

SWYXIT!

BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: Februar 2026

Rechtliche Hinweise

© 2/26 Enreach GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Marken: Swyx, Swyxlt! und SwyxON sind eingetragene Marken der Enreach GmbH.

Alle anderen Marken, Produktnamen, Unternehmensnamen, Handelsmarken und Servicemarken sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

Die Inhalte dieser Dokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Die Veröffentlichung im World Wide Web oder in sonstigen Diensten des Internets bedeutet noch keine Einverständniserklärung für eine anderweitige Nutzung durch Dritte. Jede vom deutschen Urheberrecht nicht zugelassene Verwertung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Enreach GmbH.

Die Informationen in dieser Dokumentation wurden sorgfältig auf ihre Korrektheit überprüft, können aufgrund ständiger Aktualisierung und Änderungen jedoch Fehler enthalten.

Enreach GmbH übernimmt keine Verantwortung für Druck- und Schreibfehler.

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernimmt Enreach GmbH keine Haftung für die Inhalte externer Links und macht sich diese nicht zu eigen. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Enreach GmbH

Robert-Bosch-Straße 1

D-44803 Bochum

office@enreach.de

www.enreach.de

NEUE FUNKTIONEN

In diesem Abschnitt erhalten Sie eine Übersicht darüber, welche neuen Möglichkeiten Ihnen Swyx bietet.

Swyxt! 14.25

Funktion	Erläuterung
Homescreen (Startseite)	Jetzt bietet Ihnen Swyxt! eine zentrale und übersichtliche Startansicht an, auf der relevante Informationen und häufig verwendete Funktionen angezeigt werden können.
Zoom-Funktionalität	Mit dem Zoom haben Sie jetzt die Möglichkeit, Swyxt! an Bildschirmgröße und Auflösung anzupassen.
Videofunktionalität wird nicht mehr unterstützt	Ab Version 14.25 wird die Swyx Video Unterstützung vollständig entfernt und kann nicht mehr konfiguriert oder verwendet werden.
Anzeige des Ziels der sofortigen Umleitung	Benachrichtigungen für sofortige Umleitung zeigen nun das Ziel (Voice Box oder Rufnummer) an, an das die Anrufe weitergeleitet werden.

Swyxt! 14.20

Funktion	Erläuterung
Info-Element für ausgeblendete Spalten	Ist eine Spalte in einer Liste wegen der Fenstergröße ausgeblendet, wird ein Info-Element auf der Oberfläche angezeigt.
Telefonbuch nach Präsenzstatus sortieren	Sie können jetzt die Einträge im Telefonbuch nach dem Präsenzstatus der Kontakte sortieren, siehe <i>Telefonbucheinträge sortieren</i> , Seite 34.
Persönliches Telefonbuch	Sie können jetzt persönliche Kontakte im Telefonbuch speichern, siehe <i>Persönliches Telefonbuch</i> , Seite 34.

Funktion	Erläuterung
Anrufer-ID auf der Leitungstaste	Jetzt wird die konfigurierte Anrufer-ID auf der freien Leitungstaste angezeigt.
Aufzeichnungsstatus auf der Leitungstaste	Sie können jetzt auf der Leitungstaste sehen, ob ein Anruf gerade aufgezeichnet wird.
Benachrichtigungs-Popup für eingehende Anrufe und Rufsignalisierung	Auf der Benutzeroberfläche wird ein Popup bei eingehenden Anrufen und Rufsignalisierungen angezeigt.
Drag-and-Drop für Ad-Hoc Konferenzen	Ab Version 14.20 können Sie durch Drag & Drop von Leitungen Konferenz einleiten. Siehe <i>Anh. B: Übersicht: Drag & Drop</i> , Seite 187.
Anrufweiterleitung an Leitung, Rufnummer oder Kontakt	Sie können einen Anruf an eine beliebige Rufnummer, das Ergebnis einer Kontaktsuche oder eine Leitung übergeben, siehe <i>5.1.5 Verbinden</i> , Seite 58 und <i>5.1.6 Verbinden ohne Rückfrage (Blind Call Transfer)</i> , Seite 59.
Neues Hilfe-Untermenü	Das Hilfe-Untermenü zeigt jetzt dauerhaft die letzten Neuerungen der Swyxt! Version und das neue Quickstart.
Anmeldung mit dem Microsoft Entra ID	Bei entsprechender Konfiguration können Sie sich ab der Version 14.20 mit einem Microsoft Entra ID UPN an Swyxt! anmelden.

Swyxt! 14.10

Funktion	Erläuterung
Anrufweiterleitung via Drag & Drop	Durch Drag & Drop auf eine Leitungstaste, eine Kurzwahltaste oder einen Listeneintrag können Sie jetzt Anrufe an Ihre Kontakte weiterleiten. Siehe <i>Anh. B: Übersicht: Drag & Drop</i> , Seite 187.
Chat über einer Kurzwahltaste oder dem Telefonbuch starten	Sie können jetzt einen Chat mit einem Kontakt aus einer angelegten Kurzwahltaste oder aus einem Telefonbucheintrag starten, siehe <i>So starten Sie einen Chat über die Kurzwahltaste</i> , Seite 32 und <i>So starten Sie einen Chat aus dem Telefonbuch</i> , Seite 34.

Funktion	Erläuterung
Sprungliste	Über das App-Symbol in der Taskleiste können Sie schnell verschiedene Bereiche von Swyxt! aufrufen.
Sprachnachricht-Transkription	Ab Version 14.10 ermöglicht Swyxt! die Transkription von Sprachnachrichten. Mit den entsprechenden Lizenz und Konfiguration kann der Benutzer die Textversion erhaltener Sprachnachrichten in seiner Voice Box oder in der Voicemail einsehen, siehe 7.2 <i>Sprachnachricht-Transkription</i> , Seite 75.
Automatischer Design-Wechsel	Wenn konfiguriert, übernimmt Swyxt! ab Version 14.10 automatisch das eingestellte Betriebssystem-Design (hell oder dunkel), siehe 10.1.1 <i>Design</i> , Seite 125.
Integrierte Anrufsteuerung	Ihre Anrufe können Sie auch ohne externes Anrufsteuerungsfenster direkt über die Leitungsanzeige auf der Swyxt! Oberfläche verwalten.

Swyxt! 14.01

Funktion	Erläuterung
E-Mail-Versand aus dem Rufjournal	Ab Version 14.01 können Sie in Swyxt! und Swyx Connector für Microsoft Teams den Versand von E-Mails direkt aus dem Rufjournal starten, siehe <i>So versenden Sie eine E-Mail aus dem Rufjournal</i> , Seite 37.
Anruf durch Doppelklick starten	Durch Doppelklick auf einen Listeneintrag (Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box, Anrufaufzeichnungen, VisualContacts) können Sie eine Rufnummer direkt anwählen.
Wahlwiederholung	Im Eingabefeld können Sie bereits gewählte Rufnummern erneut wählen und die Wahlwiederholungsliste aufrufen. Siehe 8.8 <i>Wahlwiederholung</i> , Seite 95 und <i>Wahlwiederholungsliste</i> , Seite 26.
Taskleisten-Symbole für Sprachnachrichten und verpasste Anrufe	Ab Version 14.01 signalisiert das Swyxt! Symbol in der Taskleiste auch entgangene Anrufe und Sprachnachrichten, siehe C.1 <i>Symbole in der Taskleiste</i> , Seite 188.

Inhaltsverzeichnis

Neue Funktionen	1
Einleitung	8
Was ist gemeint mit ... ?	10
1.1 Teilnehmer	10
1.2 Gruppe	10
1.3 Rufsignalisierung	10
1.4 Statussignalisierung	10
1.5 Rufnummer (Telefonnummer)	11
1.6 Rufberechtigungen	11
1.7 Leitung	11
1.8 Trunk und Trunk-Gruppe	11
1.9 Benutzer	12
1.10 Aktive Verbindung	12
1.11 Gehaltene Verbindung	12
1.12 Anklopfen	12
1.13 Konferenz	13
1.14 Makeln	13
1.15 Akustische Signale	13
1.16 Call Routing	13
1.17 Voice Box	14
1.18 Fernabfrage	14
1.19 CTI	14
1.20 Rückruf	14
1.21 Nachbearbeitungszeit	15
Anmelden und Abmelden	16
2.1 Anmeldung an SwyxServer via Willkommens-E-Mail	16
2.2 Anmeldung an SwyxServer mit den Windows-Benutzerdaten	17

2.3 Anmeldung an SwyxServer mit SwyxWare Benutzerdaten	17
2.4 Anmeldung via Identitätsanbieter	18
2.5 Kennwort ändern	19
2.5.1 Komplexes Kennwort	19
2.5.2 Begrenzte Anzahl von Anmeldeversuchen	20
2.6 Kennwort zurücksetzen	20
2.7 Benutzer wechseln	21
2.8 Meldungsprotokoll	21
2.9 Benutzerrechte	21

Benutzeroberfläche	24
3.1 Menüleiste	25
3.2 Softphone-Bereich	25
3.2.1 Eingabefeld	26
3.2.2 Anrufoptionen und Audio-Modi	26
3.2.3 Leitungen	26
3.2.4 Auswahl einer bestimmten Leitung für einen Anruf	27
3.2.5 Wechseln zwischen Leitungen	27
3.2.6 Anrufsteuerung	28
3.3 Startseite	28
3.3.1 Widget-Typen	28
3.3.2 Widgets und Abschnitte hinzufügen	28
3.3.3 Import und Export von der Startseitenkonfiguration	30
3.4 Kurzwahltasten	31
3.5 Telefonbuch	32
3.6 Rufjournal	35
3.7 Voice Box	38
3.8 Anrufaufzeichnungen	40
3.9 VisualContacts	41
3.10 Messenger	42
3.11 Anrufsteuerungsfenster	42
3.11.1 Allgemeines Kontextmenü	42

3.11.2 Menü Datei	43	5.2 Funktionen der Leitungstaste	62
3.11.3 Menü Bearbeiten	44	5.2.1 Leitungszustand	62
3.11.4 Menü Leitungen	44	5.2.2 Leitungstaste konfigurieren	63
3.11.5 Menü Funktionen	44	Umleitungen	66
3.11.6 Menü Listen	47	6.1 Sofortige Umleitung	66
3.11.7 Menü Einstellungen	47	6.1.1 Umleitungstaste	66
3.11.8 Menü Ansicht	48	6.1.2 Standard-Umleitung und vorübergehende Umleitung	67
3.11.9 Menü Hilfe	48	6.1.3 Sofortige Umleitung von einem anderen Endgerät aus ändern	68
Telefonieren mit SwyxIt! - Erste Schritte	50	6.2 Verzögerte Umleitung	69
4.1 SwyxIt! starten	50	6.3 Umleiten bei Besetzt	70
4.2 Wie rufe ich einen Teilnehmer an?	50	6.4 Mobile Erweiterungen	71
4.3 Wie nehme ich ein Telefongespräch an?	51	Voice Box und Fernabfrage	73
4.4 Wie beende ich ein Gespräch?	51	7.1 Sprachnachrichten aufzeichnen, abhören und bearbeiten	73
4.5 Wie leite ich eine Rückfrage ein?	52	7.1.1 Sprachnachrichten abspielen	73
4.6 Wie wechsele ich zwischen mehreren Teilnehmern?	52	7.1.1.1 Sprachnachricht-Optionen in Ihrem E-Mail-Programm	74
4.7 Wie verbinde ich zwei Teilnehmer miteinander?	53	7.1.2 Aufgezeichnete Nachricht bearbeiten	74
4.8 Wie übergebe ich ein Gespräch ohne Rückfrage?	54	7.2 Sprachnachricht-Transkription	75
4.9 Wie leite ich einen Anruf direkt weiter?	54	7.3 Der Ansagen-Assistent	76
Leitungen	56	7.4 Konfiguration der Standard Voice Box	77
5.1 Telefoniefunktionen	56	7.5 Fernabfrage	79
5.1.1 Anrufen	56	7.5.1 Sofortige Umleitung per Fernabfrage ändern	82
5.1.2 Annehmen oder Ablehnen eines Gespräches	57	SwyxIt! - Funktionen im Detail	84
5.1.3 Halten	57	8.1 Übersicht über die Funktionen von SwyxIt!	84
5.1.4 Wechseln zwischen Leitungen	58	8.2 Lautsprecher und Mikrofon	86
5.1.5 Verbinden	58	8.2.1 Lautstärke regulieren	86
5.1.6 Verbinden ohne Rückfrage (Blind Call Transfer)	59	8.2.2 Mikrofon ausschalten	88
5.1.7 Sperren von Leitungen (Nachbearbeitungszeit)	60	8.3 Audio-Modi	88
5.1.8 Verwendung einer bestimmten Leitung	61	8.3.1 Anrufe in verschiedenen Audio-Modi durchführen	90
5.1.8.1 Auswahl einer bestimmten Leitung für einen Anruf	61	8.4 Zweitanruf unterbinden	90
5.1.8.2 Definition einer Standardleitung für ausgehende Anrufe	61	8.5 Rufnummer unterdrücken	91

8.6	Suchfunktion im Eingabefeld.....	91
8.7	Rufjournal.....	92
8.7.1	Alle Anrufe.....	94
8.7.2	Verpasste Anrufe.....	94
8.7.3	Rückrufwünsche.....	94
8.7.4	Rufjournal konfigurieren.....	95
8.8	Wahlwiederholung.....	95
8.9	Kurzwahltastaste und Statussignalisierung.....	96
8.9.1	Kurzwahltasten konfigurieren.....	96
8.9.2	Statussignalisierung.....	100
8.9.3	Erweiterte Statusinformationen (Rich Presence).....	101
8.9.4	Statussynchronisierung mit Microsoft Teams.....	103
8.10	Anrufsignalisierung und Übernahme.....	104
8.10.1	Konfiguration der Anrufsignalisierung.....	105
8.11	Collaboration per Mausklick.....	105
8.11.1	Voraussetzungen.....	106
8.11.2	Collaboration starten.....	106
8.11.3	Besonderheiten bei der Collaboration mit TeamViewer.....	107
8.11.4	Standardanwendung für Collaboration festlegen.....	107
8.12	Mitschneiden.....	108
8.12.1	Mitschneiden von Gesprächen.....	108
8.12.2	Mitschneiden konfigurieren.....	109
8.13	Projektkennziffer.....	110
8.14	Rückruf.....	111
8.14.1	Rückruf bei Besetzt.....	111
8.14.2	Rückruf bei nicht angenommenem Anruf.....	112
8.15	Wählen aus jeder Anwendung heraus.....	113
8.16	Konferenz.....	113
8.16.1	Konferenzen starten.....	113
8.16.2	Rückfragen und Hinzufügen.....	114
8.16.3	Konferenz verlassen oder beenden.....	115
8.16.4	Konferenzräume.....	115

8.16.5	Stumme Konferenzteilnahme.....	116
8.17	Rufaufschaltung.....	116
8.17.1	Mehrere Rufaufschaltungen.....	117
8.17.2	Konfiguration einer Kurzwahltaste für die Rufaufschaltung.....	117
8.18	Feedback senden.....	118

Swyx Messenger..... 119

9.1	Optionen in Swyx Messenger.....	119
9.2	Einzel-Chats in Swyx Messenger.....	121
9.3	Gruppen-Chats in Swyx Messenger.....	123

SwyxIt! einstellen..... 125

10.1	App-Einstellungen.....	125
10.1.1	Design.....	125
10.1.2	Auflösung des Anrufsteuerungsfensters.....	125
10.1.3	Wechseln zwischen SwyxIt! und SwyxIt! Classic.....	126
10.1.4	Beta-Versionen erhalten.....	126
10.2	Benutzereinstellungen.....	126
10.2.1	Allgemein.....	127
10.2.2	Listen.....	128
10.2.3	Mitschneiden.....	128
10.2.4	Namenstasten.....	129
10.2.5	Verknüpfungstasten.....	129
10.2.6	Leitungstasten.....	130
10.2.7	Ruftöne.....	130
10.2.7.1	Rufnummernabhängiges Klingeln.....	131
10.2.7.2	Zweiteranruf-Signalisierung nur über die Oberfläche.....	132
10.2.7.3	Stilles „Klingeln“.....	132
10.2.8	Tastatur.....	133
10.2.9	SwyxPhone.....	134
10.2.10	Endgeräte.....	137
10.2.11	Voice Box.....	137

10.2.12Verschlüsselung	138
10.3 Lokale Einstellungen	139
SwyxIt! Statussignalisierung bei Microsoft Office-Kontakten	147
11.1 Installation des Office Communication AddIn	147
11.2 Funktionen des Office Communication AddIn	148
Microsoft Outlook - Telefonieren mit SwyxIt!	150
12.1 Rufnummernformate in Outlook	150
12.2 SwyxIt! und Microsoft Outlook	150
12.2.1 Konfiguration	151
12.2.2 Teilnehmer direkt aus den Outlook-Kontakten anrufen	153
12.2.3 Anruf aus einer E-Mail heraus starten	155
12.2.4 Anruf aus einem Kalender-Eintrag heraus starten	155
12.2.5 Outlook-Kontakte bei eingehenden Anrufen verwenden	155
12.2.6 Anzeigen und Erstellen von Outlook-Kontakten während eines Gesprächs	156
12.2.7 Erstellen und Anzeigen von Outlook-Journaleinträgen	156
12.2.8 Erstellen eines Journaleintrags während eines Gesprächs	157
12.2.9 Swyx Voicemail Player	157
12.3 Namensauflösung aus Outlook-Kontakten	158
VisualContacts und DATEV	160
13.1 Voraussetzungen zur Nutzung von Swyx VisualContacts und Swyx Connector für DATEV	161
13.2 Installation und Einrichtung von Swyx VisualContacts und Swyx Connector für DATEV	161
13.2.1 Installation von DATEV	161
13.2.2 Voraussetzungen	162
13.2.2.1LDAP-Server-Parameter festlegen	163
13.3 Swyx VisualContacts	163
13.3.1 Nach Kontakten suchen	164
13.3.2 Anzeige der Kontakte parallel zum Anruf	165
13.3.3 Mehrere Anrufe	166
13.4 Wie benutze ich Swyx Connector für DATEV	166
13.4.1 Kontakte aus DATEV anrufen	166
13.4.2 Anrufrufen an DATEV Telefonie weiterleiten	167
Steuerung von Telefonen vom PC aus mit SwyxCTI und SwyxCTI+	169
14.1 SwyxIt! steuert ein SwyxPhone oder zertifiziertes SIP-Telefon	170
14.2 CTI SwyxIt! auf einem Terminalserver steuert ein lokales SwyxIt! ..	171
14.3 SwyxIt! steuert ein Drittanbieter-Telefon	172
14.4 SwyxIt! steuert ein externes Telefon	173
14.5 Konfiguration der Ruftöne in CTI SwyxIt!	174
14.6 Beenden des CTI Modus	175
14.7 Änderungen des CTI+ Modus bei externen Telefonen nach dem Abmelden, Beenden und Neustarten von SwyxIt!	176
SwyxIt! installieren und deinstallieren	177
15.1 Voraussetzungen	177
15.2 Vorbereitungen für die Installation	178
15.2.1 SwyxIt! Handset installieren	178
15.2.2 SwyxIt! Headset installieren	178
15.2.3 SwyxIt! Handset / SwyxIt! Headset ohne zusätzliche Lautsprecher betreiben	178
15.3 SwyxIt! - Installation der Software	178
15.3.1 Installation	178
15.3.2 Benutzerdefinierte Installation	180
15.3.3 SwyxIt! Version aktualisieren oder modifizieren	181
15.3.3.1Auto-Update	181
15.3.3.2Aktualisierung durch Installation	182
15.3.4 Deinstallation	182
15.4 SwyxIt! Installation außerhalb des Firmennetzwerks	183
15.5 Trace-Dateien zur Fehlerbehebung	183

Swyxlt! Telefonieren aus Drittanwendungen	185
A.1 Installation der TAPI 2.x	185
A.2 Drittanwendungen für Swyxlt! konfigurieren am Beispiel der Microsoft Wählhilfe 1.0	185
Übersicht: Drag & Drop	187
Taskleiste und Windows-Infobereich	188
C.1 Symbole in der Taskleiste	188
C.1.1 Sprungliste	188
C.2 Symbole im Windows-Infobereich	189
Swyxlt! Handsets	190
D.1 Standardverhalten von Swyxlt! Handsets	191
D.2 Swyxlt! Handset-Funktionen im Detail	191
D.2.1 Signalisierung der oberen LED am Swyxlt! Handset P280	191
D.2.2 Signalisierung der LED am Swyxlt! Handset P300	192
D.2.3 Headset-Taste (nur Swyxlt! Handset P280)	193
D.2.4 Plus-/Minus-Taste	193
D.2.5 „Stumm“-Taste	194
D.3 Swyxlt! Handsets einem Audio-Modus zuweisen	194
Endgeräte	197
E.1 Übersicht über die verfügbaren Endgeräte	197
E.1.1 Handsets	197
E.1.2 Tisch-Telefone	197
E.1.3 Schnurlose DECT-Telefone	197
E.2 Konfiguration der Endgeräte in Swyxlt!	198
E.3 Endgeräte von Fremdherstellern	199
E.3.1 SIP-Endgeräte	199
E.3.2 IP a/b Adapter	200

Swyxlt! im Terminalserverbetrieb	201
F.1 CTI Swyxlt! auf einem Terminal Server	201
F.2 TAPI für Windows Terminal Services	201
Technische Begriffe	203
Funktionscodes	209

EINLEITUNG

Mit SwyxIt! nutzen Sie ein softwarebasiertes Telefoniesystem, das Ihnen weitreichende Vorteile bietet.

