartHomeServer für verschiedene Gebäudesteuerungsprotokolle (z.B. KNX, HomeMatic, EnOcean). Das AGFEO Dashboard kann Zugriff auf diese SmartHome Objekte erhalten.

Ç Smarthome

Funktionsumfang

Folgende SmartHome Funktionen sind über das SmartHome Widget möglich:

- Visualisierung

Darstellung aller Objekte mit Status und/oder Wert

- Steuern Ein/Ausschalten von SmartHome Objekten

Folgende SmartHome Objekte stehen im AGFEO Dashboard zur Verfügung:

- SH Szenen
- SH Eingänge z.B. Sensoren, Taster etc.
- SH Ausgänge z.B. Aktoren, Relais etc.

Voraussetzung

Der Benutzer muss im Kommunikationssystem zur Nutzung des SmartHomeServers berechtigt sein. Dies muss zuvor vom admin über die Konfigurationsoberfläche des Kommunikationssystems (Menü /Benutzer-

Einstellungen/Berechtigungen/SmartHome) aktiviert werden.

Bedienung der SmartHome Objekte

Alle angezeigten Aktoren und Szenen können auch geschaltet werden. Der Status gleicht sich mit der AGFEO SmartHome App und AGFEO Systemtelefonen ab. Die Visualisierung der Zustände und das Schalten von SmartHome Objekten erfolgen nur ergänzend zur sonstigen gewohnten Bedienung der Gebäudeinfrastruktur. Durch die Bidirektionalität der technischen Umsetzung ist sichergestellt, dass die normalen Taster etc. weiterhin wie gewohnt vom Anwender bedient werden können und der im Kommunikationssystem angezeigte Status 1:1 dem Gebäudezustand entspricht.

Als Aktor kann bedient werden:

Dimmenüber Schiebebalken 0%-100%Schaltenüber Klick auf Schiebetaster ein/aus



Rollade	über Schaltflächen hoch/runter/stop
Jalousie	über Schaltflächen hoch/runter/stop/Lamelle
Szenen	über Schaltfläche ausführen

Sensorzustände:

Zustände und Werte von im SmartHomeServer eingebundenen Sensoren bzw. SH-Eingängen dienen der statischen Anzeige.

Anpassung der SmartHome Ansicht

Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Widget kann die Ansicht konfiguriert und auf persönliche Anforderungen hin angepasst werden.

So können z.B. die dargestellten SmartHome Objekte des Kommunikationssystem flexibel ein/ausgeblendet werden, wenn nur bestimmte dargestellt bzw. geschaltet werden sollen. Hierzu ist nach Aktivierung des Konfigurationsmodus je gewünschtem SmartHome Objekt die Checkbox-Option zu nutzen.

Per Default werden alle vorhandenen SmartHome Objekte in einer vierspaltigen Ansicht angezeigt.

zeigt alle vorhandenen Räume
zeigt alle vorhandenen Aktoren/Relais/SH-Ausgänge
zeigt alle vorhandenen Sensoren/Taster/SH-Eingänge
zeigt alle vorhandenen Szenen

Verfügt das AGFEO Dashboard über Verbindungen zu weiteren Kommunikationssystemen, werden diese in der Raumspalte ebenfalls aufgeführt. Zur Anzeige einzelner Werte oder Status von Sensoren und Aktoren ist zunächst der gewünschte Raum auszuwählen.

Verwendete Symbolik zur SmartHome Visualisierung

- Raum enthält keinen Aktor
- Raum enthält keinen Sensor
- nicht aktiver Aktor
- nicht aktiver Sensor
- Aktor aktiv bzw. Raum enthält aktiven Aktor
- Sensor hat ausgelöst bzw. Raum enthält ausgelösten Sensor
- Zustand bzw. Wert unbekannt (z.B. wg. Anlagenneustart)

Beispielhafte SmartHome Ansicht

- AGFE0 Dashboard hat Verbindung zu 2 Kommunikationssystemen (genannt SH Wand und Work)
 - Raum KNX des SH Wand Kommunikationssystems ist ausgewählt
 - Angezeigt werden die Aktoren, Sensoren und Szenen dieses Raumes
 - Im Raum Büro und Büro Thomas des Kommunikationssystems Work sind ausgelöste Sensoren



Smarthome Übersicht							0
SH Wand		Aktoren		Sersoren		Szenen	
1	1.4	Dimmen Kanal 1	o <u> </u>	CO2	1.283,80 ppm	szalle Lampen an	Ausfuhren
AGFEO		Schulten Kanal a	- 655 -	Helligkeit	449,00 lx	szalle Lampen aus	Austilitien
Alle Räume		Schalten Raum a	!	Luftleuchte	49%		
EN	**	Schalten Raum b		Strom	0 mA		
Homematic	ж +	kra Jalousie	00000	Temperatur	21,80 °C		
KNX.	80	kneLampe Links	- 100 ×	Wppe Mitte	1		
WORK		kniLampe Mitte	C200 +	Wippe Oben	1		
		hand some finalise	C 100 a	Minute Haday	1		
Andre 1	1.4	watampe neuro		wippe onen	•		
Außen		nyonnie					
Büro							
Biro Thomas	2 9 -						
Enocean							
HomeMatic							
KNX							
	Smartheme Obersicht Sin Stri Wand Sin Stri Wand Nafer Räume N N Sin Sin Sin Sin Sin Sin Si	Smarthene Obersicht Shithend - AGEO Alle Raume EN Homanuté Cock Cock Cock Bior Domas Encocan Homanuté Encocan Enco	Searchann Ghersicht	Sardina Clandad S Si Nano S Si Nano S Si Nano Ale Raune No Raune Non Si Shahen Kanal & III S Shahen Kanal & III Shahen Kanal & III Shahen Kanal & III Shahen Kanal & III Shahen Kanal & IIII Shahen Kanal & IIIII Shahen Kanal & IIIII Shahen Kanal & IIIII Shahen Kanal & IIIII Shahen Kanal & IIIIII Shahen Kanal & IIIIIIIII Shahen Kanal & IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Sature Sender Set Non Sender Set Nond Barnen Kaul 1 CO2 ASEC Sothers Kaul 1 CO2 ASEC Sothers Kaul 1 CO2 ASEC Sothers Kaul 1 CO2 ASE Rame Sothers Kaul 3 Interpretation Non-ensition Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Non-ensition Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Non-ensition Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 VORC Interpretation 3 Sothers Kaul 3 Non-ensition Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Ader 1 Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Non-Insition Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Ros Tonsit Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Ros Consit Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Ros Kaul 3 Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Ros Kaul 3 Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 Ros Kaul 3 Sothers Kaul 3 Sothers Kaul 3 <t< th=""><th>Server Server Server Sand I Server Server Sand I 02 1281.80 ppm ASPEC Server Sand I Weinger 489.00 kz ASPEC Server Sand II Unbucke 495.00 kz Noneres Server Sand II Unbucke 495.00 kz Noneres Server Sand II Weingerster 21.00 rC Work I Weingerster 10.00 rC Work I Weingerster 10.00 rC Non hores I Mediane Excess Weingerster 10.00 rC Non hores I Internet Mediane Internet Mediane Internet Mediane Recent I Internet Mediane Weine Unit Internet Mediane Robinses I Internet Mediane Internet Mediane Internet Mediane Robinses I</th><th>Server Note Server Server S 91 Note Allow Col 1283.80 pcm Sale Lampen and ASFE Shahan Kanal & Note Sale Lampen and Sale Lampen and ASFE Shahan Kanal & Note Sale Lampen and Sale Lampen and ASFE Shahan Kanal & Sale Note Sale Lampen and Sale Lampen and No Shahan Kanal & Sale Note Sale Lampen and Sale Lampen and No Shahan Sale & Sale Shahan Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Shahan Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Notare & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Notare & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & <t< th=""></t<></th></t<>	Server Server Server Sand I Server Server Sand I 02 1281.80 ppm ASPEC Server Sand I Weinger 489.00 kz ASPEC Server Sand II Unbucke 495.00 kz Noneres Server Sand II Unbucke 495.00 kz Noneres Server Sand II Weingerster 21.00 rC Work I Weingerster 10.00 rC Work I Weingerster 10.00 rC Non hores I Mediane Excess Weingerster 10.00 rC Non hores I Internet Mediane Internet Mediane Internet Mediane Recent I Internet Mediane Weine Unit Internet Mediane Robinses I Internet Mediane Internet Mediane Internet Mediane Robinses I	Server Note Server Server S 91 Note Allow Col 1283.80 pcm Sale Lampen and ASFE Shahan Kanal & Note Sale Lampen and Sale Lampen and ASFE Shahan Kanal & Note Sale Lampen and Sale Lampen and ASFE Shahan Kanal & Sale Note Sale Lampen and Sale Lampen and No Shahan Kanal & Sale Note Sale Lampen and Sale Lampen and No Shahan Sale & Sale Shahan Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Shahan Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & No Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Notare & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Notare & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & Sale Sale & <t< th=""></t<>

Bildbetrachter Widget

Über das Bildbetrachter Widget kann das AGFEO Dashboard Bilder unterschiedlicher Quellen direkt im Programmfenster darstellen. Eine automatische Aktualisierungsfunktion bietet bei Online-Abruf die Möglichkeit neue Bilder von einer URL in einem Intervall anzufordern und direkt im Programm darzustellen. Über eine Größenanpassungsfunktion, kann das Anzeigeformat im Widget definiert werden.

Folgende Quellen können hierzu genutzt werden:

- Bilder einer Türkamera
- Bilder einer Überwachungskamera
- Bilder von (öffentlichen) Webcams
- Bild vom lokalen Speichermedium*





* Ohne Intervallabruf

Voraussetzung

Um die größtmögliche Kompatibilität zu erreichen, verarbeitet das AGFEO Dashboard Grafikdateien, die von der Quelle als JPG (Standbild) bereitgestellt und über einen http-Link abrufbar sind.



Intervallabruf

Ist die automatische Aktualisierung eingeschaltet, wird im eingestellten Zeitabstand ein erneutes Bild von dem hinterlegten Kamera-URL abgerufen und im Widget dargestellt. Der kleinste Wert ist hierbei der Zeitwert 1 Sekunde.

Hinweis:

Der Intervallabruf kann bei Online-Abruf einer URL genutzt werden.

Caching umgehen (Default: ein)

Damit stets das jeweils aktuelle, neue Bild vom AGFEO Dashboard aus der eingetragenen Kamera-URL abgerufen wird, nutzt das AGFEO Dashboard bestimmte technische Verfahren. Bei einigen Kamerasystemen führt dies allerdings zu einer Inkompatibilität und das AGFEO Dashboard kann kein Bild abrufen. In solchen Fällen wird eine Zugriffs-Fehlermeldung auf die hinterlegte URL ausgegeben und über die Einstellungen des Widgets sollte dann die Caching-Funktion des AGFEO Dashboard ausgeschaltet werden. Nach Deaktivierung der Funktion, ist sicherzustellen, dass die verwendete Kamera einen korrekten Cache-Header (no-cache...) liefert.



Arbeiten mit Kontakten

Das AGFEO Kommunikationssystem verfügt über einen festen Speicher zur zentralen Ablage und Verwaltung von Kontakten.

Alle dortigen Kontakte können somit in Abhängigkeit einer ebenfalls möglichen Rechtezuweisung von allen Benutzern verwendet werden. Je nach Einstellung können diese sogar an angeschlossenen Endgeräten (wie z.B. AGFEO System- oder DECT IP Telefonen) genutzt werden

Eine besondere Untergruppe von solchen Anlagenkontakten sind *anlageninterne* Benutzer. Kontakte können somit neben externen Personen oder Firmen auch eigenen internen Kollegen oder Endgeräten entsprechen.

TIPP:

Neben anlageninternen Kontakten und den Benutzern können vom AGFEO Dashboard auch fremde Datenquellen genutzt werden. Dazu verfügt das AGFEO Dashboard über umfangreiche Möglichkeiten solche Daten als Ergänzung der eigenen Kontaktbasis zu verwenden. Auf diese Art können über ODBC und LDAP Technologien auch Daten aus ERP/CRM- oder speziellen Branchenprogrammen oder aus MS Outlook, Google Konten und DATEV vom Anwender genutzt werden. Eine doppelte Datenpflege entfällt dann. Weitere Informationen dazu sind dem jeweiligen Abschnitt dieses Dokumentes zu entnehmen.

Das AGFEO Dashboard bietet zwei unterschiedliche Wege Kontakte nutzen zu können:

- Kachel Kontakte-Dashboard
- Lupenfeld in CTI ShortLinkLeiste

Das Kachelsymbol des Kontakte-Dashboard wird im linken Teil des Programmfensters dargestellt und wird immer angezeigt. Nach Auswahl erscheint das Kontaktansicht-Fenster. Über dieses kann auf alle im TK-System vorhandene Kontakte zugegriffen werden.





Seite | 61

Bei Aufruf erscheint eine alphabetisch sortierte Kontaktliste. Der erste Eintrag ist dabei markiert und dessen Inhalt wird im rechten Kontaktdetailfenster dargestellt.

TIPP:

Die Kontaktliste kann manuell über Tastatur oder mit der Maus durchscrollt werden. Nachdem ein Eintrag aus der Liste manuell markiert wurde, kann anschließend durch einfache Tasteneingabe eines Buchstabens an die entsprechende Listenstelle gesprungen werden.

Neue Kontakte/Telefonbuchdaten hinzufügen:

Das Kommunikationssystem verwaltet neben Kontaktdaten wie Name, Firma, Rufnummern oder Adressen auch Termin- bzw. Kalenderdaten. Darüber hinaus können Gesprächsnotizen angelegt werden. Das AGFEO Dashboard ermöglicht nicht nur den Zugriff auf diese Daten, sondern auch die Pflege und Neuanlage.

Um neue Kontakte anzulegen, stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung

- Datenimport (mehrere Datensätze oder einzelne Kontakte)
- Übernahme aus Kontaktdetails angebundener Datenbanken (z.B. ERP/CRM-Software)
- Manuelle Neuanlage

Zum manuellen Anlegen ist das Plus-Zeichen am unteren Rand der linken Symbolleiste auszuwählen. Im nachfolgenden Dialog ist dann Kontakt auszuwählen.

TIPP:

Damit Kalenderfunktionen wie z.B. Wiedervorlagen, Rückrufe etc. korrekt genutzt werden können, ist für jede Kontaktperson ein eigenständiger Kontakteintrag vorzunehmen.

Firmen-Basiskontakt anlegen

Ein Kontakt kann als reiner Firmen-Basiskontakt angelegt werden. Bei einem Anruf von einer ansonsten nicht näher bekannten / hinterlegten Durchwahl, wird in diesem Fall der Firmenkontakteintrag verwendet und um die Durchwahl ergänzt.

Um einen Firmenkontakt anzulegen, ist ein neuer Kontakt zu erstellen, der ausschließlich eine Firmenbezeichnung und dessen Rufnummer nur die Zentralrufnummer mit abschließendem "–" enthält.

Vorname	Name	Bemerkung
GmbH & Co. KG	Position	
ng		
ne	+ Geburtstag setze	n
+49 52144709-	Beschreibung	Index privat geschäftlich 🗴
	GmbH & Co. KG ng me +49 52144709-	GmbH & Co. KG Position ng

Beispiel

Unternehmen: AGFEO GmbH & Co. KG, Rufnummer Zentrale: +49 (521) 44709-0

Anzulegender Firmen-Basiskontakt: Firmenbezeichnung: zB AGFEO GmbH & Co. KG Rufnummer: +49 52144709-





Der Firmen-Basiskontakt darf keine weiteren Data enthalten!

Hinweis:

Die Anzeige anhand eines Firmen-Basiskontaktes für bisher unbekannte Durchwahlen erfolgt nicht nur in der AGFEO Dashboard PC-Software, sondern wird auch von den am Kommunikationssystem betriebenen Endgeräten und der AGFEO Dashboard APP genutzt!

Arbeiten mit dem Lupenfeld / Kontaktsuche

Das Lupenfeld befindet sich in der CTI ShortLink Leiste und ist die zentrale Stelle für den Start einer

Q Name, Nummer, #Benutzer

Anwahl – aber auch aller anderen kontaktrelevanten Funktionen.

