

AGFEO

AGFEO Dashboard 2

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



Inhaltsverzeichnis

(Stand 07. November 2024 – AGFEO Kommunikationssysteme ab Firmware v5.1 und AGFEO Dashboard ab Version 2.2.0)

AGFEO Dashboard – Vorwort	8
CTI-Funktionsumfang	8
Integrierte Termin- und Kalenderverwaltung	8
Zugriff auf externe Datenquellen.....	8
Steuerung und Visualisierung für den AGFEO SmartHomeServer	9
Zentrale Datenablage	9
TAPI-Funktionalität.....	9
AGFEO Systemgedanke 4.0	10
Voraussetzungen	11
Geeignete Betriebssysteme	11
Besonderheiten in Abhängigkeit des eingesetzten Betriebssystems.....	11
AGFEO Dashboard für Apple MacOS	11
AGFEO Dashboard für Linux	11
AGFEO Dashboard auf Terminal-Server (WTS).....	12
Hinweise zum Betrieb auf einem Terminal Server	12
Geeignete Rechnersystemumgebungen	12
Geeignete Kommunikationssysteme	13
Geeignete Netzwerkkumgebungen	13
Physikalische Verbindung.....	13
Verwendete Netzwerkports	13
Verwendung eines Proxy-Servers.....	14
Geeignete Endgeräte	14
Geeignete HeadSets	15
Notwendige Grundkonfigurationen für Videofunktion	15
Aktivierte CTI-Funktion und Berechtigungen	15
Installation	17
Autostart-Option.....	17
Automatische Updatefunktion.....	17
Silent/Dunkel-Installation	17
Beispiele.....	18
Unterstützung für Software-Paket Manager WinGet	18
Verwendete Pfade und Datenablage im PC-System	18
Deinstallation des Programms	19

Grundeinrichtung der Software	20
Verbindung zum Kommunikationssystem herstellen	20
Teil-Automatische Einrichtung	20
Manuelle Dateneingabe ES/HyperVoice	21
Manuelle Dateneingabe HyperFonie Cloud	21
Remote SoftPhone Konto Option für Terminal Server und RDP Umgebungen	22
Eigenschaften und Vorteile	22
Funktionsweise	23
Voraussetzungen	23
Einrichtung	23
Konto aus Datei importieren	24
Funktionsumfang der Software festlegen	24
Hinweis zum Schalter „Telefonie“	25
Hinweis zum Schalter „Chat“	25
Chat „Inaktivitäts“-Status	25
Hinweis zum Schalter „SmartHome“	25
Reiter Standardordner	25
Reiter Rufprofile	26
Automatische Umschaltung des Rufprofils durch Benutzer-Aktivität (Präsenz)	26
TK-Suite Client ES Import	28
Grundsätzliche Bedienung	28
Anbindung an weitere Kommunikationssysteme	28
Synchronisation mit TK-Anlage	28
Datenabgleich mit dem AGFEO Systemtelefon	29
Übersicht der Programmfenster	30
Fenster: CTI ShortLink Leiste	30
Fenster: AGFEO Dashboard Ansichten	30
Voreingestellte AGFEO Dashboard Ansichten	30
Fenster: Programmhauptansicht	31
Zentraler Programm-Einstellungsdialog	31
Beenden des Programms	32
Abbruch einer Funktionsauswahl	32
Ansichten verwalten	32
Neue Dashboard-Ansicht hinzufügen	33
Fensterposition anpassen	34
Dashboard-Ansicht löschen	34
Dashboard-Ansicht abspeichern und auf andere Instanzen übertragen	34
Konfigurationsansichten / Editiermodus	35
Neue Daten hinzufügen	35
Anlegen von Kontaktfavoriten	35
Favorit direkt anwählen	35
Favoriten mit Statusinformationen interner Benutzer	36
Favoriten verwalten	37
Benachrichtigung über neue Ereignisse (Fliegende Fenster)	37
Gruppieren mit	38
Benachrichtigungs-Optionen	38
Angezeigte Benachrichtigung bestätigen/löschen	38
Mini-Status – Schnellanzeige anderer Benutzeraktivität	38
Funktionen des Mini-Status	38
Einstellen des Mini-Status	39
Besonderheiten	39
Hotkey-Funktionen (global)	40

Aktivierung AGFEO Dashboard Hauptfenster	40
Öffnen der Dashboard Suche aus anderen Anwendungen	40
Aufruf der Chatansicht	40
Wählen aus anderen Anwendungen	40
Rufsteuerung (annehmen/auflegen)	40
Arbeiten mit Widgets	41
Übersicht der verschiedenen Funktionswidgets	41
Neues Widget anlegen	41
Widgets konfigurieren	41
Benutzer bzw. Konto festlegen	41
Benutzer Widget (BLF)	42
Benutzerstatus mit Kontaktfoto	42
Angezeigte Benutzer auswählen	43
Reihenfolge festlegen	43
Zusätzliche Anruferinfo anderer Benutzer einblenden	43
Anrufliste Widget	43
Symbolik der Anrufliste	45
Anrufliste durchsuchen	46
Anrufliste exportieren	46
Anruflistenfilter	46
Voiceboxnachricht	47
Mitschnitt	47
Fax	47
Tür	47
Beispiele	47
Anruflisteneinträge löschen	48
Ansicht auf Anruflisteneinträge anderer Benutzer	48
Nachträgliche Türbildanzeige	48
Voicebox Abfrage	49
Datenabgleich mit dem Kommunikationssystem	50
Umleitung Widget	50
Anpassung der Umleitungsansicht	50
Gruppen Widget	51
Anpassung der Gruppenansicht	52
Anrufvariante Widget	52
Anpassung der Anrufvariantenansicht	52
Multifunktionen Widget	52
Anpassung der Multifunktionenansicht	53
Favoriten Widget	53
Funktionsweise	53
Möglichkeiten	53
Favorit direkt anwählen	54
Weitere Kommunikationsdetails aufrufen und nutzen	54
Konto festlegen	54
Favoriten Position anpassen	54
Anrufaufträge Widget	54
Funktionsweise	54
Dateiauswahl	55
Format der Datei	55
Abarbeitungsstatus	55
Farbkennzeichnung	55
Rückmeldung an Fremdsoftware	55

AIS Wartefeld Widget	56
Funktionsweise	57
Anrufer gezielt aus AIS/AMS herausholen	57
Anzeige von Statistikdaten	57
Kalender und Agenda Widget	58
Übersicht der verschiedenen Terminarten	59
Darstellungsvarianten	59
Kalendereintrag hinzufügen	60
Terminverknüpfung mit Anlagenfunktionen (Schaltfunktion)	61
Video-Chat Termin erstellen	62
Kalendereintrag editieren	62
Kalendereintrag löschen	62
Zeige Kalender (vereinfachtes Auffinden)	62
Kalendereintrag weiterverarbeiten	62
Exportieren	62
Drucken	62
In Zwischenablage	62
Benachrichtigungen	63
Rechtemanagement	63
Durchsuchen von Kalendereinträgen	63
Auswahl der anzuzeigenden Kalenderdaten	63
Wochenende-Ausblendung	63
Kalenderdaten an AGFEO Systemtelefonen nutzen	64
Einladungsmanagement (Terminbesprechungen planen und verwalten)	64
Voraussetzung	64
Einladungsmanagement verwenden	65
Ziel: Andere Anlagenbenutzer	65
Ziel: Externe Kontakte	65
Einladung annehmen (Termin zusagen)	65
Einladung abweisen (Termin ablehnen)	65
Einladungsstatus der Personen einsehen	66
Fälliger Termin	66
Notizen Widget	66
Durchsuchen von Notizen	67
Auswahl anzuzeigender Notizquellen	67
Anzeige von Notizen nur eines bestimmten Kontaktes	67
Anzeige einer Notiz direkt beim Ruf	67
SmartHome Widget	67
Funktionsumfang	67
Voraussetzung	68
Bedienung der SmartHome Objekte	68
Anpassung der SmartHome Ansicht	68
Verwendete Symbolik zur SmartHome Visualisierung	69
Beispielhafte SmartHome Ansicht	69
Bildbetrachter Widget	69
Bildquellen	69
Voraussetzung	70
Intervallabruf	70
Caching umgehen	70
Arbeiten mit Kontakten	71
Neue Kontakte/Telefonbuchdaten hinzufügen	72
Firmen-Basiskontakt anlegen	72

Arbeiten mit dem Lupenfeld / Kontaktsuche	73
Kontakte filtern, anrufen oder Details bearbeiten	73
Kontaktdetailansicht	74
Darstellung der Datenquelle	75
Kontakt bearbeiten oder löschen	75
Kontaktbild hinzufügen oder löschen	76
Kontakt zwischenparken	76
Kontakt weiterverarbeiten	76
Arbeiten mit internen Benutzern aus dem Lupenfeld	77
Chatnachricht schnell senden	77
Videokonferenzeinladung versenden bzw. Videochat direkt starten	77
Reihenfolge der Nummernauflösung festlegen	77
CTI-Funktionen ausführen (Steuern von Verbindungen)	79
Beispiele möglicher CTI-Funktionen	79
CTI-Short Link Leiste	79
Funktionen anpassen	79
Aktives Endgerät festlegen	80
Hörer/HeadSet Auswahl	80
Linien Auswahl	80
Inkognito-Funktion (CLIR)	80
Rufprofil Umschaltung (Präsenz)	81
Ändern des Rufprofils	81
Schnelles Umbenennen des Rufprofils	81
Anrufschutz (DND)	82
Wahlregel Auswahl	82
Wählen / Verbindungsaufbau	82
CTI-Steuerung während eines Anrufs	83
Funktionen	83
Nachbearbeitung	84
Makeln – zwischen zwei Gesprächen hin und herschalten	84
Ein Gespräch übergeben	84
Konferenz durchführen	84
Einblenden weiterer Informationen während Verbindung	85
Farbkennzeichnung der Verbindungen	85
VISOfon - das Video Softphone von AGFEO	86
Funktionsumfang	86
Arbeitsweise und Unterschiede der Funktionen	86
Voraussetzungen	86
Automatische Einrichtung durch Autoprovisioning des AGFEO Dashboard	86
Technisches Prinzip der VideoChat Funktion	87
VISOfon - Arbeiten mit der integrierten Video/Collaborationfunktion	89
Vorbemerkung	89
Browserkonfiguration	89
Aktive Präsenzsteuerung	89
Starten einer Videokonferenz	90
An einer Videokonferenz teilnehmen	91
Eine Videokonferenz planen	91
Andere Anlagenbenutzer einladen	91
Externe Kontakte einladen	91
Eine Videokonferenz bedienen	92

Bildschirm freigeben	93
Weitere Teilnehmer einladen	94
VISOfon - Arbeiten mit dem integrierten Softphone	95
Nutzungsvoraussetzung	95
Einsatz in Terminal Server Umgebungen	95
Hinweis zum Funktionsumfang	95
Hinweis zum Funktionsumfang	95
Unterstützte Funktionen	96
Besonderheit SoftPhone und Konferenzfunktion	96
CTI-Funktion auf SoftPhone umstellen	96
Aktive Gesprächssteuerung über Headset-Tasten	97
Bedienung mit JABRA CallControl	97
Wählen / Verbindungsaufbau	97
Tipps zur SoftPhone Nutzung	98
Hotkey-Nutzung	98
Intelligente Rufprofil-Automatik	98
Auswahl des Audiogeräts	98
Netzwerknutzung / Ports	99
SIP Keep Alive Mechanismus	100
Unterstützung für Quality of Service (QoS)	100
Zusätzliche Hinweise	101
Objektverwaltung	102
Systemordner	102
Systemordner Feiertage	102
Neue Ordner anlegen	103
Datenimport	103
Index-Register Drucken/Exportieren	103
Ordner und Ordnerdaten verwalten	104
Reiterkarte Inhalt	104
Datenexport	104
Reiterkarte Eigenschaften	105
Rechteezuweisung	105
Reiterkarte Schaltfunktionen (Kalender)	106
Schaltfunktion Multifunktion	106
Schaltfunktion Rufprofil	106
Ordner bzw. Daten löschen (Papierkorb)	106
Anbindung fremder Datenquellen	108
Import	108
Direkter Datenzugriff	108
Technische Verfahren	108
Einrichtung und Konfiguration	109
MS Outlook	109
macOS Kontakte/Adressbuch	110
LDAP und ODBC	111
Hinweis zum Rufnummernformat (LDAP/ODBC)	111
Hinweis zur Übernahme eines Kontaktbildes	112
Verwendung von ldap:// oder ldaps:// URL als Host	112
Datencache	113
Protokollierung und Testoptionen	113
GOOGLE™ Anbindung	113

Kontoübertragung bzw. Sicherung	114
Anbindung einer nicht nativ unterstützten Datenquelle	114
Anbindung an externe Datenquellen mit der AGFEO Dashboard Variante für Linux	115
Sonderfunktionen	116
Schnellzugriff über Tastenkombination (Hotkey/Shortcut)	116
Anwahl-Funktion	116
Suchen-Funktion	116
Anwahl-Funktion	116
Chat	116
Anruf annehmen Funktion	117
Auflegen/Abweisen-Funktion	117
Anruf übergeben	117
Konferenz einleiten	117
Anrufe makeln	117
Unterstützung für das Kuando Busylight von Plenom	117
Direkte Steuerung über USB	117
Indirekte Steuerung über KuandoHUB Software	118
Einstellbare Töne und Audio-Optionen	118
AGFEO Klick	119
Weitergabe der Anruferdaten an externe Fremdprogramme	119
Ereignisanzeige	120
Wählen aus externen Programmen	121
Wählen per DDE (Windows)	121
Wählen per Kommandozeile	121
Wählen per URL (clientseitig)	121
Wählen per Applescript (macOS)	121
Wählen aus dem macOS Adressbuch (Kontakt-App)	122
Steuerung durch externe Programme	122
Ruf annehmen	122
Ruf abweisen	123
Verbindung beenden / auflegen	123
Verbindung halten	123
Verbindungen makeln	123
Ruf übergeben	123
Konferenz einleiten/beenden	123
Inkognito Ein/Aus	123
Rufprofil umschalten	123
Anrufschutz (DND) schalten	123
Gruppen LogIn/LogOut	124
Wahlregel umschalten	124
Aktives Konto setzen	124
Gezieltes Steuern von Verbindungen	124
Automatisches Programmupdate	124
Abweichender Update-Pfad	125
Deaktivieren der Auto-Update Funktion	125

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

AGFEO

Dashboard 2



Vorwort // Übersicht der Programmfunktionen

Das AGFEO Dashboard 2 (im Nachgang nur noch AGFEO Dashboard genannt) 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. Präsenzstatus
- 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
- Bereitstellung einer Einzelplatz TAPI Funktionalität (nach separater Treiberinstallation)
- etc.

Hinweis:

Einige Funktionen sind ggf. lizenzabhängig und setzen dann eine vorige Freischaltung im AGFEO 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.

Steuerung und Visualisierung für den 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. Rollläden 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 Programmdateien 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.

TAPI-Funktionalität

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

Sollte dagegen eine Fremd-Applikation eingesetzt werden, die eine eigene CTI-Anbindung mittels TAPI voraussetzt, so bietet AGFEO als optionale Ergänzung auch TAPI Treiber (TSP, telephony service provider) zur Installation auf gängigen MS Windows-Betriebssystemen an.

Derzeit sind von AGFEO zwei verschiedene TAPI-Treiber erhältlich:

- MultiLine TSP
Dieser kommuniziert unabhängig des AGFEO Dashboard über eine Netzwerkverbindung direkt mit der Anlage und stellt der TAPI-Software stets alle im TK-System freigegebenen TAPI Linien bereit. Die im AGFEO Dashboard optional enthaltene SoftPhone Funktion des *VISOfon* kann vom MultiLine TSP nur durch eine optionale Ergänzung eines Dritt-Anbieters <https://agfeo.teampresence.de> gesteuert werden.
- Einzelplatz TSP
Hierbei handelt es sich um eine direkte Ergänzung der AGFEO Dashboardfunktionen. Der Einzelplatz-TSP kommuniziert somit ausschließlich mit dem AGFEO Dashboard. Die TAPI Applikation steuert daher stets nur das im AGFEO Dashboard ausgewählte Endgerät des jeweils aktiven Kontos. Die Nutzung mit der SoftPhone Funktion ist möglich. Der notwendige Einzelplatz TAPI-Treiber (TSP) ist gesondert zu installieren.

Für die Nutzung des MultiLine TSP, als auch der Einzelplatz TSP Ergänzung des AGFEO Dashboard stehen eigenständige, ergänzende Dokumentationen zur Verfügung.

AGFEO 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 Erstellungsdatum 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!

Voraussetzungen

Geeignete Betriebssysteme

Das AGFEO Dashboard ist eine 64 Bit Anwendung, erhältlich für entsprechende MS Windows (ab Version 10) und Apple MacOS X (ab Version 11 „Big Sur“) 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 www.agfeo.de 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!

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-Lizenerweiterung unterstützt unter dem Apple MacOS Betriebssystem nicht die Anbindung an MS Outlook, sondern die Apple MacOS eigene Kontakte App-Daten. Aktuelle MacOS Systeme verfügen zudem ggf. nicht mehr über native Möglichkeiten einer ODBC-Datenquellenanbindung. Hier sollten dann andere Verfahren zur Anbindung externer Datenquellen eingesetzt werden.

Apple ARM Prozessoren (z.B. M1/M2/M3...)

Das AGFEO Dashboard ist als Universal-Build Software sowohl für Intel-CPU's, als auch für Apple ARM-Prozessoren entwickelt. Die von Apple für Intel-basierte Software bereitgestellte Emulation (auch „Rosetta 2“ genannte) ist somit NICHT notwendig.

AGFEO Dashboard für Linux:

Die AGFEO Dashboard Variante für Linux Betriebssysteme wird technisch gesehen über eine sog. „ApplImage 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

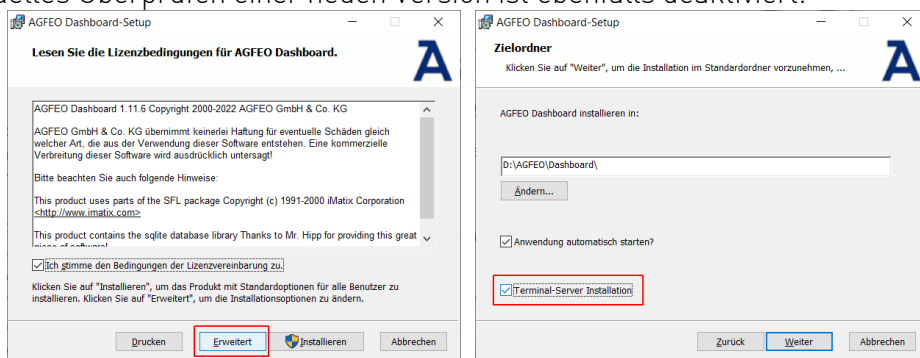
Nutzung von USB Devices etc., ggf. nicht möglich. Ggf. bestehen weitere hier nicht aufgeführte Besonderheiten oder Einschränkungen. Der Funktionsumfang, die Bedienung und technischen Möglichkeiten sind somit unterschiedlich und von der MS Windows Variante abweichend. Dies stellt kein Mangel dar! Die 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):

- WTS-Funktionen, die z.B. zu virtuellen Userprofilen führen wie z.B. „User Profile Disk“ (Benutzerprofil-Datenträger) oder FSLogix, sind nicht kompatibel zum AGFEO Dashboard und sind daher am WTS zu deaktivieren.
- Während der Installation (s.u.) des AGFEO Dashboard an einem WTS 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.



- 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 (s.u.).

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.

Geeignete AGFEO Kommunikationssysteme

Als zentrale Serverinstanz wird ein Kommunikationssystem aus der ES-Serie mit einer Mindest-Firmwareversion ab 4.1d (einschließlich), eine AGFEO HyperVoice Software PBX als VM bzw. Appliance mit einer Mindest-Firmwareversion ab 4.1d (einschließlich) benötigt. Neue Firmware-Versionen können über den AGFEO Fachhandel bezogen werden. Sollte ein älteres Kommunikationssystem vom Typ ES 512, ES 516, ES 522, ES 522 IT eingesetzt werden, so ist dieses zunächst durch Einsatz eines sog. *ES 5xx Upgrade Kit* auf einen vom AGFEO Dashboard unterstützten Hard- und Softwarestand aufzugraden. Dieses Dokument beschreibt u.a. Funktionen, die eine aktuelle Firmware voraussetzen. Ein Firmware-Update auf eine aktualisierte Anlagenversion ist daher grundsätzlich empfohlen bzw. notwendig. Alternativ zu einem on-premise AGFEO TK-System kann die Software auch mit der AGFEO Cloud Telefonanlage HyperFonie eingesetzt werden.

Lizenz-Hinweis:

Zur Nutzung des AGFEO Dashboard wird bei den on-premise TK-Systemen der „ES-“ bzw. „HyperVoice-“ Serie eine optional freigeschaltete AGFEO Dashboard Lizenz vorausgesetzt. Bei Nutzung der Cloud Telefonanlage „HyperFonie“ ist die Nutzung des AGFEO Dashboard dagegen im Rahmen der dortigen Funktionsflat kostenfrei.

Geeignete Netzwerkkumgebungen

Die Kommunikation zwischen dem TK-Anlagensystem und dem AGFEO Dashboard erfolgt bidirektional über eine Netzwerkverbindung. Diese muss geeignet sein die Daten unverfälscht und ungehindert (transparent), ohne Verzögerung und mit entsprechender Bandbreite zu transportieren. AGFEO kann keine Gewährleistung für Probleme oder Sicherheitsrisiken übernehmen, die bei unsachgemäßer Nutzung oder ungeeigneten Daten- bzw. Netzwerkverbindungen entstehen können. Dies gilt insbesondere bei Nutzung der optionalen VISOfon Funktionen. Bei Anbindung aus fremden bzw. anderen Netzsegmenten wie dies z.B. bei HomeOffice Arbeitsplätzen auftreten können, sind VPN-Verbindungen empfohlen. Öffnen Sie nicht unnötigerweise die Netzwerkports. Umgehen Sie nicht den Schutzmechanismus der Firewall!