SwyxWare bietet einen skalierbaren Funktionsumfang - damit können Sie in Abhängigkeit Ihres Kommunikationsbedarfs verschiedene Optionspakete erwerben. Damit steht Ihnen ein System zur Verfügung, das Sie auch bei geänderten Anforderungen ganz einfach an Ihre neue Situation anpassen können.

Was ist SwyxIt!?

SwyxIt! ist eine Software, die zusammen mit SwyxServer im PC-Netz des Unternehmens Ihren PC zu einem äußerst leistungsfähigen Komforttelefon macht. SwyxIt! bietet Ihnen dabei Leistungs- und Funktionsmerkmale, mit denen Sie Ihre Kommunikation erheblich einfacher, schneller und zielgerichteter durchführen können.

Für einen Überblick über die Vielzahl der unterstützten Funktionen bei Verwendung von SwyxIt! als Endgerät für Ihren SwyxServer siehe **8.1 Übersicht über die Funktionen von SwyxIt!**, Seite 84.

SwyxIt! Handbuch

Diese Dokumentation ist für die Anwender von SwyxIt! konzipiert. Sie steht Ihnen als Online-Hilfe und als PDF zur Verfügung. Darin werden alle wichtigen Themen zur Nutzung Ihres SwyxIt! Clients erläutert.

Handbuch Swyx Extended Call Routing

In dieser Dokumentation finden Sie Beschreibungen zu den Komponenten von SwyxIt!, die Ihnen eine professionelle Rufbehandlung bieten. Dies sind:

- der Call Routing Manager
- der Grafische Skript Editor

Diese Dokumentation setzt voraus, dass Sie mit den Grundfunktionen von SwyxIt!, wie sie in der SwyxIt! Dokumentation beschrieben werden, vertraut sind.

Handbuch SwyxFax Client

Das Handbuch „SwyxFax Client“ beschreibt die Funktionen zum Senden und Empfangen von Faxen über Ihren Computer, siehe [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/SwyxFax_Server_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/SwyxFax_Server_$)

Konventionen für die Beschreibungen

„Klicken“ bedeutet in dieser Dokumentation grundsätzlich: Sie klicken einmal mit der **linken** Maustaste.

„Doppelklicken“: Sie klicken **zweimal** kurz mit der **linken** Maustaste.

Ist für einen Bedienschritt die rechte Maustaste erforderlich, weist der Text ausdrücklich darauf hin:

„Klicken Sie mit der **rechten** Maustaste...”

Menübedienung

Anweisungen, die sich auf das Auswählen bestimmter Menüeinträge beziehen, werden folgendermaßen dargestellt:

Listen | Telefonbuch...

verweist auf den Menüpunkt **Telefonbuch...**, den Sie im Menü **Listen** finden.

Das Kontextmenü zu einem Bedienungselement öffnet sich, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf das Element klicken.

Besondere Gestaltungselemente



So werden Sicherheitshinweise gestaltet, deren Missachtung zu materiellen Schäden oder Datenverlust führen kann.



So werden Hinweise gestaltet, deren Missachtung zu Rechtsverletzungen, Missverständnissen, Störungen und Verzögerungen bei der Softwarebedienung führen kann.



So werden Informationen gestaltet, die nicht überlesen werden sollten.



So werden nützliche Tipps gestaltet, die die Softwarebedienung erleichtern können.

So werden Anweisungen gestaltet,

...die den Benutzer zu einer Handlung auffordern, die auch in mehreren Bedienschritten (1., 2. usw.) erledigt werden kann.

Online-Hilfe

Um das Hilfesystem aufzurufen, klicken Sie auf der Bedienoberfläche

auf **Einstellungen**  | **Hilfe** . Sie können dann die **Online-Hilfe**

 oder das **Quickstart**  öffnen. Als schnelle Alternative können Sie auch einfach auf die Funktionstaste **F1** drücken, um die Online-Hilfe zu öffnen.

Neue Funktionen

Wenn ein Update verfügbar ist, wird das Symbol  auf der Bedienoberfläche angezeigt. Mit einem Klick auf das Symbol können Sie das Update abrufen und installieren. Eine Übersicht der neuen Funktionen

finden Sie unter **Einstellungen**  | **Hilfe**  | **Neuerungen** .

Um Informationen über die aktuelle Version Ihres SwyxIt! Clients aufzu-

rufen, klicken Sie auf **Einstellungen**  | **Hilfe**  | **Über** .

Tastenkombinationen

SwyxIt! bietet eine Vielzahl an Tastenkombinationen, die Ihnen helfen, die Anwendung leichter zu bedienen und bestimmte Funktionen auf schnell auszuführen – ohne Maus.

Eine Übersicht der Tastenkombinationen finden Sie unter **Einstellun-**

gen  | **Hilfe**  | **Tastenkombinationen** .

Weitere Informationen

- Aktuelle Information zu den Produkten entnehmen Sie bitte der Homepage:

enreach.de

- Weitere Hinweise zu speziellen Installations-Szenarien sowie Tipps & Tricks für den optimalen Einsatz Ihrer SwyxWare finden Sie im Help Center.

service.swyx.net/hc/de

- Die aktuellste Dokumentation zu allen Produkten finden Sie im Support-Bereich der Homepage:

help.enreach.com/

Weitere Online-Hilfen

Produkt	WWW-Link
SwyxWare Administration	help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/
SwyxIt! Classic	help.enreach.com/cpe/latest.version/Client/Swyx/de-DE/
SwyxFax Client	help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/
Call Routing Manager	help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/
Grafischer Skript Editor	help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/de-DE/

1 WAS IST GEMEINT MIT ... ?

In der SwyxWare Dokumentation häufig benutzte Begriffe werden in diesem Kapitel näher definiert.

Für weitere technische Begriffe, die im Zusammenhang mit der „Voice-over-IP“-Technik auftreten siehe *Anh. G: Technische Begriffe*, Seite 203.

1.1 TEILNEHMER

Als Teilnehmer werden Personen bezeichnet, die ein Telefongespräch miteinander führen.

Wir unterscheiden dabei

- interne Teilnehmer und
- externe Teilnehmer.

Interne Teilnehmer sind Teilnehmer innerhalb des Unternehmens, ggf. auch an verschiedenen Unternehmensstandorten. Externe Teilnehmer können entweder über das öffentliche Telefonnetz oder über das Internet erreicht werden (Internettelefonie).

1.2 GRUPPE

In einer Gruppe werden Teilnehmer zu einer logischen Einheit zusammengefasst. Die Einrichtung der Gruppen und die Zuordnung von Mitgliedern erfolgt durch den Administrator. So können zum Beispiel alle Vertriebsmitarbeiter innerhalb eines Unternehmens zu einer Gruppe zusammengefasst werden, die Sie mit „Vertrieb“ bezeichnen. Die Gruppe selbst hat eine eigene Durchwahl (Gruppen-Durchwahl).

Bei Anrufen für die Gruppen-Durchwahl klingelt das Telefon bei allen Mitgliedern der Gruppe (Gruppenruf). Das Telefongespräch kann dann von jedem Gruppenmitglied angenommen werden. Der Administrator kann jedoch auch Gruppen mit einer bestimmten Rufverteilung definie-

ren. Dabei wird der Anruf je nach Definition zuerst an ein bestimmtes Gruppenmitglied geleitet - wird er dort nicht angenommen, weil der Mitarbeiter z. B. nicht am Platz ist oder bereits telefoniert, wird der Anruf an das nächste Gruppenmitglied weitergeleitet. Dabei kann der Administrator eine Reihenfolge definieren, in der die Gruppenmitglieder angewählt werden, oder auch eine zufällige Rufverteilung festlegen.

1.3 RUF SIGNALISIERUNG

Bei der Rufsignalisierung werden eingehende Anrufe für einen Teilnehmer (A) auch bei einem anderen Teilnehmer (B) angezeigt. Teilnehmer B hat die Möglichkeit, diese Anrufe anzunehmen. Diese Signalisierung wird vom Systemadministrator über die Beziehungen der Teilnehmer zueinander festgelegt.

Die Anrufe werden bei Teilnehmer B in der Windows-Taskleiste angezeigt. Die Übernahmetaste ist aktiv. Hat Teilnehmer B eine Kurzwahltaste mit der Rufnummer des Zielteilnehmers (A) belegt, so blinkt diese. Wird der Anruf nach 10 Sekunden nicht angenommen, so ertönt ein einmaliger Aufmerksamkeitsstön. Das Telefongespräch kann von Teilnehmer B sofort oder nach dem Aufmerksamkeitsstön übernommen werden, siehe *8.10 Anrufsignalisierung und Übernahme*, Seite 104.

Die Rufsignalisierung verhindert, dass ein Anruf „ins Leere“ läuft (falls die Standard Voice Box bzw. die Umleitung von Teilnehmer A nicht aktiviert wurden).

Den Aufmerksamkeitsstön und die Anzeige in der Taskleiste können Sie in den Benutzereinstellungen ein- und ausschalten, die Rufsignalisierung wird aber weiterhin in SwyxIt! angezeigt.

1.4 STATUS SIGNALISIERUNG

Die Signalisierung des Status eines anderen internen Teilnehmers (z. B. wird gerufen, spricht gerade, erreichbar, abwesend etc.) erfolgt über die mit seiner Rufnummer belegte Kurzwahltaste, siehe *8.9 Kurzwahltaste und Statussignalisierung*, Seite 96.

Diese Signalisierung wird vom Systemadministrator über die Beziehungen der Teilnehmer zueinander festgelegt.

1.5 RUFNUMMER (TELEFONNUMMER)

Eine Rufnummer ist eine Ziffernfolge oder eine SIP-URI. Bei der Rufnummer wird unterschieden zwischen

- internen und
- externen Rufnummern

Interne Rufnummern werden verwendet, um interne Teilnehmer oder Gruppen anzuwählen, die sich meist innerhalb Ihres Unternehmens befinden und SwyxServer bekannt sind.

Externe Rufnummern richten sich an andere Teilnehmer im öffentlichen Telefonnetz. Sie werden über ihre normale Rufnummer angewählt. Dabei muss immer die entsprechende Amtsholung vorweg gewählt werden (z. B. die „0“). Externe Teilnehmer in einem öffentlichen IP-Netz (Internet) können auch über ihre Internetadresse, die SIP-URI oder ihren Domännennamen (zum Beispiel ThomasMeier.firma.de) angewählt werden.

Beispiele für gültige Rufnummern

Rufnummer	Bedeutung
123	Interne Rufnummer eines Teilnehmers innerhalb des Unternehmens, in dem SwyxServer zum Einsatz kommt.
09776123	Rufnummer eines über das öffentliche Telefonnetz erreichbaren Teilnehmers (Ortsgespräch, die 0 ist in diesem Beispiel die Amtsholung).
002319776123	Rufnummer eines über das öffentliche Telefonnetz erreichbaren Teilnehmers (Ferngespräch, die erste 0 ist in diesem Beispiel die Amtsholung). Beachten Sie bitte, dass Sie die Ortsvorwahl immer verwenden müssen, damit der Anruf zugestellt werden kann.

Rufnummer	Bedeutung
0001324345456	Auslandsgespräch (die erste 0 ist in diesem Beispiel die Amtsholung).
thomas.meier@firma.de	SIP-URI. Diese ist ähnlich einer E-Mail Adresse aufgebaut und besteht aus einem Benutzernamen und dem Realm (Namensbereich, etwa vergleichbar mit einer Domäne).

1.6 RUFBERECHTIGUNGEN

Der Administrator hat die Möglichkeit, für Gruppen oder Benutzer Rechte für ausgehende Anrufe zu konfigurieren, d.h. bestimmte Rufnummern (z. B. für Ortsverbindungen, Fernverbindungen oder internationale Verbindungen) sind für den jeweiligen Benutzer oder die Gruppe gesperrt. Wird eine gesperrte Rufnummer gewählt, erscheint eine Fehlermeldung. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

1.7 LEITUNG

Unter dem Begriff „Leitung“ wird bei SwyxWare eine mögliche Gesprächsverbindung verstanden, die Sie für Ihre Telefonate nutzen können.

Sie können z. B. mit wenigen Bedienschritten festlegen, wie viele Leitungen Sie an Ihrem Arbeitsplatz benötigen, ohne dass dazu wirklich eine neue physikalische Leitung und ein neues Telefon installiert werden muss.

1.8 TRUNK UND TRUNK-GRUPPE

Unter „Trunk“ wird ein Anschluss in ein anderes Netzwerk, z. B. das öffentliche Telefonnetz verstanden. Ein Anschluss an das öffentliche Telefonnetz kann z. B. ein "ISDN-Trunk" sein, ein Anschluss an das Internet ein "SIP-Trunk". Anschlüsse (Trunks) des gleichen Typs können zu

Gruppen zusammengefasst werden. Die Trunks einer Trunk-Gruppe haben dann gleiche Eigenschaften - die Trunk-Gruppen sind deshalb also primär als Kapazitätserweiterungen zu sehen.

Verschiedene Trunk-Gruppen können vom Administrator unterschiedlich priorisiert werden. Dadurch wird erreicht, dass Anrufe z. B. bevorzugt über eine kostengünstige Verbindung (z. B. über eine SIP-Trunk direkt ins Internet) abgewickelt werden. Steht diese nicht zur Verfügung, wird ein niedriger priorisierter Weg gewählt, z. B. ein ISDN-Trunk ins normale Telefonnetz, siehe [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/Trunks_Trunk-Groups_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/Trunks_Trunk-Groups_$).

1.9 BENUTZER

Ein Benutzer ist eine Person, eine Gruppe oder ein Ort (zum Beispiel ein Besprechungsraum), für die/den ein Konto (Account) auf SwyxServer eingerichtet wurde. Jedem Konto auf SwyxServer ist ein Benutzername, eine PIN (Personal Identification Number) und in der Regel ein Windows-Benutzerkonto (gegebenenfalls auch mehrere) zugeordnet. Die PIN wird bei Verwendung von SwyxPhone, dem Tischtelefon der SwyxWare Produktfamilie, und bei der Fernabfrage zur Benutzerauthentifizierung benötigt.

Beim Starten von SwyxIt! wird automatisch Ihr derzeit benutztes Windows-Benutzerkonto verwendet, um Ihre Zugriffsberechtigung zu überprüfen und Ihr Benutzerkonto auf SwyxServer zu erkennen. Findet SwyxServer zu Ihrem Windows-Benutzerkonto kein SwyxServer Konto, so wird SwyxIt! mit einer Fehlermeldung beendet. Existieren zu Ihrem Windows-Benutzerkonto mehrere SwyxServer Konten, so werden Sie von SwyxIt! aufgefordert, sich für eines zu entscheiden.

Für jeden Benutzer werden seine individuellen Einstellungen zentral auf SwyxServer gespeichert (zum Beispiel Einträge im Persönlichen Telefonbuch, Festlegungen von Umleitungen, Zuordnung von Durchwahlnummern auf Leitungen).

Falls Sie sich mit jemandem ein SwyxPhone teilen, muss der Systemadministrator für Sie beide gemeinsam ein Benutzerkonto einrichten. In

diesem Fall müssen Sie sich mit Ihrem Partner bezüglich des Kennworts und allen Einstellungen absprechen, damit Sie beide die Konfiguration ändern können.

1.10 AKTIVE VERBINDUNG

Als aktive Verbindung wird ein geführtes Telefongespräch für den Zeitraum bezeichnet, in dem Sie Ihren Gesprächspartner hören und Ihr Gesprächspartner Sie hört.

1.11 GEHALTENE VERBINDUNG

Eine gehaltene Verbindung ist ein Telefongespräch, das Sie führen, aber kurzzeitig unterbrochen haben.

Der Gesprächsteilnehmer, der gehalten wird, hört eine Wartemusik. Die gehaltene Verbindung kann wieder aktiviert werden. Falls Sie parallel ein zweites Gespräch auf einer weiteren Leitung führen, wird die bisher aktive Verbindung zu einer gehaltenen Verbindung.

Sie können somit komfortabel mehrere Gespräche „gleichzeitig“ führen und bequem zwischen den einzelnen Gesprächspartnern wechseln (Makeln).

Beispiel:

Während Sie ein Telefongespräch führen, geht ein weiterer Anruf für Sie ein. Der neue Anruf wird als eingehender Anruf angezeigt. Wenn Sie dieses Gespräch annehmen, wird das eben noch aktive Gespräch gehalten, der eingehende Anruf wird aktiv.

1.12 ANKLOPFEN

Wenn Sie ein Gespräch führen und ein weiterer Anruf eintrifft, wird dieser Anruf als eingehender Anruf angezeigt und ein Anklopftön (kein Klingeln im eigentlichen Sinne) in das aktive Gespräch eingespielt. Dieser Vorgang wird als Anklopfen bezeichnet. Sie können nun entscheiden, ob Sie das aktuelle Gespräch halten möchten, um das zweite

Gespräch anzunehmen, oder ob Sie ohne Unterbrechung Ihr Telefonat fortführen möchten. Wenn Sie dieses Gespräch annehmen, wird das eben noch aktive Gespräch gehalten, der eingehende Anruf wird aktiv.

1.13 KONFERENZ

Eine Konferenz ist ein Gespräch zwischen mindestens drei Teilnehmern. Sie können eine Konferenz einleiten, wenn Sie mindestens zwei Verbindungen aufgebaut haben. Zu einer bestehenden Konferenz können von jedem Teilnehmer noch weitere Gesprächspartner hinzugefügt werden.