Das Lupenfeld ermöglicht u.a.:

- Suche nach Kontakten über Namen (Vor/Nachname, Firmenbezeichnung)
- gezielte Kontaktsuche anhand bestimmter Filterkriterien
- freie Rufnummerneingabe oder Kontaktauswahl zum Starten einer abgehenden Wahl
- Zuordnung einer bisher unbekannten Rufnummer zu einem bestehenden Kontakt
- Hinzufügen einer bisher unbekannten Rufnummer als neuer Kontakt
- Auflistung von internen Benutzern inkl. deren Präsenzstatus
- Start eines Textchats mit einem anderen internen Benutzer
- Start eines Videochats mit einem anderen Benutzer

Tipp:

Um jederzeit schnell einen Kontakt suchen und/oder eine Anwahl starten zu können, sollte die systemweite Hotkey-Funktion zur Aktivierung des Lupenfeldes genutzt werden (s.a. /Einstellungen/Globale Hotkeys).

Kontakte durchsuchen, filtern, direkt anrufen oder Details bearbeiten

Nach Eingabe eines Namens im Lupenfeld werden alle angebundenen Datenquellen durchsucht. Kann der Suchbegriff aufgelöst werden, erscheint eine Trefferliste. Durch Klick auf das Lupensymbol oder durch Eingabe eines , können weitere Filter hinzugefügt und zu einer gezielten Suche genutzt werden. Jede Eingabe entspricht dabei einer *Joker*-Suche. Die Eingabe von z.B. muster findet somit alle Einträge, die den Suchbegriff in einem der Suchfelder enthalten (Mustermann. Musterfrau, etc). Eine



Standard-Suche ohne weitere Filter durchsucht hierbei auch immer alle Einträge, die den Suchbegriff im Namen, Vornamen oder Firma *beginnend* enthalten.

Selbstverständlich kann auch anstelle eines Namens eine Rufnummer eingegeben werden. Ist dabei die Rufnummer einem oder mehreren Kontakten zugeordnet, werden Kontakttreffer angezeigt.



Bei einer bisher unbekannten Rufnummer wird dagegen neben dem Anwahl-Symbol der Zuordnen-Dialog angeboten. Hierdurch kann die eingegebene Rufnummer einem bestehenden Kontakt zusätzlich zugeordnet oder auch ein neuer Kontakt erstellt werden.

Q 99987654	×
AGFEO	
+49 521 99987654	
⊯ Zuordnen	

TIPP:

Ein aufgelöster Suchtreffer kann durch Klick auf das angezeigte Hörersymbol direkt angerufen werden. Soll dagegen der jeweils erste dargestellte Kontakttreffer mit seiner ersten hinterlegten Rufnummer angewählt bzw. verwendet werden, so kann nach Eingabe des Suchbegriffs einfach 2x RETURN gedrückt werden. Das erste RETURN aktiviert hierbei die Kontaktdetailansicht des ersten Treffers, das zweite RETURN löst dann die direkte Anwahl zur Standardnummer aus. Enthält dagegen der erste Kommunikationsdatensatz des Kontaktes nicht die Rufnummer, wird stattdessen das mit diesem Kommunikationsdetail verknüpfte Standardprogramm (z.B. Mail O oder Browser) aufgerufen und diesem das Detail zur Verwendung übergeben. Das dargestellte Symbol wechselt dann entsprechend.

Kontaktdetailansicht

Wird in der Trefferansicht ein Kontakt markiert, erscheint im rechten Programmfensterteil die Kontaktdetailansicht.

AGFEO Dashb	oard							-		×
B -	Q max	8	Telefon	● AGFEO SoftPhon ▼	Linie	Standard 👻	Rufprofil	Standard	Ŧ	•
Büro	AGFED		O Standard	d Mikrofon/Lautsprecher	Inkognito	i —	Anrufschutz	*		
L	Kontakt-Suche	🗙 Favoriten	Max Mustermann						Ø	•
Telefon	Top-Kontakte		AGFEO AGFEO G	mbH & Co KG	ist sehr sportiv (Basket über gutes Essen und d	ball und Golf) freut sich juten Wein. Interessiert	Allgemein		B	Büro
	#45		14.07.196	59	an aktuellen Themen, v	veniger an "life-style".	🔶 Favorit			
Kontakte			Kommunikation			Termine				Ð
re i			Nebenstelle	#45	00	21.12.2020 - Termin Weihnachtskarte absen	den		Ø	O
Chat			Mobil	+49	C	14.07.2021 - Geburtsta Max Mustermann	g		Ø	Ū
			Festnetz	201	C	Wiedervorlage	n			Ð
			Web	www.agfeo.de	0		Keine Wiedervo	orlagen		
			E-Mail	info@agfeo.de	•	Notizen				0
			Festnetz	+49	C	Heute 12:46 von Chef	632120		Ø	O
			Adressen				522120			
						Verbindungen				
				Musterstraße 17 33647 Bielefeld	•	 Gestern 13:09 Gestern 10:20 	Benutzer56	Mc	hil/aeschä	iftlich
\blacksquare				20017 Didicitie		 Gestern 10:11 	Benutzer56	Festn	etz/geschä	iftlich
AGFEO						 Gestern 10:08 	Benutzer56	Festn	etz/geschä	ftlich
						10.12.2020 15:27	L. Brückner	Ma	bil/geschä	ftlich

Es werden alle zum Kontakt zugehörigen Informationen aufgelistet. Dazu gehören:

- Kontaktdaten (Bild, Vor-/Name, Firma, Adressen, Kontakt-Bemerkung etc.)
- Kommunikationsdatensätze (Rufnummern, Mail, Homepage etc.)
- Kalenderverknüpfungen (Geburtstag, Termine, Wiedervorlagen)
- Sonstige Daten (Gesprächsnotizen, geführte Verbindungen)



- Ablageordner (z.B. Allgemein oder Privat etc.) und zugehöriges Konto
- Kennzeichnung als Favorit

TIPP:

Einige dieser Details lassen sich in der Ansicht vergrößern². Die Termine zeigen dann auch "vergangene" Kalendereinträge an, während bei Verbindungen zusätzlich noch die verpassten Anrufe aufgeführt werden.

Darstellung der Datenquelle

Die Kontakteliste zeigt zusätzlich die Herkunft des Kontaktes an. Anlageneigene Kontakte werden anhand der zugewiesenen Ordnerfarbe gekennzeichnet, während Kontakte aus fremden, angebundenen Datenquelle durch Textangabe identifiziert werden.

Beispiel für Farbkennzeichnung des Kontaktordners: Die Ordnerquelle von Max (blau) ist eine andere als die von Martina (rot)



Beispiel für Kontaktauflösung aus einer Anbindung an den DATEV Arbeitsplatz:



TIPP:

Die verwendete Farbe je anlageninternem Ordner kann über die Objektverwaltung des AGFEO Dashboard definiert werden.

Kontakt bearbeiten oder löschen

Über das Stiftsymbol 🧭 am rechten oberen Rand kann der Kontakt bearbeitet werden. Zum Löschen ist dort die Papierkorb-Schaltfläche auszuwählen.

Kontaktbild hinzufügen oder löschen

Im Bearbeitungsmodus kann einem Telefonanlagen-Kontakt ein Kontaktbild zugewiesen werden. Ein Bild dient der weiteren optischen Kennzeichnung des Kontaktes innerhalb verschiedener Ansichten des AGFEO Dashboard. Dazu kann über das Zeichen unter dem Bildplatzhalter entweder eine Grafikdatei (z.B. .jpg, .png) aus einer Datei oder aus der Zwischenablage eingefügt werden. Es empfiehlt sich hierzu ein Kontaktportrait / -Photo oder ein Firmenlogo auszuwählen.





Hinweis:

Ein auf diese Art hinzugefügtes Kontaktbild wird zentral im AGFEO Kommunikationssystem gespeichert und kann zur optischen Identifikation während eines Anrufes auch geeigneten AGFEO Endgeräten automatisch zur Verfügung stehen. In diesem Fall wird somit das Bild ebenfalls während eines Anrufs im Display solcher AGFEO Telefone dargestellt.

TIPP:

Wird ein interner Benutzer mit einem externen Anlagenkontakt verknüpft (s.o.), der auch ein Kontaktbild enthält, so wird auch bei internen Anrufen das Bild im Display geeigneter AGFEO Endgeräte angezeigt und auch im AGFEO Dashboard in diversen Ansichten zur zusätzlichen Benutzer-Identifikation verwendet.

Kontakt zwischenparken

Wird ein zur Bearbeitung geöffneter Kontakt nicht geschlossen, sondern eine andere Ansicht aktiviert, so wird dieser Kontakt für eine spätere Bearbeitung minimiert und "zwischengeparkt". So geparkte Kontakte erscheinen am Ende der linken Dashboard-Kachelansichtenleiste in minimierter Form. Ein Klick auf den Eintrag öffnet diesen wieder im Bearbeitungsmodus. Durch dieses Zwischenparken können aus anderen Ansichten oder Quellen benötigte Informationen schnell und einfach in den Kontakt

übernommen bzw. eingefügt werden, ohne diesen erneut suchen und aufrufen zu müssen

Kontakt weiterverarbeiten

Neben dem Stift/Bearbeiten-Symbol befindet sich je Kontakt ein Auswahlmenü. Über diesen stehen verschiedene Optionen zur Verfügung. So kann man z.B. den ausgewählten Kontakt

- in ein anderes Konto übernehmen
- als VCard exportieren
- in die Zwischenablage kopiert oder
- gedruckt werden

Arbeiten mit internen Benutzern aus dem Lupenfeld

Nach Eingabe von # im Lupenfeld der CTI ShortLink Leiste, werden alle internen Benutzer aufgelistet. Eine zusätzliche Eingabe von Namensteilen filtert diese Ansicht.

Zu jedem aufgelisteten Benutzer wird der Erreichbarkeits-/Präsenz-/Chat- und Videochat-Status aufgeführt.

In Konto übernehmen...

Als VCard exportieren

In Zwischenablage kopie...

Drucken...











Hierbei gilt folgende Symbolik:

Telefonerreichbarkeit:

Benutzer frei, anrufbar

Chatstatus:

(
(

→

- Chat, Benutzer offline
- Chat angemeldet, aber inaktiv
- Chat angemeldet, erreichbar

Allgemeine Informationsangabe:

Benutzer ist umgeleitet

HomeOffice Angabe erscheint, sobald ein abweichendes Rufprofil/Präsenz aktiviert ist Benutzer12 (durchgestrichener Name) Benutzer hat Anrufschutz aktiviert (DND)

Chatnachricht schnell senden

Durch Klick auf das Chatsymbol erscheint ein Dialogfenster. In diesem kann eine Textnachricht eingegeben werden. Diese wird nach Absenden dem Benutzer zugestellt. Ist dieser offline oder inaktiv wird die übermittelte Nachricht zugestellt, sobald er Benutzer wieder online ist.

TIPP:

Eine Chat-Nachricht wird auch während eines aktiven Telefonats oder Videokonferenz zugestellt.

Videokonferenzeinladung versenden bzw. Videochat direkt starten

Durch Klick auf das Videochatsymbol wird die optionale Videokonferenzfunktion des AGFEO VISOfon gestartet. Der jeweilige Zielbenutzer erhält über die Chatfunktion eine Einladung und kann darüber direkt der gestarteten Videokonferenz beitreten.

Hinweis:

Weitere Angaben s.a. im "VISOfon" Abschnitt dieses Dokuments.

Objektverwaltung

AGFEO Dashboard verfügt über eine zentrale Objektverwaltung. Hierüber können z.B. Daten importiert, exportiert, in andere Ordner kopiert oder verschoben oder gelöscht werden. Ebenfalls können umfangreiche Rechte konfiguriert werden, so dass Benutzer bestimmte Kontaktdaten nicht einsehen oder nutzen können. Weitere Angaben sind dem Abschnitt Objektverwaltung dieses Dokumentes zu entnehmen.



- Benutzer im Gespräch
- C Videochat, Benutzer offline
 - Videochat angemeldet, aber inaktiv
- 6 Videochat angemeldet, erreichbar

CTI-Funktionen ausführen

Unter dem Begriff CTI-Funktionen versteht man in erster Linie die Steuerung von Endgeräten und Telefonfunktionen. Das AGFEO Dashboard bietet hierzu umfassende Möglichkeiten, die auf den Systemmöglichkeiten des AGFEO Kommunikationssystem basieren und somit in Abhängigkeit hierzu stehen.

Hierzu gehören z.B.:

- Starten einer abgehenden Wahl aus z.B. manueller Nummerneingabe oder Nutzung vorhandener bzw. fremdvorgehaltener Kontaktdaten
- Anzeige eines eingehenden Rufes
- Datenabgleich mit Kontaktdaten zur evtl. namentlichen Identifikation des Anrufers
- aktive Steuerung einer Gesprächsverbindung (z.B. Abweisen, Vermitteln, Makeln, Konferenz, Heranholen, Halten etc.)
- Auswahl der zu belegenden Amtslinie
- Auswahl der aktiven Wahlregel
- Schalten von Umleitung, Anrufschutz (DND), Rufnummernübertragung (Inkognito)
- Setzen eines Präsenzstatus durch Wechsel von Rufprofil, Anrufvariante oder des Gruppenstatus
- etc.

Je nach Anlagenkonfiguration bzw. Zuweisung von Benutzerrechten stehen evtl. nicht alle genannten Funktionen zur Verfügung.

CTI-Short Link Leiste

Um die wichtigsten CTI-Funktionen schnell und direkt ausführen zu können, verfügt das AGFEO Dashboard am oberen Bildschirmrand über eine entsprechende Funktionsleiste (genannt CTI-Short Link), die zudem in den meisten Programmansichten immer präsent ist. Hierdurch können wesentliche Funktionen immer direkten ausgeführt werden.



CTI-Short Link Leiste anpassen

Die dargestellten Funktionen der CTI Short Link Leiste können über den Ansicht konfigurieren Modus individuell angepasst werden. Nach Aufruf über den zentralen Einstellungsdialog kann diese nach individuellen Wünschen eingestellt werden.

Standard wiederherstellen	≡ Telefon •	≡ Linie ◄	≡ Rufprofil
	= Akustik •	≡ Inkognito •	=

Folgende Konfigurationsmöglichkeiten stehen jeweils zur Auswahl:

	keine Auswahl, Funktion in CTI Short Link Leiste ausgeblendet
Telefon	Auswahl des aktiven zu steuernden Endgerätes
Akustik	Auswahl des Audiodevices (z.B. HeadSet oder Hörer etc.)
Linie	Auswahl der zu belegenden Amtslinie (abgehende Wahl)



Inkognito	Rufnummerunterdrückung (CLIR) ein/aus
Rufprofil	Auswahl des Rufprofil anhand Anlagenkonfiguration
Anrufschutz	Ruhe vor dem Telefon (systemweites DND) ein/aus
Wahlregel	Auswahl der Wahlregel anhand Anlagenkonfiguration

Standard wiederherstellen setzt die CTI Short Link Leiste wieder zurück

Telefon: Aktives Endgerät festlegen

Damit CTI-Funktionen ausgeführt werden können, ist neben einem aktiven Konto (s.o.) als erstes das vom AGFEO Dashboard zu steuernde Endgerät auszuwählen. Dies kann – sofern Bedarf besteht – in der CTI-ShortLink Leiste über die Telefonie-Auswahl angepasst werden.

Akustik: Hörer/HeadSet Auswahl

Verfügt das Endgerät evtl. auch über ein angeschlossenes HeadSet, so kann über die Akustik-Auswahl das gewünschte Gerät aktiviert werden.

Es ist zu beachten, dass nicht jedes Endgerät eine HeadSet-Steuerung zulässt. Je nach Gerätetyp kann zudem im Einstellungsdialog des Kommunikationssystems ggf. das Verhalten bei Start einer abgehenden Wahl festgelegt werden, so dass bei einigen Endgeräten eine Anwahl ohne notwendige Umschaltung mit direkt aktiviertem HeadSet möglich ist.

Linie: Auswahl der zu belegenden Rufnummer einer abgehenden Wahl

Hat der Benutzer Zugriffsrechte auf mehrere im Kommunikationssystem konfigurierte Amtslinien (vergleichbar mit "Amtsrufnummern"), so besteht die Möglichkeit aus diesen eine als abgehende Linie auszuwählen.

Folgende Angaben sind bzgl. der Linienauswahl bei einer CTI-Wahl zu beachten:

- eine im AGFEO Dashboard eingestellte Linienauswahl wird nur bei Rufen berücksichtigt, die auch über das AGFEO Dashboard gestartet werden
- es können nur Linien ausgewählt werden, die dem Benutzer im Kommunikationssystem als erlaubte Linie zugewiesen sind
- die Linienauswahl Standard bedeutet, dass die im Kommunikationssystem beim Benutzer angelegte bevorzugte Linie verwendet wird
- bei Rückruf direkt aus der Anrufliste des AGFEO Dashboard heraus, hat die in der CTI ShortLink Leiste ausgewählte Linienauswahl Vorrang vor der im Kommunikationssystem eingestellten Benutzer-Einstellung Rückrufverhalten aus Anrufliste. Bei unveränderter Linienauswahl (Einstellung Standard) wird dann die vom Anrufer verwendete Linie belegt.