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. kabelgebundene, bzw. exklusive Verbindungswege sind bevorzugt, WLAN-Verbindungen dagegen nur nachgelagert zu verwenden. Das AGFEO Dashboard nutzt per Default den Netzwerkport 80 (http) oder 443 zur Kommunikation mit einem AGFEO on-premise Anlagensystem. Diese Default-Einstellung kann in der Grundkonfiguration des Anlagensystems ggf. angepasst werden. Sofern dort verändert, ist auch in dieser veränderte Netzwerkport auch in der Konten-Einstellung des AGFEO Dashboards zu berücksichtigen. Bei Nutzung der AGFEO Cloud Telefonanlage HyperFonie ist dagegen per Default eine nicht änderbare Verschlüsselung (https über Port 443) aktiv.

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

Verwendung eines Proxy-Servers

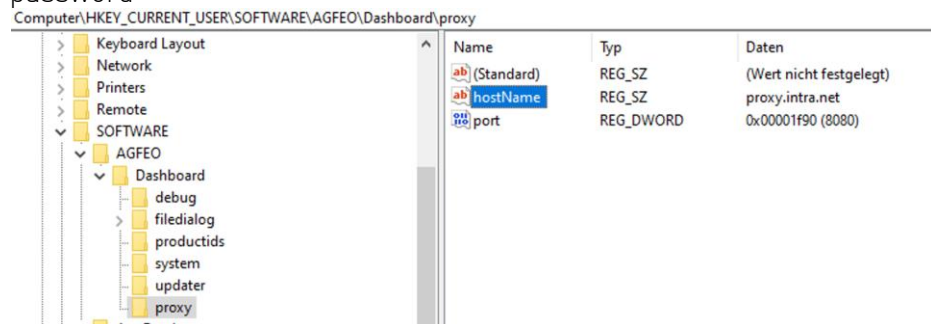
Der AGFEO Dashboard versucht unter macOS und Linux die Vorgaben des verwendeten Betriebssystems zur Nutzung eines evtl. vorhandenen Proxy anzuwenden. Unter MS Windows, ist dagegen ein Proxy-Server über die entsprechende Funktion der *Windows-Systemsteuerung* hinzuzufügen. Dazu ein passendes .pac File (Proxy Auto Configuration) über das Netzwerk per http- bzw. https-Abruf im Betriebssystem einbinden. Eine im dortigen Einrichtungsdialog evtl. aktivierte „automatische Proxyerkennung“ ist zudem auszuschalten!

TIPP:

Alternativ kann die Berücksichtigung eines Proxy-Servers durch das AGFEO Dashboard auch direkt über die Windows Registry durch Eintragung spezieller Registry-Keys erfolgen.

Schlüssel: HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\AGFEO\Dashboard\proxy

Keys:
 hostName
 port
 user
 password



Geeignete Endgeräte

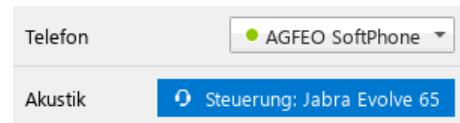
Zur CTI-Steuerung durch das AGFEO Dashboard geeignet sind:

- AGFEO 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.

Geeignete HeadSets

Wird die optionale SoftPhone Funktion des AGFEO VISOfon vom AGFEO Dashboard in Verbindung mit HeadSets genutzt, so ist zu beachten, dass die Steuerung über Headset-Tasten nur in Verbindung mit dazu kompatiblen AGFEO Headsets zur Verfügung steht. Hierbei werden solche unterstützt, die entweder eine `Jabra call control` oder `AGFEO Infinity` Möglichkeit melden. Eine Funktionsgewähr kann wegen der unterschiedlichen technologischen Implementierungen von Headsets nicht übernommen werden.



Weitere Angaben s.a. den Abschnitt zur SoftPhone-Funktion des AGFEO VISOfon in dieser Dokumentation.

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.

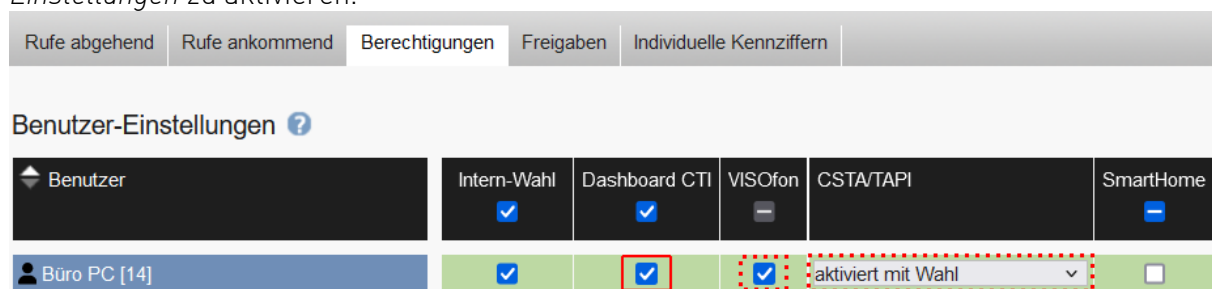


Hinweis:

Wir empfehlen den Aufbau und Einsatz einer eigenen Jitsi Meet Instanz.

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.



Hinweis:

Sollen `VISOfon` Funktionen (z.B. Videochat, Desktop- bzw. Screensharing, SIP SoftPhone) genutzt werden, so ist zusätzlich die `VISOfon` Checkbox zu aktivieren. Soll die im AGFEO Dashboard optional integrierte TAPI Einzelplatz-Funktion genutzt werden, so ist zusätzlich die `CSTA/TAPI` Option `aktiviert mit Wahl` auszuwählen. Diese Funktion unterliegt in manchen TK-Systemen einer Lizenz.

Aus Datenschutzgründen werden CTI-Informationen über andere Useraktivitäten über die Berechtigungen-Funktion der Anlage eingeschränkt. Somit stehen dem im AGFEO Dashboard angemeldeten Benutzer ggf. zunächst 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.

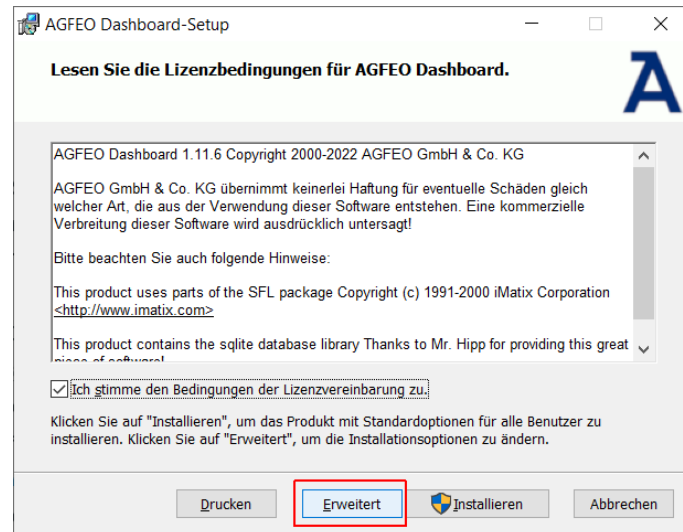
Benutzer	Intern-Nr.	Geräte	Login	Passwort
Lars	11	ST45LB (pre-init) - IOP Intern / 1	Beschreibung	Lars

Hinweis:

Bei HyperFonie Cloud Telefonanlagen wird die Benutzerkonfiguration dagegen im Verwaltungsportal der HyperFonie angelegt. Zur Anmeldung am AGFEO Dashboard sind dann die dort angelegten Userdaten (Mail/Passwort) zu verwenden. Die dabei verwendete EMail-Adresse ist entsprechend anhand der Nutzungsvorgaben der HyperFonie zuvor gesondert zu verifizieren.

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.



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. Ebenso werden für eine evtl. CTI-Funktion im Rahmen der DATEV Telefonie Basis bzw. der AGFEO DATEV Klick Option relevante Dateien installiert.

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 *Silent* Install und Logging (gestartet mit admin Rechten):

```
msiexec.exe /qn /i C:\absoluterPfad\ AGFEO-Dashboard-2.0.12-x64.msi /L*V install.log
```

Hinweis: Die Parameterangabe /L*V erstellt ein Installations-Log und ist optional

Das AGFEO Dashboard unterstützt dabei folgende *Installer Properties*:

- APP_AUTOSTART=[1|0] Autostart-Eintrag erzeugen (Vorgabe silent: 1)
- APP_RUNAFTERINSTALL= [1 | 0] Nach der Installation starten (Vorgabe silent: 0)
- DISABLE_UPDATER= [1 | 0] Automatischer Update-Check ausschalten (Vorgabe silent: 0)
- APPLICATIONFOLDER=Zielverzeichnis
- TARGETDIR=Zielverzeichnis

Beispiele:

Mögliche Syntax *Silent* mit Zielpfadangabe und ohne Autostarteintrag und Log (gestartet mit admin Rechten):

```
msiexec /quiet /i C:\absoluterPfad\AGFEO-Dashboard-2.0.12-x64.msi
APP_AUTOSTART=0 APPLICATIONFOLDER="c:\BlaBla"
```

Mögliche Syntax *Unattended* ohne Log (nur Status-Dialog wie beim *Auto-Update* Verfahren)

(gestartet mit admin Rechten):

```
msiexec /passive /i C:\absoluterPfad\AGFEO-Dashboard-2.2.0-x86.msi
```

Unterstützung für Software-Paket-Manager WinGet (MS Windows)

Zur vereinfachten Softwareverwaltung steht für den Windows Software Paketmanager WinGet ein entsprechendes Repository bereit, das eine vereinfachte Installation, Deinstallation und Update des AGFEO Dashboard ermöglicht. Es ist zu beachten, dass diese Dienstleistung ohne Nennung von Gründen auch kurzfristig von AGFEO abgeschaltet werden kann. Dies stellt keinen Mangel dar.

Hinweis

Wird die Software z.B. mittels WinGet bzw. GPO etc. zentral verteilt, so sollte die automatische UpdateCheck-Funktion (s.o.) ausgeschaltet werden.

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:	C:\Programme\AGFEO\Dashboard
Laufzeit-Daten:	%USERPROFILE%\AppData\Roaming\AGFEO\Dashboard
Cache-Daten:	%USERPROFILE%\AppData\Local\AGFEO\Dashboard

System-Daten über Registry	Bestätigung Datenschutz, letzte Ordnerauswahlen, ...
	HK_CURRENT_USER/Software/AGFEO/Dashboard

Verknüpfungen zu Protokollen

{adashboard, tel, ...} und Dateiendungen {dashboard-account, ...}

HK_CLASSES_ROOT

HK_LOCAL_MACHINE/Software/AGFEO/Dashboard

Unter Apple MacOS

Laufzeit-Daten: ~/Library/Application Support/AGFEO/Dashboard
 Cache-Daten: ~/Library/Caches/AGFEO/Dashboard
 System-Daten: ~/Library/Preferences/com.agfeo.Dashboard.plist

Unter Linux

Laufzeit-Daten: ~/.local/share/AGFEO/Dashboard (Laufzeitdaten)
 Cache-Daten: ~/.cache/AGFEO/Dashboard (Caches)
 System-Daten: 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 und ein evtl. zusätzlich installierter Einzelplatz-TSP *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 neben der separaten De-Installation des Einzelplatz-TSP auch die Verzeichnisse der Laufzeit- und Cachedaten, sowie des Registry Schlüssel

HKEY_CURRENT_USER/Software/AGFEO/Dashboard bzw.

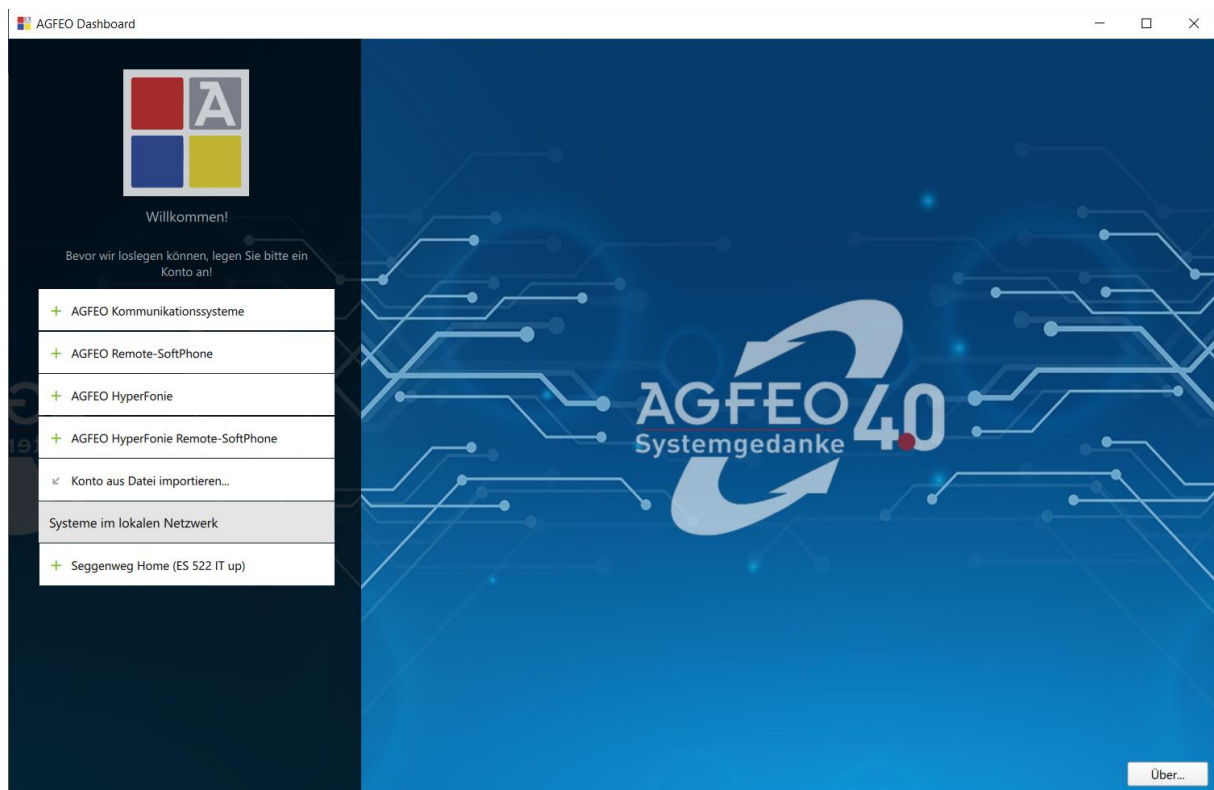
HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/AGFEO/Dashboard ggf. gesondert zu löschen.

Ein Downgrade auf eine vorige Version ist nach voriger De-Installation möglich. Dabei bleiben alle zur Laufzeit des Programms enthaltenen Einstellungen im Laufzeit-Datenverzeichnis (s.o.) erhalten. Nach einer erneuten Installation stehen somit idR. alle relevanten Einstellungen und Konten gleichermaßen direkt wieder zur Verfügung und brauchen nicht neu eingegeben zu werden.

Um auch die Laufzeit-Daten vom Rechner zu löschen, ist somit der entsprechende Ordnerpfad nach einer vorigen Programm-Deinstallation noch ergänzend von Hand / manuell zu löschen!

Grundeinrichtung

Nach Installation und Start der Software, ist zunächst die Verbindung zwischen dem Programm und dem dazu geeigneten AGFEO TK-System als *Konto* zu definieren.

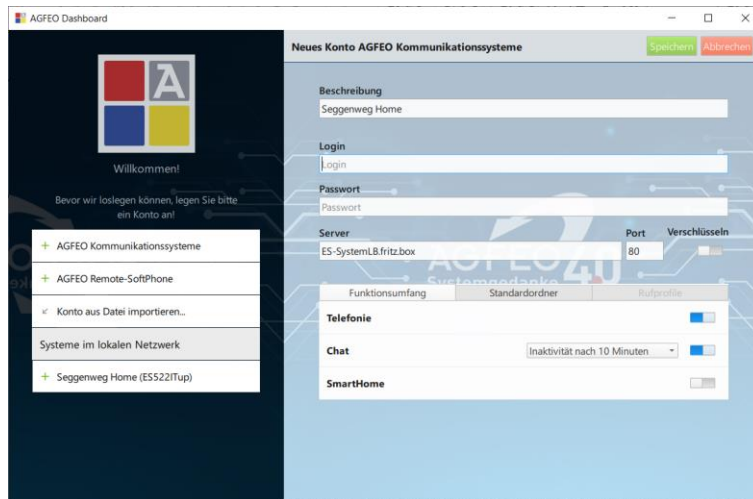


Hierzu stehen verschiedene Optionen zur Verfügung:

- AGFEO Kommunikationssysteme (ES oder HyperVoice Systeme on-premise Systeme)
- AGFEO Remote-SoftPhone (für ES oder HyperVoice on-premise Systeme bei Nutzung der SoftPhone Funktion über RDP-, bzw. Terminalserver-Umgebungen als 2. Instanz)
- AGFEO HyperFonie (Cloud Telefonanlage)
- AGFEO HyperFonie Remote-SoftPhone (für Cloud Telefonanlage bei Nutzung der SoftPhone Funktion über RDP-, bzw. Terminalserver-Umgebungen als 2. Instanz)

Teil-Automatische Einrichtung

Bei Erststart wird automatisch das lokale Netzwerk nach geeigneten AGFEO 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 jeweilige Anlagenname anzuklicken. Anschließend öffnet sich der vollständige Konto-Einrichtungsdialog, wobei dann zur besonders einfachen Inbetriebnahme einige Eingabefelder bereits passend vorkonfiguriert sind.



Im Nachgang sind dann nur noch die jeweiligen User-Credentials und weitere Programmoptionen einzugeben.

Manuelle Dateneingabe ES/HyperVoice

Über die Schaltfläche + AGFEO Kommunikationssysteme bzw. + AGFEO Remote SoftPhone kann der Konto-Anlegen Dialog auch alternativ manuell aufgerufen werden. In diesem Fall sind alle Angaben manuell einzugeben.

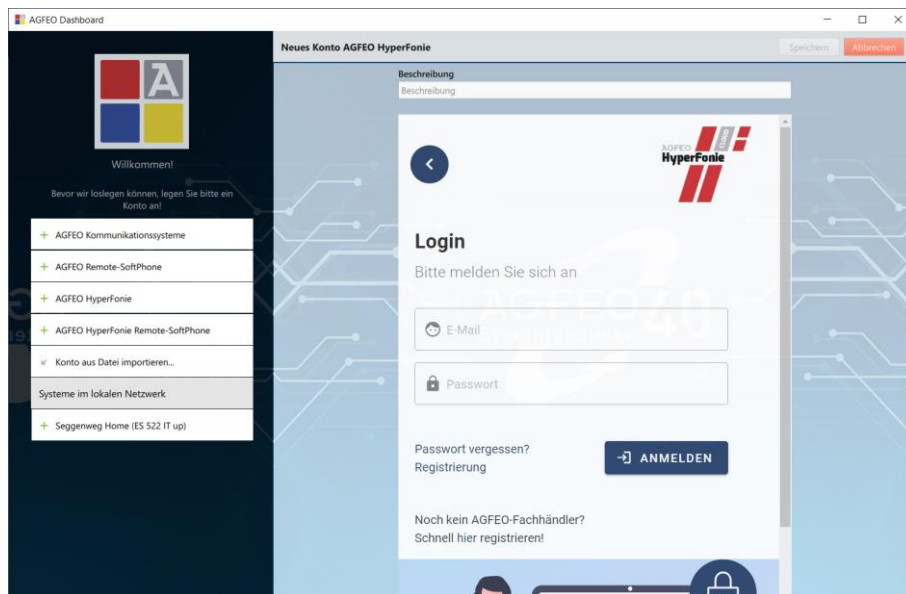
Anschließend sind nachfolgende Daten korrekt einzugeben bzw. zu ergänzen:

<i>Beschreibung:</i>	aussagekräftiger Name (z.B. <i>Anlage Büro</i>)
<i>Login und Passwort</i>	die Anmelde Daten des jeweiligen Benutzers gemäß <i>Benutzer-Verwaltung</i> der TK-Anlagenkonfiguration (s.o.)
<i>Server:</i>	IP-Adresse oder HostName der TK-Anlage
<i>Port:</i>	Netzwerkport des Zugriffs auf die Anlage per Default 80 bei ungesicherter Verbindung per Default 443 bei verschlüsselter SSL-Verbindung (empfohlen) Die Ports können in der Anlagenkonfiguration angepasst werden.
<i>Verschlüsseln</i>	Bei Aktivierung wird die Kommunikation zwischen dem Kommunikationssystem und der Software verschlüsselt.

Manuelle Dateneingabe HyperFonie Cloud

Sofern eine Verbindung zur AGFEO Cloud Telefonanlage HyperFonie hergestellt werden soll, ist über die Schaltfläche + AGFEO HyperFonie auszuwählen. In diesem Fall sind folgende Angaben manuell einzugeben:

<i>Beschreibung:</i>	aussagekräftiger Name (z.B. <i>Anlage Büro</i>)
<i>Login mit EMail und Passwort</i>	die Anmelde Daten des jeweiligen Benutzers gemäß voriger Anlage im <i>HyperFonie-Verwaltungsportal</i> (s.o.)



Hinweis:

Zum Anmelden an der HyperFonie Cloud ist eine zuvor bereits verifizierte EMail-Adresse notwendig.

AGFEO Remote SoftPhone Option für Terminal Server und RDP-Umgebungen:

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

Bei Ersteinrichtung steht im Kontoeinrichtungsdialog mit *+ AGFEO Remote-SoftPhone* bzw. *+ AGFEO HyperFonie 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. *doppelte 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 aktivieren. Zusätzlich ist im lokal installierten AGFEO Dashboard bei der Erstinstallation das AGFEO Remote SoftPhone bzw. AGFEO HyperFonie Remote-SoftPhone als einziges 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:

SoftPhone Audio-Einstellungen	<input checked="" type="checkbox"/> Verbinden mit Remote-SoftPhone
<input type="checkbox"/> Abweichendes Mikrophon	
<input type="checkbox"/> Abweichender Lautsprecher	
<input type="checkbox"/> Abweichende Ausgabe Klingelton	

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

Remote-SoftPhone Modus aktiv Verbunden

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 AUSAABE Klinaelton

Erklärung des Screenshots:

Die CTI-Verbindung zur Anlage besteht bereits (Anzeige **Verbunden**). Aber das Remote SoftPhone kann noch nicht über die WTS Instanz des AGFEO Dashboard angesteuert werden, weil noch keine Verknüpfung hergestellt wurde.