Alternativ kann der Systemadministrator einen Konferenzraum einrichten, in den sich die Konferenzteilnehmer unabhängig voneinander einwählen können.

Siehe *8.16 Konferenz*, Seite 113.

1.14 MAKELN

Makeln nennt man den Wechsel zwischen der aktiven und einer oder mehreren gehaltenen Verbindungen. Dabei wird das gerade aktive Gespräch gehalten und ein zuvor gehaltenes Gespräch nun aktiv, siehe *1.10 Aktive Verbindung*, Seite 12 und *1.11 Gehaltene Verbindung*, Seite 12.

1.15 AKUSTISCHE SIGNALE

In der folgenden Tabelle finden Sie eine kurze Übersicht der wichtigsten akustischen Signale und deren Bedeutung.

Signalton	Bedeutung
Klingelton	Ertönt bei einem eingehenden Anruf. Sie können für verschiedene Anrufe (z. B. von bestimmten Rufnummern oder interne und externe Anrufe) unterschiedliche Klingeltöne wählen.

Signalton	Bedeutung
Freizeichen	Hören Sie vor dem Aufbau der Verbindung.
Unterbrochener Wählton	Sie haben eine neue Sprachnachricht.
Besetztzeichen	Ertönt nach der Anwahl eines besetzten Teilnehmers.
Anklopfsignal	Wird bei einem besetzten Teilnehmer erzeugt, wenn dieser telefoniert und ein weiterer Anruf eingeht, der auf einer anderen Leitung angenommen werden kann. Voraussetzung dafür ist, dass die Funktion „Zweiter Anruf unterbinden“ nicht aktiviert wurden.
Rufsignalisierung	Ertönt, nachdem der angewählte Zielteilnehmer den Anruf nicht entgegengenommen hat und ein Timer (10 Sekunden) abgelaufen ist. Die akustische Signalisierung erfolgt nur einmal durch einen Aufmerksamkeitston, wenn die Rufsignalisierung aktiviert ist.
Rückrufsignal	Ertönt, wenn Sie einen „Rückruf bei Besetzt“ hinterlegt haben. Der andere Teilnehmer hat sein Gespräch beendet. Bestätigen Sie den Rückruf, wird eine Verbindung aufgebaut.
Direktrufsignal	Ertönt zu Beginn eines Direktrufs. Ein anderer interner Teilnehmer, dem Sie Ihren Status signalisieren, hat eine Direktrufverbindung zu Ihnen aufgebaut und das Telefon aktiviert den Lautsprecher. Möchten Sie dem Teilnehmer antworten, heben Sie bitte den Hörer ab.

1.16 CALL ROUTING

Call Routing bezeichnet die Behandlung eingehender Anrufe nach vorgegebenen Regeln, beispielsweise das Weiterleiten eingehender Anrufe an andere Teilnehmer.

Mit dem Call Routing Manager steht Ihnen in Swyx!t ein äußerst mächtiges Instrument zur Verfügung, das die Erreichbarkeit in Ihrem Unternehmen signifikant verbessert und die Zahl der verlorenen Anrufe stark reduziert. Zu seiner Bedienung stellt der Call Routing Manager einen

Regel-Assistenten zur Verfügung, um Regeln zu ändern oder neu zu gestalten.



Beachten Sie bitte, dass der Administrator Ihnen das Recht einräumen muss, Regeln mit dem Call Routing Manager zu erstellen.

Der Grafische Skript Editor bietet weitere Möglichkeiten der Rufbehandlung und erlaubt Ihnen, ein komplexes Regelwerk auch grafisch darzustellen. Die damit erstellten Regeln sind nur dann einsetzbar, wenn 'Extended Call Routing' auf dem SwyxServer installiert wurde. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/user_rights_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/user_rights_$).

1.17 VOICE BOX

SwyxWare bietet seinen Benutzern einen persönlichen Anrufbeantworter.

Die Sprachnachricht des Anrufers wird aufgezeichnet und im Bereich Voice Box abrufbar. Sie kann bei entsprechender Konfiguration an eine E-Mail-Adresse versendet werden, diese E-Mail wird im Weiteren Voice-mail genannt.

Die Voice Box-Funktionalität geht weit über die Leistung eines Anrufbeantworters hinaus. Sie erlaubt Ihnen z. B. anrufer-, uhrzeit- oder datumsspezifische Ansagetexte zu benutzen, Sprachnachrichten wie eine E-Mail an eine andere Adresse weiterzuleiten oder auch - mit einem Mausklick - diese einer ganzen Verteilerliste zugänglich zu machen.

Alternativ können Sie die für Sie hinterlassenen Nachrichten auch von Ihrem SwyxIt!, Ihrem SwyxPhone oder einem anderen Telefonanschluss aus per Fernabfrage abhören und verwalten.

1.18 FERNABFRAGE

Die Fernabfrage ermöglicht Ihnen das Abhören der Sprachnachrichten von einem beliebigen Telefonanschluss aus. Bei einem Anruf an Ihre SwyxWare Rufnummer identifizieren Sie sich gegenüber SwyxWare mit Hilfe Ihrer PIN und können dann zuerst die neuen und anschließend alle vorhandenen Sprachnachrichten abhören, wiederholen und ggf. löschen. Außerdem können Sie das Ziel der sofortigen Rufumleitung ändern oder eine neue Ansage aufnehmen.

1.19 CTI

CTI ist die Abkürzung für Computer Telephony Integration und bedeutet die Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung. Sie können Ihre Gesprächspartner z. B. direkt aus Ihren Kontakten (Outlook oder Lotus/IBM/HCL Notes) heraus anwählen, wenn Sie SwyxIt! im CTI-Modus verwenden (CTI SwyxIt!).

Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen dabei zur Verfügung:

- CTI SwyxIt! steuert ein SwyxPhone
- CTI SwyxIt! auf einem Terminal Server steuert SwyxIt!
- CTI SwyxIt! steuert ein Telefonie-Endgerät (Option CTI+)
- CTI SwyxIt! steuert ein externes Telefon über seine Rufnummer (Option CTI+)

1.20 RÜCKRUF

SwyxWare bietet die Möglichkeit Rückrufwünsche bei anderen, internen Teilnehmern zu hinterlegen. Der Teilnehmer kann dann zu einem späteren Zeitpunkt zurückrufen. Ist der angerufene Teilnehmer besetzt, so kann ein **Rückruf bei Besetzt** gestartet werden. In diesem Fall wird ein erneuter Anruf angeboten, sobald der Teilnehmer wieder erreichbar ist.

1.21 NACHBEARBEITUNGSZEIT

Sie können eine Leitung gezielt für alle weiteren eingehenden Anrufe sperren, um z. B. nach einem Kundenanruf ausreichend Zeit zu haben, die Kundenanfrage zu bearbeiten.

2 ANMELDEN UND ABMELDEN



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Wenn Sie SwyxIt! aufrufen, wird automatisch eine Anmeldung an SwyxServer durchgeführt:

Es wird geprüft, ob Sie berechtigt sind, SwyxIt! zu benutzen.

- Wenn „ja“, werden Ihre persönlichen SwyxIt! Einstellungen auf den PC übernommen, an dem Sie gerade arbeiten.
- Wenn Sie abgemeldet sind, wenn Ihr Kennwort geändert werden muss oder bei der automatischen Suche kein Server gefunden wird, wird ein Anmeldedialog angezeigt, in dem Sie alle erforderlichen Angaben eingeben können.

Wenn Sie SwyxIt! beenden, werden Sie automatisch von SwyxServer abgemeldet. Anrufe für Sie werden dann nicht mehr durchgestellt, sondern von SwyxServer selbstständig gemäß Ihren Vorgaben behandelt, z. B. an Ihre Voice Box weitergeleitet.

Sind beim Abmeldevorgang noch Anrufe in Bearbeitung, fragt Sie SwyxIt!, ob diese Anrufe beendet werden sollen.



Um sofort nach dem Start Ihres PCs über SwyxIt! erreichbar zu sein, tragen Sie die Verknüpfung von SwyxIt! in das Verzeichnis „Autostart“ ein. SwyxIt! wird dann beim Starten des Computers automatisch ausgeführt.

Haben Sie auf Ihrem PC einen Bildschirmschoner aktiviert, verschwindet dieser bei einem eingehenden Anruf.

Wird zum Beenden Ihres Bildschirmschoners ein Kennwort benötigt, müssen Sie bei einem eingehenden Anruf zuerst das Kennwort eingeben und können via SwyxIt! telefonieren. Haben Sie ein SwyxIt! Handset angeschlossen und es klingelt, können Sie einfach abheben und telefo-

nieren, ohne das Kennwort einzugeben. Die SwyxIt! Bedienoberfläche steht Ihnen auf dem PC erst nach Eingabe des Kennworts zur Verfügung.

Anmeldung an SwyxServer via Willkommens-E-Mail

Anmeldung an SwyxServer mit SwyxWare Benutzerdaten

*So melden Sie sich mit Ihren SwyxWare Benutzerdaten an SwyxIt! an
Kennwort ändern*

2.1 ANMELDUNG AN SWYXSERVER VIA WILLKOMMENS-E-MAIL

Wenn Sie von Ihrem Administrator eine Willkommens-E-Mail erhalten haben, können Sie sich durch Anklicken der URL an SwyxServer anmelden.

So melden Sie sich via Willkommen-E-Mail an SwyxServer an

- 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren Sie Ihren Swyx Desktop Client** in der Willkommens-E-Mail, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben.
Der Administrator kann für Sie folgende Parameter voreingestellt haben:
 - Anmeldedaten (Benutzername, User Principal Name (UPN), Kennwort)
 - Serveradresse zur Verbindung innerhalb des Firmennetzwerks
 - Serveradresse zur Verbindung außerhalb des Firmennetzwerks
 - RemoteConnector-Verbindungsmodus: **Automatisch**, siehe *So legen Sie die Verbindungseinstellungen für SwyxRemoteConnector fest*, Seite 145
 - ✓ Ein Dialogfenster öffnet sich, in dem Sie die Übernahme der Konfigurationsparameter und in SwyxIt! annehmen oder ablehnen können.
- 2 Bestätigen Sie mit **Ja**.
- 3 Bestätigen Sie ggf. die Übernahme des Sicherheitszertifikats mit **Ja**.

- 4 Bestätigen Sie ggf. das Überschreiben des bisherigen Kennworts mit **Ja**.
- 5 Geben Sie ggf. Ihr Kennwort ein und drücken Sie auf **OK**.
 - ✓ Die Daten werden gespeichert und Sie werden an SwyxIt! angemeldet.



Das Kennwort wird verschlüsselt in der Registry gespeichert. Sie können es zu einem späteren Zeitpunkt ändern, siehe *So ändern Sie Ihr Kennwort*, Seite 19.

Siehe auch *So legen Sie die Verbindungseinstellungen fest*, Seite 144 und *So legen Sie die Verbindungseinstellungen für SwyxRemoteConnector fest*, Seite 145.

2.2 ANMELDUNG AN SWYXSERVER MIT DEN WINDOWS-BENUTZERDATEN



Die Anmeldung mit den Windows-Benutzerdaten funktioniert nur innerhalb des Firmennetzwerks oder via VPN-Verbindung.

Bevor Sie SwyxIt! starten, müssen Sie als Benutzer in Ihrem Windows-Netzwerk angemeldet sein. Dies geschieht in der Regel unmittelbar mit dem Starten Ihres PCs, wenn Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort eingeben. Alternativ kann die Anmeldung an SwyxServer auch über die Eingabe von Benutzernamen und Kennwort bzw. Verbundauthentifizierung erfolgen, siehe *So melden Sie sich mit Ihren SwyxWare Benutzerdaten an SwyxIt! an*, Seite 18 und *So melden Sie sich mit einem Identitätsanbieter an SwyxIt! an*, Seite 18.

Nach der Netzwerkanmeldung können Sie SwyxIt! starten. Aktivieren Sie bei der Anmeldung in SwyxIt! die Option **Diesen Benutzernamen immer verwenden**, um bei einem Neustart von SwyxIt! automatisch das ausgewählte Benutzerkonto zu verwenden. Wie Sie diese Einstellungen ändern, siehe *10.3 Lokale Einstellungen*, Seite 139.



Diese Funktion steht in SwyxON nicht zur Verfügung.

2.3 ANMELDUNG AN SWYXSERVER MIT SWYXWARE BENUTZERDATEN

Alternativ zu Ihrem Windows-Benutzerkonto können Sie in SwyxIt! mit Ihren SwyxWare Benutzerdaten anmelden. Dazu benötigen Sie entsprechende Anmeldedaten, die Sie von Ihrem Administrator erhalten.

Je nach System- und Benutzerkonfiguration können Sie folgende Anmeldenamen verwenden:

- **User Principal Name (UPN):** „john.jones@example.com“
- **Anzeigename:** „John Jones“. Die Anzeigename wird aus Kompatibilitätsgründen noch unterstützt, wir empfehlen aber, ihn nicht mehr zu verwenden.

Ihr **Kennwort** können Sie über das Anrufsteuerungsfenster im Menü **Datei** ändern, siehe *2.5 Kennwort ändern*, Seite 18.

So ändern Sie Ihr Kennwort

Komplexes Kennwort

Begrenzte Anzahl von Anmeldeversuchen

So melden Sie sich mit Ihren SwyxWare Benutzerdaten an SwyxIt! an

Wenn Sie SwyxIt! nach der Installation das erste Mal starten, wird ein Anmeldedialog angezeigt. Diesen können Sie bei Bedarf auch über das Menü aufrufen.

- 1 Geben Sie unter **Servername** den Namen Ihres Servers ein. Dieser wird gespeichert und bei der nächsten Anmeldung wieder vorgegeben.
Der Servername, den Sie von Ihrem Administrator mitgeteilt bekommen, kann als Name im Textformat oder in Form einer IP-Adresse vorliegen.
- 2 Geben Sie unter **Benutzername** Ihren UPN oder Ihren Benutzernamen ein. Dieser wird gespeichert und bei der nächsten Anmeldung wieder vorgegeben.

- 3 Geben Sie unter **Kennwort** Ihr Kennwort ein.
- 4 Wenn SwyxIt! Ihr Kennwort speichern soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**. Damit erfolgt künftig eine automatische Anmeldung am Server und der Anmeldedialog wird nicht mehr angezeigt.
- 5 Bestätigen Sie das Dialogfeld mit **OK**.
✓ Sie werden am Server angemeldet.
Für den Fall, dass Ihre Anmeldung nicht erfolgreich war, wird der Anmeldedialog mit einer entsprechenden Korrekturaufforderung angezeigt. Prüfen Sie in diesem Fall, ob die Anmeldeinformationen korrekt sind und eine gültige Netzwerkverbindung besteht.

2.4 ANMELDUNG VIA IDENTITÄTSANBIETER

Wenn Ihr Administrator die Funktion für Sie aktiviert hat, können Sie sich mit einem Identitätsanbieter (z. B. **Auth0** oder **Microsoft Entra ID**) an SwyxIt! anmelden.

Wenn eine Identitätsanbieter-Konfiguration aktiviert ist, bietet der SwyxServer die Verbundauthentifizierung anstelle der Authentifizierung über das Windows-Benutzerkonto an und Benutzer ohne Lizenz können sich nur mit Benutzername und Kennwort anmelden.

Um das Windows-Benutzerkonto wieder als Anmeldeoption zu ermöglichen, müssen alle Identitätsanbieter-Konfigurationen deaktiviert werden.



Um die Verbundauthentifizierung nutzen zu können, muss der Benutzer das Funktionsprofil **Premium** oder **Professional** haben.

So melden Sie sich mit einem Identitätsanbieter an SwyxIt! an

- 1 Öffnen Sie den SwyxIt! Client.
✓ Es erscheint ein Anmeldedialog.
- 2 Wählen Sie **Verwende [Name des Identitätsanbieters]**.

- 3 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Es erscheint der Anmeldedialog des Identitätsanbieters.
- 4 Geben Sie die Anmeldedaten ein, die von Ihrem Administrator in SwyxWare konfiguriert wurden.
 - ✓ Sie sind an SwyxIt! angemeldet.

Weitere Informationen zu Verbundauthentifizierung finden Sie [hier](#).



Um sich mit dem Identitätsanbieter Auth0 anmelden zu können, muss die Komponente **Auth0 Authentisierung** bei der Installation von SwyxIt! aktiviert werden, siehe *19.3.2 Benutzerdefinierte Installation*, Seite 239.

2.5 KENNWORT ÄNDERN

Über das Anrufsteuerungsfenster können Sie Ihr Kennwort ändern. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn Sie mit einem SwyxWare Benutzernamen und einem Kennwort an SwyxServer angemeldet sind. Sind Sie über Ihre Windows-Anmeldung an SwyxServer angemeldet, können Sie das Kennwort nicht ändern.

So ändern Sie Ihr Kennwort

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste oben neben das Enreach-Logo.
 - ✓ Das allgemeine Kontextmenü öffnet sich.
- 3 Wählen Sie **Datei | Kennwort ändern**.
 - ✓ Das Dialogfenster zum Ändern des Kennworts wird angezeigt.
- 4 Geben Sie zunächst das alte und dann das neue Kennwort ein und wiederholen Sie die Eingabe des neuen Kennworts.
- 5 Schließen Sie die Änderung durch Klicken auf **OK** ab.
 - ✓ Das Kennwort wird geändert.

Wenn Sie die automatische Anmeldung aktiviert haben (**Kennwort speichern** im Anmeldedialog aktiviert), wird die Änderung des

Kennworts auch hier übernommen und muss nicht gesondert eingetragen werden.

2.5.1 KOMPLEXES KENNWORT

Ihr SwyxWare Administrator kann für Sie die Verwendung komplexer Kennwörter erzwingen. In diesem Fall müssen Sie bei einer Kennwort-Änderung ein komplexes (starkes) Kennwort festlegen.

Komplexe Kennwörter für SwyxServer müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Das Kennwort ist mindestens acht Zeichen lang
- Das Kennwort enthält beliebige Zeichen aus mindestens drei der folgenden vier Zeichenkategorien:
 - Großbuchstaben z. B.: [A-Z]
 - Kleinbuchstaben z. B.: [a-z]
 - Ziffern [0-9]
 - Sonderzeichen wie z. B.: Punkt, Komma, Klammern, Leerzeichen, Doppelkreuz (#), Fragezeichen (?), Prozentzeichen (%), Et-Zeichen (&).



Sonderbuchstaben (z. B.: ß, ü, ä, è, ô) und nicht lateinische Buchstaben (z. B.: Ω, π, μ) sind keine Sonderzeichen und fallen in die Buchstabenkategorie.



Aus Sicherheitsgründen ist es nicht möglich, das bisherige Kennwort bei der Kennwort-Änderung erneut zu verwenden.

Wenn Sie angemeldet sind, können Sie Ihr komplexes Kennwort jederzeit ändern. Siehe *2.5 Kennwort ändern*, Seite 18.

2.5.2 BEGRENZTE ANZAHL VON ANMELDEVERSUCHEN

Die Anzahl der Anmeldeversuche an SwyxServer kann vom Administrator eingeschränkt werden. In diesem Fall dürfen Sie nur eine bestimmte Anzahl an Versuchen vornehmen, um sich an SwyxServer anzumelden.



Aus Sicherheitsgründen wird die Anzahl der verbliebenen Versuche nicht angezeigt.