Inkognito: Rufnummerunterdrückung (CLIR)

Über die Inkognito-Funktion kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden Wahlverbindungen unterbunden werden. Solange aktiv, können angerufene Ziele somit die Absendernummer nicht mehr erkennen.



Seite | 68

Hinweis:

Diese Funktion muss von allen beteiligten Amtsprovidern unterstützt werden. Bei einigen Anruferzielen (wie z.B. Notrufzentralen etc.) wird die Unterdrückung amtsseitig nicht berücksichtigt und die Nummer wird trotz aktivierter Inkognito-Funktion angezeigt.

Rufprofil: Umschaltung der Präsenz bzgl. persönlichen Rufzustellung

Jeder Benutzer des Kommunikationssystems verfügt über mind. ein Rufprofil (per Default lautet der Rufprofilnamen anwesend). Über Rufprofile kann ein Benutzer seine eingehenden Telefonate individuell steuern (z.B. zur Voicebox oder Kollegenweiterleiten, nach Extern auf ein Handy etc.). Hierzu können weitere Rufprofile angelegt werden. Das AGFEO Dashboard bietet über die CTI ShortLink Leiste die komfortable Umschaltmöglichkeit der Rufprofile per Mausklick. Die Bezeichnung eines vom Standard abweichend aktivierten Rufprofils wird zudem im AGFEO Dashboard als *Präsenzkennung* im Benutzerstatus angezeigt. Es empfiehlt sich daher weitere, vom Default/"anwesend"-Standardrufprofil abweichende Rufprofile zu erstellen, so dass einerseits die gewünschte Funktion (z.B. Weiterleitung nach Extern), als auch die anderen Anlagenbenutzer die jeweils passende Information (z.B. Urlaub, abwesend etc.) erhalten.

Ändern des Rufprofils

Die Änderung des Rufprofils erfolgt über die Webkonfiguration des Kommunikationssystems. Dazu ist zunächst auf das AGFEO Logo im Programmfenster zu klicken und dann anschließend der Unterpunkt Zur Konfiguration auszuwählen. Es öffnet sich ein Browserfenster, wo dann im Menüpunkt Rufprofil die Einstellungen benutzerbezogen vorgenommen werden können.

Schnelles Umbenennen des Rufprofils

Rufprofile-Bezeichnungen werden anderen Anlagenbenutzern im Besetztstatus-Widget angezeigt. Über die Bezeichnung erhalten also andere



Benutzer eine Erklärung der eigenen Präsenz. Anstelle nun bei einem Änderungswunsch ein neues Rufprofil zu erstellen, kann es sinnvoller sein, einfach nur die aktuelle Bezeichnung anzupassen, da die eigentliche Kommunikationsfunktion (z.B. Anrufer werden direkt zur Voicebox vermittelt), nicht verändert werden soll.

Beispiele:

Rufprofilbezeichnung "Urlaub" -> Wechsel auf "krank" Rufprofilbezeichnung "abwesend" -> Wechsel auf "bin 14h wieder da". Zur Änderung ist im Rufprofil-Umstellungsdialog der CTI ShortLink Leiste das Stiftsymbol auszuwählen.

Anschließend kann die neue Bezeichnung (z.B. "bitte nur VIP Anrufe") eingegeben und mit CR/ENTER bestätigt werden.

Anrufschutz: Ruhe vor dem Telefon (DND – do not disturb, BNS – bitte nicht stören)

Rufprofile (s.o.) ermöglichen eine gezielte Steuerung eines eingehenden Anrufs. Manchmal ist jedoch eine solche intelligente Rufbehandlung nicht notwendig und es soll nur der eigene







Benutzer auf "dauerbesetzt" gesetzt werden. Diese Funktion übernimmt der sog. Anrufschutz. Zum Schalten ist dazu die entsprechende Option in der CTI-Short Link Leiste anzuwenden.

Hinweis:

Ein aktivierter Anrufschutz wird anderen Benutzern optisch angezeigt:

- Im Benutzerstatus des AGFEO Dashboard durch einen durchgestrichenen Namen
- An kompatiblen Systemtelefonen durch eine entsprechende Displayanzeige
- Bei Systemtelefonen über eine ggf. konfigurierte Intern-Taste (BLF)

Wahlregel: Auswahl des aktiven Amtsroutings

Hat der Benutzer Zugriffsrechte auf mehrere im Kommunikationssystem konfigurierte Wahlregeln, so besteht die Möglichkeit aus diesen eine zur Berücksichtigung bei einer abgehenden Wahl auszuwählen.

Folgende Angaben sind bzgl. der Wahlregelauswahl bei einer CTI-Wahl zu beachten:

- eine im AGFEO Dashboard eingestellte Wahlregel schaltet die entsprechende Einstellung des Benutzers in der Anlagenkonfiguration um, und hat somit auch Auswirkungen auf am Endgerät manuell getätigte Anrufe.
- es stehen nur Wahlregeln zur Auswahl, die dem Benutzer im Kommunikationssystem zuvor als aktive Wahlregel zugewiesen sind
- die Wahlregel Standard bedeutet, dass die im Kommunikationssystem beim Benutzer angelegte Default Linie verwendet wird

Wählen / Verbindungsaufbau

Um eine abgehende Verbindung aufzubauen, stehen z.B. nachfolgende Funktionen des AGFEO Dashboard zur Verfügung:

- Freie Rufnummerneingabe durch Eingabe einer beliebigen Nummer im zentralen Lupenfeld der CTI Short Link Leiste
- Kontaktauswahl durch Suche über Lupenfeld.
 Anlagentelefonbuch, externe Datenquellen (MS Outlook, Google, ODBC, LDAP etc.)
- Anlagenbenutzer durch Eingabe des Namens oder der internen Nummer "#..."
- Wählsymbol im internen Benutzerstatus

Zum Starten der Anwahl ist ggf. das dargestellte Hörersymbol anzuklicken.

Je nach Telefontyp und Einstellung wird die Verbindung umgehend vom Endgerät gestartet. Bei einigen Endgeräten (z.B. analoge Telefone) wird dieses zunächst signalisieren, und erst nach Abnehmen des Hörers wird der Ruf zum Ziel aufgebaut.

CTI-Steuerung während eines Anrufs

Die computerunterstützte Telefonie (CTI) steuert das jeweils im AGFEO Dashboard ausgewählte aktive Endgerät. Wird dieses aktiv (z.B. weil ein Anruf eingeht oder weil abgehend telefoniert wird), wird das Telefon-Steuerungs-PopUp als fliegendes Fenster am Bildschirm eingeblendet.

Hinweis:

Die volle CTI-Funktionalität ist nur mit AGFEO Systemtelefonen gewährleistet.



Das Telefon-Steuerungs-Fenster dient der Information und Steuerung des Gespräches. Zum Annehmen ist der grüne Hörer auszuwählen. Zum Abweisen bzw. Auflegen der rote.

Während einer bestehenden Verbindung stehen weitere Funktionen zur Verfügung

Rückfrage: Möglichkeit zum Durchstellen des Gespräches an interne und externe Kontakte bzw. starten eines Rückfragegespräches. Nach Auswahl öffnet sich eine Suchleiste, in der dann über Namen bzw. Nummerneingabe der gewünschte Kontakt ausgewählt und über



ein eingeblendetes Hörersymbol auch direkt angerufen werden kann. TIPP:

Wurden zuvor Kontakt-Favoriten (s.o.) angelegt, so können diese über das in der Suchleiste eingeblendete Stern-Symbol zur vereinfachten Anwahl direkt aufgerufen werden.

Stumm: Mikrofon kurzzeitig abschalten

Tasten: Einblenden einer DTMF-Wahltastatur (MFV) Erstellen: Möglichkeit eine *Gesprächsnotiz* oder

Wiedervorlage zu erstellen. Ist der Anrufer noch nicht als Kontakt angelegt, kann hierbei auch direkt ein neuer Kontakteintrag erstellt werden, ohne das Hauptfenster des AGFEO Dashboard öffnen zu müssen. Bei Auswahl der Wiedervorlagenfunktion kann durch Wechsel des Ablageordners die Wiedervorlage z.B. als Rückrufwunsch auch direkt an einen anderen Benutzer des Kommunikationssystems zugewiesen (delegiert) werden.



Hinweis:

Ggf. ausgegraute Funktionen (z.B. Stumm oder Konferenz etc.) können im aktuellen Rufzustand oder mit dem verwendetem Telefonie-Gerät nicht genutzt werden.

Nachbearbeitung

Ist das Gespräch beendet, wird das Telefon-Steuerung-Fenster noch einige kurze Zeit am Bildschirm angezeigt und erst nach Ablauf dieser Zeit automatisch geschlossen. Dies ermöglicht eine evtl. Nachbearbeitung des Anrufers, indem z.B. eine nachträgliche Gesprächsnotiz noch erstellt oder ein anderer Kollege über diesen Anruf per Wiedervorlage nachträglich (z.B. als Rückrufwunsch etc.) informiert werden soll. Während der Nachbearbeitungszeit pulsiert das Schließen-Symbol im Fenstertiteltext.



Wurde zuvor in dieses fliegende Fenster aktiv reingeklickt, verbleibt das Fenster dauerhaft am Bildschirm, um eine längere Nachbearbeitung des Anrufs zu ermöglichen. In solchen Fällen ist dann zum Ausblenden des Fensters das Schließen-Symbol x auszuwählen.

🔍 Annehmen

Makeln

Ist der Benutzer mit zwei oder mehreren Kontakten zeitgleich verbunden, kann zwischen diesen Verbindungen hin und her geschaltet werden. Für jede Verbindung wird das Telefon-Steuerung Fenster entsprechend erweitert. Die gehaltenen Verbindungen werden durch eine graue Titelleiste dargestellt. Zur Auswahl der gewünschten Verbindung, ist das jeweilige Sprechen-Symbol auszuwählen.

Abweisen

Benutzer32

#32 Intern

Übergabe

Ist der Benutzer mit zwei oder mehreren Kontakten zeitgleich verbunden, kann das gehaltene Gespräch an den aktiven Gesprächspartner übergeben werden. Dazu ist die entsprechende Übergabe-Schaltfläche

auszuwählen. Anschließend wird die eigene Verbindung beendet und die beiden anderen Gesprächspartner zusammengeschaltet.

Konferenz

Zum Durchführen einer Konferenz (die Verbindungen werden zu einer gemeinsamen zusammengeschaltet) ist die Konferenz-Schaltfläche auszuwählen. Nach Herstellen der Konferenz wird die Telefon-Steuerung-

Anzeige zu einer kleineren, funktionsreduzierten Ansicht minimiert. Wird hierbei die Beenden Schaltfläche ausgewählt, wird die Konferenz wieder aufgelöst und der vorige Zustand wieder hergestellt. Durch Auflegen werden zusätzlich alle bestehenden Verbindungen beendet.

Farbkennzeichnung der Verbindungen innerhalb des Telefon-Steuerungs-PopUp

ankommender Ruf aktive Verbindung grün gehaltene Verbindung grau blau aktive Konferenz beendetes Gespräch rot



Rückfrage

👝 Auflegen



🔍 Anrufen

Beendet

Benutzer32

#32 Intern

Erstellen 🗸


VISOfon – das VideoSoftphone von AGFEO

Mit der VISO*fon* Funktionalität werden die CTI/UC Funktionen des AGFEO Dashboard um direkte Sprach- und Videoübertragungsfunktionen erweitert.

Das VISOfon umfasst somit zwei unterschiedliche Funktionen:

- SoftPhone Funktion: als softwarebasiertes, eigenständiges Telefon
- Videofunktion: als Videokonferenz- und Collaboration-Tool

Technisch werden diese beiden Funktionen auf unterschiedliche Art und Weise realisiert:SoftPhone Funktion:SIP Technologie durch direkt integrierte TelefonfunktionalitätVideofunktion:WebRTC Technologie über Webbrowser

Video-Funktionen können auch ohne SoftPhone Nutzung ausgeführt werden. Eine zeitgleiche Nutzung von SoftPhone und Videofunktion ist jedoch nicht vorgesehen.

Voraussetzungen

Die VISOfon Funktionen des AGFEO Dashboard sind lizenzbasiert. Zur Nutzung ist somit eine zusätzliche Freischaltung im Anlagensystem notwendig. Für ausführliche Testzwecke ist eine kostenfreie, zeitlich beschränkte DEMO-Lizenz über die Webkonfiguration des AGFEO Anlagensystems aktivierbar.

Für die *SoftPhone-Funktion* wird ein am PC angeschlossenes, kompatibles Headset benötigt, um z.B. Probleme durch Echo/Hall etc. zu minimieren.

Für die *Video-Funktion* wird zusätzlich eine kompatible Kamera und ggf. ein Chrome- bzw. chromiumbasierter Browser benötigt.

Automatische Einrichtung durch Autoprovisioning des AGFEO Dashboard

Die Einrichtung der VISO*fon* Funktion erfolgt weitgehend automatisiert durch Autoprovisioning des AGFEO Dashboard durch das AGFEO Kommunikationssystem. Als erstes ist dazu im Kommunikationssystem die VISO*fon* Funktion bei den gewünschten Benutzern zu aktivieren.

Rufe abgehend	Rufe ankommend	end Berechtigungen		Freigaben	Individuelle Kennziffe	rn
Benutzer-Einste	llungen 🕜					
Benutzer	Inte	ern-Wahl	Dashboard CTI	VISOfon	TAPI-Wahl	SmartHome
🍐 Benutzer11 [11]		\checkmark				

Hierdurch werden folgende Punkte automatisch im Hintergrund konfiguriert:

- Anlegen eines neuen Endgeräts vom Typ "SIP Intern" mit Namen "AGFEO SoftPhone"
- Zuweisen dieses neuen Endgeräts zu dem Benutzer (ggf. zusätzlich zu einem bereits vorhandenen normalen Telefonendgeräts.)

Meldet sich nun das AGFEO Dashboard an der Telefonanlage an, wird die gesetzte VISOfon Option dem AGFEO Dashboard übermittelt und die SoftPhone Funktionsmöglichkeit wird ohne weitere Konfiguration automatisch aktiviert.





Hinweis:

Sofern ein Benutzer selbst keine VideoChat-Funktion auslösen soll, ist für diesen keine gesonderte Lizenz und Berechtigung notwendig. Auch ohne gültige Lizenz kann jeder Benutzer an einer von einem anderen (berechtigten) Benutzer gestarteten Videokonferenz teilnehmen. Ohne VISO*fon* Berechtigung kann der Benutzer somit nur als eingeladener Teilnehmer einer Videokonferenz folgen und die SIP SoftPhone Funktion steht nicht zur Verfügung.

Technisches Prinzip der VideoChat Funktion

Während die SoftPhone Funktion über die eigenen SIP Möglichkeiten der Anlage abgewickelt wird, ist bei der Video- und Collaborationfunktion technisch gesehen das AGFEO Kommunikationssystem an sich außen vor. Während einer Videokonferenz wird somit kein IP Kanal bzw. Call der Telefonanlage belegt. Bei Nutzung bestimmter Leistungsmerkmale (wie z.B. der Videofunktion oder Screensharing) wird ein performantes PC-System vorausgesetzt.



Zum Herstellen der Videokonferenz und Collaborationfunktionen des AGFEO Dashboard wird ein externer Serverdienst benötigt. AGFEO setzt hierbei auf das open source Projekt JITSI MEET, das in zahlreichen Fachpublikationen besondere Erwähnung findet und zudem datenschutzrechtliche Vorgaben berücksichtigt. Neben öffentlichen, frei zugänglichen JITSI MEET Servern (z.B. meet.jit.si) kann auch ein eigener JITSI MEET Server genutzt werden – was dann eine zusätzliche Unabhängigkeit und erweiterte Sicherheitsanforderungen erfüllt.

Jitsi Meet verfügt aktuell über folgenden wesentlichen Funktionsumfang:

- Verschlüsselte Netzübertragung
- Videokonferenzen mit einem oder mehreren Teilnehmern
- Optionale Einwählbarkeit über Telefonamt für separate Audioübertragung
- Screensharing: Freigabe des Desktops oder bestimmten Fenstern, um anderen Videokonferenzteilnehmern Inhalte zu zeigen
- Integrierte Chat-Funktion, um textbasierte Inhalte mit anderen Teilnehmern zu teilen
- Künstlicher Hintergrund

Je nach verwendeter Jitsi Meet Instanz können die nutzbaren Funktionen auch davon abweichend sein. Die Verwendung eines eigenen Jitsi Meet Serverdienstes ist empfohlen.