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 VISOfon“ in diesem Dokument.

Konto aus Datei importieren

Sofern bereits eine Konto-Einstellung vorgenommen und aus dem Programm heraus exportiert wurde, kann diese zum automatischen Einrichten verwendet werden. Praktisch, nach einer Datenwiederherstellung oder Übertragen der identischen Konto-Information auf weitere Rechner, etc.

Funktionsumfang der Software festlegen:

Bei der Kontoeinrichtung ist über den angezeigten Reiterkarten-Einstellungsdialog der weitere Funktionsumfang der Software einzustellen. 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 jedoch empfohlen hier keine Einschränkung vorzunehmen.

Reiter **Funktionsumfang**

Funktionsumfang	Standardordner	Rufprofile
Telefonie		<input checked="" type="checkbox"/>
Chat	Inaktivität nach 10 Minuten	<input checked="" type="checkbox"/>
SmartHome		<input type="checkbox"/>

Hinweis zum Schalter „Telefonie“:

Wenn deaktiviert, stehen alle grundsätzlichen CTI und Telefonfunktionen des Programms nicht zur Verfügung. Für den normalen Betrieb der Software ist diese Funktion eingeschaltet zu lassen.

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 VISOfon 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.

Hinweis zum Schalter „SmartHome“:

Alle aktuellen AGFEO Kommunikationssysteme verfügen über 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. HomeMatic von eQ-3 oder EnOcean integrieren. Ebenfalls können IoT-Lösungen mittels MQTT eingebunden werden. Sofern im AGFEO SmartHomeServer konfiguriert, kann das AGFEO Dashboard als Steuerungs- und Visualisierungssoftware für solche Anwendungen verwendet werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im entsprechenden Kapitel „SMARTHOME Widget“ weiter unten in dieser Anleitung.

Reiter *Standardordner*

Über diesen Reiter werden Zugriffsrechte auf die Kontakte, die Termine (Kalenderfunktionen) oder die Notizen geregelt.

Funktionsumfang	Standardordner	Rufprofile
Kontakt		<input checked="" type="checkbox"/>
Termin		<input checked="" type="checkbox"/>
Notiz		<input checked="" type="checkbox"/>

Sofern deaktiviert, stehen diese Funktionen im Programm nicht zur Verfügung!

Nachdem sich das AGFEO Dashboard einmal mit der Anlage abgeglichen hat, können über den zentralen Einstellungsdialog in diesem Reiter auch die Standardordner festgelegt werden, wo neue Kontakt-, Termin- oder Notiz-Einträge im Kommunikationssystem abgespeichert werden.

Funktionsumfang	Standardordner	Rufprofile
Kontakt	<input type="text" value="Allgemein"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Termin	<input type="text" value="Allgemein"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Notiz	<input type="text" value="Allgemein"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Reiter **Rufprofile**

Dieser Reiter kann während einer Erstinstallation nicht aufgerufen werden, weil sich das Programm dann noch nicht mit der Anlage synchronisiert hat. Im Nachgang der Ersteinrichtung kann hier über den zentralen Einstellungsdialog (s.u.) des Programms definiert werden, welche Rufprofile in Abhängigkeit des jeweiligen Benutzerstatus aktiviert werden sollen.

Automatische Umschaltung des Rufprofils durch Benutzer-Aktivität (Präsenz)
Das AGFEO Dashboard kann anhand der Benutzer-Aktivität in der Anlage für den jeweiligen Benutzer konfigurierte Rufprofile aktivieren.

Funktionsumfang	Standardordner	Rufprofile
Bei Kontoaktivierung	<input type="text" value="Anwesend"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bei Inaktivität	<input type="text" value="bitte auswählen..."/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktiviere Rufprofil	<input type="text" value="nach 10 Minuten Inaktivität"/>	
Nutzer Offline	<input type="text" value="bitte auswählen..."/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktivieren sobald diese Clientverbindung getrennt ist		<input type="checkbox"/>

Hierbei gilt:

Bei Kontoaktivierung

Führt zum Aktivieren des ausgewählten Rufprofils, sobald das Konto (wieder) aktiviert wird. Praktisch z.B., wenn durch das Hochfahren des PC nach Start und Anmeldung des AGFEO Dashboard an der Anlage der Benutzer in der Anlage durch z.B. Rufprofil „anwesend“ aktiviert werden

soll.

Hinweis:

Die Verwendung dieser Funktion ist zwingend notwendig, wenn Sie die Funktion `Nutzer Offline` vollwertig verwenden möchten (Umschaltung in beide Richtungen bei jeweiliger Änderung des Zustands)!

Bei Inaktivität

Führt bei der dann eingestellten Zeit zur Aktivierung des hier ausgewählten Rufprofils (Idle-Zustand). Praktisch, wenn z.B. in der Anlage eine Funktion aktiviert werden soll (z.B. Ruf-Weiteleitung oder VoiceBox Aufzeichnung etc.), sofern der Benutzer am PC gerade nicht aktiv ist.

Hinweis:

Bei erneuter Aktivität und dem damit verbundenem Verlassen dieses Modus wird automatisch auf das zuletzt verwendete Rufprofil zurückgeschaltet.

Nutzer Offline

Soll die Anlage eine Rufprofilaktivierung vornehmen, sobald der Benutzer über keine aktive AGFEO Dashboard Instanz mehr verfügt, ist die Funktion zu aktivieren und das gewünschte Rufprofil auszuwählen. Die Offline-Erkennung der Anlage reagiert auf Ablauf der Websocket-Session und kann daher bis zu 4 Minuten dauern. Nutzt der Benutzer mehrere AGFEO Dashboard Instanzen (z.B. Büro-Rechner und HomeOffice oder Terminal-Server und lokale Instanz etc.) und ist eine davon ständig gestartet, so ist die zusätzliche Option `Aktivieren sobald diese Clientverbindung getrennt ist` sinnvoll. Hierbei wird dann trotzdem das eingestellte Rufprofil aktiviert, sobald diese Instanz des AGFEO Dashboard beendet wird.

Hinweis:

Ist der User/die AGFEO Dashboard Instanz wieder Online, wird der Modus wieder verlassen und es erfolgt nur dann eine automatische Umschaltung auf das zuletzt verwendete Rufprofil, wenn die zentrale Funktion `Bei Kontoaktivierung aktiviert ist`.

Weitere Informationen zu den oberen Funktionsoptionen auch im jeweiligen Abschnitt dieser Online Hilfe.

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

TIPP:

Zum vollständigen Einstellen aller Optionen (z.B. Standardordner und/oder automatischer Umschaltung von Rufprofilen durch Benutzeraktivität bzw. des Online-Status des AGFEO Dashboards) empfiehlt es sich den zentralen Einstellungsdialog über das Hamburger Menu in am rechten Ende der oberen CTI ShortLinkLeiste anschließend erneut aufzurufen (s.u.).

TK-Suite Client ES Import

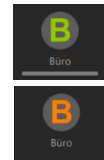
Bei Erststart erkennt AGFEO Dashboard eine ggf. vorhandene und bisher genutzte, ältere *TK-Suite Client ES* Softwareinstallation. In einem solchen Fall können über den Ersteinrichtungsdiallog vorhandene Daten und Einrichtungskonfigurationen (Konten, Datenbankenbindung etc.) des TK-Suite Client ES komfortabel 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.

Grundsätzliche Bedienung

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.

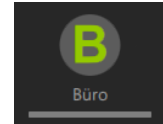
Sofern erfolgt, können somit z.B. vorhandene Kontakte, Termine und/oder Notizen standortübergreifend über das AGFEO Dashboard genutzt werden. Die CTI-Steuerung sollte dann ggf. für dieses neue Konto deaktiviert werden (Schalter *Telefonie* auf „aus“).

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). Im Offline-Modus ist weder ein Verbindungsaufbau, noch eine aktive SoftPhone- bzw. VideoChat Funktion nutzbar.

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



Hinweise:

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 und das AGFEO Dashboard bei jedem Programmstart max. 400 Anruflistendaten synchronisiert.

Sollen spätere Analysen anhand der Anruflisten- bzw. ganz allgemein, der 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.

Kann das AGFEO Dashboard aus technischen Gründen (wie z.B. fehlende Netzwerkverbindung etc.) keinen Kontakt mit dem AGFEO Kommunikationssystem aufnehmen, wird in der CTI-ShortLink Leiste (s.u.) eine Fehlermeldung ausgegeben. In der Ereignisanzeige (s.u.) können dazu ggf. weitere Informationen eingesehen werden. Bei einer Wartung des TK-Systems können zusätzliche Hinweistexte am Bildschirm ausgegeben werden.



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. Selbiges auch bei Steuerung von benutzerbezogenen Anlagenfunktionen wie z.B. Inkognito, Anrufschutz, Umleitung oder Umschaltung des Rufprofils etc. Auch hier wird eine Veränderung im Status (z.B. Anrufschutz „ein“ schalten) auch direkt mit dem jeweils anderen Gerät bzw. Software bzw. der App synchronisiert und dort auch 1:1 so angezeigt.

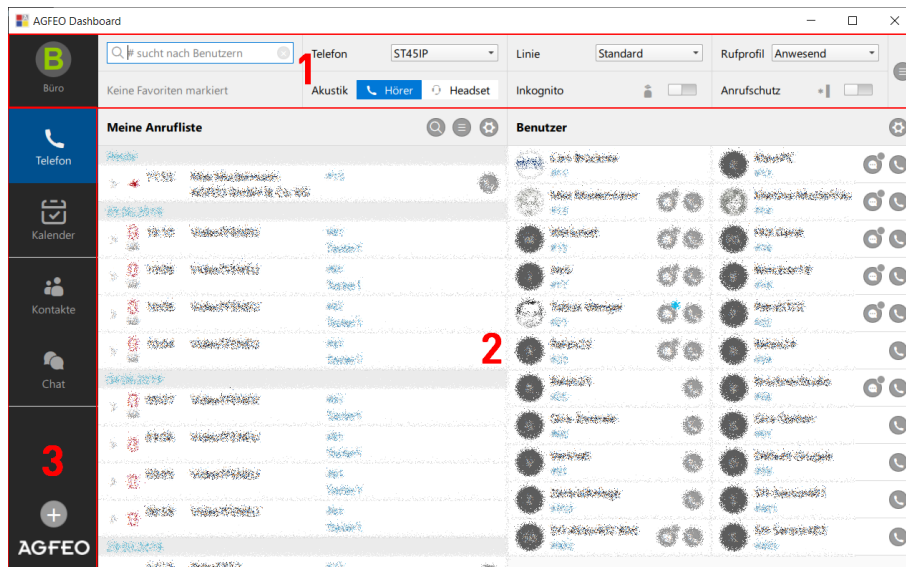
Neben einer stets synchronen Anzeige ist somit auch immer eine freie Wahlmöglichkeit zur beliebigen Umschaltungsquelle (z.B. Software/App/ST) gegeben.

Übersicht der Programmfenster

Die Programmansicht des AGFEO Dashboard gliedert sich in drei unterschiedliche Fenster- bzw. Funktionsbereiche.

Hinweis:

Die Fensteransichten können jederzeit individuell angepasst werden. Die Vorgehensweise dieser Anpassung der AGFEO Dashboard Fensteransichten ist weiter unten beschrieben.



Fenster 1: CTI ShortLink Leiste (1)

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. *Favoriten* lassen sich direkt nutzen.

Fenster 2: AGFEO Dashboard Ansichten (2)

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.

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 angebotenen 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.

Fenster 3: Programmhauptansicht (3)

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

Zentraler Programm-Einstellungsdialog

Am rechten Ende der CTI ShortLink Leiste (1) 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 widerrufen 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.

Hinweis:

Die in der CTI ShortLink Leiste darüber hinaus angezeigten CTI-Funktionen lassen sich ebenfalls nach eigenen Wünschen anpassen. Mehr dazu auch im Abschnitt *CTI-Funktionen ausführen (Steuern von Verbindungen)* in diesem Dokument!

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.

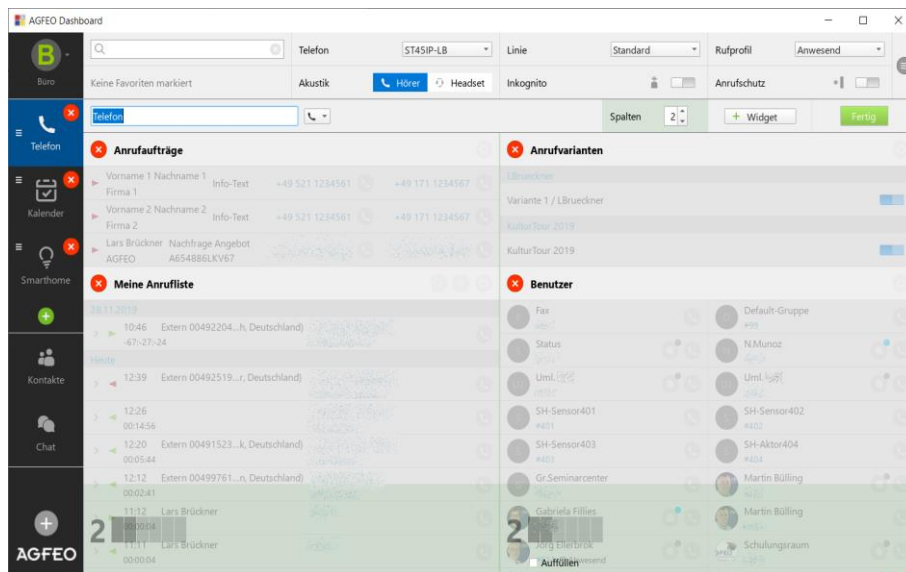
Abbruch einer Funktion


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 abubrechen und/oder zur Grundansicht zu gelangen.


AGFEO Dashboard Ansichten verwalten

Dashboard-Ansichten können individuell gestaltet werden. Dazu ist die Funktion der Ansichtskonfiguration 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*

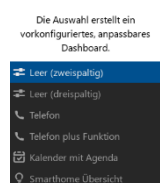


Neben den Inhalten (genannt *Widgets*), können Dashboards eine eigene Bezeichnung erhalten, ein Symbol zugewiesen oder in der Größe angepasst werden. Über das Verschiebe-Symbol  kann die Reihenfolge der Dashboards in der linken Symbolleiste angepasst werden.

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 Programmfensterbereich zweispaltig ausfüllt. Im Nachgang sind die gewünschten Funktionswidgets hinzuzufügen.
- *Leer (dreispaltig)*
fügt ein leeres Dashboard hinzu, was den horizontalen Programmfensterbereich 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 (Drag'nDrop). Werden Widgets „untereinander“ abgelegt, kann die einzelne vertikale Größe über Klick und Ziehen der Trennlinie zwischen den einzelnen Widgets bestimmt werden.

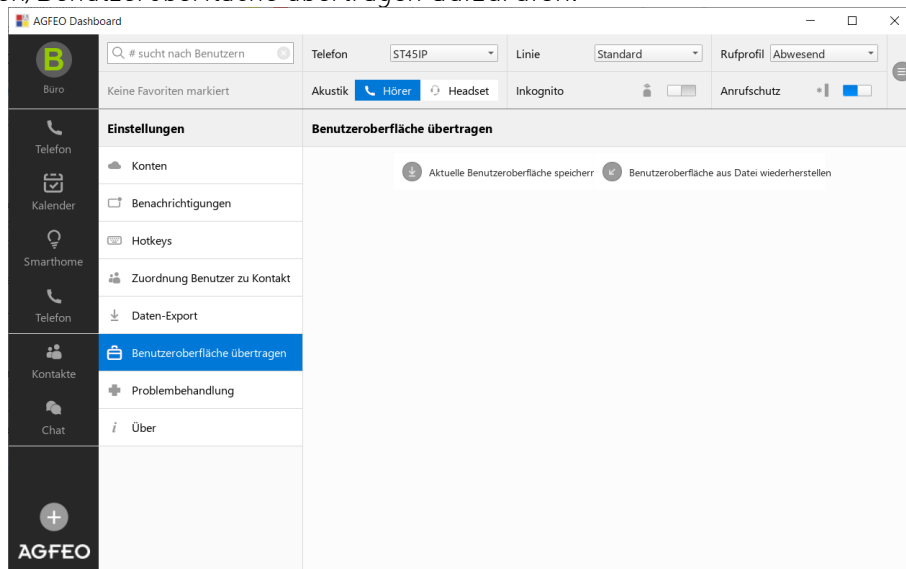
Dashboard-Ansicht löschen:

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  anzuwählen. Alternativ dazu kann auch das Symbol eines vorhandenen Dashboards angeklickt werden.

Spezielle Konfigurationsansichten / Editiermodus

Einige Fenster wie z.B. von Widget (s.u.) 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 Maximierungssymbols  vergrößern und somit ggf. auch im Umfang erweitern oder in der Darstellung verändern.

Das vollständige AGFEO Dashboard Fenster kann zudem durch einen Klick auf das Programm-Symbol (Würfel)  in der Systray- bzw. Symbolleiste von Windows maximiert 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:

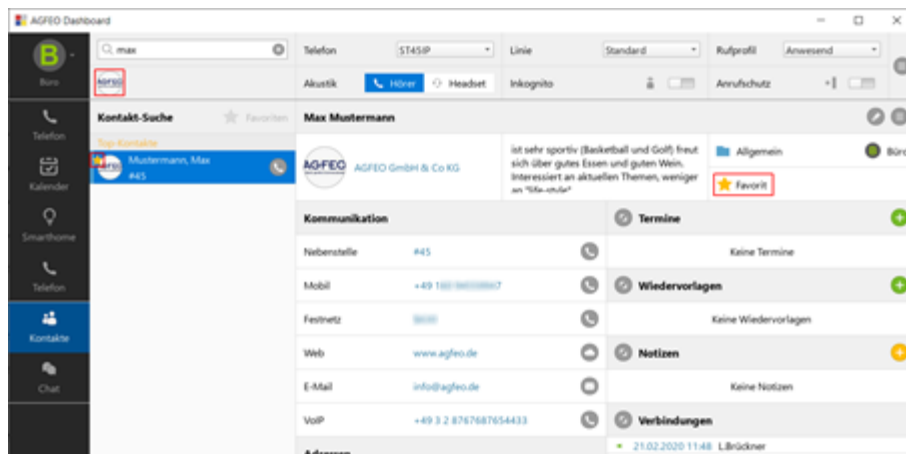
Wichtige Kontakte, die z.B. regelmäßig genutzt werden sollen, können als Favorit markiert werden. Hierzu ist z.B. nach einer Suche über das Lupenfeld der CTI ShortLink Leiste das Favoritensymbol  in der geöffneten Kontaktdetailansicht entsprechend zu setzen.

Hinweis:

Je nach Platzangebot werden die ersten als Favorit markierten Kontakte automatisch in der CTI ShortLink Leiste unter dem Lupenfeld zum direkten Schnelzugriff 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.



Favoriten auch mit Statusinformationen interner Benutzer
Ist ein externer Kontakt als Favorit angelegt und zusätzlich mit einem internen Benutzer (s.u.) *verknüpft*, so werden über die Favoritensymbole auch Status-Informationen dieses Benutzers dargestellt:

Grüner Ball im Gespräch
Pfeil umgeleitet
Ausgegraut aktivierter Anrufschutz (DND)

Der um das Symbol dargestellte Farbkreis **0 0 0** signalisiert den Online-Verfügbarkeitsstatus. Weitere Informationen hierzu s.a. die Angaben zum *Benutzer-Widget*.

Mouseover Texte:

Wird mit dem Mauszeiger über das Favoritensymbol gefahren, wird der Kontaktnamen 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

Max Mustermann (Anrufschutz)

Max Mustermann [abwesendVB]

Tipps:

- Kontaktfavoriten werden auch direkt in dem fliegenden Fenster der Telefonsteuerung (Anrufflaggen-PopUp) nach Klick auf das dortige Stern-Symbol direkt angezeigt und können zum schnelleren Durchführen von Rückfragen bzw. Weiterverbinden komfortabel genutzt werden.
- Eingerichtete Favoriten stehen auch in der APP-Variante des AGFEO Dashboard zur Verfügung und können somit auch am Handy bzw. Smartphone schnell aufgerufen und verwendet werden
- Favoriten können auch über ein separates Widget z.B. als schnelle Kurzwahl-Ansicht in der Programmansicht integrieren. Weitere Informationen hierzu s.a. Abschnitt „Widget“.
- Favoriten lassen sich über den zentralen Einstellungsdialog des Programms im Bereich *Fliegende Fenster* auch losgelöst vom eigentlichen

Programmfenster frei am Bildschirm positionieren (s.u.). Diese lassen sich sowohl horizontal, als auch vertikal ausrichten und sind in der Größe skalierbar. Auch diese fliegende Favoritenansicht zeigt bei internen Benutzern die zuvor beschriebenen Status-Informationen. Auf Grund der geringen Größe sind die Mouse-Over Texte in dem fliegenden Favoriten-Fenster dagegen nicht darstellbar.



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.

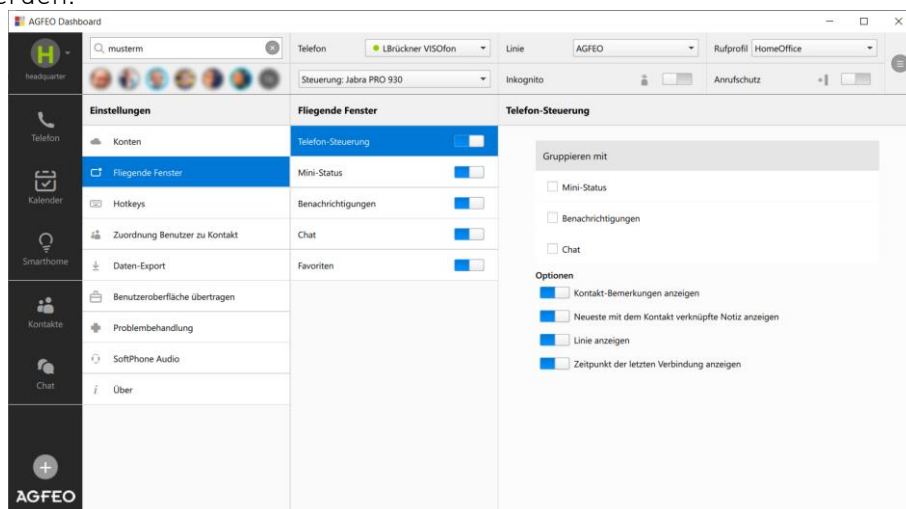
Dazu ist die Kontakte-Kachel aufzurufen. Alle Kontakte werden angezeigt. Mit einem Mausklick auf das Favoritensymbol wird ein Filter gesetzt, damit nur noch Favoritenkontakte angezeigt werden. Hier ist nun der gewünschte Kontakt über das beim Kontaktnamen angezeigte Verschieben-Symbol auszuwählen und 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 (Fliegende Fenster)

Das AGFEO Dashboard kann den Anwender über neue Ereignisse über separate „fliegende“ Benachrichtigungs-PopUps informieren. Über den zentralen Einstellungsdialog *Fliegende Fenster* kann diese Funktion individuell eingestellt werden. Fliegende Fenster sind vom eigentlichen Hauptfenster losgelöst und können somit auch unabhängig davon am Bildschirm platziert werden.