Wenn die maximale Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen erreicht wird, erscheint bei der Anmeldung die Fehlermeldung: **Das Benutzerkonto ist gesperrt. Bitte wenden Sie sich an Ihren Administrator.**

Sie werden nun SwyxWare mit SwyxIt!, SwyxFax Client oder einem Endgerät nicht benutzen können, bis der Administrator Ihr Konto wieder aktiviert.



Die Anzahl fehlgeschlagener Anmeldungen wird nach einer erfolgreichen Anmeldung auf Null gesetzt.



Die Anzahl fehlgeschlagener Anmeldungen ist irrelevant, wenn der Administrator die erzwungene Änderung des Kennworts eingestellt hat und der Benutzer sich dennoch mit seinem alten Kennwort anzumelden versucht.

2.6 KENNWORT ZURÜCKSETZEN

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie es zurücksetzen.

Voraussetzungen

Um das Kennwort zurücksetzen zu können, sind die folgenden Einstellungen des SwyxServers und des SwyxWare Benutzers erforderlich:

- 1 Konfiguration des E-Mail-Servers

2. Konfiguration der E-Mail-Adresse des Benutzers
3. Konfiguration im Swyx Control Center: SCC-URL, siehe auch help.enreach.com/controlcenter/latest.version/web/Swyx/de-DE/#context/help/GeneralSettings-System-Login

So setzen Sie Ihr Kennwort zurück

- 1 Klicken Sie im Anmeldefenster von SwyxIt! auf **Kennwort vergessen**.
✓ Sie werden zum Swyx Control Center Dialog weitergeleitet.
- 2 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Ihren SwyxWare Anmeldenamen ein und klicken Sie auf **Kennwort zurücksetzen**.
✓ Die Seite **Kennwort zurücksetzen** öffnet sich.
- 3 Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** Ihr neues Kennwort ein und wiederholen Sie die Eingabe im Feld **Neues Kennwort wiederholen**. Für die Mindestvoraussetzungen für Kennwörter, siehe 2.5.1 *Komplexes Kennwort*, Seite 19.
- 4 Klicken Sie auf **Kennwort ändern**.
✓ Ihr Kennwort wird zurückgesetzt.



Es ist nicht möglich, die drei letzten Kennwörter erneut zu verwenden, wenn für den Benutzer die Option **Komplexes Benutzerkennwort und Kennwortverlauf erzwingen** aktiviert ist.

Wenn Sie angemeldet sind, können Sie Ihr Kennwort jederzeit ändern, siehe 2.5 *Kennwort ändern*, Seite 18.

Zurücksetzen des Kennwort durch den Administrator

Das Kennwort eines Benutzers kann auch vom Administrator zurückgesetzt werden. Das Kennwort wird dann gelöscht und der Benutzer kann sich nicht mehr an SwyxServer anmelden. Die bestehende Anmeldesitzung des Benutzers wird innerhalb einer Stunde automatisch beendet. Der Benutzer erhält eine E-Mail mit der URL zum Swyx Control Center-Dialog (SCC-URL), wo er sein Kennwort zurücksetzen kann.



Der Link zum Zurücksetzen des Kennworts ist nur 24 Stunden gültig. Wenn der Benutzer sein Kennwort nach Ablauf der Gültigkeitsdauer noch nicht geändert hat, muss das Kennwort erneut zurückgesetzt werden. Es wird eine neue E-Mail mit dem Link versendet, oder der Administrator kann die generierte SCC-URL mit dem Benutzertoken direkt an den Benutzer senden.

2.7 BENUTZER WECHSELN

Sie haben die Möglichkeit, sich mit SwyxIt! unter einem anderen Benutzernamen an SwyxServer anzumelden.

So wechseln Sie den angemeldeten Benutzer

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste oben neben das Enreach-Logo.
 - ✓ Das allgemeine Kontextmenü öffnet sich.
- 3 Wählen Sie im Menü **Datei | Benutzer wechseln**.
 - ✓ Das Dialogfeld zur SwyxWare Anmeldung wird angezeigt.
- 4 Legen Sie fest, ob Sie sich mit einem Windows-Konto/Identitätsanbieter oder über einen SwyxWare Benutzernamen und ein Kennwort anmelden möchten, siehe *2.2 Anmeldung an SwyxServer mit den Windows-Benutzerdaten*, Seite 17 bzw. *So melden Sie sich mit Ihren SwyxWare Benutzerdaten an SwyxIt! an*, Seite 18. Beachten Sie, dass Sie sich nur über ein Windows-Konto anmelden können, wenn Ihr SwyxWare Benutzername dem jeweiligen Windows-Benutzerkonto zugewiesen ist. Dies wird beispielsweise nicht der Fall sein, wenn Sie sich am Arbeitsplatz eines Kollegen befinden.
- 5 Wenn Sie die Option **Anmeldung mit Benutzernamen und Kennwort** ausgewählt haben, geben Sie den Benutzernamen oder UPN und das Kennwort ein.
- 6 Klicken Sie auf **OK**.

- 7 Wenn Sie sich über Ihr Windows-Konto/Identitätsanbieter anmelden, wählen Sie den SwyxWare Benutzer aus, unter dem Sie sich anmelden möchten.
 - ✓ Sie werden unter dem neuen Benutzerkonto an SwyxServer angemeldet.

2.8 MELDUNGSPROTOKOLL

Das Meldungsprotokoll enthält Meldungen über erfolgreiche oder fehlgeschlagene Anmeldungen. Hier können Sie prüfen, ob die Anmeldung erfolgreich war, insbesondere wenn Sie über mehrere Konten bei verschiedenen Anbietern verfügen.

So rufen Sie das Meldungsprotokoll auf

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste oben neben das Enreach-Logo.
 - ✓ Das allgemeine Kontextmenü öffnet sich.
- 3 Wählen Sie im Menü **Hilfe | Meldungsprotokoll**.
 - ✓ Das Fenster mit den Meldungen wird geöffnet. Sie sehen hier Informationen zu den Anmeldeversuchen an SwyxServer (z. B. Name des Servers, Benutzername).
- 4 Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - Über die Schaltfläche **Neu laden** können Sie die Meldungen aktualisieren.
 - Über die Schaltfläche **Löschen** können Sie die angezeigten Meldungen löschen.

2.9 BENUTZERRECHTE

Ein SwyxWare Benutzer kann verschiedene Rechte besitzen. Einerseits können ausgehende Anrufe eingeschränkt werden, andererseits kann die Nutzung bestimmter Funktionalitäten untersagt werden.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Administrator.

Anrufberechtigung

Für die Rufbeschränkung gibt es verschiedene Abstufungen, die der Administrator variabel gestalten kann, z. B.

- Interne Verbindungen
nur Anrufe innerhalb der SwyxWare
- Ortsverbindungen
nur Anrufe ohne Vorwahl
- Fernverbindungen
Anrufe innerhalb des Landes; ohne internationale Vorwahl
- Internationale Anrufe
alle Anrufe mit internationaler Vorwahl

Darüber hinaus kann der Administrator auch bestimmte Rufnummern oder Vorwahlen (z. B. kostenpflichtige Vorwahlnummern) sperren.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Administrator.

Verfügbare Funktionen

Es gibt verschiedene Funktionen von SwyxIt!, die der Administrator für Benutzer zulassen oder sperren kann. Die Zuweisung der Funktionen kann dabei über Funktionsberechtigungen oder ein bestimmtes Administrator-Profil erfolgen. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Administrator.

- Umleitungen ändern
Der Benutzer darf seine Umleitungen (sofort, verzögert, bei besetzt) verändern, d. h. festlegen zu welcher Rufnummer umgeleitet wird oder ob die Anrufe direkt zur Voice Box geleitet werden.
Siehe auch *6 Umleitungen*, Seite 66.
- Call Routing Manager (CRM) verwenden
Hier kann der Benutzer selber mit Hilfe des Regel-Assistenten ein Regelwerk für die Rufbehandlung erstellen. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_start_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_start_$).

- Grafischer Skript Editor (GSE) verwenden
Zusätzlich zum Regel-Assistenten des Call Routing Managers wird hier eine grafische Darstellung der Regeln geboten. Der Grafische Skript Editor ist Bestandteil des Optionspaketes SwyxECR.
Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/de-DE/index.html#context/extended_call_routing_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/de-DE/index.html#context/extended_call_routing_$).
- Collaboration starten
Bei der Collaboration-Funktion kann der Benutzer seinen Bildschirm während eines Gesprächs über SwyxIt! für seinen Gesprächspartner freigeben. Die Freigabe erfolgt auf der Oberfläche von SwyxIt!, im Menü **Funktionen | Collaboration**. Innerhalb dieser Freigabe kann der Benutzer dem Gesprächspartner erlauben, Zugriff auf seinen Computer zu nehmen.
Siehe auch *8.11 Collaboration per Mausclick*, Seite 105.



Die Collaboration-Funktion kann nur zwischen SwyxIt! Benutzern stattfinden. Zu einem SwyxPhone kann keine Collaboration erfolgen. Beide Teilnehmer müssen TeamViewer ab Version 8 (zur optimalen Benutzerführung ab Version 9) auf ihrem Computer installiert und das Recht zur Collaboration haben. Ein Benutzer kann zur gleichen Zeit höchstens eine Anwendungsfreigabe erlauben.

- Lokale Konfiguration ändern
In der lokalen Konfiguration kann der Benutzer festlegen, an welchem Server er sich anmeldet und ob die Anmeldung über das lokale Netzwerk oder den SwyxRemoteConnector erfolgt. Weitere lokale Konfigurationen betreffen den Benutzernamen, den E-Mail-Client, der von SwyxIt! geöffnet wird, und die verwendete Sprachkompression.
Auf einer weiteren Registerkarte werden die lokalen Einstellungen für die Sprach-Endgeräte vorgenommen. Diese Einstellungen gelten für den lokalen Computer und werden normalerweise nach der Installation nicht mehr geändert.
Die lokale Konfiguration kann nicht in der SwyxWare Administration vorgenommen werden. Deshalb kann die lokale Konfiguration direkt am Computer des Benutzers verändert werden, wenn SwyxIt! abge-

meldet ist. Sobald SwyxIt! sich erneut anmeldet, werden die geänderten lokalen Einstellungen wirksam.

Siehe auch *10.3 Lokale Einstellungen*, Seite 139.

- Benutzereinstellungen ändern

Hier können alle Einstellungen vorgenommen werden, die den Benutzer direkt betreffen und die der Benutzer auf allen Telefonie-Clients vorfindet, sobald er sich an SwyxServer angemeldet hat, z. B. Namens- und Verknüpfungstasten, Klingeltöne etc. Diese Einstellungen können auch in der SwyxWare Administration unter den Benutzereinstellungen vorgenommen werden.

Siehe auch *10.2 Benutzereinstellungen*, Seite 126.

- Gespräch in SwyxIt! mitschneiden

Der Benutzer kann Gespräche, die er mit SwyxIt! führt, mitschneiden.

Diese Funktion ist im Optionspaket SwyxRecord enthalten.

Siehe auch *8.12 Mitschneiden*, Seite 108.

- Anzahl und Rufnummern der Leitungen ändern

Der Benutzer darf die Anzahl der Leitungen und die Rufnummern der Leitungen festlegen.

- Einstellung für die Verschlüsselung ändern

- CTI+ (Externes Telefon über Rufnummer)

Der Benutzer darf mit CTI+ ein externes Telefon über seine Rufnummer steuern.

3 BENUTZEROBERFLÄCHE

The screenshot displays the SwyxIt! user interface. At the top, a purple header bar contains the SwyxIt! logo and a status message: "Die sofortige Umleitung ist aktiv (Voice Box). Sie erhalten keine Benachrichtigungen für eingehende Anrufe." with a "Deaktivieren" button. The main interface is divided into several sections:

- Startseite:** A sidebar on the left with icons for Startseite, Kurzwahlen, Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box (with a red notification badge), Aufzeichnung..., VisualContacts, and Chat.
- Benutzerprofil:** A section for the user profile of "Jones, John". It shows a profile picture, a status "Spricht gerade (überschri...)", and an "Anwesenheitsstatus" dropdown set to "Erreichbar". Below this is a "Statustext" dropdown set to "stay connected".
- Umleitung:** A section for call forwarding settings, showing three options: "Immer", "Bei Nichtannahme", and "Bei Besetzt", each with a "Voice Box" link.
- Alle Anrufe:** A list of recent calls, including Dupont, Marie (288) and Rossi, Mario (289), with timestamps.
- Verpasste Anrufe:** A list of missed calls, including Rossi, Mario (289) and Dupont, Marie (288), with timestamps.
- Kurzwahlen:** A list of speed dial numbers, including Dupont, Marie (288), Rossi, Mario (289), Carol Brown (5277), Brighton, Claudia (289), Williams, David (297), Ashton, Claire (288), Durr, David (297), Adams, Daniel (289), and Newton, Amy (5276).
- Softphone:** A section on the right for softphone controls. It includes a search bar for "Rufnummer oder Name", a list of active lines (Leitung 1: Verbunden, Leitung 2: Anrufer-ID: 297), and a detailed view of the active line (Leitung 1) showing a call in progress with a duration of 00:07. The call details include the name "Dupont, Marie" and the number "288". Below this are controls for Mikrofon, Audio, and Übergabe, as well as buttons for Konferenz, Wähltastatur, and Weitere.

Auf der Benutzeroberfläche von SwyxIt! stehen Ihnen diverse Funktionen zur Verfügung.

Für weitere Informationen zu den grundlegenden Telefoniefunktionen von SwyxIt! siehe *4 Telefonieren mit SwyxIt! - Erste Schritte*, Seite 50.

Für ausführliche Informationen zu den Funktionen von SwyxIt! siehe *8 SwyxIt! - Funktionen im Detail*, Seite 84.

Für weitere Informationen zu den Einstellungen von SwyxIt! siehe *10 SwyxIt! einstellen*, Seite 125.

- Menüleiste
- Softphone-Bereich
- Startseite
- Kurzwahltasten
- Telefonbuch
- Rufjournal
- Voice Box
- Anrufaufzeichnungen
- VisualContacts
- Messenger
- Anrufsteuerungsfenster

3.1 MENÜLEISTE

Über die Menüleiste können Sie schnell auf wichtige Funktionen zugreifen.

Symbol	Funktion
	Startseite
	Kurzwahltasten

Symbol	Funktion
	Telefonbuch
	Rufjournal
	Voice Box
	Anrufaufzeichnungen
	VisualContacts
	Messenger
	Statusinformationen
	Einstellungen

3.2 SOFTPHONE-BEREICH

Im Softphone-Bereich werden das Eingabefeld, die Leitungen, und Anrufoptionen und Audio-Modi angezeigt. Bei einem aktiven Anruf wird außerdem die integrierte Anrufsteuerung angezeigt.

Mit einem Klick auf  können Sie den Softphone-Bereich nach links bzw. rechts verschieben.

3.2.1 EINGABEFELD

+492311234567



Sie können über das Eingabefeld Rufnummern wählen und den Wahlvorgang starten.

So starten Sie einen Anruf über das Eingabefeld

- 1 Geben Sie eine Nummer oder einen Namen in das Eingabefeld ein.
- 2 Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf , um den Anruf zu starten.
✓ Der Anruf wird aufgebaut.

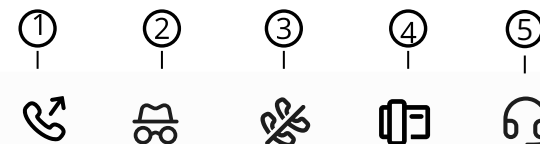
Wahlwiederholungsliste

Mit der Wahlwiederholung können Sie bereits gewählte Rufnummern erneut wählen. Die von Ihnen gewählten Rufnummern werden in der Wahlwiederholungsliste aufgeführt. Es werden die letzten zehn gewählten Rufnummern ohne doppelte Einträge angezeigt. Siehe auch 8.8 *Wahlwiederholung*, Seite 95.

So rufen Sie die Wahlwiederholungsliste auf

- 1 Klicken Sie neben dem Eingabefeld mit der rechten Maustaste auf .
✓ Die Liste der zuletzt gewählten Rufnummern wird angezeigt. Es werden die zehn letzten eindeutigen Nummern angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf einen Eintrag, um den Teilnehmer anzurufen.

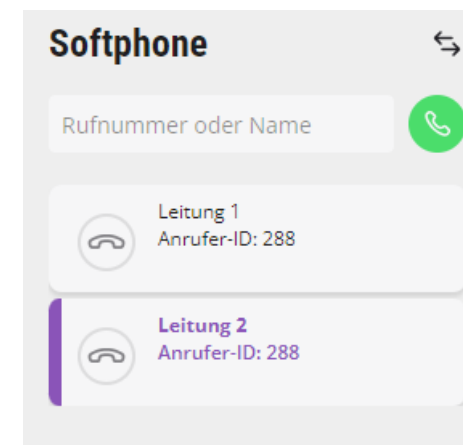
3.2.2 ANRUFOPTIONEN UND AUDIO-MODI



Nr. - Erläuterung

- | | |
|---|---|
| ① | Umleitungstaste |
| ② | Rufnummer unterdrücken |
| ③ | Zweitanruf unterbinden |
| ④ | Steuerung von Telefonen vom PC aus mit SwyxCTI und SwyxCTI+ |
| ⑤ | Audio-Modi |

3.2.3 LEITUNGEN



Auf der Bedienoberfläche werden die Leitungen durch Leitungstasten dargestellt. Die ausgewählte Leitung wird farblich markiert. Die für die Leitung konfigurierte Rufnummer für ausgehende Anrufe wird auf der Leitung angezeigt. Wenn Sie gerade einen Anruf aufzeichnen, wird dies auf der entsprechenden Leitung mit einem Symbol dargestellt.



Für weitere Informationen siehe *5 Leitungen*, Seite 56.

3.2.4 AUSWAHL EINER BESTIMMTEN LEITUNG FÜR EINEN ANRUF

Wenn Sie einen Anruf starten und keine Standardleitung definiert haben, wird der Anruf immer über die nächste freie Leitung gestartet. Wenn Sie jedoch einer Leitung eine bestimmte Rufnummer (z. B. eine Gruppenrufnummer) zugewiesen haben, können Sie für den nächsten Anruf eine bestimmte Leitung auswählen und somit dem Zielteilnehmer eine bestimmte Rufnummer signalisieren. Für Informationen zum Zuweisen einer Rufnummer zu einer Leitungstaste siehe *5.2.2 Leitungstaste konfigurieren*, Seite 63.

So wählen Sie eine Leitung für die Anrufe aus

Die vorhandenen Leitungen werden angezeigt.

- Leitung 1
- Leitung 2

- 1 Klicken Sie auf eine Leitung  Leitung 2
Anrufer ID: 297, um sie auszuwählen.
✓ Die Leitung wird aktiviert (lila markiert) und für Anrufe verwendet.

So rufen Sie einen Teilnehmer von einer bestimmten Leitung aus an

- 1 Klicken Sie auf die Leitung  Leitung 2
Anrufer ID: 297, von welcher der Anruf ausgehen soll.
✓ Die Leitung wird aktiviert.
- 2 Geben Sie über die Tastatur die Rufnummer in das Eingabefeld ein.
- 3 Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf .
✓ Die Rufnummer wird sofort gewählt.

3.2.5 WECHSELN ZWISCHEN LEITUNGEN

Sie können zwischen Ihren Leitungen wechseln. Wenn Sie auf einer Leitung ein Gespräch führen und dann zu einer anderen Leitung wechseln, wird dieses Gespräch gehalten. Der Gesprächspartner hört Wartemusik.