Obwohl Jitsi Meet grundsätzlich browserbasiert genutzt werden kann, stehen auch für die komfortable Nutzung mit Smartphones in den verschiedenen Stores entsprechende Jitsi Meet Apps zur Verfügung. Die Nutzung der Video- und Collaborationfunktionen des AGFEO Dashboards steht somit auch mobilen Mitarbeitern zur Verfügung.

Externe Anwender können über Versand der JITSI MEET Links (z.B. durch manuellen URL Versand per Mail) eingebunden werden. Sofern externe Nutzer an einer Videokonferenz teilnehmen, <u>muss</u> die Nutzung eines Chrome- oder chromium basierten Browsers sichergestellt sein, da es sonst zu Übertragungsproblemen aller anderen Teilnehmer kommt

Nähere Angaben können der Webseite des Jitsi Meet open source Projektes entnommen werden (https://jitsi.org/jitsi-meet/).

In Verbindung mit dem AGFEO Dashboard werden die Funktionen bequem direkt aus der CTI-Anwendung heraus gestartet und zusätzlich zum bekannten CTI/UC-Funktionsumfang genutzt.

Das AGFEO Dashboard verfügt dazu über eine integrierte Browserfunktion, so dass Videokonferenzen innerhalb des AGFEO Dashboard Fensters darstellbar sind. Für den vollen Funktionsumfang ist eine separate Browser-Instanz empfohlen.

Hinweis:

Der verwendete Jitsi Meet Server ist vor Benutzung in den allgemeinen Anlageneinstellungen zu konfigurieren. S.a. Angaben unter Voraussetzungen am Anfang dieses Dokumentes.



VISOfon - Arbeiten mit der integrierten Video/Collaborationfunktion auf JITSI Meet Basis

Vorbemerkung:

Sofern in den globalen Einstellungen des Anlagensystems konfiguriert (s.o.), kann neben dem Ausführen von CTI-Funktionen und der SoftPhone Funktion auch die Videokonferenz und Collaboration-Funktionen einer externen JITSI MEET Instanz angesprochen werden.

Neben frei zugänglichen JITSI MEET Servern (z.B. meet.jit.si) kann dazu auch eine eigene Instanz aufgebaut werden. AGFEO ist für die Bereitstellung dieses Dienstes oder evtl. sich daraus ergebender Problematiken (wie z.B. mangelhafter Verfügbarkeit, Qualität oder Übertragungsprobleme) nicht verantwortlich.

Weitere Angaben hierzu sind auch dem vorigen Abschnitt des Dokumentes zu entnehmen.

Anwenden des gewünschten Browsers

Die eigentliche Videokonferenz- und Collaborationfunktionalität wird durch den externen Jitsi Meet Server angeboten und dann über ein Browserfenster als Webseite dargestellt. AGFEO Dashboard verfügt dazu über eine integrierte Browserfunktion zur Darstellung der Jitsi Meet Inhalte und Funktionen. Alternativ kann auch ein externer (separat lokal installierter) Browser verwendet werden.

Je nach Browser stehen unterschiedliche Leistungsmerkmale zur Verfügung:

Integrierte Browserfunktion -> mit Screensharing, <u>mit</u> aktiver Präsenzumschaltung Externer Browser -> <u>zzgl. Prg.</u>-Sharing, <u>ohne</u> aktive Präsenzumschaltung

Bei Starten der Videokonferenzfunktion wird zunächst die integrierte Browserfunktionalität des AGFEO Dashboard aufgerufen. Um neben des Teilens des vollen Bildschirms auch gezielt nur einzelne Programme übertragen zu können (Programm- bzw. Applicationsharing), besondere Funktionen zu starten (wie z.B. künstliche Kamerahintergründe nutzen zu können), ist der externe Browser zu nutzen.

Dazu ist der jeweils beim Start einer Videokonferenz generierte Link zusätzlich die STRG-[MS Windows], ALT- (Apple MacOS) oder CTRL- (Linux) Taste gedrückt zu halten. Ein im PC-System installierter Chrome-Browser wird dazu vom AGFEO Dashboard bevorzugt gestartet. Wird vom AGFEO Dashboard dagegen kein Chrome Browser gefunden, wird der Systembrowser verwendet.

Aktive Präsenzsteuerung

Um während einer aktiven Videokonferenz nicht durch ein signalisierendes Telefon gestört zu werden, wird für den eigenen Benutzer der Präsenzstatus vom AGFEO Dashboard aktiv gesteuert. Dazu wird beim Starten der Videokonferenz der Anrufschutz des Benutzers aktiviert und automatisch wieder ausgeschaltet, sobald das Videokonferenzfenster bei Beenden geschlossen wird.





Evtl. Anrufer erhalten somit ein besetzt und werden ggf. auch als verpasster Anruf in die Anrufliste eingetragen. Der telefonische Anrufschutz kann jederzeit noch manuell umgeschaltet werden.

Im Benutzerstatus des AGFEO Dashboard und bei geeigneten Systemendgeräten wird die telefonische Nichterreichbarkeit des Benutzers zur Information der anderen Benutzer passend gekennzeichnet.

Hinweise:

- Eine manuelle Umschaltung des Anrufschutz-Status ist weiterhin gegeben!
- Bei Aktivierung des externen Browsers wird der Anrufschutz umgehend abgeschaltet, da eine Steuerung der Videokonferenz durch das AGFEO Dashboard nicht mehr möglich ist.

Starten einer Videokonferenz

Zum direkten Starten einer Videokonferenz ist zunächst die Chatfunktion des AGFEO Dashboard aufzurufen. Anschließend ist ein neuer Chat mit den gewünschten Personen zu starten bzw. ein bereits bestehender Chatraum zu betreten. Danach ist das entsprechende Videochat-Symbol ^O anzuklicken.

Alternativ kann der VideoChat auch über Direktstart-Funktion der CTI ShortLink Leiste gestartet werden. Dazu ist der gewünschte interne Anlagenbenutzer im Lupenfeld durch Eingabe von #BENUTZER einzugeben. In der anschließend erscheinenden Benutzerauswahlliste wird der VideoChat durch Klick auf das Kamerasymbol ^I direkt gestartet. Über die Farbgebung des Symbol-Badges ist der Erreichbarkeitsstatus des Benutzers zu ermitteln.

Grau	nicht online
Orange	Benutzer ist angemeldet, aber aktuell nicht verfügbar
Blau	Benutzer ist erreichbar

Weitere Informationen dazu sind dem Abschnitt Chat in diesem Dokument zu entnehmen.

Das AGFEO Dashboard generiert nach Klick auf das jeweilige Kamerasymbol einen Jitsi Meet Link und übergibt diesen an den internen Browser, der diesen Link als Webseite öffnet. Wird während des Klicks auf das Kamera-Symbol die STRG/CTRL-Taste gedrückt gehalten, wird dagegen der externe Browser gestartet.

Bei der erstmaligen Nutzung erfolgt ggf. eine Abfrage zur Nutzungserlaubnis der vorhandenen Kamera und Audiogeräte. Diese sind zuzulassen. Weitere evtl. erscheinende Abfragen z.B. zur Installation einer Erweiterung zur Google Kalender und Office Integration werden dagegen nicht benötigt und können daher dauerhaft ausgeblendet werden.

Zur aktiven Teilnahme ist dieser gestarteten Videokonferenz evtl. noch manuell separat "beizutreten". Dazu Konferenz beitreten auswählen, sofern diese Schaltfläche erscheint (über nicht mehr anzeigen wird diese evtl. Vorabfrage dauerhaft ausgeblendet).





An einer Videokonferenz teilnehmen

Alle Chatpartner erhalten eine Information über die gestartete Videokonferenz und das fliegende Chatfenster erscheint. Die dort enthaltene Einladung zur Videokonferenz ist zum Beitritt anzuklicken. Es öffnet sich danach das eigene Videokonferenzfenster im AGFEO Dashboard.



Zur endgültigen Teilnahme ist auch hierbei dann die

Berechtigung für den Kamera- und Audiozugriff zu gewähren und dem Raum ggf. manuell beizutreten (s.o.).

Eine Videokonferenz planen

Soll ein VideoChat nicht umgehend gestartet werden, kann über die integrierte Kalenderfunktion auch ein Termin in der Zukunft geplant werden. Dazu ist ein neuer Termin für den gewünschten Zeitpunkt und mit den gewünschten Teilnehmern zu erstellen und in der dortigen Eingabemaske die Funktion VideoChat hinzufügen auszuwählen.

Werden eigene, interne Anlagenbenutzer hinzugefügt, können diese über das integrierte Einladungsmanagement (s.o.) des AGFEO Kommunikationssystems eine Termineinladung im AGFEO Dashboard zugesandt bekommen, die entsprechend zu bestätigen oder abzulehnen ist. Nach dem Speichern des Termins öffnet sich hierzu ein Abfragedialog, wo das Senden dieser Einladung noch zu bestätigen oder abzulehnen ist.

Einem Termin hinzugefügte, externe Kontakte können über das Einladungsmanagement des AGFEO Dashboard dagegen nicht informiert werden. Dazu kann in der Terminmaske der benötigte JITSI Meet Videolink als URL in die Zwischenablage kopiert und anschließend in einer eigens zu erstellenden Einladungsmail manuell eingefügt werden.



Termin erstellen *	SpielanlageU45	Allgemein 🔹
Video-Abstimmung zur Installation Gaswerkstrasse	Wo?	
Termin Geburtstag Wiederv	vorlage Erinnerung Aufgabe	
Wann		Ċ
Ganztägig	Bestätigt	Vorläufig
Beginn 18.03.2022 🗰 10:00	Ende 18.03.2022 🗰 11:00	
einmaliq		
Bemerkung		
Teilnehmer Video-Chat beitreten	Erinnerungen	
Klaus Werner Externe Musterfirma	10 Minuten vorher	🗆 nur für mich 🛛 🗙
Sekretariat 😣		•
•		
		Abbrechen Speichern

Über die programminternen Funktionen können Benutzer informiert (Einladung zusenden) und ein Feedback (Zusage/Absage) verwendet und der individuelle jeweilige Benutzerstatus eingesehen werden.

Weitere Informationen s.a. die Hinweise zum Einladungsmanagement (s.o.) in diesem Dokument (Bereich Arbeiten mit Widgets/Kalender-Widget).

Eine Videokonferenz bedienen

Die einzelnen Teilnehmer werden in der gestarteten Videokonferenz visualisiert.

Teilnehmer, die den Kamerazugriff nicht freigegeben haben, werden ohne Bild und nur mit den Initialen des Namens dargestellt, der beim Beitreten der Videokonferenz angegeben wurde.





Jitsi Meet verfügt über unterschiedliche Funktionen, die über eingeblendete Symbole aufgerufen werden können. Sollten diese nicht angezeigt werden, ist der Mauszeiger über die Webseite zu bewegen. Die Darstellung dieser Symbole variiert in Abhängigkeit der verwendeten Jitsi Meet Server Version. Obige Ansicht zeigt z.B. eine ältere Jitsi Meet Server Version, während die nachstehende Funktionsauflistung einen neueren Stand zeigt.

Folgende Funktionen stehen während einer Jitsi Meet Videokonferenz über die eingeblendete Schaltflächenleiste zur Verfügung:

¢ ¤		D	٩		°		•	
(Aufzählung erfolgt von link Stummschaltung:	ss nach rechts um d TIPP Stum aktivi die D Dach werd	und kann vi ie eigene : gerade imschalt iert werd auer des symbol ^ en.	on der Dars e Audioül bei viele ung. Soll en, ist ei Sprechv `kann da	tellung je nac bertragun n Teilnehr l dann kur infach die vorgangs : as verwen	ch JITSI Mee g zu bee mern em zzeitig d Leer-T zu drück dete Auc	et Serverver nden ode pfiehlt s ie Audioi aste de en. Über liodevice	sion abweich er zu aktiv ich eine übertragu er Tastatu das konfiguri	en) rieren. ng ır für ert
Kamera starten/stoppen:	Zum das [konfi	Steuern Jachsym guriert w	der Übe bol ^ kar verden	rtragung o nn das ver	des eiger wendete	nen Kam Kamera	erabildes Idevice	. Über
Bildschirm freigeben:	Zum	Aufruf de	er Scree	nsharing-	Funktior	۱.		



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Chat öffnen/schließen:	Zum Austausch von Textnachrichten während einer Videokonferenz. Es ist zu beachten, dass hierüber versendete Chatnachrichten nicht über das AGFEO TK-System geführt werden und auch nur während der Videokonferenzsitzung nutzbar sind.
Hand heben:	Um anderen Teilnehmern den eigenen Gesprächswunsch anzuzeigen. Diese erhalten dann eine passende Meldung.
Darstellung anpassen:	während einer Videokonferenz mit mehreren Teilnehmern, kann über diese Schaltfläche die Ansichtsdarstellung der einzelnen Teilnehmer angepasst werden.
Teilnehmer einladen:	Nach Auswahl erscheinen weitere Optionen, wie Link-kopieren oder Mailversand an externe Teilnehmer etc., um weitere Teilnehmer von der Telefonkonferenz zu informieren.
Weitere Einstellungen:	Aufruf spezieller Funktionen, wie z.B. Änderungsmöglichkeit der eigenen Identität, Starten eines LiveStreams und Mitschnitts, automatisches Deaktivieren von Kamerafunktionen bei Beitritt in den Raum anderer Teilnehmer, Nutzung eines künstlichen Hintergrundes oder auch Aktivieren weiterer Sicherheitsoptionen wie z.B. den Eintritt von Teilnehmern über Lobbymodus und Passwortsicherung zu steuern etc
Verlassen (roter Hörer):	Zum Verlassen / Beenden der Videokonferenz

Wichtiger Hinweis

Für die einzelnen Funktionen während einer Videokonferenz mit dem externen Jitsi Meet Serverdienstes ist <u>AGFEO nicht verantwortlich</u>, noch kann eine Gewährleistung oder technischer Support in Anspruch genommen werden. Dies gilt auch bei entsprechenden Fragen zur Bedienung oder Problemen mit einer Funktion bzw. bei Fragen oder Problemen mit der Qualität der Video- und/oder Audioübertragung. In solchen Fällen ist der Betreiber des Jitsi Meet Serverdienstes zu befragen, da unsere technische Hotline dazu keine Auskunft oder Support geben kann!

TIPP:

Sollte die Übertragung des Videobildes stocken und/oder die Audioübertragung gestört sein, empfiehlt es sich über den Einstellungsdialog (s.o.) die Qualität des Videobildes zu reduzieren, bzw. die Audioverbindung über ggf. vorhandene, separate Telefoneinwahlnummern vorzunehmen, sofern der verwendete Jitsi Meet Dienst dies anbietet. Zudem ist darauf zu achten, dass bei Nutzung externer Browser ausschließlich Chrome- bzw. chromiumbasierte Browser verwendet werden, da es mit anderen Browsern (z.B. Firefox) zu Problemen kommen kann.



VISOfon - Arbeiten mit dem integrierten SoftPhone

Neben dem Ausführen von CTI-Funktionen und der Steuerung eines physikalisch vorhandenen Endgerätes, kann auch direkt über das AGFEO Dashboard und den am PC ggf. vorhandenen Audiogeräten gängige Telefon-Sprechverbindungen aufgebaut und gesteuert werden. Diese rein softwarebasierte PC-Telefoniefunktion wird "SoftPhone" genannt.

Die SoftPhone Funktion nutzt hierzu die im PC-System vorhandenen Audiogeräte.

Nutzungsvoraussetzung:

Technisch wird die SoftPhone Funktion des AGFEO Dashboard über SIP (session initiation protocol), ein heute typisches Verfahren zum Aufbau und Steuerung von VoIP-Verbindungen, hergestellt. Das AGFEO Dashboard muss sich dazu an dem im Konto eingestellten AGFEO Kommunikationssystem als eigenes internes SIP Telefon über eine SIP Registration anmelden.

Hierzu werden folgende Voraussetzungen benötigt:

- Gültige VISOfon Lizenz für den Benutzer
- Aktivierte VISOfon Funktion im Kommunikationssystem für den Benutzer (s.o.)

Aus Sicherheitsgründen ist eine transparente VPN-Nutzung empfohlen, sollten öffentliche Netzwerkverbindungen genutzt werden.