Folgende fliegende Fenster sind aktuell konfigurierbar:

- *Telefon-Steuerung (Anrufschlaggen-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)*
- *Favoriten (Kurzwahl / Statusanzeigen / Vereinfachter Zugriff*

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 an sich *einzelnen* Benachrichtigungsfenster *zusammengefasst* werden.

Benachrichtigungs-Optionen

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

Angezeigte Benachrichtigung bestätigen/löschen

Jede am Bildschirm angezeigte Benachrichtigung zeigt am Anfang ein „x“-Symbol. Ein Klick bestätigt diese dann einzeln. Bei *zusätzlichem* Tastendruck der STRG (MS Windows) oder CTRL-Taste (MacOS) werden alle angezeigten Benachrichtigungen bestätigt und somit aus der Anzeige gelöscht. Bei Benachrichtigungen zu verpassten Anrufen ist die globale Anruflistenfunktion der AGFEO Kommunikationssysteme zu beachten, da beim Bestätigen evtl. auch die Verpasst-Einträge bei anderen Anlagenbenutzern bestätigt werden (sofern die Einträge identisch sind).

Mini-Status – Schnellanzeige anderer Benutzeraktivität

Das AGFEO Dashboard reagiert per

Default immer auf Aktivität aller 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. für eine geplante Rückfrage. 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* in der Anlage konfiguriert sein.)
- *Heranholen-Möglichkeit eines beim anderen Benutzer signalisierenden Anrufers (PickUp)*



Hierzu erscheint am Ende des Mini-Status ein pulsierendes Hörsymbol. 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.

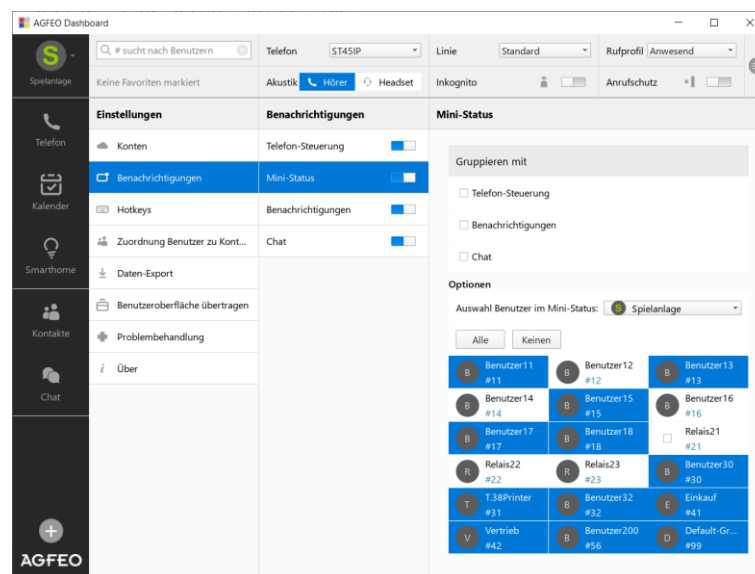
Es gelten folgende Farben:

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
 - das Heranholen der Verbindung im Rufzustand möglich ist
 - nicht zwei Einträge (A -> B und B -> A) dargestellt werden
- Werden in dem TK-System neue Benutzer hinzugefügt, so werden diese automatisch auch dem Ministatus zur Anzeige hinzugefügt. Durch deaktivieren der *Neue Benutzer automatisch hinzufügen* CheckBox kann dieses Prinzip abgeschaltet werden. **Neue Benutzer automatisch hinzufügen**

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:

<i>Erstes Dashboard</i>	Sprung in das erste AGFEO Dashboard Hauptfenster
<i>Kontakt-Suche</i>	das Lupenfeld des AGFEO Dashboard wird direkt aufgerufen
<i>Chat</i>	die Chat-Ansicht wird direkt aufgerufen
<i>Anwahl</i>	eine zuvor markierte Rufnummer wird direkt gewählt
<i>Annahme</i>	ein eingehender Anruf wird angenommen
<i>Auflegen</i>	ein bestehendes Gespräch wird beendet (wird diese Funktion bei einem eingehenden Ruf betätigt, wird dieser Ruf abgewiesen)
<i>Anruf übergeben</i>	einen bestehenden Ruf an einen anderen Benutzer übergeben
<i>Konferenz einleiten</i>	eine Konferenz mit mehreren bestehenden Anrufern starten
<i>Anrufe makeln</i>	zu einem anderen, bestehenden Anruf wechseln

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 F1 <input type="checkbox"/>	Markieren Sie in einer Anwendung eine Rufnummer und drücken Sie die eingestellte Hotkey-Kombination, um die Wahl der Rufnummer auszulösen. Umschalt + Strg + Alt + F12
Kontakt-Suche Strg+Umschalt+F12 <input checked="" type="checkbox"/>	
Chat F4 <input type="checkbox"/>	
Wahl markierter Rufnummer Strg+F12 <input checked="" type="checkbox"/>	
Anruf annehmen F11 <input type="checkbox"/>	
Auflegen/Anruf abweisen Strg+F11 <input type="checkbox"/>	
Anruf übergeben <input type="checkbox"/>	
Konferenz schalten <input type="checkbox"/>	
Anrufe makeln <input type="checkbox"/>	

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  das gewünschte Widget ausgewählt werden.

Widgets konfigurieren:

I.d.R. verfügen Widgets über einen eigenen Konfigurationsdialog. Dieser kann im Widget über das Zahnradsymbol  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*).

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 (BLF)

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*
- *Anrufschatz aktiv (DND) anhand ~~durchgestrichenem~~ Benutzernamen*
- *Interne Rufnummer*
- *Chatstatus (angemeldet erreichbar , angemeldet nicht erreichbar , abwesend )*
- *Abweichendes Rufprofil aktiviert (z.B. Präsenzstatus „unterwegs“)*
- *Umleitung aktiviert →*
- *Benutzerzustand (BLF-Funktion: frei, **rufend**, **im Gespräch**)*
- *Anzeige des aktuellen Gesprächspartners (optional)*
- *Anzeige einer leeren Gruppe durch ~~durchgestrichenen~~ Bezeichnungstext*

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

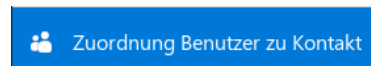
- *Anruf starten, per Mausclick auf das Hörsymbol*
- *Nachricht erstellen bzw. Videoanruf aufrufen, durch Klick auf das Chatsymbol*
- *Gespräch vom anderen Benutzer heranziehen, durch Klick auf das Hörsymbol*

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 Kontakt** aufrufen und über die dortige **Kontakt zuordnen** Funktion die Verknüpfung vornehmen.

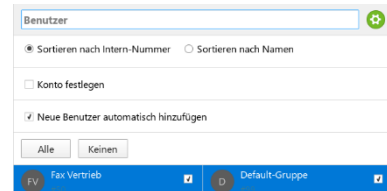


TIPP:

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 Anruflage des AGFEO Dashboard Clients zur vereinfachten Anruferidentifikation dargestellt.

**Angezeigte Benutzer auswählen**

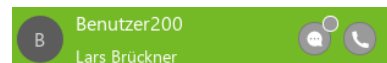
Über den Einstellungsdialog des Benutzer Widget lassen sich die anzuzeigenden Benutzer über eine Checkbox flexibel ein- bzw. ausblenden. Zum Ausblenden ist die Checkbox beim Benutzer abzuwählen. Das Deaktivieren der Checkbox *Neue Benutzer automatisch hinzufügen* empfiehlt sich immer dann, wenn z.B. 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 *Interndnummer* oder nach *Namen* sortiert werden.

Zusätzliche Anruferinformationen anderer Benutzer einblenden

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. Im Bild-Beispiel ist der „Benutzer 200“ mit dem Kontakt „Lars Brückner“ aktiv verbunden.

**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 unbekanntes Rufnummer zu einem bestehenden Kontakt*
- *Kontakt-Neuanlage einer bisher unbekanntes 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*

Der am Ende der Datumszeile (z.B. Heute (Montag)) angezeigte Zeitwert gibt dabei die Gesamtdauer aller Gespräche des jeweiligen Tages in Form Stunden:Minuten an. Jeder nachstehend einzelne Zeileneintrag lässt sich darüber hinaus 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
Typ:	Festnetz	 Zur Wiedervorlage
Linie:	SIP Nummer	 Übergabe an Lotus Notes
Angenommen durch:	Benutzer200	 DATEV Klick

Symbolik der Anrufliste

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

Richtungskennzeichnung:

- < Symbol *nach links* = eingehender Anruf
- > Symbol *nach rechts* = eigener abgehender 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:

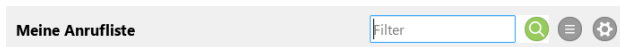
-  abgehende Anwahl, nicht erfolgreich (keine Verbindung)
-  abgehende Anwahl, noch keine Verbindung (im Rufzustand)
-  abgehende Anwahl, erfolgreich (mit Verbindung)

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
neue Nachricht auf einer dem Benutzer zugeordneten Voicebox
-  bereits abgehörte Voicebox Nachricht
-  Mitschnitt/Aufzeichnung vorhanden
-  signalisierender Türruf
-  angenommener Türruf
-  verpasster Türruf, ggf. mit Bildanzeige-Option bei einer konfigurierten Kamera

Anrufliste durchsuchen

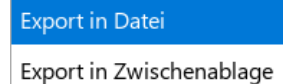
Über das Lupensymbol in der Titelleiste des Anrufliste Widgets lässt sich die



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

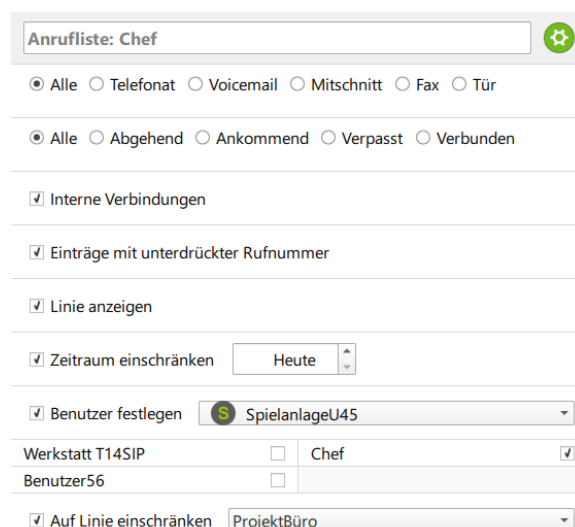
Anrufliste exportieren


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



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 

Alle Telefonat Voicemail Mitschnitt Fax Tür

Alle Abgehend Ankommend Verpasst Verbunden

Interne Verbindungen

Einträge mit unterdrückter Rufnummer

Linie anzeigen

Zeitraum einschränken

Benutzer festlegen

Werkstatt T14SIP Chef

Benutzer56

Auf Linie einschränken

Aktuell stehen folgende Filter zur Verfügung:

Zeile 1:

- *Alle* *keine Filterung der Art. Alle Anruftypen werden dargestellt*
- *Telefonat* *nur reine Telefonanrufdaten werden angezeigt*
- *Voicemail* *nur Einträge mit Voiceboxnachricht werden angezeigt*
- *Mitschnitt* *nur Einträge mit Gesprächsmitschnitten werden aufgelistet*
- *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
- *Verpasst* nur verpasste Anrufe werden aufgelistet
- *Verbunden* nur angenommene Rufe werden angezeigt

Weitere Filtermöglichkeiten:

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

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
⚙️


Alle
 Telefonat
 Voicemail
 Mitschnitt
 Fax
 Tür

Reines Anruflistenwidget nur für die Gesprächsmitschnitte des Chefs:

Mitschnitte: Chef
⚙️

Alle
 Telefonat
 Voicemail
 Mitschnitt
 Fax
 Tür

Reines Anruflistenwidget nur für die Fax-Nachrichten des Chefs:

Fax-Dokumente: Chef 

Alle Telefonat Voicemail Mitschnitt Fax Tür


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 Benutzer 200 eingerichtet.

Benutzer festlegen 

Chef	<input type="checkbox"/>
Benutzer200	<input checked="" type="checkbox"/>

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.

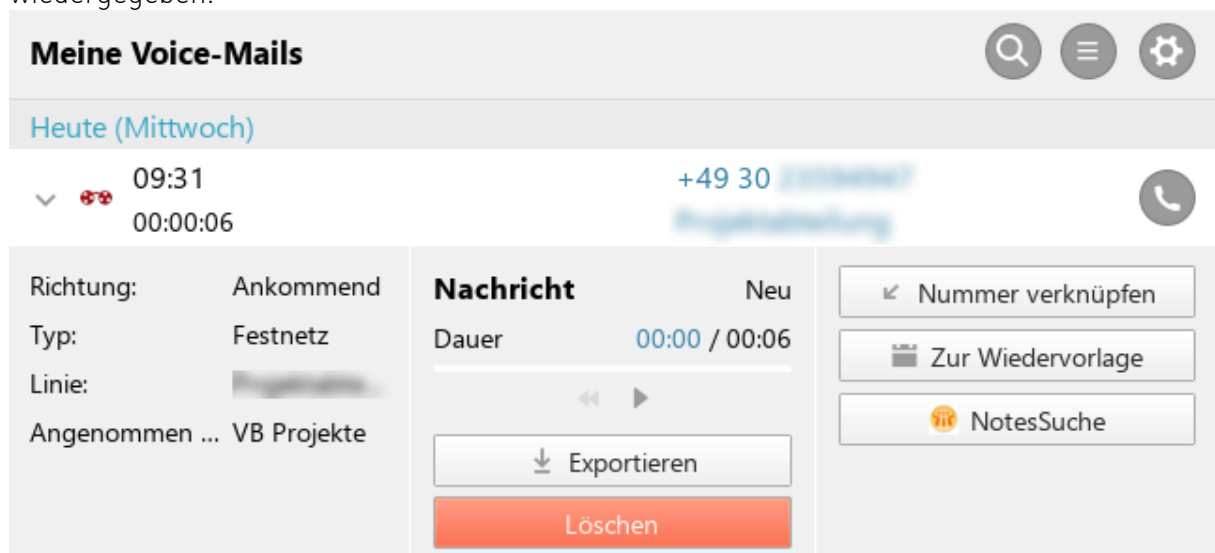


TIPP:

Wenn in der Konfiguration des Kommunikationssystems auch ein 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 (Anruflaggen-PopUp) anzeigen. Das AGFEO Dashboard unterstützt dazu sowohl den Abruf per http/https, als auch per rtsp.

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.



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.

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.



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.



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 **blauer** 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
- Ist der Benutzer anrufgeschützt (DND), so wird er **durchgestrichen** dargestellt
- Ist die Gruppe leer, so wird diese im Bezeichnungstext **durchgestrichen** dargestellt

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

Sofern eine Gruppe durch das Ausbuchen des Benutzers leer wird, erscheint ein Hinweis.

Anpassung der Gruppenansicht

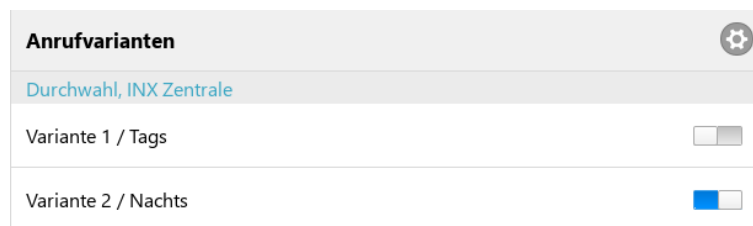
Über das Zahnradsymbol in der Titelleiste des Widgets kann die Ansicht konfiguriert und auf persönliche Anforderungen hin angepasst werden.

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 Rufszenerarien 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.



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.

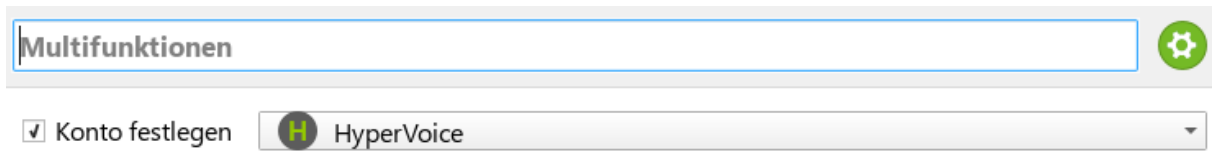
So können z.B. die dargestellten Anrufvarianten des Kommunikationssystems flexibel ein/ausgeblendet werden, wenn nur bestimmte dargestellt bzw. geschaltet werden sollen. Hierzu ist nach Aktivierung des Konfigurationsmodus je gewünschter Anrufvariante die Checkbox-Option zu nutzen.

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.



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

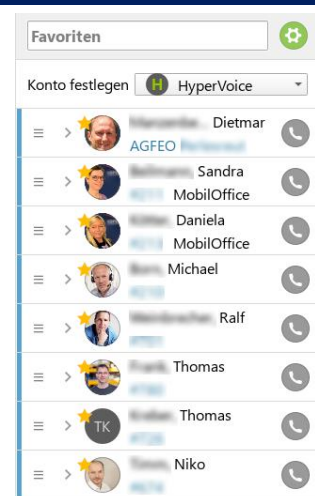
Interne Kontakte des Kommunikationssystems können als Favorit angelegt werden (s.o.). Solche werden automatisch in der CTI ShortLinkLeiste unter dem dortigen Lupenfeld dargestellt. Ergänzend zu dieser auch räumlich begrenzten Darstellung, lassen sich Favoriten in einem eigenen Fenster innerhalb eines 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 (z.B. Mail etc.)
- Sofern der Anlagenkontakt mit einem internen Benutzer verknüpft (s.o.) ist, wird auch die direkte Anzeige des Telefon-Aktivitätsstatus (Aktiv, nicht erreichbar etc.) des Benutzers inkl. der Online-Verfügbarkeit, die Bezeichnung des abweichenden Rufprofils und aktiven Umleitungsstatus dargestellt.



Ein einfacher Klick öffnet die Kontaktdetails dieses Eintrags.

Ein doppelter Klick führt den als Standard definierten Kommunikationseintrag aus.

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 dann ebenfalls 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.

TIPPS:

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

Über den zentralen Einstellungsdialog können Favoriten als fliegendes Fenster losgelöst vom restlichen Programmfenster frei am Bildschirm positioniert werden. Dabei ist die Funktionalität weitgehend identisch zur Darstellung unter dem Lupenfeld der CTI ShortLink-Leiste.



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.

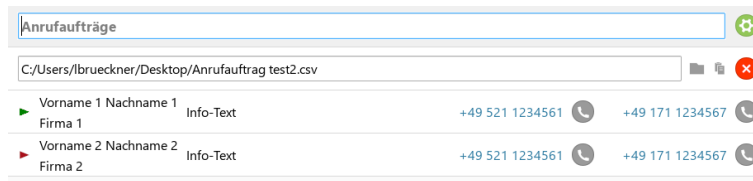
Funktionsweise

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  oder aus der Zwischenablage  übernommen werden. Über das Löschesymbol  wird die Verknüpfung mit der Datei gelöscht. Bei geöffneten Konfigurationsdialog kann die Bezeichnung des Widgetfensters angepasst werden.



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

Format der Datei

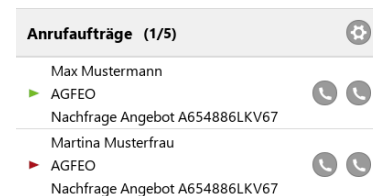
Die vom AGFEO Dashboard einzulesende Datei hat folgenden Regeln zu entsprechen:

- *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 Titelleiste 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 Hörsymbol 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

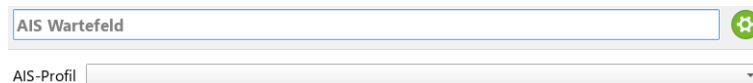
Das in den AGFEO Kommunikationssystemen enthaltene Audio Informations System, kurz AIS, bietet die Möglichkeit Anrufer anzunehmen und durch eine Ansage automatisch zu begrüßen. Das optionale Anruf Management System (AMS), mit dem Anrufer eigenständig Auswahlmöglichkeiten durch Nachwahl von Ziffern vornehmen 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 der vom Anrufer belegten Amtslinie
- Anzeige von Rufnummer bzw. Kontakt und jeweiliger Wartedauer
- Gezieltes Herausholen (PickUp) von Anrufern
- Jeweils getrennt für jede eigene AIS/AMS Funktion konfigurierbar
- Ausgabe kleinerer Statistikdaten

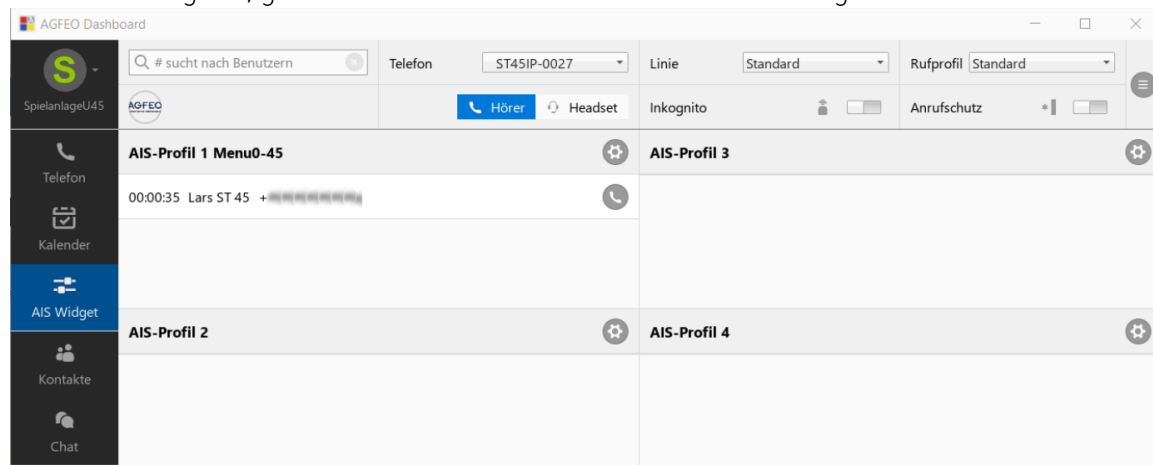
Nach Hinzufügen eines AIS Wartefeld Widgets in der AGFEO Dashboard Ansicht, ist anschließend der Einstellungsdialog des Widgets aufzurufen.