Den Wechsel zwischen verschiedenen Leitungen bezeichnet man auch als **Makeln**.

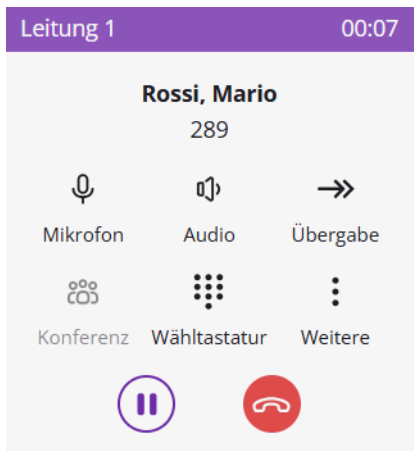
So wechseln Sie zwischen den Leitungen (Makeln)

Wenn Sie mehrere Verbindungen haben, können Sie zwischen der aktiven und der/den gehaltenen Verbindung(en) wechseln.

- 1 Klicken Sie dazu auf die Leitung, zu der Sie wechseln möchten.
✓ Die aktive Verbindung wird gehalten und das zuvor gehaltene Gespräch wird nun aktiv.

Siehe auch *So makeln Sie zwischen der aktiven und einer gehaltenen Verbindung*, Seite 53.

3.2.6 ANRUFSTEUERUNG



Wenn Sie einen Anruf erhalten oder starten, erscheint die integrierte Anrufsteuerung unterhalb der Leitungen. Dort haben Sie verschiedene Möglichkeiten den Anruf zu behandeln. Mit einem Klick auf eine Leitung wird die jeweilige Anrufsteuerung angezeigt.

3.3 STARTSEITE

Mit der Startseite bietet Ihnen SwyxIt! eine zentrale und übersichtliche Ansicht, auf der relevante Informationen und häufig verwendete Funktionen, sodass sie jederzeit sichtbar und mit einem einzigen Klick schnell zugänglich sind.

Sie können Ihre Startseite individuell konfigurieren, d.h Widgets genau dort platziert sind, wo sie benötigt werden. Die konfigurierte Startseite kann exportiert bzw. importiert werden.

3.3.1 WIDGET-TYPEN

Es stehen folgende Widget-Typen zur Verfügung: Benutzerprofil, Umleitung, Kurzwahlen, Rufjournal, Voice Box. Mit einem Klick auf  neben einem Widget können Sie die entsprechende Registerkarte (Kurzwah-

len, Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box, Umleitungseinstellungen) öffnen.

Widget-Typ	Erläuterung
Benutzerprofil	Anzeige der persönlichen Benutzerinformationen. Hier können Sie auch einen Anwesenheitsstatus oder einen Statustext auswählen.
Umleitung	Übersicht und Status der Rufweiterleitungen
Kurzwahlen	Konfigurierbare Listendarstellung Ihrer Kurzwahl-tasten. Hier können Sie einen Titel für das Widget festlegen und bis zu 20 Kurzwahlen zum Widget hinzufügen.
Rufjournal	Anrufliste mit verschiedenen konfigurierbaren Ansichten (Alle, Verpasst, Neu verpasst, Eingehend, Ausgehend oder Rückrufwünsche). Sie können für das Widget den Anruftyp und die Anzahl der angezeigten Einträge (max. 20) festlegen.
Voice Box	Liste mit Sprachnachrichten. Sie können im Widget Ihre persönliche oder eine Gruppen-Voice Box anzeigen und die Anzahl der angezeigten Einträge (max. 20) festlegen.

3.3.2 WIDGETS UND ABSCHNITTE HINZUFÜGEN

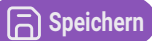
Auf Ihrer Startseite werden die Widgets in verschiedenen Abschnitten verteilen. Sie können **maximal 20 Widgets** hinzufügen. Abschnitte und Widgets können beliebig per Drag & Drop verschoben werden.



Änderungen an der Startseite (Hinzufügen, Verschieben oder Löschen von Widgets) sind nur im Bearbeitungsmodus möglich.

So fügen Sie einen Abschnitt hinzu

- 1
- Klicken Sie auf der Startseite auf  .

- 2 Klicken Sie auf **Abschnitt hinzufügen**.
- 3 Fügen Sie die gewünschten Widgets hinzu, siehe *So fügen Sie ein Widget hinzu* und 3.3.1 *Widget-Typen*, Seite 28.
- 4 Klicken Sie auf  **Speichern** .
✓ Der neue Abschnitt wird auf Ihrer Startseite hinzugefügt.



Leere Abschnitte werden nicht gespeichert.

So verschieben Sie einen Abschnitt

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten** .
- 2 Legen Sie die Maus auf  in den Abschnitt, den Sie verschieben möchten, und ziehen Sie den Abschnitt zur gewünschten Stelle.
- 3 Klicken Sie auf  **Speichern** , um die Änderung zu übernehmen.

So löschen Sie einen Abschnitt

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten** .
- 2 Klicken Sie auf den zu löschenden Abschnitt auf  .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Löschen**, um den Vorgang zu bestätigen.
✓ Der ausgewählte Abschnitt wird mit allen enthaltenen Widgets von Ihrer Startseite entfernt.

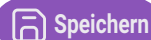
So fügen Sie ein Widget hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten** .

- 2 Klicken Sie in dem Abschnitt, in dem Sie das Widget hinzufügen möchten, auf **Widget hinzufügen**.
- 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste unter **Widget-Typ** das gewünschte Widget aus und klicken Sie auf **Weiter**.



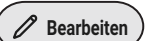
Je nach ausgewähltem Widget-Typen müssen Sie weitere Schritte ausführen, siehe 3.3.1 *Widget-Typen*, Seite 28.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Das neue Widget wird in dem ausgewählten Abschnitt hinzugefügt.
- 5 Haben Sie alle gewünschten Widgets hinzugefügt, klicken Sie auf  **Speichern** , um die Startseite zu speichern.

So bearbeiten Sie ein Widget

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten** .
- 2 Fahren Sie mit der Maus über das Widget und klicken Sie auf  .
- 3 Ändern Sie die gewünschten Angaben, siehe 3.3.1 *Widget-Typen*, Seite 28.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderung zu übernehmen.
- 5 Klicken Sie auf  **Speichern** , um die Startseite zu speichern.

So duplizieren Sie ein Widget

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten** .
- 2 Fahren Sie mit der Maus über das Widget, das Sie duplizieren möchten, und klicken Sie auf  .

- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Duplizieren**, um den Vorgang zu bestätigen.
✓ Das Widget wird in dem ausgewählten Abschnitt kopiert.
- 4 Klicken Sie auf  **Speichern**, um die Änderung zu übernehmen.

So verschieben Sie ein Widget

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten**.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über den Abschnitt mit dem Widget, das Sie verschieben möchten, und ziehen Sie den Widget zur gewünschten Stelle oder in den gewünschten Abschnitt.
- 3 Klicken Sie auf  **Speichern**, um die Änderung zu übernehmen.

So löschen Sie ein Widget

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten**.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über das zu löschende Widget und klicken Sie auf .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Löschen**, um den Vorgang zu bestätigen.
- 4 Klicken Sie erneut auf **Löschen**, um den Vorgang zu bestätigen.
✓ Das ausgewählte Widget wird von dem Abschnitt entfernt.
- 5 Haben Sie alle gewünschten Widgets gelöscht, klicken Sie auf  **Speichern**, um die Startseite zu speichern.

3.3.3 IMPORT UND EXPORT VON DER STARTSEITENKONFIGURATION

In der Startseitenkonfiguration wird festgelegt, welche Widgets beim Start von SwyxIt! standardmäßig angezeigt werden und wie diese ange-

ordnet sind. Sie können die Standard-Startseitenkonfiguration benutzen oder Ihre Startseite selbst gestalten und diese für spätere Anwendung auch exportieren.

So exportieren Sie die Startseitenkonfiguration

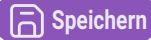
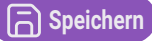
- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten**.
- 2 Klicken Sie auf neben  **Speichern** auf .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Exportieren**.
- 4 Geben Sie einem Namen für die Datei ein und klicken Sie auf **Speichern**.
- 5 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **OK**.
✓ Die Startseite wird exportiert und als JSON-Datei gespeichert.

So importieren Sie die Startseitenkonfiguration

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten**.
- 2 Klicken Sie auf neben  **Speichern** auf .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Importieren**.
- 4 Wählen Sie die Datei mit der Startseitenkonfiguration, die Sie importieren möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
✓ Die Datei wird importiert.
- 5 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **OK**.
- 6 Klicken Sie auf  **Speichern**.
✓ Die importierte Startseitenkonfiguration wird übernommen.

So stellen Sie die Standard-Startseitenkonfiguration wieder her

- 1 Klicken Sie auf der Startseite auf  **Bearbeiten**.

- 2 Klicken Sie auf neben  auf .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Standard wiederherstellen**.
- 4 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **OK**, um den Vorgang zu bestätigen.
- 5 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Startseite wird auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt.

3.4 KURZWahlTASTEN

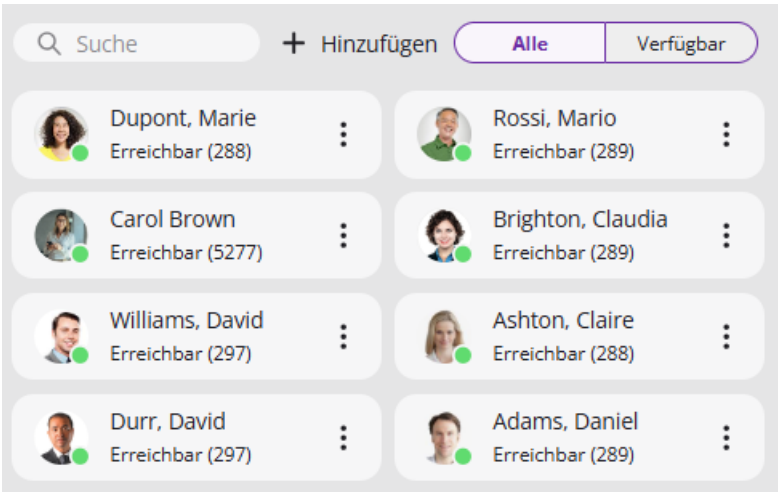
Die Rufnummern häufig benötigter Gesprächspartner können auf Kurzwahlkasten gespeichert werden. Die Kurzwahlkasten ermöglichen durch einen einzigen Klick eine schnelle Anwahl Ihre Kontakte. Weiterhin wird auf der Kurzwahlkasten der Status des Teilnehmers signalisiert.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.



Optionen auf der Kurzwahlkasten

Option	Erläuterung
	Kontakt anrufen
	Chat öffnen
	Kurzwahlkasten bearbeiten

Mit einem Klick auf den Reiter **Verfügbar** können Sie Kurzwahlkasten nach angemeldeten und verfügbaren Kontakten filtern.

So fügen Sie eine Kurzwahlkasten hinzu

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
- ✓ Die Kurzwahlkasten erscheinen.

- 2 Klicken Sie auf  Hinzufügen .
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster, in dem Sie die Kurzwahltaste konfigurieren können. Siehe *8.9.1 Kurzwahltasten konfigurieren*, Seite 96.

So bearbeiten Sie eine Kurzwahltaste

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Die Kurzwahltasten erscheinen.
- 2 Klicken Sie auf der Kurzwahltaste auf  .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf  .
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster, in dem Sie die Kurzwahltaste bearbeiten können, siehe *8.9.1 Kurzwahltasten konfigurieren*, Seite 96.

Für weitere Informationen zu Kurzwahltasten siehe *8.9 Kurzwahltaste und Statussignalisierung*, Seite 96.

So starten Sie einen Anruf mit der Kurzwahltaste

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Die Kurzwahltasten erscheinen.
- 2 Klicken Sie auf die gewünschte Kurzwahltaste.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

oder

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Die Kurzwahltasten erscheinen.
- 2 Klicken Sie auf der Kurzwahltaste auf  .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf  .
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So starten Sie einen Chat über die Kurzwahltaste

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Die Kurzwahltasten erscheinen.
- 2 Klicken Sie auf der Kurzwahltaste auf  .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf  .
 - ✓ Der Swyx Messenger wird geöffnet und Sie können die Instant-Messaging-Funktion nutzen.

Für weitere Informationen siehe *9 Swyx Messenger*, Seite 119.

So löschen Sie eine Kurzwahltaste

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Die Kurzwahltasten erscheinen.
- 2 Klicken Sie auf der Kurzwahltaste, die Sie löschen möchten, auf  .
- 3 Klicken Sie im Popup-Fenster auf  .
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster, in dem Sie die Kurzwahltaste bearbeiten können, siehe *8.9.1 Kurzwahltasten konfigurieren*, Seite 96.
- 4 Löschen Sie die Eingaben und klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Die Kurzwahltaste wird gelöscht.

3.5 TELEFONBUCH

Im Telefonbuch werden häufig benötigte Rufnummern gespeichert. Sie können diese direkt aus dem Telefonbuch heraus wählen. Sie können das Telefonbuch nach verschiedenen Kriterien filtern, indem Sie auf die jeweilige Schaltfläche klicken. Je nach Größe des Fensters müssen Sie eventuell die Dropdown-Liste öffnen und auf den jeweiligen Eintrag klicken:

- **Alle:** hier werden alle Kontakte angezeigt.
- **Benutzer:** hier können Sie alle SwyxWare Benutzer sehen., siehe Statussignalisierung.
- **Gruppen:** hier können Sie alle SwyxWare Gruppen sehen.
- **Global:** hier können Sie alle globalen SwyxWare Server Telefonbucheinträge ohne SwyxWare Benutzer und Gruppen sehen.
- **Persönlich:** Auf diese Registerkarte werden Ihre persönlichen Telefonbucheinträge angezeigt.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

Statussignalisierung

Im Telefonbuch erhalten Sie Informationen darüber, ob

- der Kontakt zur Zeit erreichbar, abwesend oder abgemeldet ist oder ob er nicht gestört werden möchte.
- die Leitung des Kontakts gerade besetzt ist.

So durchsuchen Sie die Telefonbücher und Kontakte

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. eine Registerkarte (**Alle**, **Benutzer**, **Gruppen**, **Global** oder **Persönlich**).

- 3 Geben Sie im Suchfeld den Namen bzw. einen Teil des zu suchenden Namens ein.
✓ SwyxIt! zeigt alle Einträge an, die den Suchtext enthalten. Je mehr Zeichen Sie eingeben, desto stärker wird die Suche eingegrenzt. oder
- 3 Benutzen Sie die Pfeile unter den angezeigten Einträgen (« , < , > , »), um durch das Telefonbuch zu blättern.
- 4 Klicken Sie auf den gewünschten Eintrag, um ihn zu markieren.
Sie können den Kontakt durch Doppelklicken oder Klick auf  direkt anrufen.

So legen Sie die Anzahl der angezeigten Einträge pro Seite fest

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Klicken Sie auf die Zahl neben **Einträge pro Seite**.
- 3 Wählen Sie eine Zahl im Popup-Fenster.
- 4 Die gewählte Anzahl an Einträge pro Seite erscheint im Telefonbuch.

So starten Sie einen Anruf aus dem Telefonbuch

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. eine Registerkarte (**Alle**, **Benutzer**, **Gruppen**, **Global** oder **Persönlich**).
- 3 Geben Sie einen Namen oder eine Nummer in das Suchfeld ein.
✓ Die Kontakten werden gefiltert.
- 4 Bewegen Sie den Mauszeiger über die Zeile des entsprechenden Kontakts und klicken Sie bei **Aktion** auf  .
oder

- 4 Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So starten Sie einen Chat aus dem Telefonbuch

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Das Telefonbuch erscheint.
 - 2 Wählen Sie ggf. eine Registerkarte (**Alle**, **Benutzer**, **Gruppen**, **Global** oder **Persönlich**).
- oder
- 2 Geben Sie einen Namen oder eine Nummer in das Suchfeld ein.
 - ✓ Die Kontakten werden angezeigt.
 - 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über die Zeile des entsprechenden Kontakts und klicken Sie bei **Aktion** auf  .
 - ✓ Der Swyx Messenger wird geöffnet und Sie können die Instant-Messaging-Funktion nutzen.

Für weitere Informationen siehe 9 Swyx Messenger, Seite 119.

Telefonbucheinträge sortieren

Sie haben die Möglichkeit, die Einträge des Telefonbuchs auf- bzw. absteigend nach folgenden Kategorien zu sortieren: **Name**, **Status**, **Beschreibung**, **Nummer**.



Je nach Größe des Fensters wird eventuell eine Kategorie ausgeblendet. Dies wird durch das Symbol  angezeigt. Ändern Sie die Fenstergröße, um sie anzuzeigen.

Kategorie	Erläuterung
Name	Name, der für den Kontakt im Telefonbuch angezeigt wird
Status	Anwesenheitsstatus des Kontakts

Kategorie	Erläuterung
Beschreibung	Ergänzung oder zusätzliche Information zum Telefonbucheintrag
Nummer	Rufnummer des Kontakts

So sortieren Sie die Telefonbucheinträge

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
 - ✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. eine Registerkarte (**Alle**, **Benutzer**, **Gruppen**, **Global** oder **Persönlich**).
 - ✓ Die Kontakte werden aufgelistet.
- 3 Klicken Sie neben der Kategorie (**Name**, **Status**, **Beschreibung**, **Nummer**), nach der sortiert werden soll, auf  .
 - ✓ Das Symbol ändert sich und die Einträge werden entsprechend sortiert:
 -  : die Einträge werden aufsteigend sortiert.
 -  : die Einträge werden absteigend sortiert.
- 4 Klicken Sie auf das angezeigte Symbol, um die Sortierreihenfolge zu ändern ( oder ) bzw. die Sortierung aufzuheben ().

Persönliches Telefonbuch

Sie können persönliche Rufnummern im Telefonbuch speichern. Unter dem Reiter **Persönlich** sind Ihre gesamten persönlichen Kontakte gelistet. Hier können Sie Ihre Kontakte durchsuchen, verwalten oder anrufen.

Auf Ihre persönlichen Kontakte können nur Sie selbst zugreifen, und zwar von allen Geräten, an denen Sie in SwyxIt! angemeldet sind.

So fügen Sie einen persönlichen Kontakt hinzu

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **+Hinzufügen** .
- 3 Geben Sie unter **Name** den Namen ein, der für den Kontakt im Telefonbuch angezeigt werden soll.
- 4 Geben Sie unter **Nummer** die Rufnummer ein, die Sie für den Kontakt speichern möchten.
- 5 Aktivieren Sie ggf. die Option **Privat**. Diese Option ist nur im Persönlichen Telefonbuch vorhanden.
✓ Damit wird der neue Eintrag nur für die Namensauflösung bei Ihnen verwendet, z. B. in Ihren Listen oder bei einem eingehenden Anruf. Anderen Teilnehmer wird lediglich die Rufnummer signalisiert.



Die Option **Privat** ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie diese Option deaktivieren, wird der Name des Kontakts für alle Benutzer aufgelöst, an denen Ihre eingehenden Anrufe signalisiert werden.

- 6 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
✓ Der Kontakt wird im Telefonbuch gespeichert.

So bearbeiten Sie einen persönlichen Kontakt

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Persönlich**.
✓ Ihre persönlichen Kontakte werden aufgelistet.
Sie haben die Möglichkeit, einen Kontakt über die Suchfunktion zu finden, oder mit den Pfeilen unter den angezeigten Einträgen (« , < , > , ») durch das Telefonbuch zu blättern.