Einsatz in Terminal Server Umgebungen

Selbst aktuelle Übertragungsverfahren moderner Terminal Server und/oder bei RDP-Nutzung haben mitunter Probleme Echtzeitkommunikationsdaten wie z.B. die eines SIP basierten SoftPhones optimal zu übertragen. Als Folge kann die Gesprächsqualität leiden und auch die Last des Terminal Servers stark ansteigen. Zudem können Funktionstasten eines USB-HeadSet nicht innerhalb der Terminal Server Sitzung genutzt werden.

Zur Umgehung solcher Probleme kann die *Remote SoftPhone Funktion* des AGFEO Dashboard genutzt werden. Die Einrichtung und Voraussetzungen dieser Funktion sind im Kapitel *Einrichtung, Erststart und grundsätzliche Bedienung* beschrieben.

Hinweis zum Funktionsumfang

Der Funktionsumfang der SoftPhone Funktion ist – vergleichend zum CTI-Modus des AGFEO Dashboard in Verbindung mit einem physikalisch vorhandenen AGFEO Systemtelefon – eingeschränkter. Es ist zu beachten, dass somit ggf. nicht alle in diesem Dokument beschriebenen Programmfunktionen genutzt werden können. Soll der volle Programmumfang genutzt werden, ist ein AGFEO Systemtelefon z.B. vom Typ ST 45 oder ST 56 zu verwenden.

Das AGFEO SoftPhone kann über einen TAPI-Treiber (TSP) nicht gesteuert werden. Für CTI-Funktionen mit Fremdprogrammen sind somit die entsprechenden Möglichkeiten des AGFEO Dashboard, wie z.B. AGFEO Klick Verfahren, etc. zu verwenden.



Folgende CTI-Funktionen werden in Kombination mit den neuesten Firmwareständen des AGFEO Kommunikationssystem von der SoftPhone Integration unterstützt:

- Annehmen, Auflegen, Ablehnen
- Abgehende Wahl einleiten
- Stummschaltung
- DTMF-Nachwahl zur Steuerung von Computersystemen
- Rückfrage, Makeln
- Vermitteln (mit und ohne Ankündigung)
- Konferenz
- Heranholen von bei einem anderen Benutzer anstehenden Anruf (Ruf PickUp)
- Heranholen eines in einem AIS Wartefeld wartenden Anrufers (AIS PickUp)
- Anklopfen (wartender 2. Anruf)
- gezielte Linienbelegung
- Rückruf aus Anrufliste
- Anrufen von internen VoiceBoxen (inkl. Besprechen von Ansagetexten)
- Anrufen von Konferenzräumen

Besonderheit SoftPhone und Audio-Konferenzfunktion

Entgegen einer Konferenzfunktion durch CTI-Ablauf, wo die Teilnehmer direkt im AGFEO Kommunikationssystem zusammengeschaltet werden, wird eine Konferenz von der SoftPhone Funktion des VISO*fon* immer vom AGFEO Dashboard selbst und somit durch die Software und am PC ausgeführt.

Hierbei ist somit zu beachten, dass für alle zusätzlichen Verbindungen ausreichende Netzwerkkapazitäten und CPU-Performance am verwendeten Rechner zur Verfügung stehen.

Eine solche Konferenz ist somit technisch unabhängig der Konferenzfunktion des AGFEO TK-Systems. Einzig werden entsprechende Anzahl IP-Kanäle im Kommunikationssystem benötigt.

CTI-Funktion auf integrierte SoftPhone Funktion umstellen

Um die SoftPhone Funktion aktiv zu nutzen, ist über die CTI ShortLink Leiste das aktive Telefon auf das AGFEO SoftPhone des Benutzers umzustellen. Das dem Namen vorangestellte Farb-Symbol kennzeichnet dabei den SIP Anmeldestatus des SoftPhones am AGFEO Kommunikationssystem.



grünangemeldet, SoftPhone betriebsbereitorange/graunicht angemeldet, SoftPhone *nicht* betriebsbereitviolettnicht angemeldet, mglw. Probleme mit Audiodevice und/oder Netzwerk (Ports)

Audiogerät-Auswahl

Wird ein unterstütztes AGFEO HeadSet im PC-System ermittelt, wird die HeadSet-Steuerungsmöglichkeit zusätzlich optisch angezeigt und sollte ausgewählt werden. Eine Steuerung über die HeadSet-Tasten ist dann i.d.R. möglich.

Wird das AGFEO SoftPhone dagegen im Standard Mikrofon/Lautsprecher Modus betrieben, wird das Audiogerät als normale "Soundkarte" angesteuert. Diese



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Schaltungsoption sollte dann genutzt werden, wenn neben dem AGFEO Dashboard evtl. weitere SoftPhone- oder Videochat-Programme an diesem PC genutzt werden.

Hinweis:

SIP SoftPhone Funktionen sind nur aktiv, wenn das AGFEO SoftPhone als aktives Telefon ausgewählt und erfolgreich am Kommunikationssystem angemeldet ist. Wird das aktive Telefon auf ein anderes Gerät des Benutzers gewechselt, wird das AGFEO SoftPhone vom Kommunikationssystem de-registriert.

Aktive Gesprächssteuerung über Headset-Tasten

Headsets verfügen idR. über eigenständige Tasten um Gespräche aktiv steuern zu können. Die Auswertung der Tastenbedienung ist nur bei Nutzung des USB-Anschlusses garantiert. Bei Verwendung eines Bluetooth-Headset muss ein geeigneter USB-Dongle verwendet werden.

Hinweis:

Die Steuerung über Headset-Tasten steht nur in Verbindung mit dazu kompatiblen AGFEO Headsets zur Verfügung, die eine Jabra call control



Möglichkeit melden. Eine Funktionsgewähr kann wegen der unterschiedlichen technologischen Implementationen von Headsets nicht übernommen werden.

Unterstützt werden aktuell nachstehende Steuerungsfunktionen (die Bedienung weicht möglicherweise je nach verwendetem Headset ab):

- Ruf annehmen (drücken)
- Ruf abweisen (2 x drücken, auch im Gespräch)
- Ruf beenden (drücken)
- Ruf halten (lang drücken)
- Makeln (lang drücken)
- Weiteren Ruf annehmen und aktuelles Gespräch halten (lang drücken)
- Weiteren Ruf annehmen und aktuelles Gespräch beenden (drücken)
- Stummschaltung (aktiv/deaktiv)

Wird das Headset von anderen Anwendungen (z.B. anderen Videokonferenz-/Collaborationsystemen) benutzt und soll dann dieses von der SoftPhone Funktion verwendet werden, so erscheint in der Anrufflagge ein Hinweis und die Tasten werden ignoriert. AGFEO Dashboard versucht die Kontrolle über das Headset zu übernehmen, sobald die andere Anwendung es freigibt. Der Hinweis verschwindet dann.

Wählen / Verbindungsaufbau

Um eine abgehende Verbindung aufzubauen, stehen alle bekannten Möglichkeiten der CTI-Funktion des AGFEO Dashboard zur Verfügung. Z.B.:

- Freie Rufnummerneingabe durch Eingabe einer beliebigen Nummer im Lupenfeld
- Kontaktauswahl durch Suche über Lupenfeld Anlagentelefonbuch, externe Datenquellen (MS Outlook, Google, ODBC, LDAP etc.)
- Anlagenbenutzer durch Eingabe des Namens oder der internen Nummer "#..."
- Wählsymbol im internen Benutzerstatus



Eine gesonderte Zifferntastatur (0-9, *,#) wird somit nicht benötigt.

Tipps zur SoftPhone Nutzung

Hotkey-Nutzung

Besonders bei SoftPhone Nutzung des AGFEO Dashboard empfiehlt es sich HotKey Funktionen (Tasten Shortcuts) auch für Annehmen, Auflegen und Abweisen einzurichten. Nähere Angaben s.a. im dazu passenden Abschnitt dieser Dokumentation.

Intelligente Rufprofil-Automatik (Präsenz-Steuerung in Abhängigkeit des Telefongerätes) Das AGFEO Dashboard merkt sich bei SoftPhone Nutzung das zuletzt genutzte Rufprofil und schaltet bei erneuter Aktivierung dieses Rufprofils automatisch auf die SoftPhone Funktion um. Hierdurch kann die SoftPhone Aktivierung z.B. bei temporärer Nutzung aus einem HomeOffice heraus auch komfortabel direkt über die Umschaltung des Rufprofils erfolgen, ohne dann zusätzlich noch das aktive Telefon wechseln zu müssen. Es empfiehlt sich daher für einen solchen z.B. HomeOffice Betrieb ein eigenes Rufprofil im AGFEO Kommunikationssystem anzulegen.

Auswahl des Audiogeräts

Im Einstellungsdialog des AGFEO Dashboards kann das für die SoftPhone Funktion jeweils verwendete Audiogerät ausgewählt werden. Per Default wird das am PC-System hinterlegte Standardgerät verwendet. Über den Einstellungsdialog kann ein davon abweichendes eingestellt werden.

Folgende Einstellungen sind möglich:

Abweichendes Mikrofon	per Default wird das Standardgerät des PC-Systems
	verwendet.
Abweichender Lautsprecher	per Default wird das Standardgerät des PC-Systems
	verwendet.
Abweichende Klingeltonausgabe	per Default wird das Standardgerät des PC-Systems
	verwendet. Diese Funktion ist dann praktisch, wenn das
	verwendete HeadSet z.B. nicht dauerhaft getragen wird
	und der Klingelton über PC-Lautsprecher abgespielt
	werden soll.



AGFEO Dasht	oard		- 🗆 X
• • • •	Q, # sucht nach Benutzern	Telefon • DB-LBrueckne • Linie	Standard * Rufprofil umoelehet VD *
HyperVision	Keine Favoriten markiert	Akustik 🥾 Hörer Iskognito	â 🖂 Amhdutz 📲 🗔
ر	Einstellungen	Soft-Phone Audio Einstellungen	
Telefon	land Konten	Abweichendes Mikrophon	
団	🖵 Benachrichtigungen	Abweichender Lautsprecher	
Kalender	Hotkeys	∢ Abweichende Ausgabe Klingelton	Lautsprecher/Kopfhörer (Realtek High Definition Audio) 🔻
Õ	🚢 Zuordnung Benutzer zu Kontakt		
Smarthome	业 Daten-Export		
	📋 Benutzeroberfläche übertragen		
Kontakte	Problembehandlung		
A	O Soft-Phone Audio		
Chat	<i>i</i> Über		
AGFEO			

Hinweis:

Wird vom AGFEO Dashboard im PC-System ein unterstütztes aktives AGFEO HeadSet ermittelt, wird dieses automatisch für Mikrofon und Lautsprecher Nutzung ausgewählt. Eine Änderung ist dann nur für die Klingeltonausgabe möglich.

Netzwerknutzung/Ports

Zur Kommunikation mit dem AGFEO TK-System werden Netzwerkports benötigt. Hierbei werden die für das SoftPhone benötigten Ports i.d.R. dynamisch ermittelt. Die Portbelegung ist für die SoftPhone Funktion somit mitunter wechselnd. Für Anwendung mit und aus einem HomeOffice heraus, werden somit nicht nur aus Sicherheitsgründen VPN Verfahren empfohlen.

Die verwendete Portrange (SIP/UDP) des SoftPhones ist abhängig von den globalen Einstellungen des AGFEO Kommunikationssystems und kann dort unter /Hardware/Netzwerkeinstellungen/VOIP-Einstellungen angepasst werden. Werden die Vorgaben des Kommunikationssystems an alle AGFEO Dashboard Instanzen übermittelt (=aktivierte Checkbox), so werden die in der Eingabemaske enthaltenen Werte für SIP und RTP des AGFEO Dashboards verwendet.

Netzwerkeinstellungen VOIP-E	instellungen
VOIP-Einstellungen 🔞	
VolP Protokoll	Einstellungen
AGFEO SoftPhone Envellerung des AGFEO Dashboard	Portvorgabe durch Kommunikationssystem Signaliseirungsport der SoftPhones 60104 Sprachport der SoftPhones (Startport) 66100 Sprachport der SoftPhones (Endport) 66120

Ohne aktive Vorgabe durch das Kommunikationssystem verwendet das AGFEO Dashboard für die SIP SoftPhone Funktion die Portrange 1024 bis 65535 mit einer dynamischen Portbelegung (*Default-Einstellung!*).

Alternativ zur festen Vorgabemöglichkeit an alle AGFEO Dashboards kann über eine anzulegende textbasierte Datei mit Namen dashboard.ini eine lokale Anpassung je AGFEO Dashboard Instanz vorgenommen werden.



Unter MS Windows ist diese textbasierte Datei mit folgendem Inhalt im Verzeichnis %USERPROFILE% zu erstellen:

[softphone] localSipListenPort=XXXXX localRtpPortRangeStart=YYYYY

XXXX und YYYY = jeweils gültige UDP-Portbaseangabe

Bei Konfiguration der Werte ist darauf zu achten, dass die gewünschten Ports auch zur Nutzung durch das AGFEO Dashboard verfügbar sind und nicht z.B. durch Firewall oder andere Security Software gesperrt bzw. belegt sind.

Das AGFEO Dashboard nutzt zur Ermittlung der verwendeten Portrange folgende Reihenfolge der Auswertung:

- 1. dashboard.ini Einstellung
- 2. PBX-Zuweisung durch entsprechende zentrale Konfiguration (s.o.)
- 3. ansonsten freie Zuweisung durch Betriebssystem (lokaler SIP-Listen-Port: "dynamisch", lokale RTP-Port-Range: 1024-49152)

SIP Keep Alive Mechanismus

Das AGFEO Dashboard sendet alle 15 Sekunden spezielle Datenpakete (CR/LF), um SIP-Ports in einer evtl. vorgelagerten Firewall geöffnet zu halten.

Unterstützung für Quality of Service (QoS) Die SIP-SoftPhone Funktion des AGFEO VISO*fon* unterstützt zur optimierten Sprachübertragung der RTP-Sprachpakete einen QoS-Mechanismus gemäß folgendem Codepoint Wert:

DSCP: expedited forwarding (EF) Bits: 101110 Dez: 46

Die entsprechende Kennzeichnung ist unter MacOS und Linux Betriebssystemen automatisch aktiv und kann nicht abgeschaltet werden.

Bitte beachten:

- die verwendeten aktiven Netzwerkkomponenten des Kundennetzwerks (LAN) müssen QoS aktiv unterstützen
- bei öffentlichen Netzen (Internet/VPN/WAN) wird eine QoS-Kennzeichnung i.d.R nicht berücksichtigt und ist daher weitgehend wirkungslos
- Bei Nutzung der SIP-SoftPhone Funktion des AGFEO VISOfon unter MS Windows kann QoS ausschließlich über gesondert einzurichtende Gruppenrichtlinien Funktionen des Betriebssystems aktiviert werden. Nachstehender Screenshot zeigt die Einrichtung einer richtlinienbasierten QoS Unterstützung unter MS Windows durch eine Gruppenrichtlinie auf globaler Computerkonfigurations-Ebene und hinsichtlich



getrennter Codepoint-Werte für die RTP/Sprechwege- und SIP/Signalisierungs-Datenpakete der SoftPhone Funktion des AGFEO VISO*fon* bei Nutzung an AGFEO ES-Systemen mit max. 64 IP-Kanälen.

Editor f ür lokale Gruppenrichtlinien								-		\times
Datei Aktion Ansicht ?										
🗢 🔿 🙍 🗊 🗟 🖬										
 Richtlinien für Lokaler Computer Computerkonfiguration Softwareeinstellungen Windows-Einstellungen Kripts (Start/Herunterfahren) Bereitgestellte Drucker Sicherheitseinstellungen AGEEO-SoftPhoneRTP AGEEO-SoftPhoneRTP AGEEO-SoftPhoneRTP Softwareeinstellungen Softwareeinstellungen Sicherheitseinstellungen Sicherheitseinstellungen Sicherheitseinstellungen Softwareeinstellungen Softwareeinstellungen Sicherheitseinstellungen Sicherheitseinstellungen Sicherheitseinstellungen Sicherheitseinstellungen Bereitgestellte Drucker Administrative Vorlagen 	Richtlinienname	Anwendungsname _ ctimon.exe ctimon.exe	Protokoli UDP UDP	Quellport *	Zielport 5004:5035 5060	Quell-IP / -p * *	Ziel-IP / -prä*	DSCP-Wert 46 40	-1 -1	elungs
	<									>

Zusätzliche Hinweise

- HeadSet empfohlen

Für eine gute Audioqualität wird der Einsatz eines Headsets vorausgesetzt! Bei Nutzung eines HeadSets mit Tastenbedienung sind die Angaben im Abschnitt Aktive Gesprächssteuerung über Headset-Tasten zu berücksichtigen.