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.



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 angenommen werden, werden diese ebenfalls aufgeführt. Die Zeitangabe stellt die bisherige 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 Hörsymbol neben dem Anrufer anzuklicken. Das im AGFEO Dashboard ausgewählte aktive Telefon übernimmt anschließend den Ruf.

Anzeige von Statistikdaten

Im AIS Widget werden bestimmte Statistik-Daten ausgegeben. Die Zeiten beziehen sich dabei stets auf die letzten 60 Minuten.

Dargestellt werden folgende Statistik-Daten:

- *Anrufer im AIS* Anzahl aktuell *jetzt* wartender Anrufer im AIS
- *Freie Agenten* Anzahl aktiv *belegter* und die *maximale* Anzahl an Benutzern der konfigurierten AIS-Zieloption (z.B. Gruppe)
TIPP: Über das *Gruppen-Widget* ist eine spezifische Benutzer-Verfügbarkeitsansicht einsehbar:
- *Anrufe heute/60m* Tagesaktuelle, *kumulierte Gesamtanzahl* der Anrufer. Die Zahl nach dem / gibt die Anruferanzahl der *letzten Stunde* an
- *Verpasst 60m* Als verpasst gelten Anrufer, die zum AIS-Ziel durchgestellt wurden, dann jedoch *nicht von Agenten angenommen* wurden.
- *Verloren 60m* Als Verloren gelten Anrufer, die noch *während der Ansage bzw. im Wartefeld aufgelegt* haben.
- *Wartezeit 60m* Die durchschnittliche Wartezeit der Gesamtanzahl Anrufer des Wartefelds der letzten 60 Minuten

AIS-Testrufe 					
Anrufer im AIS	Freie Agenten	Anrufe heute/60m	Verpasst 60m	Verloren 60m	Ø Wartezeit 60m
20	3/10	795/367	185	1	100s

Tipp:

Um ggf. eine weitergehende Analyse bzw. Optimierung der Anrufannahme zu ermöglichen, kann das AGFEO Kommunikationssystem detaillierte Statistik-Informationen zu jeder AIS/AMS-Funktion bereitstellen. Hierzu können entsprechende AIS-/AMS-Statistik in Form einer verarbeitbaren Rohdatei auch automatisiert bereitgestellt werden. Durch diese Rohdaten werden auch die Rufnummern erfasst, die verpasst bzw. verloren gingen und können darüber gezielt nachbearbeitet werden.

In unserem *AGFEO TechBlog* stellen wir dazu ein MS Excel Sheet bereit, was die Rohdaten exemplarisch aufbereitet. Hierüber können leicht nachstehende Angaben erfasst werden:

- Anzahl der Anrufer Gesamt
- Anzahl Anrufer mit Verbindung zu einem Anlagenbenutzer
- Anzahl Anrufer, die vor Vermittlung aufgelegt haben (lost calls)
- Anzahl Anrufer, die mit einer VoiceBox verbunden wurden
- Erreichbarkeitsstatistik
- Servicequote
- Wartedauer Gesamt
- Wartedauer im Durchschnitt
- Vom Anrufer getätigte AMS-Auswahl
- Summe der einzelnen AMS-Menüfunktionen
- Benutzer mit der häufigsten Rufannahme
- Benutzer mit der geringsten Rufannahme
- Aufteilung der Benutzer auf die AIS/AMS-Profile
- etc.

Und das z.B.

- je AIS/AMS Profil getrennt
- pro Tag
- nach Stunden
- etc.

Link zum TechBlog Beitrag:

<https://agfeo.de/techblog/ais-ams-wartefeld-statistik-und-analyse-agfeo-pbx/>

Hinweise:

Die Bereitstellung AIS/AMS-Rohdaten ist ggf. abhängig von einer Lizenzfreischaltung im AGFEO Kommunikationssystem:

ES/HyperVoice: *Maintenance* Lizenz notwendig

HyperFonie Cloud: In Funktions-FLAT kostenfrei enthalten

Ohne passende (aktuelle) Anlagenfirmware wird nur die Anzahl wartender Anrufer im AIS Wartefeld ausgegeben:

Wartefeld VID
Anrufer im AIS
0

Kalender und Agenda Widget

AGFEO Kommunikationssysteme verfügen über eine *zentrale und gruppenfähige Kalenderfunktion* für alle Benutzer. Das AGFEO Dashboard ist in der Lage diese Termini- und Terminaten entsprechend zu nutzen. Gleichzeitig können Termine des AGFEO Dashboard zur Steuerung von Anlagenfunktionen genutzt werden.

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

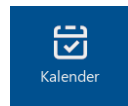
Termine können in unterschiedlichen Ordnern abgelegt werden (s.a. Angaben zur Objekt-Verwaltung). Durch die Zuweisung zu Benutzern oder Ordnern, können Termine jederzeit auch an einzelne Mitarbeiter bzw. -Gruppen „delegiert“ werden (s.u.). Über ein integriertes Einladungsmanagement (s.u.) können Zu- und Absagen zwischen den einzelnen Mitarbeitern flexibel visualisiert und gesteuert werden. Gleichzeitig kann je Termin oder gar je Kalenderordner eine Anlagen-Schaltaktion zugewiesen werden, die dann zum Fälligkeitszeitpunkt automatisch aktiviert wird. Somit können sehr leicht auch Urlaubs-, Geschäfts- oder Präsenzzeiten per Kalendervorgabe definiert und dann automatisch zum Zeitpunkt geschaltet 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.




The screenshot displays the AGFEO Dashboard interface. At the top, there are search and navigation options. Below, a sidebar on the left contains icons for various functions: Telefon, Kalender, Smarthome, Kontakte, and Chat. The main area is divided into two sections: 'Agenda' and 'Kalender'. The 'Kalender' section shows a weekly view for 'Donnerstag, 5. März 2020'. A meeting is listed for 13:00-14:00 with the title 'Neuer Termin mit AGFEO zwecks Klärung Kundenanfrage'. The interface also shows various settings like 'Telefon', 'Linie', 'Rufprofil', and 'Anrufschutz'.

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

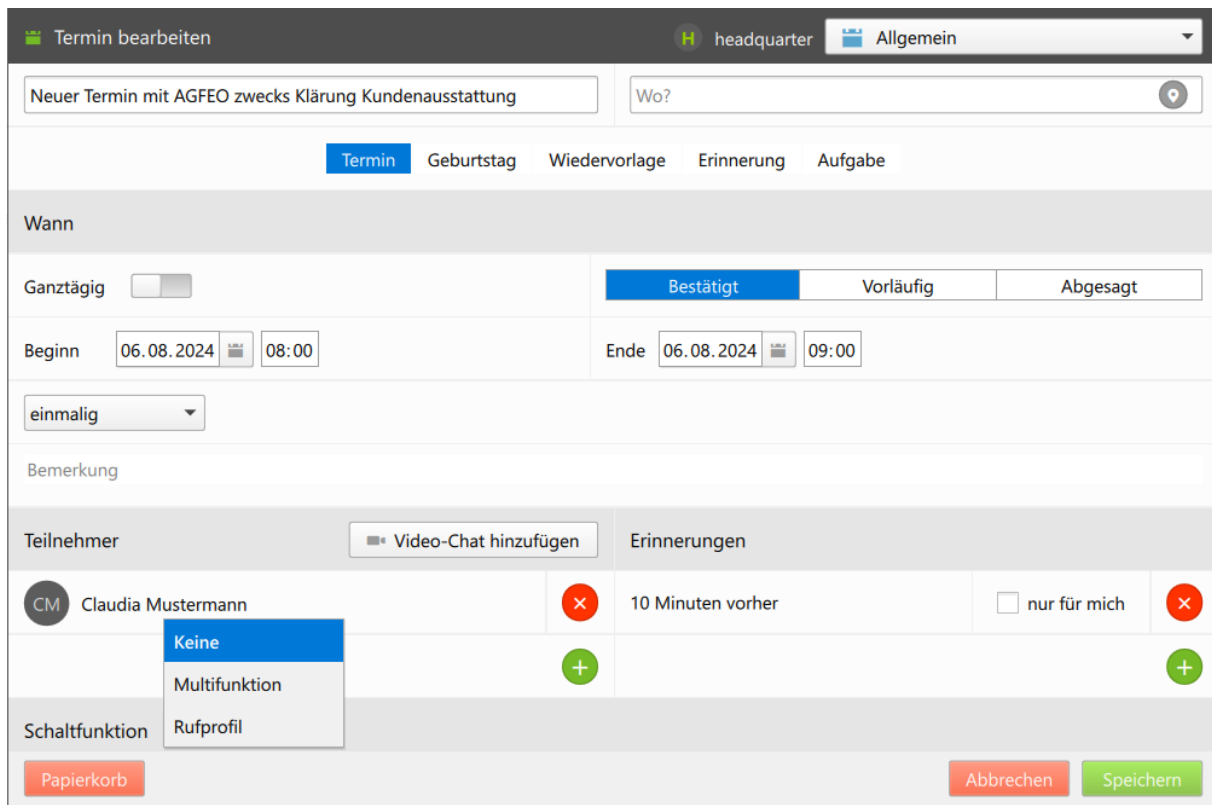
Wird ein neuer Kalendereintrag erzeugt (z.B. über den  zentralen Neu-Hinzufügen Dialog oder mittels Klicken und Ziehen im grafischen Widget beim fraglichen Tag/Zeitpunkt), so kann ggf. das Ablagekonto und -Ordner (z.B. Allgemein oder privat) zusätzlich ausgewählt werden.

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.



TIPP: Adresse zuweisen - Besuchstermin einfacher planen
 Verfügt ein bereits hinzugefügter Teilnehmer auch über im Kontakt hinterlegte Adressdaten, so lassen sich diese im *Wo?*-Auswahlfeld über das entsprechende „Geo-Symbol“ auswählen und diese dann dem neuen Termin direkt zuweisen.



Terminverknüpfung mit Anlagenfunktionen (Schaltfunktion)

Wird im Termin-Erstellen Dialog eine *Schaltfunktion* konfiguriert, so wird das TK-System bei passender Terminfälligkeit gleichzeitig auch die im Dialog hinterlegte Anlagenfunktion ausführen. Somit sind automatischer Anlagensteuerungen in Abhängigkeit von Terminen auf besonders einfache Art und Weise konfigurierbar. Neben der benutzerbezogenen Umschaltung von *Rufprofilen* (z.B. zu Urlaubszeiten die eigene Präsenz auf abwesend schalten), können auch alle für den Benutzer berechtigten *Multifunktionen* des Anlagensystems ausgewählt werden.

Tipp:

Alternativ lässt sich über die *Objekt-Verwaltung* des Programms auch eine *Schaltfunktion* je *Termin-Ordner* fest vorkonfigurieren. Wird dann ein Termin in diesem Ordner erstellt, wird stets auch gleichzeitig die verknüpfte Anlagenfunktion ausgeführt. Dies ist besonders praktisch, wenn stets dieselbe *Schaltfunktion* ausgeführt werden soll. Soll z.B. bei Abwesenheit wg. Urlaub stets das *Rufprofil* auf Abwesend geschaltet werden, so sollte über die *Objekt-Verwaltung* vor Erstellen von Urlaubsterminen zuvor einmalig ein *Urlaubs-Ordner* erstellt und dieser dann mit der *Rufprofilumschaltung* vorkonfiguriert werden. Wenn dann im Nachgang alle

Urlaustermine in diesem Ordner angelegt werden, so wird bei Fälligkeit stets auch die verknüpfte Anlagenfunktion automatisch mit ausgeführt. Das AGFEO Dashboard muss dazu nicht gestartet sein!

Weitere Angaben dazu auch unter Objekt-Verwaltung in dieser Anleitung.

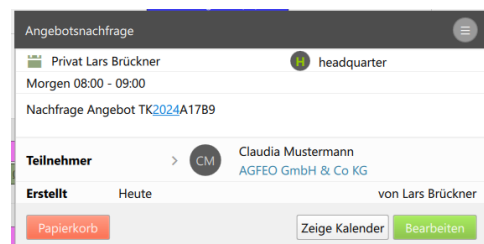
Video-Chat Termin erstellen

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-Videochatservedienst 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 **VISOFon** (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.



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.

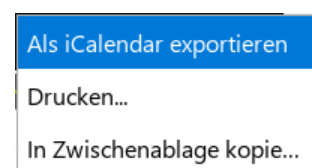
Zeige Kalender

Einige Ansichten (wie z.B. der vorige Screenshot) verfügen über eine **Zeige Kalender** Schaltfläche. Diese dient dem vereinfachten optischen Auffinden in der grafischen Kalenderansicht. Nach Anklicken pulsiert der Termin optisch und kann daher in der Ansicht besonders leicht aufgefunden werden..

Kalendereintrag weiterverarbeiten

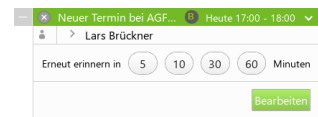
In dem vorigen Dialogfenster erscheint am rechten oberen Rand ein Hamburgermenü, das weitere Auswahlmöglichkeiten bietet. Dazu gehören:

- *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.).



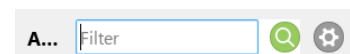
Flexibles Rechtemanagement

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

Durchsuchen von Kalendereinträgen

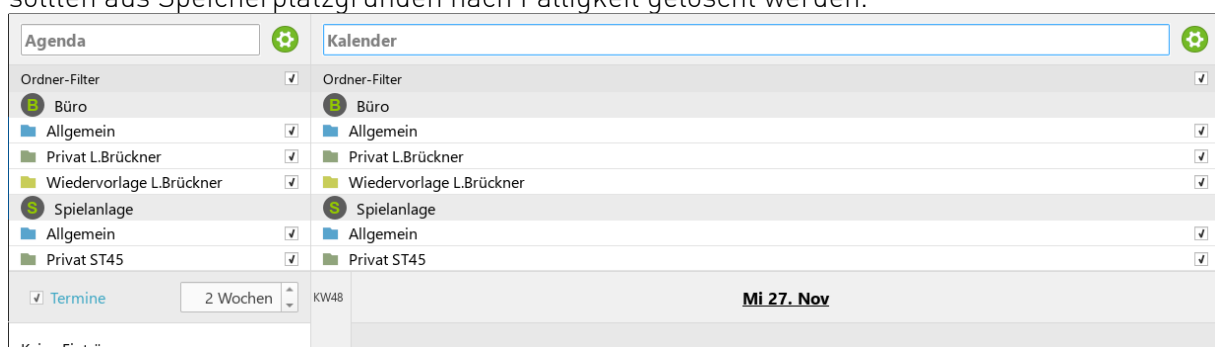
In dem Agenda Widget können Termine über das Lupensymbol anhand einer einzugebenden Suchbezeichnung gefunden werden.



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. Wiedervorlagen werden dagegen auch noch bis zu einem Jahr rückwirkend in der Agenda-Listenansicht angezeigt und sollten aus Speicherplatzgründen nach Fälligkeit gelöscht werden.



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:



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 TerminiDialog ein oder weitere Teilnehmer hinzugefügt, wird das Einladungsmanagement automatisch aktiviert.

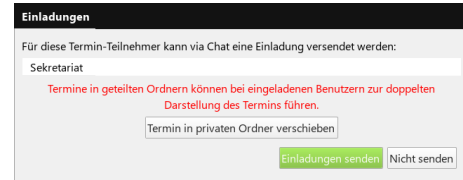
Einladungsmanagement verwenden

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  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 ablehnen (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 Teilnahmezustand.

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 Video-Chat Termin des AGFEO VISOfon 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. Wurde mit dem Termin eine Schaltfunktion verknüpft, wird die hinterlegte Anlagenkonfiguration automatisch mit ausgeführt. Dazu muss das AGFEO Dashboard nicht gestartet sein.

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 neuem Anruf ein direkter Zugriff (auch noch vor Rufannahme) auf diese Gespräche erfolgen. Über das flexible Rechtenmanagement 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.

Notizen

Mittwoch, 27. November 2019

Lars Brückner 17:17 von L.Brückner

Wünscht eingehende Beratung zu Funktionsumfang des AGFEO Dashboard

17:16 von L.Brückner

Kunde hat Angebot erhalten und ist begeistert von den AGFEO Möglichkeiten.

Mi Nov 27 17:15:23 2019 LBrueckner

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

Notizen: Lars Brückner

Lars Brückner

Ordner-Filter

- Büro
- Allgemein
- Privat L.Brückner

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-Steuerung PopUp ebenfalls angezeigt wird.

Neueste mit dem Kontakt verknüpfte Notiz anzeigen

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.



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:

<i>Dimmen</i>	über Schiebepalken 0%-100%
<i>Schalten</i>	über Klick auf Schiebetaster ein/aus
<i>Rollade</i>	über Schaltflächen hoch/runter/stop
<i>Jalousie</i>	über Schaltflächen hoch/runter/stop/Lamelle
<i>Szenen</i>	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.

<i>Spalte 1</i>	zeigt alle vorhandenen Räume
<i>Spalte 2</i>	zeigt alle vorhandenen Aktoren/Relais/SH-Ausgänge
<i>Spalte 3</i>	zeigt alle vorhandenen Sensoren/Taster/SH-Eingänge
<i>Spalte 4</i>	zeigt alle vorhandenen Szenen

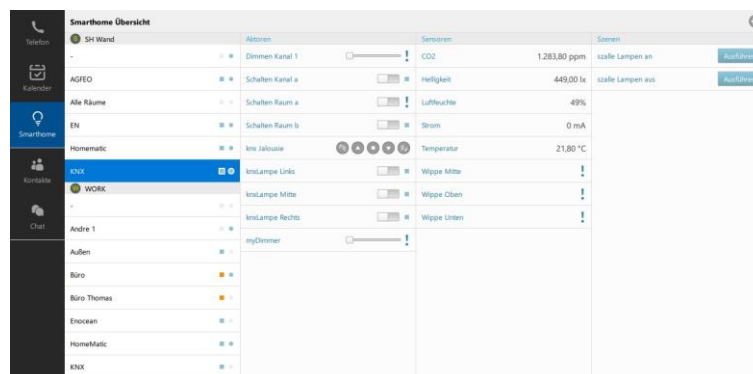
Verfügt das AGFEO Dashboard über Verbindungen zu weiteren Kommunikationssystemen, werden diese in der Raumspalte ebenfalls aufgeführt. Zur Anzeige einzelner Werte oder Status von Sensoren und Aktoren ist zunächst der gewünschte Raum auszuwählen.

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
Nachstehend eine exemplarische Darstellung.

- AGFEO 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

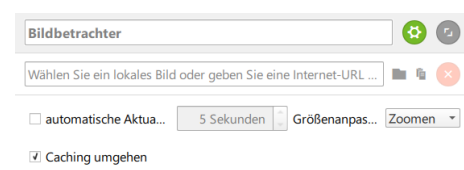


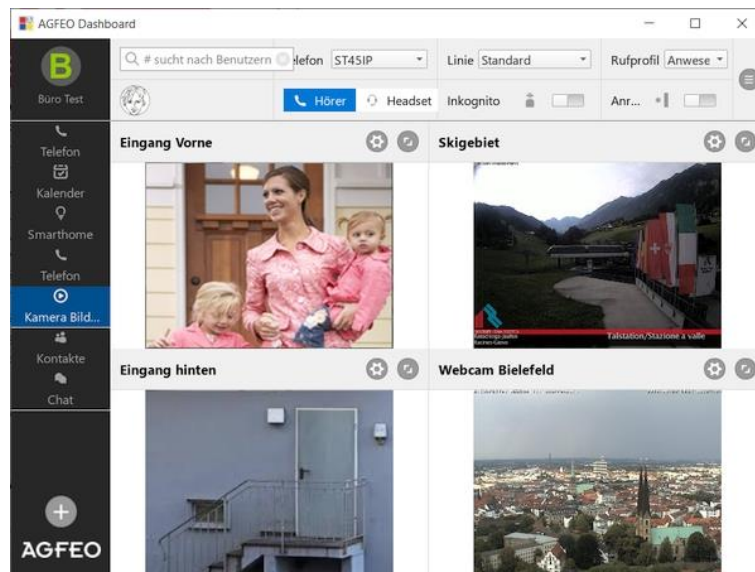
Bildbetrachter Widget

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.