- 3 Klicken Sie in der Liste mit der rechten Maustaste auf den Eintrag, den Sie bearbeiten möchten.
- 4 Ändern Sie die gewünschten Angaben.



Die Option **Privat** ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie diese Option deaktivieren, wird der Name des Kontakts für alle Benutzer aufgelöst, an denen Ihre eingehenden Anrufe signalisiert werden.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die geänderten Angaben werden im Telefonbuch gespeichert.

So löschen Sie einen persönlichen Kontakt

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Telefonbuch erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Persönlich**.
✓ Ihre persönlichen Kontakte werden aufgelistet.
Sie haben die Möglichkeit, einen Kontakt über die Suchfunktion zu finden, oder mit den Pfeilen unter den angezeigten Einträgen (« , < , > , ») durch das Telefonbuch zu blättern.
- 3 Klicken Sie in der Liste mit der rechten Maustaste auf den Eintrag, den Sie löschen möchten.
- 4 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Löschen**.
- 5 Klicken Sie auf **Ja**, um das Löschen zu bestätigen.
✓ Der Kontakt wird aus dem Telefonbuch entfernt.

3.6 RUFJOURNAL

Das Rufjournal bietet eine Übersicht über Ihre Anrufe. Zu den im Rufjournal aufgeführten Anrufen werden wichtige Informationen direkt in den Listen dargestellt und es stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Behandlung der Anrufe zur Verfügung. So können Sie beispiels-

weise direkt aus den Listen einen Teilnehmer anrufen, eine E-Mail senden.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

Sie können die Anrufe filtern, indem Sie auf einen der Reiter klicken. Je nach Größe des Fensters müssen Sie eventuell die Dropdown-Liste öffnen und auf den jeweiligen Eintrag klicken:

- **Alle:** alle Anrufe außer die Rückrufe.
- **Verpasst:** eingehende Anrufe, die nicht angenommen wurden.
- **Eingehend:** alle ankommenden Anrufe.
- **Ausgehend:** alle Anrufe, die von Ihnen getätigt wurde.
- **Meine Rückrufwünsche:** ausgehende Anrufe, die vom anderen Teilnehmer nicht angenommen wurden und für die Sie einen Rückrufwunsch hinterlegt haben.

Informationen zu den Anrufen

Im Rufjournal werden weitere Informationen zu den Rufen aufgeführt:



Je nach Größe des Fensters wird eventuell eine Kategorie ausgeblendet.

Dies wird durch das Symbol  angezeigt. Ändern Sie die Fenstergröße, um sie anzuzeigen.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Name des Anrufers
Nummer	Rufnummer des Anrufers

Bezeichnung	Erläuterung
Datum/Uhrzeit	Zeitpunkt des Anrufes
Verbunden mit	Hier können Sie erkennen, wer den Anruf für Sie angenommen hat.
Anruf für	Hier können Sie erkennen, welche Rufnummer der Anrufer ursprünglich gewählt hat, ob der Anruf z. B. an Sie weitergeleitet wurde.
Status	Ein Symbol neben einem Anruf zeigt beispielsweise an, ob er angenommen oder weitergeleitet wurde.
Dauer	Hier wird die Dauer des Gesprächs angegeben.
Aktion	Optionen, um auf den Anruf zu reagieren: •  Sie können den Anrufer zurückrufen. •  Sie können dem Anrufer eine E-Mail schicken. •  Sie können Informationen zu dem Anruf an DATEV schicken, siehe <i>13.4.2 Anrufrufen an DATEV Telefonie weiterleiten</i>, Seite 167.

Status der Anrufe

Im Rufjournal können Sie der Status alle eingegangenen Anrufe sehen.

Symbol	Erläuterung
	Eingehender Anruf (angenommen)
	Ausgehender Anruf
	Eingehender Anruf (umgeleitet zur Voice Box)
	Verpasster Anruf

Symbol	Erläuterung
→→	Eingehender Anruf (umgeleitet)
↶	Der Anrufer hat einen Rückrufwunsch geäußert.

So starten Sie einen Anruf aus dem Rufjournal

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Das Rufjournal erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. eine Registerkarte (**Alle**, **Verpasst**, **Eingehend**, **Ausgehend** oder **Meine Rückrufwünsche**).
- 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie bei **Aktion** auf .

oder

- 3 Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So versenden Sie eine E-Mail aus dem Rufjournal

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Das Rufjournal erscheint.
- 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Standard-App für E-Mails wird gestartet und es wird eine neue E-Mail erzeugt, die bereits die Daten des Kontakts (Name, Nummer, Zeitpunkt des Anrufes) enthält.

So beantworten Sie einen Rückrufwunsch

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Das Rufjournal erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Verpasst**.
 - ✓ Die Liste Ihrer verpassten Anrufe erscheint. Rückrufwünsche werden durch  markiert.
- 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie bei **Aktion** auf .

oder

- 3 Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So zeigen Sie Ihre eigenen Rückrufwünsche an

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Das Rufjournal erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Meine Rückrufwünsche**.
 - ✓ Die Liste Ihrer eigenen Rückrufwünsche erscheint.

So löschen Sie Einträge im Rufjournal

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Das Rufjournal erscheint.
- 2 Klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **Löschen**.
 - ✓ Die Einträge im Rufjournal werden gelöscht.



Beim Löschen der Einträge wird die aktuelle Filtereinstellung beachtet, d.h. es werden nur die aktuell angezeigten Einträge gelöscht.

oder

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Das Rufjournal erscheint.
 - 3 Klicken Sie auf einen Eintrag, um ihn zu markieren. Indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten, können Sie mehrere Einträge auswählen.
 - 4 Klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **Löschen**.
✓ Die ausgewählten Einträge im Rufjournal werden gelöscht.
- Siehe auch *8.7 Rufjournal*, Seite 92.

3.7 VOICE BOX

Wenn ein Anrufer Sie nicht erreichen konnte, kann er Ihnen eine Sprachnachricht hinterlassen. Wenn für Sie eine Sprachnachricht vorliegt, wird dies auf der Schaltfläche **Voice Box** angezeigt.

Durch Klicken auf **Voice Box** wird die Übersicht Ihrer Sprachnachrichten geöffnet und Sie können diese direkt in SwyxIt! abspielen. Ihre persönlichen Sprachnachrichten finden Sie unter **Persönlich**. Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind und für diese Gruppe eine Sprachnachricht eingeht, erscheint ein Reiter mit dem Namen der Gruppe neben **Persönlich**. Je nach Größe des Fensters und die Anzahl Ihrer Gruppen müssen Sie eventuell die Dropdown-Liste öffnen, um eine Gruppe auszuwählen.

SwyxIt! ermöglicht die Transkription von Sprachnachrichten. Mit den entsprechenden Lizenz und Konfiguration kann der Benutzer die Textversion erhaltener Sprachnachrichten in seiner Voice Box oder in der

Voicemail einsehen. Vorhandene Transkriptionen werden durch  angezeigt.

Informationen zu den Sprachnachrichten

In der Übersicht Ihre Sprachnachrichten werden weitere Informationen zu den Rufen aufgeführt:

Status	Erläuterung
Name/Nummer	Name/Rufnummer des Anrufers
Datum/Uhrzeit	Zeitpunkt des Anrufes
Dauer	Hier wird die Dauer der hinterlassenen Sprachnachricht angegeben.
Aktion	Optionen, um auf die Sprachnachricht zu reagieren: •  Sie können den Anrufer zurückrufen. •  Sie können die Transkription der Sprachnachricht anzeigen. •  Sie können die Sprachnachricht abspielen.

So spielen Sie eine Sprachnachricht ab

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .
✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht abspielen möchten.
✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint. Die Sprachnachrichten, die noch nicht abgespielt wurden, werden fett hervorgehoben.
- 3 Klicken Sie in der Zeile der Nachricht, die Sie abspielen möchten, auf  .
✓ Die Nachricht wird abgespielt und wird nicht mehr fett hervorgehoben.

So löschen Sie eine Sprachnachricht

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf  .

- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht löschen möchten.
✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 3 Klicken Sie auf , um alle angezeigten Sprachnachrichten zu löschen.
✓ Die angezeigten Sprachnachrichten werden gelöscht.

oder

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht löschen möchten.
✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 3 Klicken Sie auf einen Eintrag, um ihn zu markieren. Indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten, können Sie mehrere Einträge auswählen.
- 4 Klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **Löschen**.
✓ Die ausgewählten Sprachnachrichten werden gelöscht.

So starten Sie einen Anruf aus der Voice Box

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe.
✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
 - 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie auf .
- oder
- 3 Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So zeigen Sie die Transkription einer Sprachnachricht an

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .

- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht abspielen möchten.
✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
 - 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie auf .
- ✓ Die Transkription der Sprachnachricht wird angezeigt.

Auslastung anzeigen

Sie können sich die aktuelle Auslastung Ihrer Voice Box anzeigen lassen. Die Farbe des Auslastungs-Symbols zeigt den aktuellen Auslastungsgrad an:

Symbol	Auslastung
	0%-79%
	80%-94%
	95%-100%



Die Auslastung der Voice Box wird nur für Ihre eigene Voice Box angezeigt. Wenn diese die maximale Auslastung erreicht hat, müssen Sie ggf., je nach Einstellung, manuell Speicherplatz freigeben. Eine Warnung wird auf der Benutzeroberfläche angezeigt, wenn das Speicherlimit Ihrer Voice Box (fast) erreicht ist.



In der Gruppen-Voice Box wird der Speicherplatz bei maximaler Auslastung automatisch freigegeben.

Für weitere Informationen siehe *7 Voice Box und Fernabfrage*, Seite 73 und *10.2.11 Voice Box*, Seite 137.

So zeigen Sie die Auslastung Ihrer Voice Box an

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster mit der Information über Ihren verfügbaren und verwendeten Speicherplatz.

3.8 ANRUFaufZEICHNUNGEN

Mit den entsprechenden Berechtigungen können Sie in SwyxIt! Telefongespräche mitschneiden. Sie können Ihre Mitschnitte direkt über SwyxIt! wiedergeben.

Auf der Registerkarte **Anrufaufzeichnungen** haben Sie folgende Möglichkeiten:

- die Aufzeichnungen anzeigen und abhören
- den Gesprächspartner anwählen

Informationen zu den Anrufaufzeichnungen

Es werden weitere Informationen zu den Aufzeichnungen aufgeführt:

Status	Erläuterung
Name/Nummer	Name/Rufnummer des Anrufers
Datum/Uhrzeit	Zeitpunkt des Anrufes
Anrufdauer	Hier wird die Dauer der Anrufaufzeichnung angegeben.

So zeichnen Sie einen Anruf auf

Sie führen gerade ein Telefongespräch.

- 1 Klicken Sie auf der Leitungsanzeige auf .

- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Aufzeichnung starten** .
 - ✓ Ihrem Gesprächspartner wird ein Tonsignal eingespielt und das Gespräch wird aufgezeichnet.

Um lediglich einzelne Gesprächsteile mitszuschneiden, schalten Sie die Aufzeichnung während des Gesprächs wiederholt ein oder aus.

So spielen Sie Ihre Anrufaufzeichnungen ab

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Anrufaufzeichnungen erscheint.
- 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über die gewünschte Anrufaufzeichnung und klicken Sie auf .
 - ✓ Die Anrufaufzeichnung wird abgespielt.

So löschen Sie eine Anrufaufzeichnung

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Anrufaufzeichnungen erscheint.
- 2 Klicken Sie auf , um alle angezeigten Anrufaufzeichnungen zu löschen.
oder
- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Anrufaufzeichnungen erscheint.
- 3 Klicken Sie auf einen Eintrag, um ihn zu markieren. Indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten, können Sie mehrere Einträge auswählen.
- 4 Klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **Löschen**.
 - ✓ Die ausgewählten Anrufaufzeichnungen werden gelöscht.

Für weitere Informationen siehe **8.12 Mitschneiden**, Seite 108.

So starten Sie einen Anruf aus den Anrufaufzeichnungen

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Anrufaufzeichnungen erscheint.
 - 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie auf .
- oder
- 2 Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

3.9 VISUALCONTACTS

Swyx VisualContacts bietet Ihnen die Möglichkeit auf Kontaktdaten wie Namen, Adressen, Rufnummern, Bilder und kundenspezifische Informationen effizient und individuell zuzugreifen.

Die Swyx VisualContacts Funktionen werden unter folgenden Voraussetzungen angezeigt:

- Das Swyx VisualContacts Plugin ist installiert
- Sie haben eine gültige Swyx VisualContacts Lizenz

In den Einstellungen können Sie festlegen, für welche Arten von Anrufen die automatische Suche gestartet werden soll. Bei einem Anruf, für dessen Typ die automatische Suche festgelegt wurde, werden die gefundenen Einträge für den entsprechenden Anrufer automatisch angezeigt.

Für folgende Anruftypen kann die automatische Suche festgelegt werden:

- Eingehende Anrufe
- Ausgehende Anrufe
- Externe Anrufe
- Interne Anrufe

Für weitere Informationen siehe *13 VisualContacts und DATEV*, Seite 160.

So suchen Sie nach Kontakten

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
- 2 Geben Sie im Feld **Suche** den Suchbegriff oder eine Rufnummer ein.
 - ✓ Die Suche startet automatisch und die Ergebnisse werden in einer Liste angezeigt.
- 3 Klicken Sie rechts neben dem gewünschten Eintrag auf , um alle in diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Namen, Adressen, Rufnummern, Bilder, kundenspezifische Informationen, usw.) anzuzeigen.

So öffnen Sie eine angebundene Kontaktdatenbank

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
- 2 Geben Sie im Feld **Suche** den Suchbegriff oder eine Rufnummer ein.
 - ✓ Die Suche startet automatisch und die Ergebnisse werden in einer Liste angezeigt.
- 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über die Zeile des entsprechenden Kontakts und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Sie werden zu der entsprechenden Anwendung weitergeleitet und können sie wie gewohnt nutzen.

Siehe auch *13 VisualContacts und DATEV*, Seite 160.

So übermitteln Sie einen Anruf aus dem Rufjournal an DATEV

- 1 Stellen Sie sicher, dass der gewünschte Anruf noch nicht in DATEV Telefonie eingetragen wurde.
- 2 Öffnen Sie das Rufjournal.
- 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Anrufrufeninformationen werden an DATEV Telefonie übermittelt.

3.10 MESSENGER

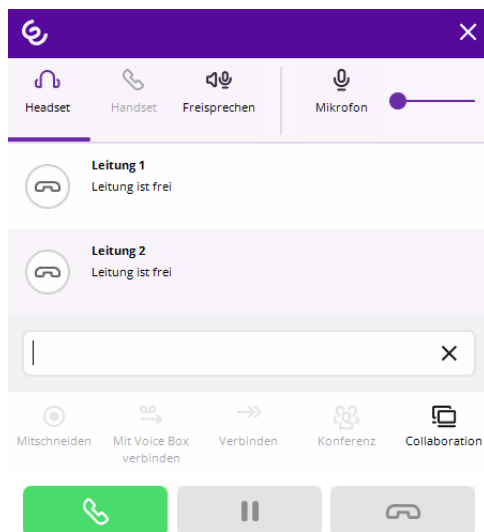
In Swyxt! steht Ihnen eine umfangreiche Instant Messaging-Funktion zur Verfügung. Die Nutzung dieses Messengers muss bei der Installation von Ihrem Administrator aktiviert werden.

So rufen den Swyx Messenger auf

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Der Swyx Messenger wird geöffnet und Sie können die Instant-Messaging-Funktion nutzen.

Für weitere Informationen siehe *9 Swyx Messenger*, Seite 119.

3.11 ANRUFSTEUERUNGSFENSTER



Während einen Anruf können Sie das externe Anrufsteuerungsfenster öffnen, auf dem Sie den Anruf verwalten und verschiedenen Funktionen von Swyxt! nutzen können.

Auch außerhalb eines aktiven Anrufs können Sie das Anrufsteuerungsfenster aufrufen. Mit einem Klick auf der Titelleiste können Sie Menüs zum Steuern und Konfigurieren von Swyxt! aufrufen.

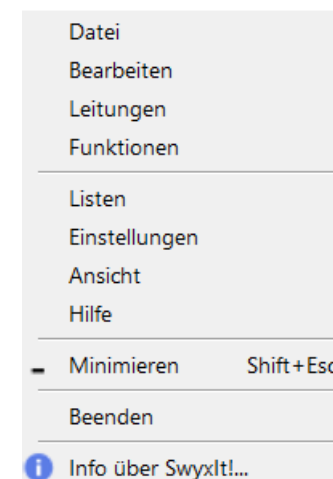
So rufen Sie das Anrufsteuerungsfenster auf

- 1 Klicken Sie während eines Anrufs auf der Leitungsanzeige auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich und Sie können weitere Funktionen nutzen.

oder

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf  oder  (nur bei einem aktiven Anruf).
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.

3.11.1 ALLGEMEINES KONTEXTMENÜ



Neben dem **allgemeinen Kontextmenü** gibt es noch **spezifische Kontextmenüs**, die sich auf die einzelnen Elemente beziehen, z. B. auf Namens- oder Leitungstasten. Informationen zu den spezifischen Kontextmenüs finden Sie in den Abschnitten zu den jeweiligen Elementen.

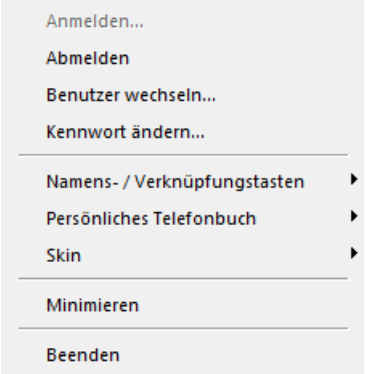
So rufen Sie das allgemeine Kontextmenü auf

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste oben neben dem Enreach-Logo.
 - ✓ Das allgemeine Kontextmenü öffnet sich.

- Menü Datei
- Menü Bearbeiten
- Menü Leitungen
- Menü Funktionen
- Menü Listen
- Menü Einstellungen
- Menü Ansicht
- Menü Hilfe

3.11.2 MENÜ DATEI

Das Menü **Datei** beinhaltet die folgenden Funktionen

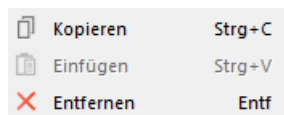


Menübefehl	Erläuterung
Anmelden	Anmelden an SwyxServer. Bei der Anmeldung werden der Benutzername und das Kennwort verwendet, das Sie beim Starten von Windows eingegeben haben (Windows-Authentifizierung). Sie können sich aber auch mit SwyxWare Benutzerdaten anmelden. Nach dem Anmelden können Sie telefonieren. Arbeiten Sie bei der Windows-Authentifizierung mit mehreren SwyxWare Benutzerkonten, können Sie bei der Anmeldung das entsprechende Konto auswählen. Siehe 2 <i>Anmelden und Abmelden</i> , Seite 16.
Abmelden	Abmelden von SwyxServer. Die Verbindung zum Server wird getrennt, SwyxIt! wird deaktiviert. Dadurch wird eine nicht autorisierte Nutzung verhindert. Nach dem Abmelden können Sie nicht mehr telefonieren.
Benutzer wechseln...	Über diese Menüoption können Sie das Benutzerkonto, mit dem Sie angemeldet sind, wechseln. Arbeiten Sie bei der Windows-Authentifizierung mit mehreren SwyxWare Benutzerkonten, können Sie bei der Anmeldung ein anderes Konto auswählen. Wenn Sie sich mit SwyxWare Benutzerdaten anmelden, können Sie beispielsweise an einem anderen Arbeitsplatz unabhängig von der Windows-Anmeldung über Ihr SwyxWare Konto telefonieren. Siehe auch 2.7 <i>Benutzer wechseln</i> , Seite 21.
Kennwort ändern...	Wenn Sie nicht Ihre Windows-Anmeldung zur Anmeldung an SwyxServer verwenden, können Sie hier Ihr Kennwort für die Anmeldung am Server ändern, siehe 2.5 <i>Kennwort ändern</i> , Seite 19. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie mit SwyxWare Benutzerdaten angemeldet sind.
Namens-/ Verknüpfungstasten	Importieren... Externes Laden von bereits definierten Namens- / Verknüpfungstasten. Bereits belegte Tasten werden überschrieben. Exportieren... Externes Speichern der von Ihnen erstellten Namens- / Verknüpfungstasten-Belegung.