- Erste Hilfe bei Sprachproblemen

Werden die benötigten SIP (Signalisierung) bzw. RTP (Sprache) Daten nicht vom verwendeten Netzwerk transparent übermittelt, so gibt das AGFEO Dashboard direkt am Bildschirm Hinweismeldungen in einem schwarzen Infofeld aus. In diesem Fall sind die beobachteten Probleme <u>nicht</u> ursächlich von der Software verursacht! Neben der Kontrolle von Firewall-, NAT- und VPN-Einstellungen ist zusätzlich auch eine evtl. installierte Sicherheitssoftware (wie zB von Kaspersky bzw. Norton etc.) entsprechend zu prüfen bzw. anzupassen.

Datenschutzeinstellung Mikrofonnutzung
 Einige Betriebssysteme können zB aus Datenschutzgründen den Zugriff des AGFEO
 Dashboard auf das Mikrofon unterbinden. In solchen Fällen ist in den
 Systemeinstellungen des Betriebssystems eine evtl. Mikrofon-Sperre zu kontrollieren und zu korrigieren.



Objekt-Verwaltung

Die im AGFEO Dashboard integrierte Objektverwaltung dient der zentralen Bearbeitung aller vorhandenen Daten. Dazu zählen:

- Kontakte
- Termine
- Notizen

Der Aufruf der Objekt-Verwaltung erfolgt über das zentrale Einstellungsmenü . Sofern das AGFEO Dashboard über mehrere Konten zu Kommunikationssystemen verfügt (Im Beispiel bestehen Verbindungen zu "Büro" und "Spielanlage"), werden diese getrennt voneinander dargestellt.

Folgende Funktionen stehen über die **Objekt-Verwaltung** zur Verfügung:

- Import und/oder Export von Kontakten
- Import und/oder Export von Terminen
- Verschieben von Kontakten, Terminen oder Notizen in andere Ordner
- Kontoübergreifendes kopieren oder verschieben von Kontakten, Terminen, Notizen
- Löschen von Kontakten, Terminen oder Notizen
- Ausdruck oder Export eines Indexregisters des Telefonbuchs
- Umbenennen, Neuanlegen oder Löschen von Ordnern
- Rechtezuweisung von Benutzern zu Ordnern
- Ermitteln der Gesamtanzahl von Objekten je Ordner
- Ermitteln des letzten Bearbeiters (wer/wann)

Systemordner

Jedes im AGFEO Dashboard angelegte Objekt (z.B. Kontakt, Termin, Notiz) wird in einem Ablageordner abgespeichert. Per Default verfügt das Kommunikationssystem bereits über verschiedene Ordner:

- Allgemein (Standardordner; alle Benutzer haben Zugriff)
 - Privat (je Benutzer; nur der Benutzer hat Zugriff)
 - Wiedervorlage (für spez. Kalenderdaten; je Benutzer)

Neue Ordner anlegen

Über die Schaltfläche Neuer Ordner können für Kontakte, Termine und Notizen neue Ordner angelegt werden. Hilfreich, wenn man solche Daten differenzieren oder den Zugriff auf die dort enthaltenen Daten einschränken bzw. für andere Benutzer freigeben möchte (s.u.). Hierdurch lassen sich z.B. gruppenfähige Kalender anlegen (z.B. nur für "Vertrieb") oder die "Sekretärin" bekommt gesonderten Zugriff auf einen speziellen Terminkalender.

Datenimport

Fremde Kontakt- und Kalenderdaten lassen sich über das AGFEO Dashboard in das Kommunikationssystem importieren. Nach voriger Auswahl des Objekttyps (Kontakte/Termine) ist die Importieren Schaltfläche auszuwählen.

Alle zu importierenden Daten werden in einem neuen Ordner erstellt. Nach Auswahl der Schaltfläche ist zunächst ein Name (und bei Mehrkontennutzung ggf. das betreffende



Kommunikations-System) einzugeben. Im Nachgang können die Daten ggf. in andere Ordner verschoben werden.

Nach Auswahl eines Ordner-Namens erfolgt die Abfrage des zu importierenden Formats.

KontakteTexttabelle, vCard, Telefonbuch einer älteren AGFEO "AS" AnlageTermineiCalender (ICS), AGFEO Dashboard

Termine werden nach anschließender Dateiauswahl umgehend eingeladen. Sollen dagegen Kontakte importiert werden, sind im Nachgang die enthaltenen Datei-Datenfelder mit denen des AGFEO Dashboard per "Drag'N Drop" zu verknüpfen und weitere Angaben wie z.B. Ursprungs-Zeichensatz etc. korrekt einzustellen, bevor die Daten eingelesen werden.

Hinweise:

Bei einem Import werden keine Datenveränderungen vorgenommen! Neben dem Datenimport verfügt das AGFEO Dashboard zudem über umfangreiche technische Möglichkeiten sich direkt mit fremden Datenquelle (CRM, ERP, Branchensoftware etc.) zu verbinden. Nähere Angaben sind im Kapitel "Anbindung externer Kontaktquellen" aufgeführt.

Index-Register Drucken/Exportieren

Als Index-Register wird eine Liste von Kontakten bezeichnet, denen eine Kurzwahlnummer zugewiesen worden ist. Dazu kann beim Anlegen eines Kontaktes eine dreistellige Index-Nummer (000 bis 999) je hinterlegter Rufnummer hinzugefügt werden. Über diese Indexnummer kann dann diese so verknüpfte Rufnummer auch von Geräten vereinfacht angewählt werden, die – anders als z.B. AGFEO Systemtelefone etc. – keinen komfortablen Zugriff auf die zentralen Kontakte des Anlagensystems erhalten. Über die Druck- bzw. Exportfunktion lässt sich diese Index/Rufnummer-Liste ausdrucken oder in eine Datei speichern.

TIPP:

Sollen dagegen Kontakt- bzw. Kalenderdaten exportiert werden, ist die jeweilige Exportfunktion (s.u.) auszuwählen.

Ordner und Ordnerdaten verwalten

Die Verwaltung von Ordnern und Ordnerinhalten ist in *inhaltebezogene Themen* und *allgemeine Eigenschaften* unterteilt.

Die Objekttyp-Auswahl erfolgt über Symbole oberhalb der Anlagen-/Ordnerauflistungspalte:

Reiterkarte Inhalt

Folgende Funktionen stehen auf der Inhalt Karte zur Verfügung:

- Inhalte löschen
- Inhalte in andere Ordner / Konten verschieben
- Inhalte in andere Ordner / Konten kopieren
- Export von Kontakten oder Terminen
- Ermitteln der jeweiligen Anzahl
- Ermitteln des letzten Bearbeiters



NGFEO Dashb	poard				- □	×
B ·	O, # sucht nach Benutzern	Telefon ST45IP-LB	* Linie	Standard *	Rufprofil Anwesend *	
6.0	Keine Favoriten markiert	A., 📞 Hörer 0	Headset Inkognito	â (18)	Aerufschutz +] 💷	
<u>ر</u>	👗 Kontakte 🗮 🧧	Inhalte Eigenscha	ften			0
100000	BüroAllgemein1622	← Verschieben ∨	🖬 Kopieren 🗸	🖞 Löschen 🛛 🛓 Export	ieren	
	Privat L.Brückner	Geändert	Name ^	Vorname	Firma	
Kalender	🜖 Spielanlage	05.12.2019 13:10	Mustermann	Martina	AGFEO GmbH & Co KG	
0	Allgemein 5	Ø 05.12.2019 13:10	Mustermann	Max	AGFEO GmbH & Co KG	
¥	Privat Chef	Ø 05.12.2019 13:09	Mustermann	Herrmann		
		03.12.2019 12:23	Nachname1	Vorname1	Firma1	
-1		03.12.2019 12:20	Timm	Niko	Agfeo GmbH & Co. KG	
Economica						
Out						
•						
AGFEO	+ Neuer Ordner 🖉 Importie	eren 🛓 Index-Regis	ter Drucken / Exportierer	ı		

Tipp:

Der letzte Bearbeiter eines Eintrags wird angezeigt, sobald, sobald mit der Maus über den Text in der Spalte Geändert gefahren wird.

Datenexport

Zum Exportieren von Kontakten oder Terminen sind die gewünschten Einträge zunächst über die Checkbox am Ende zu markieren. Um alle zu markieren, kann die Checkbox oberhalb der Liste markiert werden. Anschließend ist die dort nebenstehende Exportieren Schaltfläche auszuwählen. Über einen nachstehenden Dialog kann in Abhängigkeit des ausgewählten Objektyps das Format der Exportdatei und ggf. weitere Optionen ausgewählt werden.

Reiterkarte Eigenschaften

Folgende Funktionen stehen auf der Eigenschaften Seite zur Verfügung:

- Umbenennung von Ordnern
- Farbzuweisung von Ordnern (wird neben der Anzeige im AGFEO Dashboard auch z.B. an einigen Systemtelefonen und App angezeigt)
- Löschen von Ordnern
- Rechtezuweisung je Benutzer auf Ordner und -Inhalte



👗 Kontakte 🗮 🧧	Inhalte Eigenschaften					Q
Büro Allgemein	Eigenschaften					
Privat L.Brückner	Deivert Chief			Easter.	Care also alforely	
Spielanlage	Privat Cher			Farbe		
Allgemein						
📕 Privat Chef	Ordner-Berechtigungen					
	Benutzer	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen	Verwalten
	× Chef	1	1	V	4	4
	Benutzer zufügen					
	🕀 Administratoren (Gruppe)					
	🕂 Alle Benutzer (Gruppe)					
	System (Gruppe)					
	Administrator					
	Benutzer11					
	🕀 Benutzer12					
	Benutzer13					

Rechtezuweisung

Durch die zentrale Datenablage und -Verwaltung, kann der Zugriff auf einzelne Ordner auch anderen Benutzern ermöglicht werden. Das Rechtesystem des AGFEO Dashboard bietet flexible Konfigurationsoptionen einen solchen Benutzerzugriff zu steuern. Die einzelnen Zugriffsmöglichkeiten können ordnerweit je Benutzer unterschiedlich vorgenommen werden.

Folgende Rechte können je Benutzer und Ordner getrennt zugewiesen werden:

- Lesen
- Bearbeiten
- Erstellen
- Löschen
- Verwalten

Im obigen Beispiel ist der private-Kontaktordner des Benutzers Chef aufgelistet. Nur dieser hat aktuell Zugriff. Soll ein weiterer Benutzer (z.B. Sekretärin, Ehefrau etc.) ebenfalls Zugriff erlangen, so kann diesem Ordner ein oder mehrere Benutzer mit auch eingeschränkten Rechten hinzugefügt werden. Wird das Recht Verwalten zugewiesen, so kann der entsprechende Benutzer diese Rechtezuweisung ebenfalls vornehmen.

TIPP:

Diese zusätzliche Benutzerzuweisung ist z.B. für gruppeninterne Kontakte (z.B. "Vertriebsmitarbeiter" oder auch z.B. für Wiedervorlagen-Terminordner sinnvoll. Werden Gruppenterminkalender angelegt, erhalten auch alle zugefügten Benutzer bei Terminfälligkeit eine Benachrichtigung (PopUp).

Ordner bzw. Daten löschen (Papierkorb)

Werden Daten gelöscht, werden diese in einem Papierkorb zwischengelagert. Aus diesem können gelöschte Daten einzeln wiederhergestellt werden. Ein endgültiges Löschen erfolgt erst beim Entleeren des Papierkorbs. Werden dagegen Ordner gelöscht, ist ein



Wiederherstellen nicht möglich. Alle enthaltenen Daten werden unwiderruflich gelöscht. Der Papierkorb wird über das zentrale Einstellungsmenü aufgerufen.

Papierkorb		Entleeren
Kontakt	Termin	Notiz
Herrmann Mustermann	Treffen mit Max Mustermann Mo 02.12.2019 08:59 - 09:59	Uwunscht eingehende Beratung zu F 🕥
i Heumann	Neuer Termin bei AGFEO zwecks Klärungur Mi 27.11.2019 17:00 - 18:00	Kunde hat Angebot erhalten und ist
	Lars testweise anrufen Do 14.11.2019 09:00	• •
	Beitrag Scanner Tim 15€ Do 12.09.2019	•
	■ Neuer Termin Di 05.11.2019 09:00 - 10:00	gleich nochmal



Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

Anbindung externer Datenquellen

Nicht immer sollen Daten innerhalb des AGFEO Dashboards verwaltet werden. Vor allen Dingen dann, wenn der Anwender bereits andere Programme zur Datenpflege nutzt. In solchen Fällen ist es sinnvoll, wenn das AGFEO Dashboard direkten Zugriff auf diese Daten erhält.

Die einfachste Möglichkeit fremde Daten zu nutzen ist der Import. Das Dashboard bietet hierzu entsprechende Funktionen. Bei einem Import wird immer nur eine Kopie der Ursprungsdaten eingelesen. Dieses Verfahren hat bestimmte Eigenschaften, die ggf. zusätzlichen Aufwand und Sorgfalt bedingen. So ergibt sich durch einen Import ggf. eine doppelte Datenpflege bzw. Zwang zum regelmäßigen erneuten Import etc.

Nähere Informationen finden sich im Kapitel "Objektverwaltung".

Direkter Datenzugriff

Das AGFEO Dashboard bietet neben solchen Importmöglichkeiten auch spezielle Funktionsunterstützungen eines direkten Datenzugriffs auf die in den Fremdprogrammen (CRM bzw. ERP, Branchensoftware, AD) enthaltenen Daten.

Hierzu stehen folgende technische Verfahren zur Verfügung:

- MS Outlook Kontaktdaten inkl. öffentlicher MS Exchange Kontakte unter MS Windows (COM-Zugriff)
- MacOS Adressbuch (unter MacOS als Ersatz zu MS Outlook)
- ODBC-Anbindung an Datenbanken
- LDAP-Anbindung an Verzeichnisdienste
- GoogleTM-Anbindung für Kalender und Termine
- DATEV Klick-Anbindung an zentralen Stammdatendienst (ZSD) und -Institutionen eines DATEV Arbeitsplatz mit Telefonie Basis —
- Öffentliche Telefonbuchverzeichnisse (z.B. klicktel bzw. atkrufident)
- Freie Datenquellen (über Austausch der LDAP Funktion)

Bei Nutzung der Google™ Anbindung können neben den Kontaktinformationen zusätzlich auch Termindaten in das AGFEO Dashboard integriert werden.

Sobald eine fremde Datenquelle im AGFEO Dashboard angebunden ist, wird diese zum zusätzlichen Namensabgleich einer Rufnummer verwendet. Je Suche werden max. 100 Datensätze gelesen. Liefert die Original-Datenquelle auf die Abfrage des AGFEO Dashboard mind. einen Treffer, wird dieser entsprechend in Anrufliste und Anrufer-PopUp zur namentlichen Identifikation verwendet. Kann die Rufnummer anhand mehrerer Datenquellen aufgelöst werden, zeigt ein Nummernindikator (z.B. "+2") dieses optisch inkl. der Anzahl Möglichkeiten an. Nach Klick auf diesen Indikator kann die Datenquelle und somit das angezeigte Ergebnis angepasst werden.

Liefert die Datenquelle weitere Daten (z.B. Adress- bzw. Kundendaten etc.) können diese ggf. ebenfalls z.B. zur Anzeige in Google™-Maps oder zur Weitergabe im Rahmen der AGFEO Klick Funktion verwendet werden.





Es ist zu beachten, dass fremde Kontaktdaten für bestimmte Programmfunktionen (z.B. Kalendererstellung/Wiedervorlagen etc.) nicht eingesetzt werden können, da das AGFEO Dashboard diese Daten nicht dauerhaft verknüpft. Zudem stehen die angebundenen Kontaktdaten ausschließlich in der verwendeten AGFEO Dashboard Instanz zur Verfügung und können an Endgeräten oder Apps nicht verwendet werden.

Um die Datenintegrität der Originaldatenquelle nicht zu gefährden, erfolgt der Zugriff auf die fremden Daten immer nur lesend.

Einrichtung und Konfiguration

Jede fremde Datenquelle ist als zusätzliches Konto in den zentralen Einstellungen des AGFEO Dashboard Clients anzulegen. Es können mehrere Konten gleichen Typs (z.B. für gleichzeitigen Zugriff auf private und öffentliche Daten einer MS Outlook/MS Exchange Installation) angelegt werden.