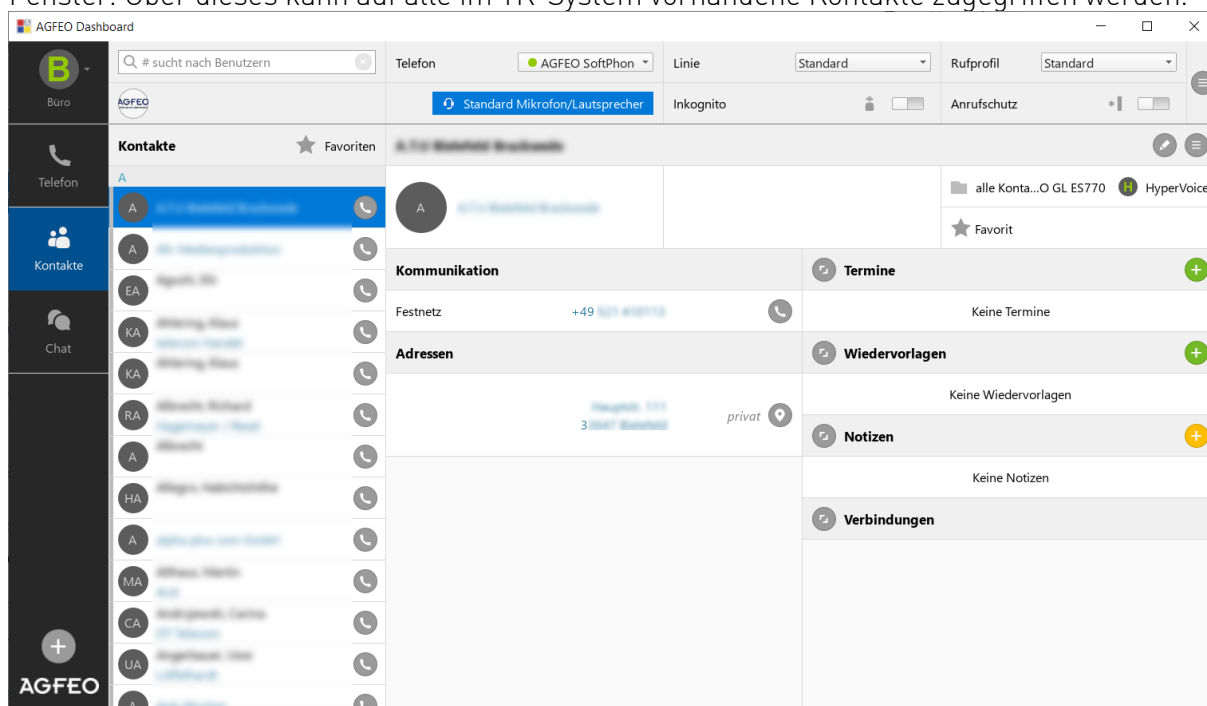
TIPP:

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.



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.

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 darüber hinaus 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 Anwahl – aber auch aller anderen kontaktrelevanten Funktionen.

Q Name, Nummer, #Benutzer

Das Lupenfeld ermöglicht u.a.:

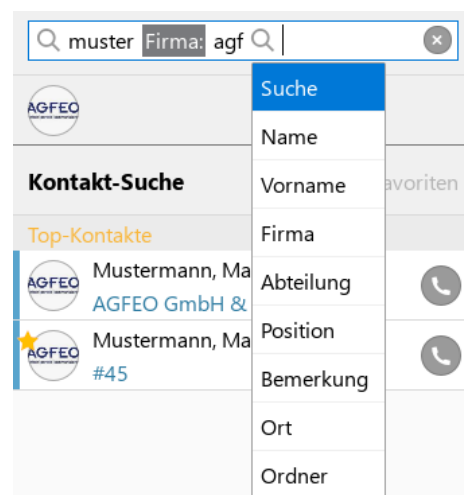
- Suche nach Kontakten über Namen (Vor/Nachname, Firmenbezeichnung)
- gezielte Kontaktsuche anhand bestimmter Filterkriterien
- freie Rufnummerneingabe oder Kontaktauswahl zum Starten einer abgehenden Wahl
- Zuordnung einer bisher unbekanntes Rufnummer zu einem bestehenden Kontakt
- Hinzufügen einer bisher unbekanntes 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/Hotkeys).

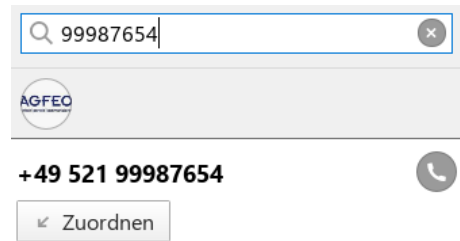
Kontakte durchsuchen, filtern, direkt anrufen oder Details bearbeiten

Nach Eingabe eines Namens im Lupenfeld werden alle angebotenen 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 unbekanntem 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.

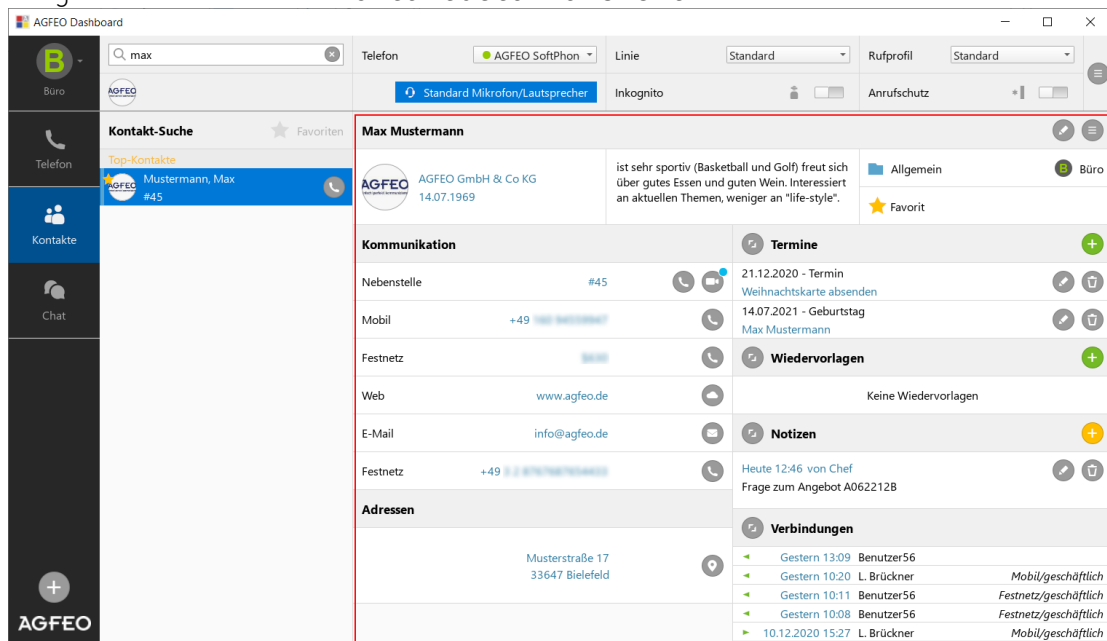


TIPP:

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 📧 oder Browser 🌐) aufgerufen und diesem das Detail zur Verwendung übergeben. Das dargestellte Symbol wechselt dann entsprechend.

K Kontaktdetailansicht

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




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

- *Kontakt Daten (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*

TIPPS:

Aufklappen

Einige dieser Details lassen sich in der Ansicht vergrößern . Die Termine Ansicht zeigt dann z.B. auch „vergangene“ Kalendereinträge an, während bei der vergrößerten Verbindungen Ansicht zusätzlich dann auch noch die verpassten Anrufe aufgeführt werden.

In Zwischenablage kopieren

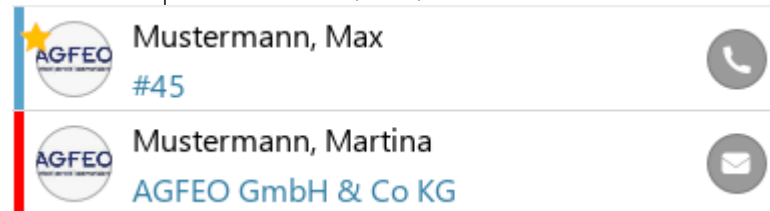
Durch Mausklick auf den jeweiligen Eintrag, werden die einzelnen Angaben in die System-Zwischenablage kopiert. Bei Maus-Over verändert sich hierzu die Darstellung des Eintrags und es wird ein Kopieren-Symbol eingeblendet. 

Darstellung der Datenquelle

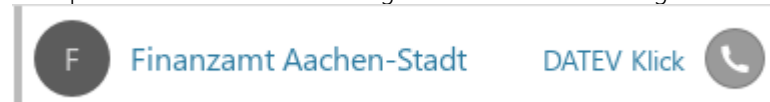
Die Kontaktliste zeigt zusätzlich die Herkunft des Kontaktes an. Anlageneigene Kontakte werden anhand der zugewiesenen Ordnerfarbe gekennzeichnet, während Kontakte aus fremden, angebotenen Datenquelle durch Textangabe identifiziert werden.

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:

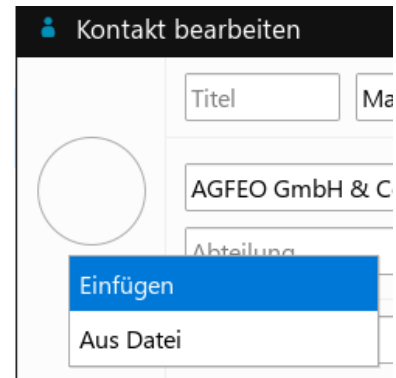
Die verwendete Farbe je anlageninternem Ordner kann über die Objektverwaltung des AGFEO Dashboard definiert werden.

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.

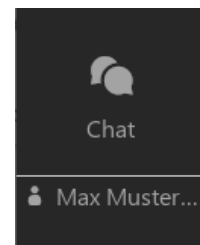


TIPP:

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

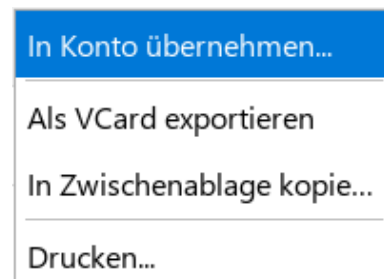
Wird ein zur Bearbeitung geöffneter Kontakt nicht geschlossen, sondern eine andere Ansicht aktiviert, so wird dieser Kontakt für eine spätere Bearbeitung minimiert und „zwischengeparkt“. So geparkte Kontakte erscheinen am Ende der linken Dashboard-Kachelansichtenleiste in minimierter Form. Ein Klick 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 Auswahlmnü. Über diesen stehen verschiedene Optionen zur Verfügung. So kann man z.B. den ausgewählten Kontakt

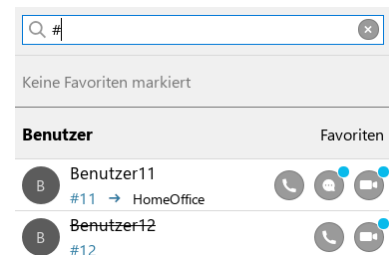
- *in ein anderes Konto übernehmen*
- *als VCard exportieren*
- *in die Zwischenablage kopiert oder*
- *gedruckt werden*



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.



Hierbei gilt folgende Symbolik:

Telefonerreichbarkeit:



Benutzer frei, anrufbar



Benutzer im Gespräch

Chatstatus:



Chat, Benutzer offline



Chat angemeldet, aber inaktiv



Chat angemeldet, erreichbar



Videochat, Benutzer offline



Videochat angemeldet, aber inaktiv



Videochat 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 der 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.

Reihenfolge der Nummernauflösung festlegen

Das AGFEO Dashboard nutzt zum Auflösen einer Rufnummer mit Namen eine Logik anhand folgender Reihenfolge:

1. Kontakt wurde aktiv in Anruflisteneintrag ausgewählt (auch ggfs.durch anderen Benutzer)
- 1) Konto-Reihenfolge (bei zusätzlicher Nutzung externer Datenquellen)
- 2) Nicht-Firmen Kontakt vor Firmen-Kontakt

- 3) Nachname
- 4) Vorname
- 5) Pim ID

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.

CTI-Funktionen ausführen (Steuern von Verbindungen)

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.:

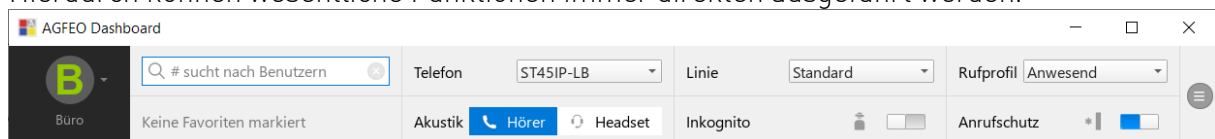
- *Starten einer abgehenden Wahl aus z.B. manueller Nummerneingabe oder Nutzung vorhandener bzw. fremdvorgehaltener Kontaktdaten*
- *Anzeige eines eingehenden Rufes*
- *Datenabgleich mit Kontaktdaten zur evtl. namentlichen Identifikation des Anrufers*
- *aktive Steuerung einer Gesprächsverbindung (z.B.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

Hierdurch können wesentliche Funktionen immer direkt 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.



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.

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

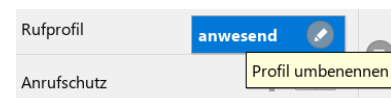
Jeder Benutzer des Kommunikationssystems verfügt über mind. ein Rufprofil (per Default lautet der Rufprofilnamen anwesend). Über Rufprofile kann ein Benutzer seine eingehenden Telefonate individuell steuern (z.B. zur Voicebox oder Kollegenweiterleiten, nach Extern auf ein Handy etc.). Hierzu können weitere 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.



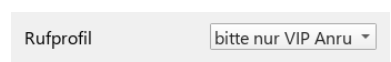
Beispiele:

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.



Hinweis:

In Abhängigkeit des Benutzer-Aktivitäts-Status kann das AGFEO Dashboard Rufprofile auch automatisch umschalten. Dazu die Einstellungen im Konto entsprechend konfigurieren.

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 Amtroutings

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.

Hinweis:

Eingegebene Rufnummern werden mit dem im Kommunikationssystem hinterlegten Standardstandort normiert. Durch führende Eingabe eines „\$“ wird dieses verhindert.

CTI-Steuerung während eines Anrufs

Die computerunterstützte Telefonie (CTI) steuert das jeweils im AGFEO Dashboard ausgewählte aktive Endgerät bzw. SoftPhone. Wird dieses aktiv (z.B. weil ein Anruf eingeht oder weil abgehend telefoniert wird), wird das fliegende PopUp der Telefon-Steuerung als fliegendes Anrufflaggen-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 Rückfragegesprächs.

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 Auswahl direkt angerufen werden.

Stumm: Mikrofon kurzzeitig abschalten

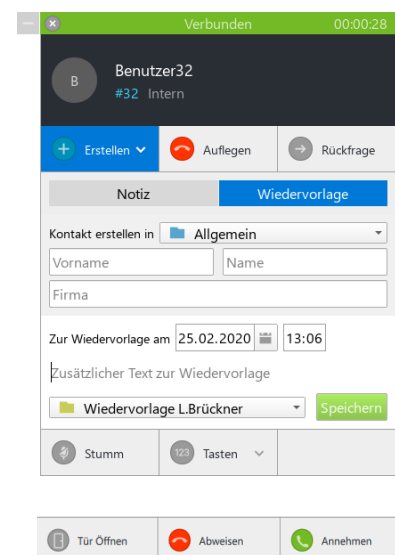
Tasten: Einblenden einer DTMF-Wahltastatur (MFV)

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.

Öffnen: Die Schaltfläche wird während eines Türrufes eingeblendet und dient dem Bedienen eines im Kommunikationssystem hinterlegten Tür-Relais. Über diese Option kann somit der Tür-Öffner geschaltet werden.

Hinweis:

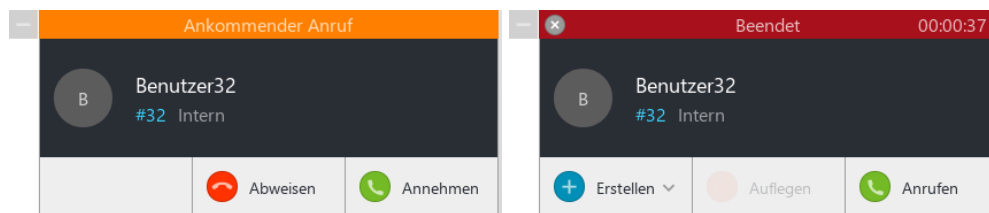
Ggf. ausgegraute Funktionen (z.B. Stumm oder Konferenz etc.) können im aktuellen Rufzustand oder mit dem verwendeten Telefonie-Gerät nicht genutzt werden. Wird bei einem eingehenden Anruf der Farbbalken in einem **dunkelorange**m Farbton angezeigt, ist dies



technisch ein *Heranholen*, da der Ruf dann nicht beim dem in der CTI-ShortLink Leiste als aktiv eingestellten Telefon signalisiert (z.B. weil der Benutzer mehrere Endgeräte nutzt und im aktiven Rufprofil dieses eingestellte aber nicht rufen lässt).

Nachbearbeitung

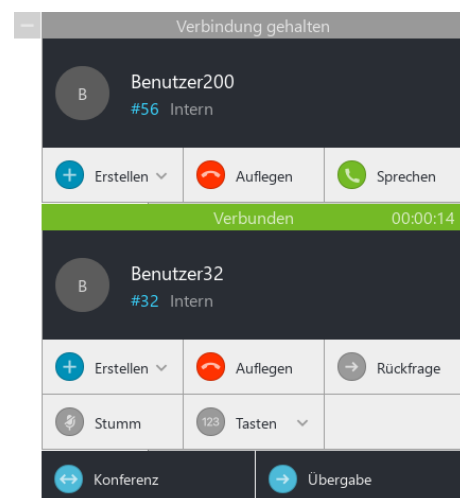
Ist das Gespräch beendet, wird das Telefon-Steuerung-Fenster noch einige kurze Zeit am Bildschirm angezeigt und erst nach Ablauf dieser Zeit automatisch geschlossen. Dies ermöglicht eine evtl. Nachbearbeitung des Anrufers, indem z.B. eine nachträgliche Gesprächsnotiz noch erstellt oder ein anderer Kollege 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.

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.

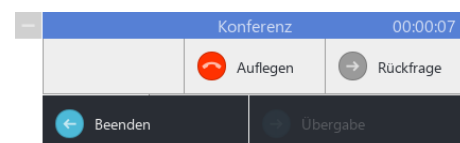


Übergabe

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

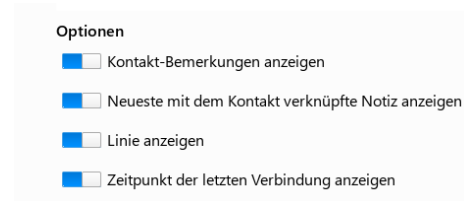
Zum Durchführen einer Konferenz (die Verbindungen werden zu einer gemeinsamen zusammengeschaltet) ist die Konferenz-Schaltfläche auszuwählen. Nach Herstellen der Konferenz wird die Telefon-Steuerung-Anzeige zu einer kleineren, funktionsreduzierten Ansicht minimiert. Wird hierbei die Beenden



Schaltfläche ausgewählt, wird die Konferenz wieder aufgelöst und der vorige Zustand wieder hergestellt. Durch Auflegen werden zusätzlich alle bestehenden Verbindungen beendet.

Einblenden weiterer Informationen während Verbindung

In dem Anpassungsdialog der fliegenden Fenster können über den zentralen Einstellungsdialog des Programms weitere Informationsdetails in dem fliegenden Fenster des Telefon-Steuerungs PopUps ein- bzw. ausgeblendet werden.



Kontakt-Bemerkungen anzeigen

Sofern aktiviert wird eine im Kontakt hinterlegte Bemerkung ebenfalls im Anruflaggen-Fenster ausgegeben.

Neueste m.d.K. verkn. Notiz anzeigen

Ist eine Notiz für diesen Kontakt gespeichert, wird die letzte mit angezeigt.

Linie anzeigen

Die verwendete Amtslinie (Rufnummer z.B. geschäftlich/privat etc.) wird angezeigt.

Zeitpunkt der letzten Verbindung

Sofern markiert, wird der Zeitpunkt der letzten Verbindung angezeigt. Verfügt der im AGFEO Dashboard aktive Benutzer das Anlagen-Recht auch Anruflisten anderer Benutzer nutzen zu dürfen, werden hier auch Angaben zu der letzten Verbindung dieser fremden Benutzer ausgegeben.

Farbkennzeichnung der Verbindungen innerhalb des Telefon-Steuerungs-PopUp

orange	ankommender Ruf
dunkelorange	ankommender Ruf auf anderes Gerät des Benutzers (heranholen)
grün	aktive Verbindung
grau	gehaltene Verbindung
blau	aktive Konferenz
rot	beendetes Gespräch

VISOfon – das VideoSoftphone von AGFEO

Mit der VISOfon 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 Telefonfunktionalität
- Videofunktion:* 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 an on-premise Systemen („ES“ bzw. „HV“-Serie) 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. Wird die AGFEO HyperFonie Cloud Telefonanlage eingesetzt, so ist die VISOfon Funktion im Rahmen der dortigen Funktions-Flat dagegen kostenfrei enthalten.

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 VISOfon Funktion erfolgt weitgehend automatisiert durch Autoprovisioning des AGFEO Dashboard durch das AGFEO Kommunikationssystem. Als erstes ist dazu im Kommunikationssystem die VISOfon Funktion bei den gewünschten Benutzern zu aktivieren.

Rufe abgehend	Rufe ankommend	Berechtigungen	Freigaben	Individuelle Kennziffern	
Benutzer-Einstellungen ?					
Benutzer	Intern-Wahl	Dashboard CTI	VISOfon	TAPI-Wahl	SmartHome
Benutzer11 [11]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 VISOfon 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, muss 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 Präsenzschtaltung
Externer Browser	-> <u>zzgl. Prg.-</u> Sharing, <u>ohne</u> aktive Präsenzschtaltung

Bei Starten der Videokonferenzfunktion wird zunächst die integrierte Browserfunktionalität des AGFEO Dashboard aufgerufen. Um neben das 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, sofern die programminterne Videofunktion verwendet wird. 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.*
- *Über den zentralen Einstellungsdialog kann die Vorgabeoption (Externer Browser/interne Videofunktion) auf den bevorzugten Wunsch eingestellt werden.*

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  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  direkt gestartet. Über die Farbgebung des Symbol-Badges ist der Erreichbarkeitsstatus des Benutzers zu ermitteln.