Menübefehl	Erläuterung
Persönliches Telefonbuch	Importieren... Importieren einer kommaseparierten Datei (CSV) mit Telefonbucheinträgen. Die Importdatei wird auf fehlerhafte Einträge überprüft und Sie haben die Möglichkeit, Korrekturen vorzunehmen. Weiterhin können Sie festlegen, ob bereits bestehende Einträge überschrieben oder beibehalten werden sollen. Exportieren... Externes Speichern aller oder bestimmter Einträge im Telefonbuch als kommaseparierte Datei (.csv).
Minimieren	Swyxt! minimieren. Je nach Einstellung in den Benutzereinstellungen ist Swyxt! in der Taskleiste oder nur als Symbol im Infobereich zu finden.
Beenden	Swyxt! beenden.

3.11.3 MENÜ BEARBEITEN

Dieses Menü enthält die Standardfunktionen **Kopieren**, **Einfügen** und **Entfernen**.



Menübefehl	Erläuterung
Kopieren	Kopieren des markierten Texts/Elements in die Zwischenablage.
Einfügen	Einfügen des Texts/Elements aus der Zwischenablage.
Entfernen	Entfernen des markierten Texts/Elements.

3.11.4 MENÜ LEITUNGEN

Die Befehle in diesem Menü dienen dem Wechsel zwischen Ihren **Leitungen**.

Leitung 1
Leitung 2
Leitung 3

Um zu einer anderen Leitung zu wechseln, klicken Sie auf die gewünschte Leitung.

3.11.5 MENÜ FUNKTIONEN

Dieses Menü umfasst alle Funktionen, die Sie auf der Standard-Bedienoberfläche und durch Tasten aufrufen können.

Video	
Ruf übernehmen	Strg+G
Hörer abheben	Strg+Eingabe
Namenstasten	▶
Wahlwiederholung	▶
Automatische Wahlwiederholung...	
Autom. Wahlwiederholung abbrechen	
Halten	Strg+H
Makeln	Strg+I
Übergabe / Verbinden	Strg+T
Übergabe an	▶
Mit Rufnummer/URI verbinden...	Strg+F
Mit Voice Box verbinden	
Konferenz (Alle Leitungen)	Strg+J
Konferenz beginnen / erweitern	▶
Rückruf anfordern	Strg+B
Rückruf annehmen	
Rückruf ablehnen	
Journalseintrag erstellen...	
Kontakt anzeigen...	
Fax senden...	
Swyx Messenger öffnen...	
Mitschneiden	
Voice Box Fernabfrage	
Collaboration	
Verknüpfungstasten	▶

Menübefehl	Erläuterung
Anruf übernehmen	Eingehenden Anruf für einen anderen Teilnehmer (Rufsignalisierung) annehmen. Wenn die Rufsignalisierung zwischen dem angerufenen Teilnehmer und Ihnen eingerichtet ist, werden dessen Anrufe im Display, in der Sprechblase und auf dessen Kurzwahltaste (sofern vorhanden) angezeigt, die Übernahmetaste blinkt und nach 10 Sekunden ertönt ein Signalton. Durch Klicken auf diesen Menübefehl, die Übernahmetaste oder die Kurzwahltaste können Sie das Gespräch sofort annehmen.
Hörer abheben/ Verbindung beenden	Hörer abheben/Verbindung beenden.
Namenstasten	Kurzwahl, d. h. einen Teilnehmer wählen, dessen Rufnummer/Namen Sie auf einer Kurzwahltaste gespeichert haben. Klicken Sie auf den Pfeil, um Ihre Kurzwahlstasten aufzulisten. Klicken Sie auf den gewünschten Namen, um den Teilnehmer anzuwählen. Klicken Sie auf „Hinzufügen/Ändern...“, um neue Kurzwahlstasten zu belegen oder bereits belegte Kurzwahlstasten zu ändern, siehe auch 8.9 <i>Kurzwahlstaste und Statussignalisierung</i> , Seite 96.
Wahlwiederholung	Wahl einer bereits von Ihnen zuvor genutzten Rufnummer. In Abhängigkeit von der Konfiguration wird die Rufnummer sofort gewählt bzw. muss nach Auswahl durch Klicken auf die Leitungstaste gewählt werden.
Automatische Wahlwiederholung...	Eine Rufnummer wird wiederholt gewählt. Sie können eine Zielrufnummer und den Abstand der Wahlwiederholungen eingeben. Die Zielrufnummer wird so lange automatisch angewählt, bis der angerufene Anschluss nicht mehr besetzt ist oder die Automatische Wahlwiederholung von Ihnen abgebrochen wird.
Autom. Wahlwiederholung abbrechen	Abbrechen einer Automatischen Wahlwiederholung.

Menübefehl	Erläuterung
Halten	Das aktive Telefongespräch halten. Der Teilnehmer hört Wartemusik. Klicken Sie erneut auf diesen Menübefehl, um die gehaltene Verbindung wieder zu aktivieren.
Makeln	Zur nächsten Leitung wechseln. Die aktive Verbindung wird gehalten und es wird zur nächsten Leitung gewechselt. Dies kann entweder eine freie Leitung oder eine bisher gehaltene Verbindung sein, die nun aktiv wird. Wenn Sie auf eine freie Leitung wechseln, hören Sie das Freizeichen und können einen Teilnehmer anrufen. Klicken Sie so oft auf den Menübefehl, bis Sie die gewünschte Leitung ausgewählt haben, siehe 4.6 <i>Wie wechsle ich zwischen mehreren Teilnehmern?</i> , Seite 52.
Übergabe/ Verbinden	Zwei Teilnehmer miteinander verbinden. Das aktive Gespräch wird mit dem gehaltenen Gespräch verbunden. Ihre beiden Leitungen werden frei (inaktiv).
Übergabe an	Die gerade aktive Leitung wird an eine der gehaltenen Leitungen übergeben. Diese Option ist nur dann aktiviert, wenn mindestens eine Leitung gehalten wird.
Mit Rufnummer/URI verbinden	Eine neue Rufnummer kann eingegeben werden, an die das Gespräch dann übergeben wird.
Mit Voice Box verbinden	Der Anrufer wird direkt an die eigene Voice Box geleitet.
Konferenz (Alle Leitungen)	Haben Sie mindestens zwei Verbindungen, so können Sie hier alle Ihre Leitungen zu einer Konferenz zusammenfügen.
Konferenz beginnen/ erweitern	Haben Sie mindestens zwei Verbindungen, so können Sie hier auswählen, mit welcher Verbindung Sie eine Konferenz beginnen möchten. Haben Sie bereits eine Konferenz eingeleitet, so können Sie hier auswählen mit welcher Leitung Sie die Konferenz erweitern möchten.

Menübefehl	Erläuterung
Rückruf anfordern	Rückrufwunsch äußern, nur bei Teilnehmern in Ihrem Unternehmen möglich, siehe 8.14 <i>Rückruf</i> , Seite 111. - Der Anschluss des angerufenen Teilnehmers ist besetzt: Die angewählte Rufnummer wird in der eigenen Rückrufliste gespeichert. Sobald der Anschluss nicht mehr besetzt ist, ertönt ein Signalton und im Windows-Infobereich erscheint eine Sprechblase, die eine erneute Anwahl anbietet. - Der angerufene Teilnehmer meldet sich nicht: Ihre Rufnummer wird in die Anrufliste des Angerufenen eingetragen. In Ihrer eigenen Rückrufliste wird „Rückruf angefordert“ vermerkt.
Rückruf annehmen	Rückruf bei besetzt bestätigen Sie haben einen Rückruf bei besetzt hinterlegt und der Angerufene hat das Gespräch beendet. Ein erneuter Verbindungsversuch ist möglich. Bestätigen Sie den Rückruf, so wird eine Verbindung aufgebaut.
Rückruf ablehnen	Rückruf bei besetzt ablehnen Sie haben einen Rückruf bei besetzt hinterlegt und der Angerufene hat das Gespräch beendet. Lehnen Sie den Rückruf bei besetzt ab, so wird Ihnen nicht mehr angeboten die Verbindung aufzubauen. Der Eintrag in der Liste „Eigene Rückrufwünsche“ bleibt erhalten.
Journaleintrag erstellen	Sie können einen Journaleintrag in Outlook für das aktuelle Gespräch erstellen.
Kontakt anzeigen	Sie können einen Outlook-Kontakt für das aktuelle Gespräch anzeigen oder neu erstellen.
Fax senden...	Über diese Option wird SwyxFax Client gestartet und der Dialog zum Senden eines Kurzfaxes geöffnet. Siehe auch help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/DE/index.html#context/help/send_fax_\$.

Menübefehl	Erläuterung
Mitschneiden	Gespräch aufzeichnen. Das geführte Gespräch wird mitgeschnitten. Der Aufzeichnungsbeginn wird dem Gesprächspartner durch einen kurzen Ton signalisiert. Der Administrator muss Ihnen das Recht eingeräumt haben Gespräche mitzuschneiden. Sie können die Mitschnitte später exportieren.
Voice Box Fernabfrage	Die Verbindung zu Ihrer Voice Box wird aufgebaut. Sie können Ihre Sprachnachrichten abhören.
Collaboration	Ermöglicht Ihrem Gesprächspartner die Anzeige Ihres Bildschirminhaltes, siehe auch <i>8.11 Collaboration per Mausclick</i> , Seite 105.
Verknüpfungstasten	Belegte Verknüpfungstasten zu häufig benutzten Programmen werden angezeigt. Klicken Sie auf „Hinzufügen / Ändern...“, um neue Verknüpfungstasten zu belegen oder bereits belegte Verknüpfungstasten zu ändern.

3.11.6 MENÜ LISTEN

Über dieses Menü gelangen Sie zu den Listen und Aufzeichnungen, die während Ihrer Nutzung von SwyxIt! geführt werden.

Rufjournal...	Strg+L
Anrufliste...	
Wahlwiederholungsliste...	Strg+R
Entgangene Anrufe...	
Eigene Rückrufwünsche...	
Mitgeschnittene Gespräche...	
E-Mail Programm öffnen...	
Voice Box Fernabfrage	
Sprachnachrichten...	
Telefonbuch...	Strg+P

Menübefehl	Erläuterung
E-Mail Programm öffnen...	Die unter „Einstellungen SwyxIt! lokale Konfiguration...“ konfigurierte E-Mail-Anwendung wird aufgerufen, siehe <i>10.3 Lokale Einstellungen</i> , Seite 139. Sie können Ihre E-Mails oder Sprachnachrichten bearbeiten.
Telefonbuch...	Telefonbuch aufrufen.

3.11.7 MENÜ EINSTELLUNGEN

Über dieses Menü können Sie das Verhalten und die Einstellungen von SwyxIt! anpassen.

Zweituanruf unterbinden
Rufnummer/URI unterdrücken
Mikrofon ausschalten
Lautstärke regulieren...
Lauthören
Audio-Modus ▶
Erweiterte Statusinformationen ▶
Umleitungen konfigurieren...
Call Routing Manager...
Ansagen-Assistent...
CTI...
Benutzerprofil...
Lokale Konfiguration...

Menübefehl	Erläuterung
Zweituanruf unterbinden	Mit dieser Funktion vermeiden Sie bei Telefongesprächen die Signalisierung weiterer Anrufe. Siehe auch <i>8.4 Zweituanruf unterbinden</i> , Seite 90.

Menübefehl	Erläuterung
Rufnummer/URI unterdrücken	Ist die Rufnummernunterdrückung eingeschaltet, so wird Ihrem externen Gesprächspartner Ihre Rufnummer nicht übermittelt. Siehe auch <i>8.5 Rufnummer unterdrücken</i> , Seite 91.
Mikrofon ausschalten	Sie können während eines Gesprächs das Mikrofon ein- und ausschalten. Siehe auch <i>8.2.2 Mikrofon ausschalten</i> , Seite 88.
Lautstärke regulieren...	Es erscheint ein Regler zur Einstellung der Lautstärke. Siehe auch <i>8.2.1 Lautstärke regulieren</i> , Seite 86.
Lauthören	Das Gespräch wird laut gestellt. So können weitere Personen dem Telefonat zuhören. Siehe auch <i>Option "Lauthören"</i> , Seite 89.
Audio-Modus	Über diesen Menüpunkt werden die Audiomodi-Funktionen aufgerufen.
Erweiterte Statusinformationen	Konfigurieren Sie hier Ihren Status. Sie können wählen zwischen „Erreichbar“, „Abwesend“, „Nicht stören“ und „Abgemeldet“. Außerdem können Sie Ihren Status durch Eingabe eines Textes individuell erweitern. Auch das Hinterlegen eines eigenen Bildes ist hier möglich.
Umleitungen konfigurieren...	Konfigurieren Sie hier die sofortige Umleitung, die verzögerte Umleitung, die Umleitung bei Besetzt und die Parallelrufe. Siehe auch <i>6 Umleitungen</i> , Seite 66.
Call Routing Manager...	Konfigurieren Sie mit dem Call Routing Manager weitergehende Rufbehandlungen. Siehe auch help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_start_\$.
Ansagen-Assistent...	Der Ansagen-Assistent unterstützt Sie bei der Aufnahme der notwendigen Ansagen, z. B. Ihrer persönlichen Ansage für die Voice Box. Siehe auch <i>7.3 Der Ansagen-Assistent</i> , Seite 76.
CTI...	Mit CTI können Sie eines Ihrer Telefone, ein SwyxIt! oder ein externes Telefon über seine Rufnummer steuern. Siehe auch <i>14 Steuerung von Telefonen vom PC aus mit SwyxCTI und SwyxCTI+</i> , Seite 169.

Menübefehl	Erläuterung
Benutzerprofil...	Hier finden Sie alle weiteren Einstellungen, die dem Benutzer zugeordnet werden. Siehe auch <i>10.2 Benutzereinstellungen</i> , Seite 126.
Lokale Konfiguration...	Hier finden Sie alle weiteren Einstellungen, die für diese Installation von SwyxIt! vorgenommen werden. Siehe auch <i>10.3 Lokale Einstellungen</i> , Seite 139.

3.11.8 MENÜ ANSICHT

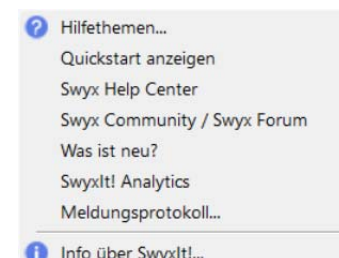


Über dieses Menü können Sie zwischen SwyxIt! und SwyxIt! Classic wechseln.

Menübefehl	Erläuterung
SwyxIt!	Der ausgegraute Eintrag zeigt an, dass Sie die SwyxIt! nutzen.
SwyxIt! Classic	Wechselt zu SwyxIt! Classic. SwyxIt! wird neu gestartet und es erfolgt eine erneute Anmeldung am Server. In SwyxIt! Classic können Sie über das Menü Ansicht zurück zum aktuellen SwyxIt! wechseln.

3.11.9 MENÜ HILFE

Über dieses Menü können Sie folgende Informationen über SwyxIt! aufrufen:



Menübefehl	Erläuterung
Hilfethemen...	Online-Hilfe aufrufen.
Quickstart anzeigen	Zeigt das Quickstart-Dokument an, welches grundlegende Funktionsbeschreibungen enthält und Ihnen somit den „Schnelleinstieg“ in die Swyx!t! Funktionen erleichtert.
Swyx Help Center	Öffnet das Swyx Help Center, in dem Sie Lösungen für technische Informationen zu den Produkten finden.
Swyx Community /Swyx Forum	Öffnet die Swyx Community, in der Sie sich mit anderen Community-Mitgliedern austauschen können.
Was ist neu?	Ruft die Online-Hilfe auf - dabei wird das Kapitel mit den neuen Features der aktuellen Version direkt angezeigt.
Meldungsprotokoll...	Zeigt Meldungen an, wie beispielsweise An- und Abmeldungen). Siehe auch <i>2.8 Meldungsprotokoll</i> , Seite 21.
Info über Swyx!t!...	Versions- und Copyright-Information anzeigen.

4 TELEFONIEREN MIT SWYXIT! - ERSTE SCHRITTE

Hier finden Sie die grundlegenden Telefonfunktionen von SwyxIt!.

SwyxIt! starten

Wie rufe ich einen Teilnehmer an?

Wie nehme ich ein Telefongespräch an?

Wie beende ich ein Gespräch?

Wie leite ich eine Rückfrage ein?

Wie wechsele ich zwischen mehreren Teilnehmern?

Wie verbinde ich zwei Teilnehmer miteinander?

Wie übergebe ich ein Gespräch ohne Rückfrage?

Wie leite ich einen Anruf direkt weiter?



Alle Telefoniefunktionen, die Sie über die SwyxIt! Bedienoberfläche aufrufen (z. B. eine Hörertaste oder eine Leitungstaste anklicken) verwenden den Standard-Audiomodus, siehe *Standard-Audiomodus*, Seite 89.

4.1 SWYXIT! STARTEN

Wenn SwyxIt! nicht bereits mit dem Start Ihres PCs automatisch aufgerufen wurde, so starten Sie SwyxIt! wie nachfolgend beschrieben.

So starten Sie SwyxIt!

- 1 Sie haben mehrere Möglichkeiten:
 - Doppelklicken Sie auf das SwyxIt! Symbol auf dem Desktop oder
 - klicken Sie in der Taskleiste auf

[Start](#) | [Programme](#) | [SwyxWare](#) | [SwyxIt!](#).

- ✓ SwyxIt! wird gestartet und nun erfolgt die Anmeldung an SwyxServer.

Siehe auch *2 Anmelden und Abmelden*, Seite 16.

Nach der Anmeldung erscheint die SwyxIt! Bedienoberfläche.

4.2 WIE RUFE ICH EINEN TEILNEHMER AN?

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Wählvorgang einzuleiten:

- Sie geben die Rufnummer ein und starten dann den Wählvorgang (wie bei einem Mobiltelefon).
- Sie nehmen erst den Hörer ab und wählen dann die Nummer (wie bei einem klassischen Telefon).
- Sie verwenden die Freisprecheinrichtung. Dazu müssen Sie über ein Handset verfügen, das diese Funktion unterstützt.



Der Administrator hat die Möglichkeit, für Gruppen oder Benutzer Rechte für ausgehende Anrufe zu konfigurieren, d. h. bestimmte Rufnummern (z. B. für Ortsverbindungen, Fernverbindungen oder internationale Verbindungen) sind für den jeweiligen Benutzer oder die Gruppe gesperrt. Wird eine gesperrte Rufnummer gewählt, erscheint eine Fehlermeldung. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

So rufen Sie einen Teilnehmer an

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Kurzwahltasten erscheinen.
- 2 Klicken Sie auf die gewünschte Kurzwahltaste.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

oder

- 1 Geben Sie über die Tastatur die Rufnummer in das Eingabefeld ein.