MS Outlook Neben einer allgemeinen Konto-Beschreibung kann ein Outlook Ordner ausgewählt werden. Sofern kein spezieller ausgewählt ist (Feld freigelassen), erfolgt der Zugriff auf den privaten Kontaktordner der lokalen MS Outlook Installation.

Neues Konto Outlook	Speichern Abbr	rechen
Beschreibung		
Beschreibung		
Outlook-Ordner		
Outlook-Ordner		
Optionen		
E-Mail Adressen Abfragen		
Import manuell und bei Programmstart	A v	

Es ist zu beachten, dass eine Abfrage von E-Mailadressen ggf. einen zusätzlichen Hinweisdialog von MS Outlook liefert, der zu bestätigen ist, bevor die Daten vom AGFEO Dashboard genutzt werden können.

Ein einstellbares Einleseintervall bietet die Möglichkeit die Häufigkeit des Datenimports zu bestimmen. Verändert sich der Original-Datenbestand nicht häufig, sollte die Default-Einstellung (Import manuell und bei Programmstart) belassen werden.

Folgende Datenfelder werden aus MS Outlook übernommen: *Name:* FirstName, LastName, CompanyName, JobTitle (Position), Department (Abteilung)

Data:

BusinessTelephoneNumber, Business2TelephoneNumber, HomeTelephoneNumber, Home2TelephoneNumber, MobileTelephoneNumber, BusinessFaxNumber

E-Mail: Email1Address

Adresse geschäftlich: BusinessAddressCity, BusinessAddressStreet, BusinessAddressPostalCode, BusinessAddressCountry



Adresse privat:

HomeAddressCity, HomeAddressStreet, HomeAddressPostalCode, HomeAddressCountry

MS Exchange-Daten

Durch Angabe eines abweichenden Outlook Ordners können zB auch öffentliche Kontaktdaten eines MS Exchange Servers über die lokale MS Outlook Installation abgerufen werden.

Problembehandlung

Der technische Zugriff auf die MS Outlook Kontaktdaten erfolgt über die MS Windows eigene COM Schnittstelle des Betriebssystems.

Keine oder keine korrekten Daten?

Sollte über das Ordnerauswahl-Symbol im Kontodialog kein anschließender Dialog erscheinen, können keine Daten eingelesen werden oder sind diese unvollständig, so besteht ein Problem mit dieser Microsoft eigenen COM-Schnittstelle der jeweils genutzten PC-Instanz. In diesen Fällen sollte MS Outlook neu installiert bzw. sich an den Microsoft Support gewandt werden.

MS Outlook reagiert verzögert? Der Datenabgleich benötigt sehr lange? Sofern über das lokal installierte MS Outlook auch Daten eines oder mehrerer öffentlicher MS Exchange Datenordner eingelesen werden, kann es sinnvoll sein in MS Outlook diese stets vorzuhalten, anstelle von diesem mit MS Exchange einzeln abzugleichen, wenn das AGFEO Dashboard die COM Schnittstelle anspricht. In diesen Fällen sollte in den erweiterten Exchange-Konteneinstellungen unter Einstellungen für den Exchange-Cache-Modus auch die Option Öffentliche Ordner-Favoriten herunterladen aktiviert werden.

Apple MacOS Adressbuch/Kontakte Der Zugriff erfolgt über eine MacOS eigene Schnittstelle. Insofern ist in der Kontoeinrichtung außer einer Bezeichnung keine Einstellung vorzunehmen.

Beschreibung	1		
sescilleibuli	1		



LDAP und ODBC

Für die Anbindung an eine Datenbank mittels ODBC Verfahren wird ein zur Datenquelle passender installierter und korrekt eingerichteter ODBC-Treiber im Betriebssystem benötigt. Hierzu ist zuvor der jeweilige Softwarehersteller zu befragen.

Der Zugriff auf die eigentlichen Daten erfolgt vom AGFEO Dashboard immer nur indirekt.

Nach Auswahl der Quelle und ggf. weiterer

Beschreibung		
Beschreibung		
DSN		Tabelle
@tellows.csv	*	AGFEOKLICK offeneAnrufer.txt *
Expliziter Datenbank-Name		
Sucha pach Rufnummern im klassis		
suche neur numalititetti itti klassisi	chen Form	rat (z.B. "052144709709")
Constant in the second of the second o	chen Form nungen b values' an:	rat (z.B. "052144709709") - enutzen (für Microsoft Datenbanken) stelle von parametrisierten Abfragen
Comparison of the second	chen Form nnungen b values' an: chre *	iat (z.B. "052144709709") - enutzen (für Microsoft Datenbanken) stelle von parametrisierten Abfragen
Ledge Klammern für Feldbezeich Eddige Klammern für Feldbezeich Verwende Abfragen mit 'quoted' ODBC3 Protokoll verwenden LIKE Veraleich ianoriert Groß/Kleins Kontakte dauerhaft im Cache vor	chen Form nnungen b values' an: chre * rhalten	uat (z.B. "052144709709") - enutzen (für Microsoft Datenbanken) stelle von parametrisierten Abfragen
Eckige Klammern für Feldbezeich Eckige Klammern für Feldbezeich ODBC3 Protokoll verwenden LIKE Veraleich lanoriert Groß/Kleins Kontakte dauerhaft im Cache vor Ausgabe der SQL-Abfrage in	chen Form nnungen b values' an chrt * rhalten die Ereign	en (LER, "052144709709") - en utzen (für hildronoft Datenbanken) stelle von parametrisierten Abfragen
Eddige Kamer Kannelliker für Feldbezeich Eddige Kamer für Feldbezeich Verwende Abfragen mit 'quoted' ODBC3 Protokoll verwenden UKE Vergleich innoriert Groß/Aleins Kontakte dauerhaft im Cache vor Ausgabe der SQL-Abfrage in Spalten-Zuordnung	chen Form nungen b values' an chrc * chalten die Ereign	ar (E.B. '052144709709') • enutzen (für Microsoft Datenbanken) stelle von parametrisierten Abfragen isanzeige

Optionen sind zusätzlich noch Feldverknüpfungen zwischen Originalquelle und den internen Feldern des AGFEO Dashboard vorzunehmen. Hierzu können die einzelnen Dashboard-Felder mittels Drag'n Drop auf die der Original-Felder der Datenquelle abgelegt und somit verbunden werden.

Hinweis zur Option **Expliziter Datenbank-Name** (Nur ODBC) Ein hier eingegebener Text wird für einen optionalen Datenbanknamen genutzt, der im ODBC Query beim 'FROM' als Prefix für den Tabellennamen genutzt wird. Geben Sie hier nur dann einen Wert ein, wenn die Datenbank dieses auch wirklich benötigt.

Hinweis zum Rufnummernformat

Per Default ist die Suche nach Rufnummern im klassischen Format (z.B. "052144709") Option aktiv. Hierbei werden Rufnummern vom AGFEO Dashboard an die LDAP bzw. ODBC Datenquelle somit immer nur so angefragt werden, wie diese vom Provider an das Kommunikationssystem gesendet werden. Solche sind i.d.R. um jegliche Sonderzeichen wie z.B. /-() bereinigt! Die Datenquelle muss daher ebenfalls bereinigte Rufnummerdaten enthalten, soll eine Rufnummernsuche einen Treffer liefern! Bei ODBC Datenzugriff kann hierzu vom Softwarehersteller ggf. ein sog. "ODBC View" erstellt werden.

Beispiel:

Anstelle +49 (521) 44709-0 nur bereinigte Nummern wie 0521447090 verwenden!

Weitere Suchoptionen Internationalisierte Suche (LDAP/ODBC) Bei ODBC-Datenquellen besteht optional die Möglichkeit Rufnummern internationalisiert zu suchen. Dazu ist die Option Suche nach Rufnummern im normalisierten Format (z.B. "+4952144709") zu verwenden.

Unscharfe Suche (nur ODBC)

Verfügt die ODBC Datenquelle nicht über die Möglichkeit einen um Sonderzeichen bereinigten angepassten ODBC View (s.o.) für die



Seite | 98

Nummernsuche zu verwenden, so kann versuchsweise eine unscharfe Suche aktiviert werden. Dazu die Option Suche nach Nummern mit passender Landesvorwahl, Ortsvorwahl und Rufnummer auswählen.

Beispiel:

AGFEO Dashboard-Suche nach Rufnummer: +49521447090 Bei aktivierter unscharfer Suche erfolgen Treffer auch für nachstehende Rufnummerneintragungen:

+49521447090 +49 (0)521 447090 +49 521 447090 0049521447090 0521447090 (0)521447090 (0)521 447090

Hinweise:

Speziell abgetrennte Durchwahlen wie z.B. (0)521 44709-0 können weiterhin nicht aufgelöst werden. Eine unscharfe Suche führt ggf. zu Fehlauflösungen oder stärkeren Performance-Einschränkungen! Wir empfehlen daher die Nutzung eines angepassten (um Sonderzeichen bereinigten) ODBC / SQL Views.

Hinweis zur Übernahme eines Kontaktbildes (nur LDAP) Die LDAP Implementation ermöglicht auch die Übernahme von Kontaktbildern. Dazu sind diese base64 zu kodieren und als thumbnailPhoto mit dem Foto-Datenfeld zu verknüpfen.

Verwendung von ldap:// oder ldaps:// URL als Host (nur LDAP) Diese Funktion steht nur bei Verwendung einer echten openldap ldapsearch Anwendung zur Verfügung (z.B. unter Linux/macOS) und wird von der AGFEO Dashboard eigenen ldapsearch Implementation unter MS Windows nicht unterstützt! Die Angabe des Servers ist dabei dann im Einstellungsdialog führend um ldap:// oder ldaps:// zu ergänzen.

Datencache (LDAP/ODBC)

Um die fremde Datenquelle nicht unnötig zu belasten, wird eine einmal aufgelöste Datenabfrage einer Nummer zwischengespeichert, so dass bei einer erneuten Abfrage das Ergebnis aus dem eigenen Cache des AGFEO Dashboard gelesen wird. Hierzu kann es erforderlich sein den Abfrage-Cache des AGFEO Dashboard zu leeren.

Dazu stehen in dem Einstellungsdialog verschiedene Optionen zur Verfügung:

Kontakte dauerhaft im Cache vorhalten

Abfrage-Cache löschen



Neben diesen Optionen lässt sich der Abfragecache des AGFEO Dashboard auch über parametrisierten Programmaufruf steuern:

Dazu die Programmdatei des AGFEO Dashboard (=ctimon.exe) aus dem Installationspfad mit folgenden Parametern starten:

- Alle Caches löschen: ctimon.exe -delcache
- Bestimmten Cache löschen: ctimon.exe -delcache klicktel/odbc/ldap
- Protokollierung und Testoptionen
- Im Problemfall steht eine Protokolloption zur Verfügung, die die einzelne Abfrage des AGFEO Dashboard an die angebundene Datenquelle mitschreibt. Hierzu ist die Option Ausgabe in die Ereignisanzeige zu aktivieren. Anschließend kann über diese eine weitere Analyse vorgenommen werden. Die Ereignisanzeige wird unter MS Windows über Kontextklick auf das AGFEO Dashboard Symbol im Systray aufgerufen.

Hinweis:

Der Cache wird nur zum Lookup von Rufnummern verwendet (also z.B. Auflösung der Anruflisteneinträge oder in der Anrufflagge). Beim Suchen nach Namen wird immer das Backend (also LDAP oder ODBC) neu angefragt.

GOOGLE™ Anbindung

Damit AGFEO Dashboard einen benutzerbezogenen Zugriff auf das Google™ Konto erhält, ist eine spezielle Authentifizierung und Berechtigungsfreigabe im eigenen Google™ Account vorzunehmen. Dieser Vorgang wird direkt aus dem AGFEO Dashboard heraus gestartet.

Nach Hinzufügen des Google™ Kontos öffnet sich der Einstellungsdialog. Dort ist zunächst die Schaltfläche Melden Sie sich bei Google™ an auszuwählen. Es öffnet sich anschließend ein Browserfenster mit Anzeige

Neues Konto Google	Speichern Abbrechen
Beschreibung	
Beschreibung	
Melden Sie sich bei Google™ an	
Bitte den auf der Google™-Seite angezeigten Zugr	iffscode hier einfügen:

des Google Accounts (ggf. Login-Seite zu Google™, sollte der Benutzer nicht eingeloggt sein). Im Nachgang wird der Benutzer aufgefordert AGFEO Dashboard den Zugriff auf die im Google Account enthaltenen Kontakt- und Termindaten zu gewähren.

Diese App wurde nicht überprüft	AGFEO Dashboard Zugriff gewähren	AGFEO Dashboard Zugriff gewähren
Diese App wurde noch nicht von Google überprüft. Sie sollten nur fortfahren, wenn Sie den Entwickler als vertrauenswürdig ansehen.	Kontakte aufrufen,	🛐 Kalender anzeigen 🦯
Enveilante Oussonen ausbienden	bearbeiten, herunterladen ~ und endgültig löschen	Kalender in Google Kalender anzeigen
Diese App wurde noch nicht von Google überprüft, deshalb kam ihre Echtheit nicht bestätigt werden. Nicht überprüfte Apps können eine Gefahr für ihre personenbezogenen Daten durstellen. Weiters Informationen	1/2 Ablehnen Zulassen	2/2 Ablehnen Zulasser
A MERICAN DESIGNATION OF A MERICAN DESIGNATIONO OF A MERICAN DESIGNATION OF A MERICAN		

Im Nachgang einer nochmals zu bestätigenden Zusammenfassung, wird ein Zugriffscode angezeigt, der nun in die Zwischenablage zu kopieren ist.



Google	Neues Konto Google Speichern Abbrechen
Anmeldung	Beschreibung
Kopieren Sie diesen Code, wechseln Sie zu Ihrer Anwendung und geben Sie ihn dort ein:	Beschreibung Melden Sie sich bei Google™ an
4 E A	Bitte den auf der Google™-Seite angezeigten Zugriffscode hier einfügen: 4

Da über diesen Zugriffscode die Authentifizierung vorgenommen wird, ist dieser anschließend im noch offenen Einstellungsdialog im AGFEO Dashboard einzugeben

und mit Speichern zu übernehmen. AGFEO Dashboard synchronisiert sich mit dem Google Account und es werden die ausgewählten Daten im Kontoauswahlfeld angezeigt.

	G Google	
≡	14 Kontakte, 0 Termine (0 Kalender)	
	Verbunden	

Kontoübertragung bzw. Sicherung

Zum Übertragen der Kontoeinrichtung auf andere Instanzen bzw. Sichern der Einstellungen können diese über den Dialog exportiert werden. Diese Datei ist mit dem AGFEO Dashboard verknüpft und kann durch einfaches ausführen (z.B. per Doppelklick) an der anderen Instanz importiert werden.

Anbindung einer nicht nativ unterstützten Datenquelle

Durch Austausch der von dem AGFEO Dashboard mitgelieferten LDAPSearch Implementation, lassen sich ggf. weitere Datenquellen anbinden. Ein Beispiel wäre hier z.B. der Zugriff auf die Daten einer "Tobit David" Installation anhand entsprechendem optionalen Zusatztool der Fa. CVVmedia.

Anbindung an externe Datenquellen mit der AGFEO Dashboard Variante für Linux

Bei Nutzung der Linux Variante stehen obige Funktionen nur eingeschränkt oder ggf. auch gar nicht zur Verfügung. Nähere Angaben s.a. den Abschnitt "Besonderheiten in Abhängigkeit des eingesetzten Betriebssystems" am Anfang dieser Dokumentation.



Sonderfunktionen

Das AGFEO Dashboard bietet einige Sonderfunktionen an.

Schnellzugriff über Tastenkombination (Hotkey-Wahl)

AGFEO Dashboard ermöglicht die Unterstützung für systemweite Tastenkombinationen (sog. *Hotkeys*), durch die nachfolgende Funktionen ausgeführt werden können, ohne das Programm zuvor aufrufen zu müssen.

Zum Anlegen einer Hotkey-Tastenkombination ist das zentrale Einstellungsmenü aufzurufen und dort der Unterpunkt Hotkeys aufzurufen.