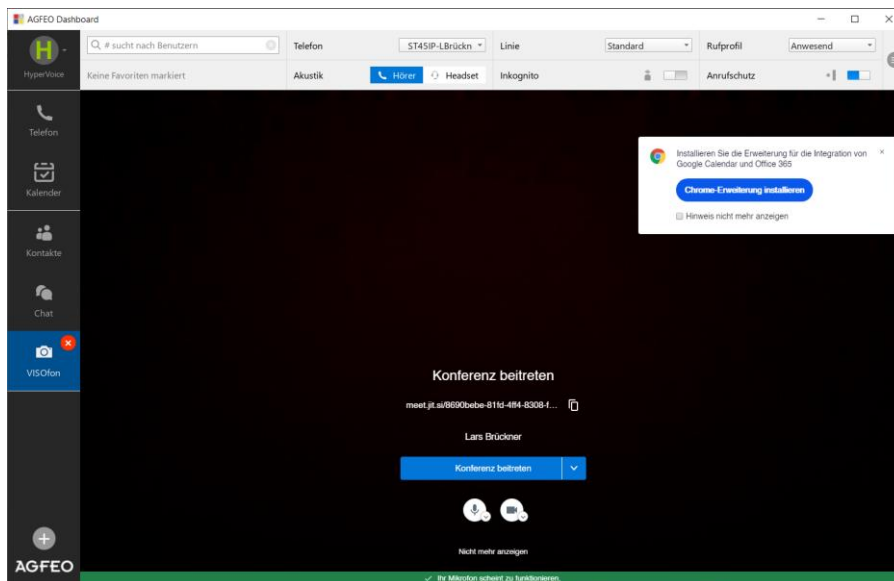
Grau	nicht online
Orange	Benutzer ist angemeldet, aber aktuell nicht verfügbar
Blau	Benutzer ist erreichbar

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.

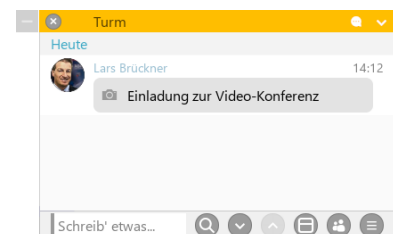
Bei der erstmaligen Nutzung erfolgt ggf. eine Abfrage zur Nutzungserlaubnis der vorhandenen Kamera und Audiogeräte. Diese sind zuzulassen. Weitere evtl. erscheinende Abfragen z.B. zur Installation einer Erweiterung zur Google Kalender und Office Integration werden dagegen nicht benötigt und können daher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



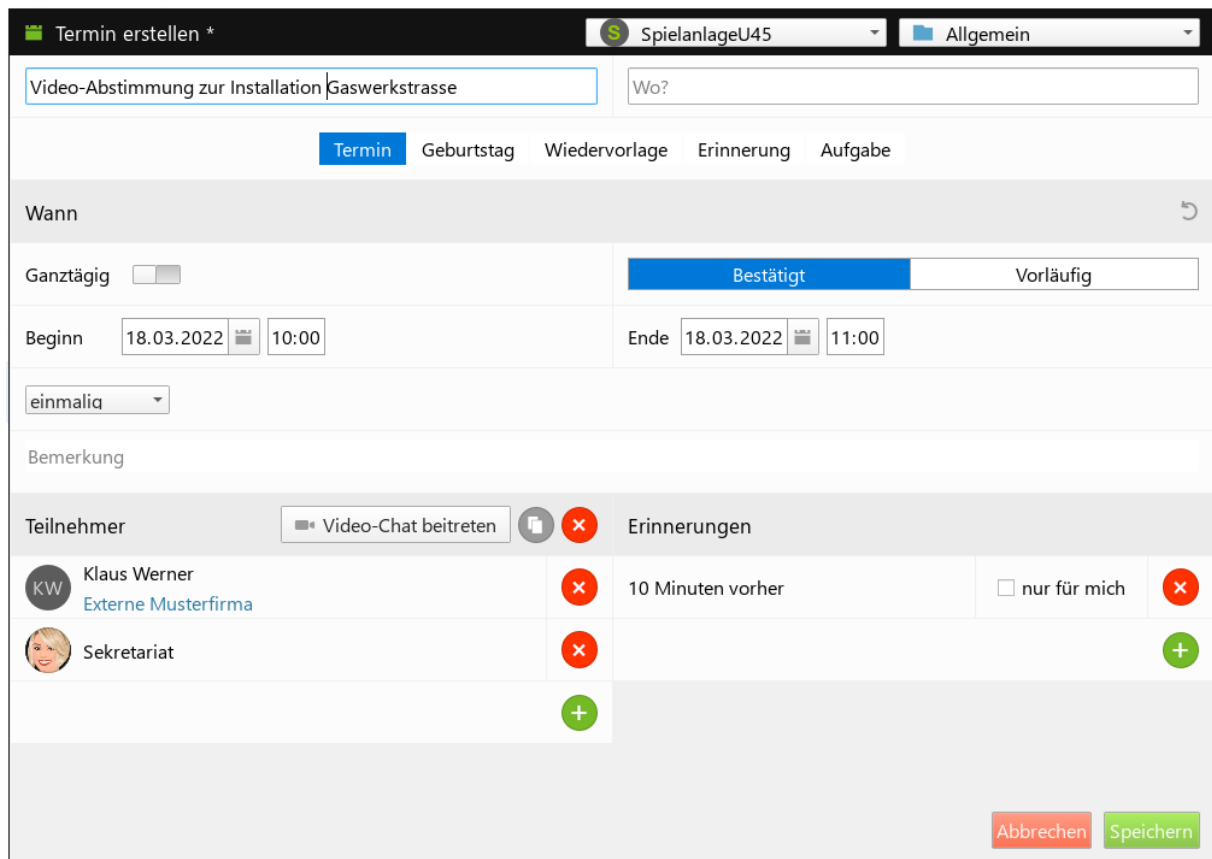
Zur endgültigen Teilnahme ist auch hierbei dann die Berechtigung für den Kamera- und Audiozugriff zu gewähren und dem Raum ggf. manuell beizutreten (s.o.).

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 JITS 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 Wiedervorlage Erinnerung Aufgabe

Wann

Ganztätig Bestätigt Vorläufig

Beginn 18.03.2022 10:00 Ende 18.03.2022 11:00

einmalig

Bemerkung

Teilnehmer Video-Chat beitreten

Teilnehmer	Erinnerungen
Klaus Werner Externe Musterfirma	10 Minuten vorher <input type="checkbox"/> nur für mich
Sekretariat	

Abbrechen Speichern

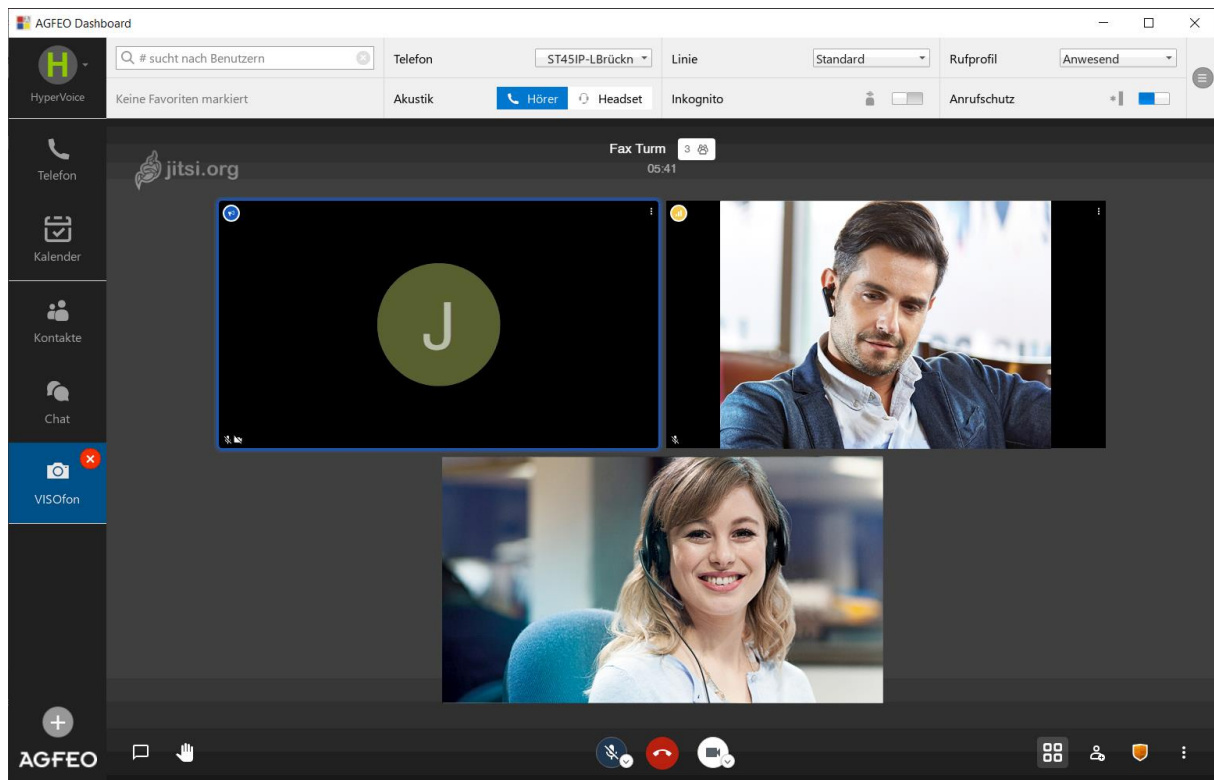
Über die programminternen Funktionen können Benutzer informiert (Einladung zusenden) und ein Feedback (Zusage/Absage) verwendet und der individuelle jeweilige Benutzerstatus eingesehen werden.

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

Eine Videokonferenz bedienen

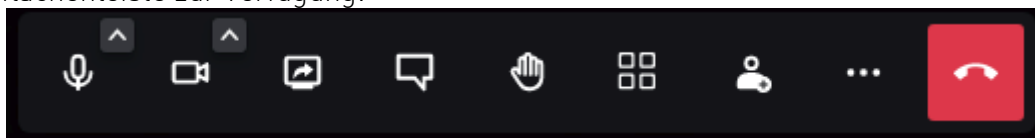
Die einzelnen Teilnehmer werden in der gestarteten Videokonferenz visualisiert.

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:



(Aufzählung erfolgt von links nach rechts und kann von der Darstellung je nach JITSI Meet Serverversion abweichen)

Stummschaltung: um die eigene Audioübertragung zu beenden oder zu aktivieren. TIPP: gerade bei vielen Teilnehmern empfiehlt sich eine Stummschaltung. Soll dann kurzzeitig die Audioübertragung aktiviert werden, ist einfach die **Leer-Taste** der Tastatur für die Dauer des Sprechvorgangs zu drücken. Über das **Dachsymbol ^** kann das verwendete Audiodevice konfiguriert werden.

Kamera starten/stoppen: Zum Steuern der Übertragung des eigenen Kamerabildes. Über das **Dachsymbol ^** kann das verwendete Kameradevice konfiguriert werden

Bildschirm freigeben: Zum Aufruf der Screensharing-Funktion.

- 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 AGFEO nicht verantwortlich, 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 bei on-premise TK-Systemen (ES/HyperVoice) eine transparente VPN-Nutzung empfohlen, sollten öffentliche Netzwerkverbindungen genutzt werden. Bei HyperFonie Cloud Systemen ist dieses nicht notwendig.

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 (s.o.) 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 – ggf. eingeschränkter. Es ist zu beachten, dass somit ggf. nicht alle in diesem Dokument beschriebenen Programmfunktionen genutzt werden können.

Das AGFEO SoftPhone kann über den AGFEO MultiLine TAPI-Treiber (TSP) erst nach Installation eines Zusatztools eines Drittanbieters (s.o.) gesteuert werden. Für CTI-Funktionen mit Fremdprogrammen sind somit in solchen Szenarien 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

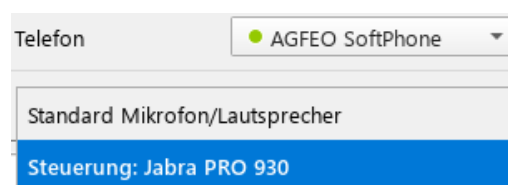
Entgegen einer Konferenzfunktion durch CTI-Ablauf, wo die Teilnehmer direkt im AGFEO Kommunikationssystem zusammengeschaltet werden, wird eine Konferenz von der SoftPhone Funktion des VISOfon immer vom AGFEO Dashboard selbst und somit durch die Software und am PC ausgeführt.

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.



- grün** angemeldet, SoftPhone betriebsbereit
- orange/grau** nicht angemeldet, SoftPhone *nicht* betriebsbereit
- violett** nicht 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

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

Hinweis:

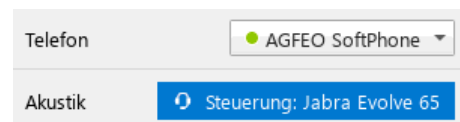
SIP SoftPhone Funktionen sind nur aktiv, wenn das AGFEO SoftPhone als aktives Telefon ausgewählt und erfolgreich am Kommunikationssystem angemeldet ist. Wird das aktive Telefon auf ein anderes Gerät des Benutzers gewechselt, wird das AGFEO SoftPhone vom Kommunikationssystem de-registriert.

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 (s.a. Angaben unter *Voraussetzungen* am Anfang dieser Dokumentation).



Mit einem CallControl fähigem HeadSet werden aktuell nachstehende Steuerungsfunktionen unterstützt (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-/Collaborationssystemen) benutzt und soll dann dieses von der SoftPhone Funktion verwendet werden, so erscheint in der Anruflage 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.

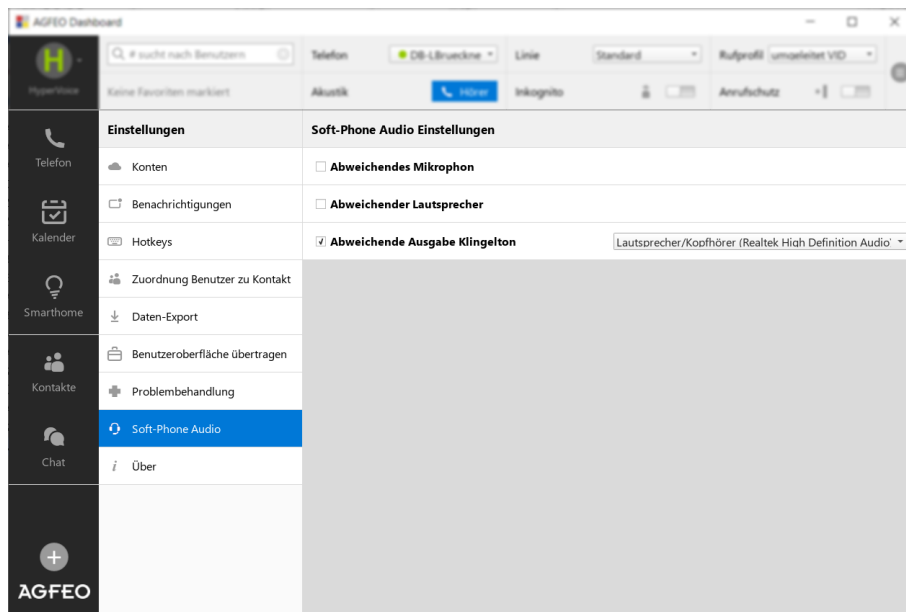
Folgende Einstellungen sind möglich:

<i>Abweichendes Mikrofon</i>	per Default wird ansonsten das Standardgerät des PC-Systems verwendet.
<i>Abweichender Lautsprecher</i>	per Default wird ansonsten das Standardgerät des PC-Systems verwendet.
<i>Abweichende Klingeltonausgabe</i>	per Default wird ansonsten das Standardgerät des PC-Systems verwendet.

Gerade die letzte Funktion ist dann besonders praktisch, wenn das verwendete HeadSet z.B. nicht dauerhaft getragen wird und der Klingelton über PC-Lautsprecher abgespielt werden soll.

Tipps zum AGFEO HeadSet Infinity:

Wenn das Infinity HeadSet nicht als Standarddevice des PCs eingestellt ist, ist es sinnvoll das HeadSet Infinity zumindest für die Klingeltonausgabe auch unter „abweichend“ einzustellen, wenn das HeadSet für die SoftPhone-Funktion des VISOfon genutzt werden soll.



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.



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 VISOfon unterstützt zur optimierten Sprachübertragung der RTP-Sprachpakete einen QoS-Mechanismus gemäß folgendem Codepoint Wert:

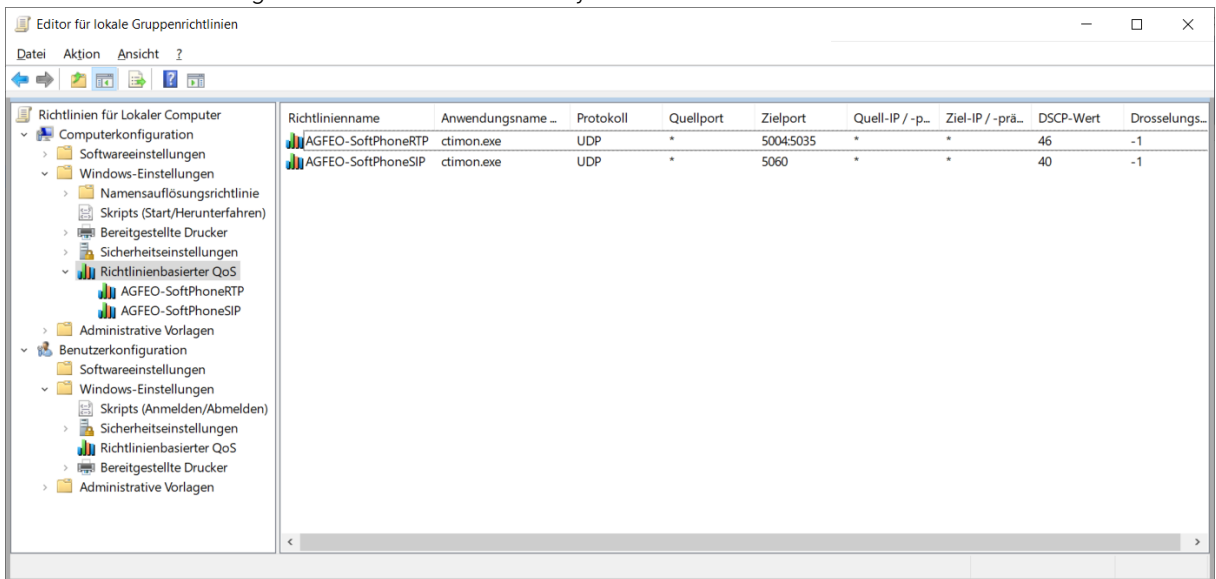
```
DSCP: expedited forwarding (EF)
Bits:  101110
Dez:   46
```

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- (46/EF) und SIP/Signalisierungs-Datenpakete (40/CS5) der SIP-SoftPhone Funktion des AGFEO VISOfon bei Nutzung an älteren AGFEO ES-Systemen mit max. 64 IP-Kanälen.



Hinweis:

Aktuellere AGFEO TK-Systeme wie z.B. ES-PURE IP X IT, ES 7xx IT plus oder die HyperVoice bzw. HyperFonie Cloud TK-Lösungen verwenden andere Ports für die RTP-Sprachpakete!


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 nicht 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 z.B. 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.
- Die vom SoftPhone verwendeten Töne sind über den zentralen Einstellungsdialog änderbar.

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)*
- *Vordefinition fester Anlagen-Schaltfunktionen für Terminordner*
- *Feiertage definieren und mit Anlagen-Schaltfunktionen verknüpfen*

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)*
- *Feiertage* *(für spez. Kalenderdaten; alle Benutzer haben Zugriff)*

Systemordner Feiertage

Jedes AGFEO TK-System verfügt über sehr mächtige Zeitsteuerungsfunktionen, um bestimmte Anlagenfunktionen automatisiert auszuführen. Dazu können im TK-System auch eigene Feiertage angelegt werden. Neben diese direkt in der Anlage integrierten Zeitsteuerungsfunktionen verfügt auch das AGFEO Dashboard über umfangreiche Kalenderfunktionen, die sich optional mit den Zeitsteuerungsfunktionen der Anlage verknüpfen lassen. Werden z.B. Termine in dem Systemordner *Feiertage* erstellt, so können diese auch von der Zeitsteuerungsfunktion der Anlage verwendet werden, sofern dort zuvor ausgewählt.

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.

<i>Kontakte</i>	Texttabelle, vCard, Telefonbuch einer älteren AGFEO „AS“ Anlage
<i>Termine</i>	iCalendar (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 anzeigen
- 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

Geändert	Name	Vorname	Firma
05.12.2019 13:10	Mustermann	Martina	AGFEO GmbH & Co KG
05.12.2019 13:10	Mustermann	Max	AGFEO GmbH & Co KG
05.12.2019 13:09	Mustermann	Herrmann	
03.12.2019 12:23	Nachname1	Vorname1	Firma1
03.12.2019 12:20	Timm	Niko	Agfeo GmbH & Co. KG

Tipp:

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

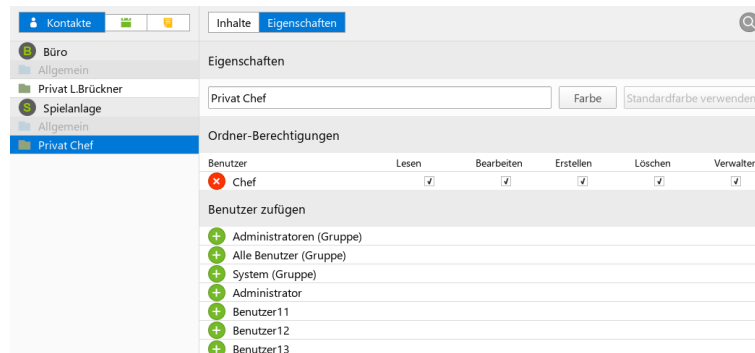
Datenexport

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 Objekttyps das Format der Exportdatei und ggf. weitere Optionen ausgewählt werden.

Reiterkarte Eigenschaften

Folgende Funktionen stehen auf der **Eigenschaften** Seite zur Verfügung:

- Umbenennung von Ordnern
- Farbzweisung 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



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).

Hinweis:

Bei eingehenden Anrufen werden Rufnummern eines Kontakt-Ordners nur dann auch an Endgeräten mit dem hinterlegten Kontaktnamen aufgelöst, wenn der

entsprechende Kontakt-Ordner das Recht **Alle Benutzer (Gruppe)** aufweist. Dagegen ist die Nutzung solcher Kontaktordner für die abgehende Wahl von Endgeräten aus über die geräteeigene Telefonbuch-Suchfunktion auch ohne dieses Recht möglich.