AGFEO Dashb	oard		- 🗆 X
H ·		Nation Collabore 100 *	the local Adjust months .
		Short-rea Mex PRC 310	segen g
с.	Einstellungen	Hotkeys	Wahl markierter Rufnummer
	Konten	Erstes Dashboard	Markieren Sie in einer Anwendung eine Rufnummer und drücken Sie die
团	Benachrichtigungen	Kontakt-Suche Strg+Umschalt+F12	eingestellte Hotkey-Kombination, um die Wahl der Rufnummer auszulösen.
Same day	📼 Hotkeys	Chat	Umschalt + Strg + Alt + F12 *
0	a Zuordnung Benutzer zu Kontakt	Wahl markierter Rufnummer Strg+F12	
	± Daten-Export	Anruf annehmen	
-4	Benutzeroberfläche übertragen	Auflegen/Anruf abweisen	
	Problembehandlung		
	O SoftPhone Audio		
	<i>i</i> Über		
AGFEO			

- Erstes Dashboard

Über die eingerichtete Tastenkombination lässt sich das erste Hauptfenster des AGFEO Dashboard aus einer anderen Applikation schnell und komfortabel aufrufen.

- Suchenfunktion (Kontakt-Suche)

Es kann eine Tastenkombination eingerichtet werden, die das AGFEO Dashboard aufruft und direkt in das Lupenfeld der CTI-/UC ShortLink Leiste springt, so dass umgehend die Kontaktsuche genutzt werden kann.

- Anwahlfunktion (Wahl markierter Rufnummer)
 Wenn eingerichtet, kann aus anderen Programmen heraus eine Rufnummer über AGFEO Dashboard gewählt werden – ohne diese umständlich manuell abtippen zu müssen. Zur Anwahl ist die Rufnummer im anderen Programm zunächst zu markieren und anschließend die jeweils eingerichtete Tastenkombination (z.B. CTRL+F12) zu drücken.
- Chat

Wird die hier hinterlegte Tastenkombination ausgelöst, wird das AGFEO



Dashboard mit aktivem Chat-Fenster aufgerufen.

- Annahme-Funktion

Es kann eine Tastenkombination eingerichtet werden, die einen eingehenden Anruf direkt annimmt. Der manuelle Mausklick auf die entsprechende Schaltfläche des Anruf-PopUps entfällt somit.

- Auflegen/Abweisenfunktion

Es kann eine Tastenkombination eingerichtet werden, die einen eine bestehende Gesprächsverbindung beendet und somit trennt. Wird dieser Hotkey während eines eingehenden Rufes ausgeführt, so wird dieser Ruf für den Benutzer abgewiesen.

Hinweise:

Beachten Sie eine evtl. Abhängigkeit mit einer ggf. vorhandenen und aktivierten Fn-Taste! Je nach Systemeinstellung ist eine solche Fn-Taste zusätzlich zu drücken.

Je nach Betriebssystem (z.B. Apple macOS) ist eine solche systemweite Hotkey/Shortcut Funktion ggf. zuvor in den Systemeinstellungen des Betriebssystems zu erlauben.

Unterstützung für das Kuando Busylight von Plenom

Sollen Useraktivitäten wie z.B. im Gespräch, frei bzw. verfügbar oder auch nicht erreichbar etc. anderen Benutzern z.B. in einem Großraumbüro optisch und ein eingehender Anruf ggf. auch akustisch angezeigt werden, so kann das Busylight vom Hersteller Kuando / Plenom eingesetzt werden.

Diese externe Hardware kann nach Anschluss über den USB-Anschluss des Rechners im AGFEO Dashboard integriert werden.

Dazu ist über den zentralen Einstellungsdialog (s.o.) ein weiteres Konto vom Typ kuando Busylight hinzuzufügen.

+ kuando Busylight

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Nutzung zur Anzeige von in Ruhe (frei), Anrufschutz, abweichendes Rufprofil / Präsenz, Telefon aktiv, abgehender Ruf, ankommender Ruf, im Gespräch
- freie Auswahl der jeweiligen Farbe
- freie Auswahl der möglichen Akustikausgabe des kuando Busylight



Hinweis:

Unterstützt werden aktuell die Busylight Modelle Alpha und Omega inkl. neuerer "Variante 2". Bei Terminalserver-Nutzung ist die Funktion auf Grund der nicht zum Terminalserver durchgereichten USB Verbindung evtl. nicht gegeben. Wird ein





Telefone|Telefonanlagen|Software|SmartHome

unterstütztes Kuando Busylight erkannt, wird dieses in der Kontospalte durch den Hinweis Verbunden ausgegeben.

KuandoHUB

Alternativ zur direkten Anbindung vom AGFEO Dashboard über USB bietet der Hersteller auch eine Software-Middelware, genannt KuandoHUB, an. Diese bietet zusätzliche Steuerungsmöglichkeiten und die dort vorhandene http-Möglichkeit lässt sich über die optionale AGFEO Klick Funktion (s.u.) mit dem AGFEO Dashboard verbinden.

Weitere Informationen zu dieser optionalen Steuerungsmöglichkeit s.a. <u>https://techblog.agfeo.de</u>

Bei weitergehenden Fragen zu diesem externen Gerät ist der Support des Herstellers anzusprechen.

AGFE0 Klick

Weitergabe der Anruferdaten an externe Fremdprogramme

Das AGFEO Dashboard bietet umfassende Möglichkeiten während eines Anrufs oder auch nachträglich an Drittprogramme wie CRM-, ERP- oder Branchenlösungen zu übergeben. Dazu kann die optionale AGFEO Klick Funktion genutzt werden. Nach Freischaltung der Funktion wird diese über den zentralen Einstellungsdialog als weiteres Konto angelegt und entsprechend konfiguriert.



Die Arbeitsweise des AGFEO Klick ist dabei immer wie folgt: Anruferdaten -> Middelware bzw. Skript -> Zielsoftware

Für die erfolgreiche Nutzung ist somit immer eine *zusätzliche* Software notwendig, die die Kommunikation zwischen der Zielsoftware und dem AGFEO Dashboard übernimmt. I.d.R. wird diese Middelware vom Anbieter der Fremdsoftwarelösung bereitgestellt und auch von diesem die Einrichtung im AGFEO Dashboard entsprechend dokumentiert.

Technisch handelt es sich bei dem AGFEO Klick um
einen parametrisierten Programmaufruf (shell execute),
den das AGFEO Klick auf die eingebundene Middelware
ausführt. Die Middelware erhält die
Anruferinformationen dabei über Parameter. Neben
Daten des Anrufers (wie z.B. die Rufnummer, Adresse),
Informationen über den Gesprächszustand (z.B.
ankommend, abgehend, im Rufzustand, verbunden,
verpasst, herangeholt) können auch Gesprächsnotizen
an Fremdprogramme übergeben werden.

Durch die technologiefreie Umsetzung der AGFEO Klick Funktion, lassen sich somit über eine jeweils

Konto-Eigenscharten AGPEO Kitck	
Beschreibung	
Übergabe an fremde CRM Software	
Auszuführendes Programm	
d:\middelware-skript.exe	
Optionen	
Funktion als Schaltfläche anbieten	
Automatisch zur Rufverfolgung aufrufen	
Übergabe von CTI-Notizen	
Parameter	
e	
Menü-Einträge	
•	
lcon-Datei	

angepasste Middelware nahezu alle Anforderungen einer Zielsoftware umsetzen. Der AGFEO



Klick ist somit universell nutzbar und stellt den Softwareherstellern ein besonders unkompliziertes Verfahren zur Verfügung, ohne dabei auf MS TAPI aufsetzen zu müssen.

In den Optionen des AGFEO Klick Konfigurationsdialogs können neben den notwendigen Angaben gemäß Vorgabe des Anbieters der Skript-Middelware auch z.B. ein automatisierter Skriptaufruf oder Anzeige einer Schaltfläche für manuellen Aufruf eingestellt werden. In diesem Fall wird die als Icon-Datei hinterlegte Grafik in einigen Programmfenstern (wie z.B. dem Anrufer-Popup oder einem aufgeklappten Anruflisteneintrag) zusätzlich angeboten.

Zahlreiche externe Programme sind zu dem AGFEO Klick bereits kompatibel. Die uns bekannten werden in der AGFEO Klick Gesamtliste in unserem AGFEO TechBlog (spezielle Internet-Webseite mit redaktionellen Beiträgen und Tipps und Tricks zu AGFEO Kommunikationssystemen etc.) aufgeführt.

Weitere Informationen s.a. <u>https://techblog.agfeo.de</u>

Ereignisanzeige

Bestimmte Programmereignisse werden von der Software in einer speziellen Ansicht protokolliert und können z.B. zur näheren Analyse eingesehen werden.

Dazu gehören

- Anmelde- und Synchronisationsvorgänge mit der TK-Anlage
- Netzwerkverbindungsvorfälle
- Zugriff und Abgleich zu externen Datenquellen (sofern aktiviert)
- Zugriffsprobleme zum SmartHomeServer (sofern vorhanden)
- etc.

Die Ereignisanzeige steht über das minimierte Programm-Symbol 🖭 im MS Windows-Systray Menü zur Verfügung und kann dort über einen Kontextklick (rechte Maustaste) aufgerufen werden.

Wählen aus externen Programmen

Andere Programme können über das AGFEO Dashboard eine Wählverbindung initiieren (aufbauen). Dazu bietet die Software verschiedene Wege

Wählen per DDE (Windows)

AGFEO Dashboard für Windows besitzt eine DDE-Schnittstelle, die einen *dial* Befehl implementiert. Diese Schnittstelle ist kompatibel zur Vorgängersoftware *TK-Soft*, daher stammt auch die Bezeichnung des DDE-Servers "tkphone". Über eine DDE-Verbindung zum Server *tkphone* kann über das Topic *System* per DDE-Execute der dial-Befehl gesendet werden.

Der Befehl ist wie folgt aufgebaut:

[dial xx,nummer] Der Wert für "xx" wird ignoriert. Für "*nummer*" wird die zu wählende Nummer eingesetzt.



📔 Ereignisanzeig	ge	?	×
Zeit	Beschreibung		^
Heute 08:34	Synchronisation mit Büro abgeschlossen		
Heute 08:34	Synchronisation mit Büro gestartet		
Heute 08:34	Verbindung zu 172.16.181.85 hergestellt		
Heute 08:34	Problem beim Herstellen der Netzwerkverbindung zu 172.16.181.85		
Heute 08:34	Problem beim Herstellen der Netzwerkverbindung zu 172.16.181.85		
Heute 08:34	Problem beim Herstellen der Netzwerkverbindung zu 172.16.181.85		
19.06.2019 18:2	28 Synchronisation mit Büro abgeschlossen		
10.05.2010.10	<u> </u>		
Kopieren	Leeren	Schlie	Ben

Wählen per Kommandozeile

Rufen Sie die Programmdatei "ctimon.exe" mit dem Parameter "*-dial nummer*" auf, wird die übergebene Rufnummer gewählt.

Wählen per URL (clientseitig)

Unter Windows und Apple Macintosh wird eine mit dem Vorgänger "TK-Suite" kompatible URL-Behandlung eingerichtet, über die Rufnummern direkt aus Browser-Links gewählt werden können. Diese Links müssen folgendes Format haben:

adashboard:<rufnummer> oder adashboard:dial?number=<rufnummer> oder: tksuite:<rufnummer> oder tel:<rufnummer>

Wählen per Applescript (macOS)

Unter macOS kann mit AppleScript aus anderen Anwendungen Rufnummern über das AGFEO Dashboard gewählt:

tell application "AGFEO-Dashboard" dial "0521447090" end tell

Wählen aus macOS Adressbuch bzw. "Kontakte" über System-Plug-in

MacOS bietet die Möglichkeit, Programmen, die Adressbuch-Funktionalitäten abbilden wie das MacOS Adressbuch selbst oder ggf. auch andere Fremdadressbücher so anzupassen, dass dann das AGFEO Dashboard angesprochen wird, wenn eine Wahl abgesetzt wird. Als Folge wird dann die per macOS Software gestartete Anwahl über das im AGFEO Dashboard eingestellte Telefon gestartet.

Diese Funktionalität muss nicht in jeder Anwendung neu implementiert werden, sondern steht als genereller »Adressbuchdienst« zur Verfügung.

	Einstellungen	
	Einstellungen Blockiert	
Apple-ID:	-	Abmelden
Diesen Account aktivit	ieren	
Du kannst für FaceTime er	reicht werden unter:	
Anrufe vom iPhone		
Verwende den Mobilfunk empfangen, wenn dein iF	account deines iPhone, um Anrufe zu tä Phone in der Nähe und mit WLAN verbun	tigen und zu den ist.
<table-cell> Aufnehmen von Live I</table-cell>	Photos während Videoanrufen erlauben	
Neue Anrufe starten von:	A 11 (1998)	0
Klingelton:	Eröffnung (Standard)	0
Ort:	Deutschland	0
Standard für Anrufe:	AGFEO-Dashboard.app	0
		?

Die notwendige Konfiguration wird über den Einstellungsdialog der Apple Facetime App vorgenommen



Es empfiehlt sich daher die zentralen Wähl-Einstellungen von macOS über die Facetime-App einzustellen. Dort ist das AGFEO Dashboard als *Standard für Anrufe* einzustellen.

Steuerung durch externe Programme

Bestimmte Funktionen des AGFEO Dashboard können von anderen Programmen gesteuert werden. Dazu werden unter MS Windows und MacOS bestimmte protocol handle systemweit registriert, die dann über einen einfachen shell execute vom anderen Programm angesprochen werden können.

Es ist zu beachten, dass Benutzerfunktionen immer nur für das im AGFEO Dashboard zum Zeitpunkt des Schaltens aktive Konto und dessen angemeldeten Benutzers ausgeführt werden.

Verbindung beenden/auflegen

Zum Auflegen einer bestehenden Verbindung ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:hangup

Ruf annehmen

Zum Annehmen eines anstehenden Rufes ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:accept

Ruf abweisen

Zum Abweisen eines anstehenden Rufes ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:reject

Rufprofil umschalten

Zum Umschalten eines Rufprofils ist folgender protocol handle anzusprechen. Als <NAME> ist die jeweilige Bezeichnung der Gruppe anzugeben: adashboard:activate_call_profile?name=<NAME>

Anrufschutz (DND) schalten

Zum Umschalten des Anrufschutz (DND) ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:toggle_do_not_disturb?value=[on|off]

Gruppen LogIn/LogOut

Zum Ein-/Ausbuchen des Benutzers in einer Gruppe, ist folgender protocol handle anzusprechen. Als <NAME> ist die jeweilige Bezeichnung der Gruppe anzugeben: LogIn:

adashboard:group_login?name=<NAME>

LogOut

adashboard:group_logout?name=<NAME>



Wahlregel umschalten

Zum Umschalten einer Wahlregel ist folgender protocol handle anzusprechen. Als <NAME> ist die jeweilige Bezeichnung der Wahlregel anzugeben: adashboard:activate_dial_rule?name=<NAME>

Inkognito Ein/Aus

Zum Ein- oder Ausschalten der Rufnummerübertragung (Inkognito) des Benutzers, ist folgender protocol handle anzusprechen. Als <NAME> ist die jeweilige Bezeichnung der Gruppe anzugeben:

adashboard:toggle_incognito?value=[off|on]

Aktives Konto setzen

Zum Aktivieren eines Kontos vom Typ AGFEO Kommunikationssystem ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:set_controlling_account?name=<NAME>

Auto-Update Funktion

Das AGFEO Dashboard verfügt über einen automatischen Updatemechanismus. Dazu wird bei jedem Starten des Programms ein öffentliches Web-Verzeichnis nach einer neuen Version abgefragt. Sofern eine neue Version vorhanden ist, erfolgt ein Bildschirmdialog mit weiteren Optionen. Die Update-Funktion kann auch manuell über einen Kontextklick auf das Programmsymbol im Windows-Systray aufgerufen werden.



Hinweis:

Bei Vorliegen einer neuen Version erhalten die Anwender eine Meldung, dass eine neue Version vorliegt. Die Update-Installation kann hieraus direkt gestartet werden. Es ist zu beachten, dass der Benutzer am PC-System das Recht zur Installation von Programmen aufweisen muss, da sonst die Update-Installation mit einer Fehlermeldung abgebrochen wird.

Der Benutzer muss über Programminstallationsrechte im Betriebssystem verfügen.

Deaktivieren der Auto-Update Funktion

Die Funktion kann über obigen Dialog ausgeschaltet werden. Die Einstellung wird unter MS Windows in der Registry abgelegt und kann darüber zentral beeinflusst werden.

Der Pfad lautet: Computer\HKEY_CURRENT_USER\Software\AGFE0\Dashboard\updater Name: automatic

Wert: true

Hinweis:

Wird während des Software-Installationsprozess die Terminal-Server Option ausgewählt, wird die Auto-Update Funktion bereits durch das Setup abgeschaltet.