Reiterkarte Schaltfunktionen (Kalender)

Jeder einzelne Termin kann mit einer Anlagenfunktion verknüpft werden, die bei Terminfälligkeit automatisch ausgeführt wird. In bestimmten Fällen ist es jedoch praktisch bereits einem Termin-Ordner eine Anlagenfunktion fest vorzukonfigurieren. Dazu ist nach Auswahl der Kalenderfunktion in der Objekt-Verwaltung die Reiterkarte **Schaltfunktion** auszuwählen. Im Nachgang ist die gewünschte Anlagenfunktion fest auszuwählen. Dazu stehen entweder die benutzerbezogene Rufprofil- oder die anlagenweite Multifunktion zur Verfügung.

Schaltfunktion Multifunktion

Es werden alle Multifunktionen der Anlage angezeigt, für die der Benutzer das Nutzungsrecht hat. Nach Auswahl ist der Dialog zu Speichern.

The screenshot shows a web interface for configuring a calendar trigger. At the top, there are tabs for 'Inhalte', 'Eigenschaften', and 'calendar_trigger'. Below the tabs, the 'Schaltfunktion' is set to 'Multifunktion'. There is a checkbox for 'Nicht an Feiertagen'. Two buttons, 'Verwerfen' (red) and 'Speichern' (green), are visible. Below this, there is a dropdown menu for 'Multifunktion:'. At the bottom, there are two checkboxes: 'Einschalt-Aktion bei Termin-Beginn ausführen' and 'Ausschalt-Aktion bei Termin-Ende ausführen'.

Schaltfunktion Rufprofil

























Es werden alle für den Benutzer eingerichteten Rufprofile angezeigt. Die Vorgabe kann sowohl für den Termin-Beginn, als auch bei Termin-Ende hierdurch fest vorkonfiguriert werden. Nach Auswahl ist der Dialog zu Speichern.

The screenshot shows the same web interface as above, but with 'Schaltfunktion' set to 'Rufprofil'. The 'Nicht an Feiertagen' checkbox is present. The 'Verwerfen' and 'Speichern' buttons are visible. Below, there are two dropdown menus: 'Termin-Beginn: Nichts tun' and 'Termin-Ende: Nichts tun'.

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 	 Wünscht eingehende Beratung zu F... 	
 Heumann 	 Neuer Termin bei AGFEO zwecks Klärung Kur 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 	

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:

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

Bei Nutzung der Google™ Anbindung können neben den Kontaktinformationen zusätzlich auch Termini 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 oder Notiz-Eingaben etc.) nicht genutzt werden können, da das AGFEO Dashboard diese Daten mangels eigenem Kontaktdatensatz nicht dauerhaft verknüpfen kann. Zudem stehen die angebundenen Kontaktdaten ausschließlich in der verwendeten AGFEO Dashboard Instanz zur Verfügung und können an anderen Instanzen, 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.

Eine Abfrage von E-Mailadressen führt ggf. zu einem zusätzlichen Hinweisdialog, der erst zu bestätigen ist, bevor die Daten vom AGFEO Dashboard genutzt werden können.

Die Häufigkeit des Datenimports kann über ein einstellbares **Einleseintervall** bestimmt werden. 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 z.B. 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-Kontoeinstellungen unter Einstellungen für den Exchange-Cache-Modus auch die Option Öffentliche Ordner-Favoriten herunterladen aktiviert werden.

Allgemeiner Hinweis:

Verfügt das AGFEO Dashboard über mehrere aktive MS Outlook Konten, wird der Import-Vorgang nur nacheinander (sequentiell) je Konto einzeln abgearbeitet.

Apple MacOS Adressbuch/Kontakte

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

Folgende Datenfelder werden hierbei übernommen

FirstName, LastName, Organization, Note, PhoneMain, PhoneWork,
PhoneHome, PhoneMobile, PhoneiPhone, PhoneWorkFAX, PhoneHomeFAX,
EmailWork, EmailHome, AddressWork, AddressHome, HomePage:

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.

Besonderheit unter MS Windows:

Bei Nutzung der ODBC Option für TXT / CSV Dateien ist das Zeichenformat entsprechend mit ANSI (latin1) zu codieren.

Besonderheit unter Apple macOS

Moderne macOS Systeme verfügen ggf. nicht mehr über eigene (native) ODBC Managementfunktionen. Mitunter sind hierzu erst noch ODBC-Lösungen von Drittanbietern nachzuinstallieren. Die Nutzung von ODBC unter macOS Systemen ist daher prinzipiell komplexer bzw. erschwert. Dies stellt keinen Mangel des AGFEO Dashboard dar. Wir empfehlen jedoch unter macOS daher andere Verfahren zur Kontaktintegration anzuwenden, da eine problemlose Nutzung nicht gewährleistet ist.

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

Nach Auswahl der Quelle und ggf. weiterer 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“ bzw. „SQL 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.

Unschärfe Suche (nur ODBC)

Verfügt die ODBC Datenquelle nicht über die Möglichkeit einen um Sonderzeichen bereinigten angepassten ODBC View (s.o.) für die 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 `Photo`-Datenfeld zu verknüpfen.

Verwendung von `ldap://` oder `ldaps://` URL als Host (nur LDAP)

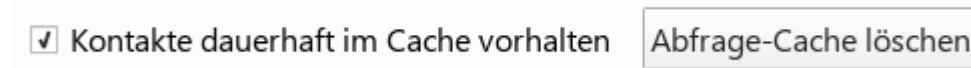
Diese Funktion steht nur bei Verwendung einer echten `openldap` `ldapsearch` Anwendung zur Verfügung (z.B. unter Linux/macOS) und wird von der AGFEO Dashboard eigenen `ldapsearch` Implementation unter MS Windows nicht

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:



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 unter macOS steht diese über das Menü zur Verfügung.*

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. Ein Löschen führt zudem nur zum Zurücksetzen des dauerhaften Datencaches (über einen Programmneustart hinaus). Das AGFEO Dashboard nutzt zusätzlich noch einen weiteren Cache zur Laufzeit des Programms. Dieser Laufzeit-Cache kann nur durch einen Neustart des Programms zurückgesetzt werden.

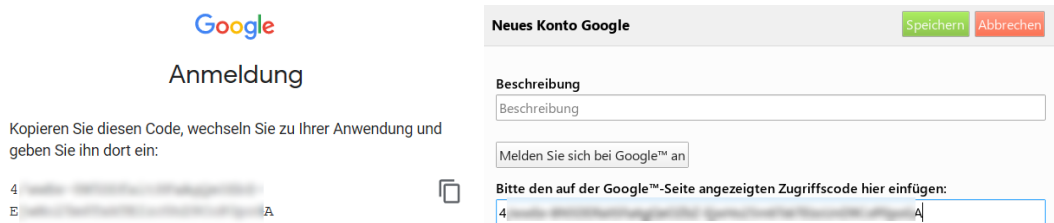
GOOGLE™ Anbindung

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

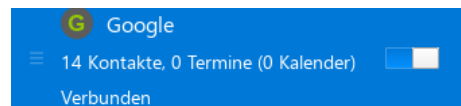
Nach Hinzufügen des Google™ Kontos öffnet sich der Einstellungsdialog. Dort ist zunächst die Schaltfläche **Melden Sie sich bei Google™ an** auszuwählen. Es öffnet sich anschließend ein Browserfenster mit Anzeige des Google Accounts (ggf. Login-Seite zu Google™, sollte der Benutzer nicht eingeloggt sein). Im Nachgang wird der Benutzer aufgefordert AGFEO Dashboard den Zugriff auf die im Google Account enthaltenen Kontakt- und Terminiendaten zu gewähren.



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



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.



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, die das AGFEO Dashboard nicht direkt (selbst) integriert hat. Ein Beispiel wäre hier z.B. der Zugriff auf die Daten einer „Tobit David“ Installation anhand entsprechendem optionalen Zusatztool der Fa. CVWmedia oder auf „M365“ durch das optionale Zusatztool der Fa. Best IT Solution. Die Daten müssen in diesem Fall von einem solchen ldapsearch Ersatz-Programm im LDIF-Format gegen STD

OUT ausgegeben werden, damit das AGFEO Dashboard diese über das LDAP Konto mit ausgetauschter ldapsearch Routine verwerten kann.

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.

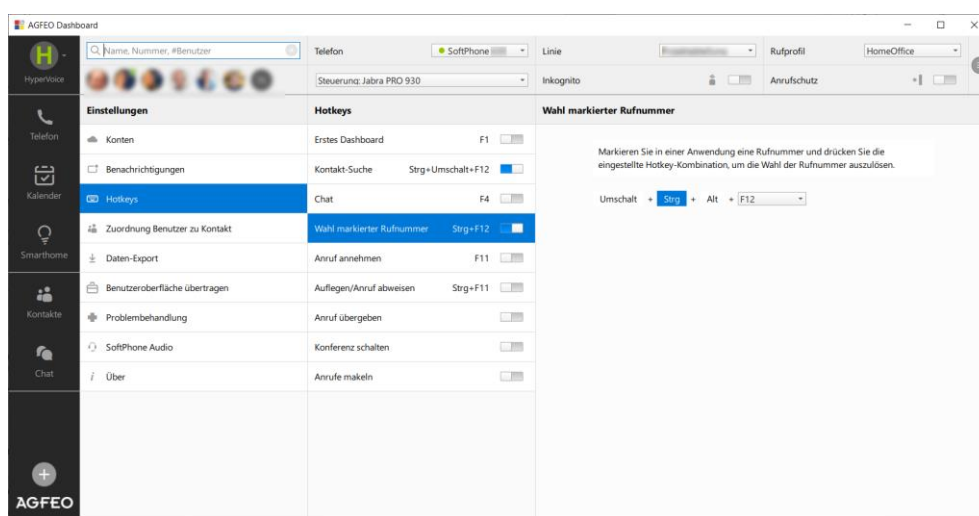
Sonderfunktionen

Das AGFEO Dashboard bietet einige Sonderfunktionen an.

Schnellzugriff über Tastenkombination (Hotkey-Wahl)

AGFEO Dashboard ermöglicht die Unterstützung für systemweite Tastenkombinationen (sog. *Hotkeys*), durch die die nachfolgenden Funktionen ausgeführt werden können, ohne das Programmfenster zuvor extra aktivieren zu müssen.

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



- *Erstes Dashboard*
Über die eingerichtete Tastenkombination lässt sich das erste Hauptfenster des AGFEO Dashboard aus einer anderen Applikation schnell und komfortabel aufrufen.
- *Suchenfunktion aufrufen (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/Abweisen-Funktion*
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
- *Anruf übergeben*
Mit einer hier eingerichteten Tastenkombination kann ein Anruf per Taste an ein anderes Ziel übergeben werden.
- *Konferenz einleiten*
Mit einer hier eingerichteten Tastenkombination kann bei mehreren bestehenden Verbindungen eine Audio-Konferenz eingeleitet werden.
- *Anrufe makeln*
Mit einer hier eingerichteten Tastenkombination kann zwischen bestehenden Anrufen gewechselt werden.

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.

Der Hotkey zum Wählen akzeptiert folgende Sonderzeichen in der Rufnummer: (-)/. und mit – einen langen Gedankenstrich (Unicode 2013), sowie *normale* und *kurze* (Unicode 2009) Leerzeichen.

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.



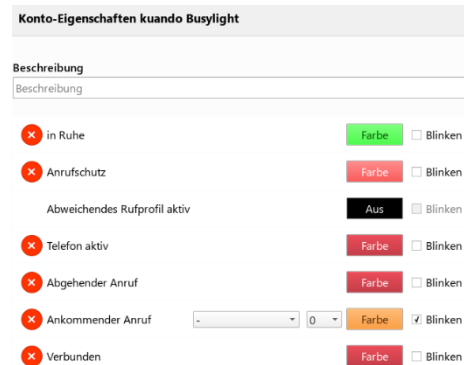
Diese externe Hardware kann nach Anschluss über den USB-Anschluss des Rechners im AGFEO Dashboard integriert werden.

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

+ kuando Busylight

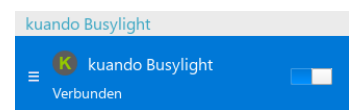
Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- 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 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-Middleware, 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.

<https://techblog.agfeo.de>

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

Einstellbare Töne und Audio-Optionen

Über den zentralen Einstellungsdialog lassen sich verschiedene Klangoptionen einstellen.

Einstellbare Klingeltöne für SoftPhone

Für die SoftPhone Funktion des AGFEO VISOfon sind die verwendeten Töne einstell- und auch bzgl. der Lautstärke individuell anpassbar.

Klingelton: Eingehender Ruf

Anklopftön: Info über zweiten Anruf (sofern Anklopfschutz ausgeschaltet)

Einstellbare Töne für die Programm-Benachrichtigungen

Des Weiteren können alle vom Programm erzeugten Hinweis- bzw. Benachrichtigungstöne individuell gestaltet werden.

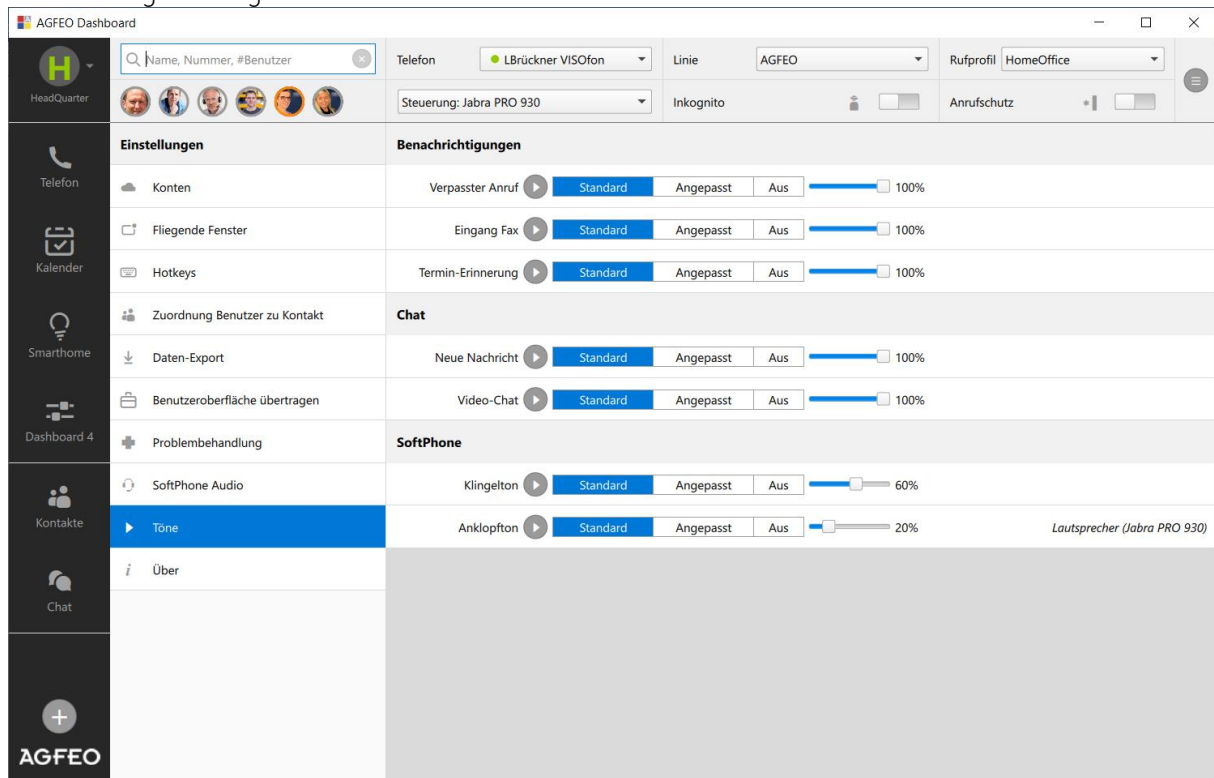
Aktuell können verändert werden:

Verpasster Anruf

Eingang einer neuen Fax-Nachricht

Fällige Termin-Erinnerung
Eingang einer neuen Chat-Nachricht
Fällige / Eingehende Videochat-Einladung

Zum Ändern der jeweiligen Option kann über den zentralen Dialog eine bereits vorhandene andere Klang- bzw. Audio-Datei in das Programm eingeladen werden. Der initiale Play-Button dient der beispielhaften Wiedergabe des aktuell eingestellten Tons. Die Prozentangabe zeigt dabei die Lautstärke an.



Über die Schaltfläche **Standard** wird wieder der Ursprungswert nach Erstinstallation hergestellt und eine vorgenommene Änderung verworfen.

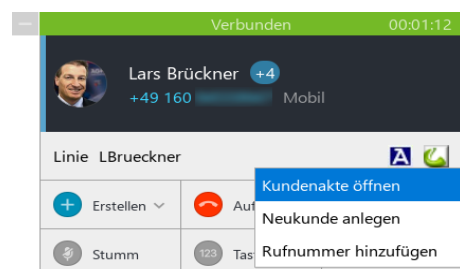
Hinweis:

Bei Nutzung der Remote-SoftPhone Funktion (s.o.) stehen ebenfalls die Ton-Einstellungen für die Veränderung des Klingel- und Anklopftons zur Verfügung.

AGFEO 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.

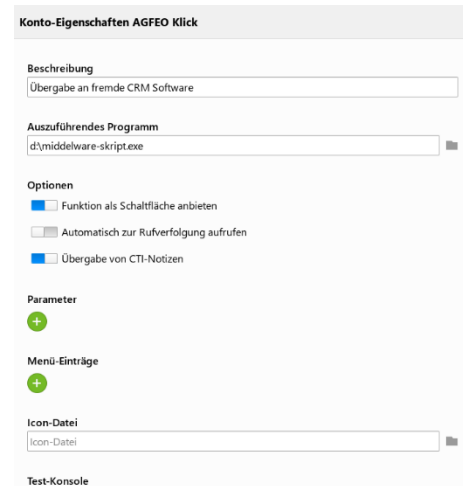


Die Arbeitsweise des AGFEO Klick ist dabei immer wie folgt:
Anruferdaten -> Middleware bzw. Skript -> Zielsoftware

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 Middleware 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 Middleware ausführt. Die Middleware 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 angepasste Middleware 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-Middleware 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.

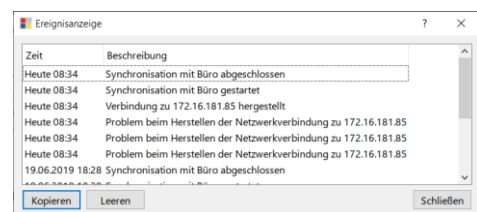
Weitere Informationen s.a. <https://techblog.agfeo.de>

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
- Netzwerkverbindungs-vorfälle
- 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. Unter macOS erfolgt der Aufruf über das Programm-Menü.

Wählen aus externen Programmen

Soll die HotKey Funktion nicht genutzt werden, können andere Programme 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.

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.



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

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

Steuerung durch externe Programme (URL protocol handle)

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.

Wählen

s.a. vorstehenden Abschnitt

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

Verbindung beenden/auflegen

Zum Auflegen einer bestehenden Verbindung ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:hangup

Verbindung halten

Zum Hin- und Herschalten zwischen bestehenden Verbindungen (Makeln) ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:hold

Zwischen Verbindungen makeln

Zum Hin- und Herschalten zwischen bestehenden Verbindungen (Makeln) ist folgender protocol handle anzusprechen:

adashboard:switch

Ruf übergeben

Mit nachstehendem protocol handle kann ein Ruf an einen gerufenen / verbundenen Dritten übergeben werden. Dabei wird sowohl die Übergabe „mit Ankündigung“, als auch „ohne Ankündigung“ unterstützt:

adashboard:transfer

Konferenz einleiten/beenden

Sind mehrere Verbindungen aktiv, kann mit dem nachstehenden url protocol handle eine Konferenz initiiert werden. Zum Auflösen der Konferenz ist dieser Befehl erneut aufzurufen

adashboard:conference

Inkognito Ein/Aus

Zum Ein- oder Ausschalten der Rufnummernübertragung (Inkognito) des Benutzers, ist folgender protocol handle mit entsprechendem Wert {on oder off} anzusprechen.

adashboard:toggle_incognito?value={off|on}

Rufprofil umschalten

Zum Umschalten eines Rufprofils ist folgender protocol handle anzusprechen. Als <NAME> ist die jeweilige Bezeichnung des zu aktivierenden Rufprofils 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-/Ausbuches des Benutzers in einer Gruppe, ist folgender protocol handle anzusprechen. Als <NAME> ist die jeweilige Bezeichnung der gewünschten 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 gewünschten Wahlregel anzugeben:

`adashboard:activate_dial_rule?name=<NAME>`

Aktives Konto setzen

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

`adashboard:set_controlling_account?name=<NAME>`

Gezieltes Steuern von Verbindungen

Hierzu kann bei einigen URL protocol handle *optional* der Aufruf um den Parameter der `connection_uid` ergänzt werden. Die Syntax erweitert sich bei Verwendung und lautet dann beispielsweise `adashboard:hold?connectionuid=XXX`. Dazu ist die jeweils gültige `connection_uid` zuvor mittels der AGFEO Klick Funktion an die Fremdsoftware passend zu übergeben und dort entsprechend auszuwerten.

Auto-Update Funktion

Das AGFEO Dashboard verfügt und MacOS und MS Windows 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. Die Funktion steht unter Linux nicht zur Verfügung.



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.

Abweichender Update-Pfad

Über die Windows Registry kann ein eigener Updatepfad als abweichender Download-URL für die „Neue Version-Check Funktion“ angegeben werden, so dass ein per http/https-Download abweichendes Downloadverzeichnis angegeben werden kann.

Der Registry-Pfad lautet:

Computer\HKEY_CURRENT_USER\Software\AGFEO\Dashboard\updater

Key: custom_url

Wert: qualifizierter Download-Pfad zum Updateverzeichnis

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 Registry-Pfad lautet:

Computer\HKEY_CURRENT_USER\Software\AGFEO\Dashboard\updater

Key: automatic

Wert: false

Hinweis:

Wird während des Software-Installationsprozess die Terminal-Server Option ausgewählt, wird die Auto-Update Funktion bereits durch das Setup abgeschaltet. Wird mittels GPO, MSIEXEC bzw. WinGet die Software zentral bereitgestellt, so wird die Auto-Update-Funktion unter dem Key HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\AGFEO\Dashboard\Updater abgelegt.