Sie können auch eine SIP-URI oder einen symbolischen Namen, beispielsweise den Benutzernamen, eingeben.

- ✓ Die eingegebenen Zeichen erscheinen im Eingabefeld. Mit der Rücktaste können Sie Ihre Eingabe korrigieren bzw. weitere Ziffern einfügen, solange der Anruf noch nicht gestartet wurde.

- 2 Um den Wählvorgang einzuleiten,
 - drücken Sie auf Ihrer Tastatur die Eingabetaste oder
 - klicken Sie auf .

So rufen Sie einen Teilnehmer an (klassisches Telefonieren mit SwyxIt! Handset)

- 1 Heben Sie das SwyxIt! Handset ab.
 - ✓ Sie hören das Freizeichen bzw. den internen Wählton.
- 2 Geben Sie über die Tastatur die Rufnummer in das Eingabefeld ein.
 - ✓ Die eingegebenen Ziffern erscheinen im Eingabefeld.
- 3 Drucken Sie auf die Eingabetaste oder klicken Sie auf .
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

4.3 WIE NEHME ICH EIN TELEFONGESPRÄCH AN?

Geht für Sie ein Anruf ein, wird ein Anruf an Sie weitergeleitet oder geht ein Anruf ein an eine Gruppe, deren Mitglied Sie sind, so

- erscheint in der Taskleiste ein Anruf-Symbol mit einer Sprechblase **Neuer Anruf**, welche die Rufnummer und den Namen des Anrufers enthält,
- erscheint auf der Leitung die Rufnummer oder der Name des Anrufers,
- ertönt ein Klingelton
- erscheint eine animierte Grafik auf der Leitungstaste, auf der das Gespräch eingeht.

Ist die Rufnummer des Anrufers bekannt, so versucht SwyxWare, diese weiter zuzuordnen, d.h. ist ein Name im Globalen oder Persönlichen Telefonbuch, in den Kontakten oder auf den Kurzwahltasten dieser Rufnummer zugeordnet, so wird der Name angezeigt. Andernfalls wird lediglich die Rufnummer angezeigt, siehe *12.3 Namensauflösung aus Outlook-Kontakten*, Seite 158.

Erscheint „XXX“, so wurde die Rufnummer des Anrufers nicht übertragen, z. B. weil der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt.

So nehmen Sie ein Telefongespräch an

- 1 Um den Anruf anzunehmen,
 - klicken Sie in Benachrichtigungs-Popup auf .
 - oder
 - klicken Sie auf die Leitungstaste mit dem eingehenden Anruf.
 - oder
 - klicken Sie in der Taskleiste auf die Anrufbenachrichtigung.
 - oder
 - nehmen Sie einfach das SwyxIt! Handset ab
 - ✓ Lautsprecher und Mikrofon werden freigeschaltet bzw. das SwyxIt! Handset oder SwyxIt! Headset aktiviert, so dass Sie mit dem Anrufer sprechen können.



Ist zum Zeitpunkt eines eingehenden Anrufs der Bildschirmschoner aktiviert oder ist SwyxIt! auf Minimaldarstellung in der Taskleiste reduziert, so können Sie das Gespräch einfach durch Abheben des Hörers entgegennehmen. Dabei wird in Abhängigkeit vom Betriebssystem normalerweise SwyxIt! in den Vordergrund gestellt. Sollte dies einmal nicht automatisch passieren, können Sie SwyxIt! mit der Maus aktivieren.

4.4 WIE BEENDE ICH EIN GESPRÄCH?

Sie führen ein Telefongespräch und möchten das Gespräch beenden.

So beenden Sie ein Telefongespräch

- 1 Um die Verbindung abzubauen,
 - legen Sie einfach das SwyxIt! Handset auf oder
 - klicken Sie auf der Leitungstaste auf  (damit wird das Gespräch beendet; die Leitung bleibt jedoch weiterhin im Zustand „abgehoben“)
 - oder
 - klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Leitungstaste und dann im angezeigten Popup-Fenster auf **Auflegen**.



Beenden Sie ein Gespräch und haben Sie noch ein zweites, gehaltenes Gespräch, so ertönt nach 5 Sekunden ein einmaliger Aufmerksamkeitston. Heben Sie erneut den Hörer ab, um direkt mit dem gehaltenen Gesprächspartner verbunden zu werden.



Wenn in Ihren SwyxIt! Einstellungen die Option **Verbinden durch Auflegen** aktiviert ist und Sie während eines Gesprächs einen weiteren Anruf starten, werden beim Auflegen Ihres Handsets beide Teilnehmer verbunden. Bei mehreren gehaltenen Gesprächen, führt das Auflegen Ihres Handsets nicht zu einem Verbinden der Teilnehmer. Stattdessen werden alle Gespräche gehalten und es ertönt nach 5 Sekunden ein einmaliger Aufmerksamkeitston. Heben Sie erneut den Hörer ab, um direkt mit dem zuletzt aktiven Teilnehmer verbunden zu werden.
Siehe auch **10.2.1 Allgemein**, Seite 127.

4.5 WIE LEITE ICH EINE RÜCKFRAGE EIN?

Sie führen ein Telefongespräch und möchten einen weiteren Teilnehmer anrufen (Rückfrage). Anschließend möchten Sie mit beiden Teilnehmern abwechselnd sprechen (Makeln).

Beispiel:

Sie telefonieren mit einem Kunden (Teilnehmer A) und möchten in der Lagerhaltung (Teilnehmer B) erfragen, ob ein bestimmter Artikel noch vorrätig ist.

Sie beginnen gleichzeitig ein zweites Gespräch mit Teilnehmer B. Danach können Sie abwechselnd mit Teilnehmer A und Teilnehmer B sprechen.

Während Sie mit dem einen Teilnehmer sprechen (die entsprechende Leitungstaste ist aktiviert), hört der andere Teilnehmer eine Wartemusik.

Wenn Sie das Telefonat mit einem der Teilnehmer beenden (mit Hilfe der Hörertaste), wird die entsprechende Leitung wieder frei. Sie können dann zur gehaltenen Leitung wechseln.

Wurde die aktive Leitung von Ihnen aufgebaut und legen Sie dann den Hörer auf, so werden die beiden Gesprächsteilnehmer miteinander verbunden.

So rufen Sie einen weiteren Teilnehmer an

- 1 Betätigen Sie während einer aktiven Verbindung eine freie Leitungstaste.
Sie hören das Freizeichen und können nun einen weiteren Teilnehmer anrufen.
- 2 Geben Sie die Nummer ein (manuell, über Ihre Kurzwahltasten oder das Telefonbuch) und warten Sie, bis die Verbindung zustande kommt.
Währenddessen wird das erste Gespräch gehalten, Ihr Gesprächspartner hört eine Wartemusik. Der Zustand der gehaltenen Leitung wird durch die Animation entsprechend dargestellt. Siehe auch **5.2.1 Leitungszustand**, Seite 62.

4.6 WIE WECHSLE ICH ZWISCHEN MEHREREN TEILNEHMERN?

Sie führen gleichzeitig Gespräche mit mehreren Teilnehmern. Die aktive Verbindung ist die Verbindung, über die Sie gerade sprechen. Alle anderen Teilnehmer, die gerade eine Wartemusik hören, sind gehaltene Verbindungen.

Beispiel:

In der Zentrale gehen mehrere Anrufe ein, die Sie an verschiedene Kollegen weitervermitteln möchten, die aber nicht sofort erreichbar sind. Sie können die Anrufer auf „Halten“ legen, so dass diese die Wartemusik hören und können jederzeit zu diesen wartenden Verbindungen wechseln, um sie über den Fortgang der Vermittlungsbemühungen zu informieren.

So makeln Sie zwischen der aktiven und einer gehaltenen Verbindung

Voraussetzung: Sie haben eine aktive Leitung und mindestens eine weitere gehaltene Leitung.

- 1 Um zwischen Gesprächen zu wechseln, klicken Sie auf die entsprechende Leitungstaste.
oder
- 1 Wählen Sie im Menü **Funktionen** die Option **Makeln**.
- 2 Durch mehrmaliges Auswählen der Funktion **Makeln** aktivieren Sie nacheinander alle verfügbaren Leitungen.



Sie können gleichzeitig so viele Gespräche führen, wie Sie Leitungen haben, dabei haben Sie mehrere gehaltene und höchstens eine aktive Leitung.

4.7 WIE VERBINDE ICH ZWEI TEILNEHMER MITEINANDER?

Sie sind gleichzeitig mit zwei Teilnehmern verbunden. Während Sie mit dem einen Teilnehmer sprechen, wird der andere gehalten. Der gehaltene Teilnehmer hört Wartemusik. Sie können jetzt diese beiden Teilnehmer miteinander verbinden.

Beispiel:

Sie telefonieren mit Teilnehmer A auf Leitung 1. Auf Leitung 2 befindet sich eine gehaltene Verbindung mit Teilnehmer B. Sie verbinden

Teilnehmer A mit Teilnehmer B. Anschließend sind Ihre Leitungen wieder frei (inaktiv).

Siehe auch **5.1.5 Verbinden**, Seite 58.

So verbinden Sie zwei Teilnehmer

Sie führen ein Gespräch mit einem Teilnehmer. Diesen möchten Sie mit einem weiteren Teilnehmer verbinden, den Sie auf einer weiteren Leitung auf „Halten“ gelegt haben.

- 1 Ziehen Sie via Drag & Drop die aktive Leitung auf die gehaltene Leitung.
✓ Die beiden Teilnehmer werden miteinander verbunden. Beide Leitungen werden frei.

Oder

- 1 Klicken Sie auf die Taste **Übergabe** ➞.
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf der angezeigte Leitungstaste.
✓ Die beiden Teilnehmer werden miteinander verbunden. Beide Leitungen werden frei.

Siehe auch **5.1.5 Verbinden**, Seite 58.



Für die jetzt direkt miteinander verbundenen Teilnehmer, an deren Gespräch Sie nun nicht mehr beteiligt sind, können trotzdem noch Kosten bei Ihnen anfallen. Diese entstehen auf Ihrer Seite nur dann, wenn eine oder beide Verbindungen von Ihnen aufgebaut wurden. Wenn Sie zum Beispiel von Teilnehmer A angerufen wurden und Sie dann Teilnehmer B zwecks Rückfrage angerufen haben, laufen bei Ihnen die Gesprächskosten für die Verbindung zu Teilnehmer B auf. Es entstehen keine Kosten für Sie, wenn sowohl Teilnehmer A als auch Teilnehmer B bei Ihnen angerufen haben. Wenn Sie jedoch beide Teilnehmer angerufen haben, gehen die Kosten für beide Verbindungen zu Ihren Lasten.

4.8 WIE ÜBERGEBE ICH EIN GESPRÄCH OHNE RÜCKFRAGE?

Mit Ihrem SwyxIt! können Sie eingehende Anrufe annehmen und anschließend an einen anderen Teilnehmer übergeben, ohne die Antwort des neuen Teilnehmers abzuwarten, d.h. Sie können zwei Teilnehmer miteinander verbinden, obwohl zu einem Teilnehmer noch keine aktive Verbindung besteht.

So übergeben Sie ein Gespräch ohne Rückfrage

Sie führen gerade ein Gespräch (z. B. mit Teilnehmer A), die Leitung ist aktiv.

- 1 Ziehen Sie die Leitungstaste via Drag & Drop auf eine Kurzwahltaste oder einen Listeneintrag (Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box, Anrufaufzeichnungen...).
- ✓ Der Anruf wird sofort zu dem entsprechenden Kontakt weitergeleitet.

Wird der Anruf innerhalb von 20 Sekunden nicht angenommen oder wird der Anruf zur Voice Box umgeleitet, so wird der Verbindungsaufbauversuch beendet, der Anrufer liegt wieder auf **Halten** und hört die normale Wartemusik.

Durch Klicken auf  oder auf die Leitungstaste können Sie das Gespräch wieder übernehmen.

Oder

- 1 Klicken Sie auf der Leitungstaste auf **→→**.
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf die angezeigte Leitung.
- ✓ Der Anruf wird an den Teilnehmer der gewählten Leitung weitergeleitet.

Oder

- 1 Klicken Sie auf der Leitungstaste auf **→→**.

- 2 Geben Sie mit der Tastatur die gewünschte Rufnummer in das Eingabefeld im Popup-Fenster ein.
- 3 Klicken Sie erneut auf  oder drücken Sie auf die Eingabetaste.
- ✓ Der Anruf wird weitergeleitet.

Oder

- 1 Klicken Sie auf der Leitungstaste auf **→→**.
- 2 Geben Sie eine SIP-URI oder einen Namen in das Eingabefeld im Popup-Fenster ein.
- 3 Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus der angezeigten Liste aus, um den Anruf zu übergeben.
- ✓ Der Anruf wird weitergeleitet.



Für den Fall, dass der Gesprächspartner, an den der Anruf übergeben werden soll, nicht erreichbar ist, beachten Sie bitte, dass der Anruf möglicherweise verzögert (nach mehr als 20 Sekunden) umgeleitet wird. Erfolgt die Umleitung zur Voice Box, so wird die Gesprächsübergabe automatisch abgebrochen, der Anrufer liegt wieder auf „Halten“ und hört wieder die normale Wartemusik.



Wird ein nicht angenommener Anruf an Sie zurückgeleitet, liegt er wieder auf Halten. Informationen zum Anruf werden in einem QuickInfo (ToolTip) zur Leitungstaste angezeigt.

4.9 WIE LEITE ICH EINEN ANRUF DIREKT WEITER?

Geht ein Anruf für Sie ein, können Sie an einen anderen Teilnehmer oder an die Voice Box weiterleiten, ohne ihn anzunehmen. Dafür können Sie die Drag & Drop-Funktion oder die Funktionen des Kontextmenüs der Leitungstaste im Anrufsteuerungsfenster nutzen.

So leiten Sie ein Gespräch ohne Annahme weiter

Bei Ihnen geht ein Anruf ein.

- 1 Ziehen Sie die Leitungstaste des eingehenden Anrufs via Drag & Drop auf eine Kurzwahltaste oder einen Listeneintrag (Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box, Anrufaufzeichnungen...).
- ✓ Der Anruf wird sofort zu dem entsprechenden Kontakt weitergeleitet.

Oder

- 1 Klicken Sie im Benachrichtigungs-Popup auf .
- ✓ Der Anruf wird sofort zur Voice Box weitergeleitet.

Oder

- 1 Klicken Sie in Benachrichtigungs-Popup auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf die angezeigte Leitung.
- ✓ Der Anruf wird an den Teilnehmer der gewählten Leitung weitergeleitet.

Oder

- 1 Klicken Sie in Benachrichtigungs-Popup auf .
- 2 Geben Sie mit der Tastatur die gewünschte Rufnummer in das Eingabefeld im Popup-Fenster ein.
Sie können auch eine SIP-URI oder einen Namen eingeben und den gewünschten Kontakt aus der angezeigten Liste auswählen.
- 3 Klicken Sie erneut auf  oder drücken Sie auf die Eingabetaste.
- ✓ Der Anruf wird sofort zu dem entsprechenden Kontakt weitergeleitet.

5 LEITUNGEN

Dieses Kapitel beschreibt die Funktionen der Leitungen.

Auf der Bedienoberfläche und dem Anrufsteuerungsfenster werden die Leitungen durch Leitungstasten dargestellt. Diese bieten eine Vielzahl an Funktionen an, dienen jedoch auch zur Anzeige von Informationen.

Sie können bequem per Mausklick

- die Leitung auswählen, auf der Sie sprechen möchten oder
- zwischen Leitungen wechseln oder
- Leitungen „zusammenführen“, um zum Beispiel zwei Teilnehmer zu verbinden.

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Beschreibungen

1 zu den grundlegenden Telefoniefunktionen:

- Anrufen (siehe *5.1.1 Anrufen*, Seite 56)
- ein Gespräch verbinden (siehe *5.1.2 Annehmen oder Ablehnen eines Gespräches*, Seite 57)
- einen Anruf halten (siehe *5.1.3 Halten*, Seite 57)
- zwischen zwei Leitungen wechseln (siehe *5.1.4 Wechseln zwischen Leitungen*, Seite 58)
- Verbinden von Anrufen (siehe *5.1.5 Verbinden*, Seite 58)
- Verbinden von Anrufen ohne Rückfrage (siehe *5.1.6 Verbinden ohne Rückfrage (Blind Call Transfer)*, Seite 59)
- Leitungen sperren (siehe *5.1.7 Sperren von Leitungen (Nachbearbeitungszeit)*, Seite 60)
- Verwendung einer bestimmten Leitung für ausgehende Anrufe (siehe *5.1.8 Verwendung einer bestimmten Leitung*, Seite 61)

2. zu den Leitungsfunktionen:

- zu den Leitungen und Leitungstasten (siehe *5.2.1 Leitungszustand*, Seite 62)
- zur Konfiguration der Leitungstasten (Rufnummern, Anzahl und Bezeichnung der Leitungen) (siehe *5.2.2 Leitungstaste konfigurieren*, Seite 63)

Telefoniefunktionen

Funktionen der Leitungstaste

5.1 TELEFONIEFUNKTIONEN

In diesem Abschnitt finden Sie ausführliche Beschreibungen zu grundlegenden Telefoniefunktionen:

- Anrufen
- ein Gespräch verbinden
- einen Anruf halten
- zwischen zwei Leitungen wechseln
- Leitungen sperren
- Verwendung einer bestimmten Leitung für ausgehende Anrufe



Alle Telefoniefunktionen, die Sie über die SwyxIt! Bedienoberfläche aufrufen (z. B. eine Hörertaste oder eine Leitungstaste anklicken) verwenden den Standard-Audiomodus, siehe *Standard-Audiomodus*, Seite 89.

Anrufen

Annehmen oder Ablehnen eines Gespräches

Halten

Wechseln zwischen Leitungen

Verbinden

Sperren von Leitungen (Nachbearbeitungszeit)

Verwendung einer bestimmten Leitung

Leitungszustand

Leitungstaste konfigurieren

5.1.1 ANRUFEN

Mit SwyxIt! können Sie nach der Anmeldung an SwyxServer ganz einfach einen Anruf starten.

So rufen Sie einen Teilnehmer an

- 1 Klicken Sie auf eine Kurzwahltaste.
✓ Der Anruf wird aufgebaut.

oder

- 1 Geben Sie mit der Tastatur die gewünschte Rufnummer in das Eingabefeld ein.
Sie können auch eine SIP-URI oder einen Namen eingeben und den gewünschten Kontakt aus der angezeigten Liste anwählen.
Mit der Rücktaste können Sie Ihre Eingabe korrigieren bzw. weitere Ziffern einfügen, solange der Anruf noch nicht gestartet wurde.
- 2 Um den Wählvorgang einzuleiten, drücken Sie auf Ihrer Tastatur die Eingabetaste oder klicken Sie auf .

oder

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Listeneintrag (Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box, Anrufaufzeichnungen...) und klicken Sie bei **Aktion** auf  oder doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
✓ Der Anruf wird aufgebaut.

5.1.2 ANNEHMEN ODER ABLEHNEN EINES GESPRÄCHES

Mit Ihrem Swyxlt! können Sie auf einfache Weise ein Telefongespräch durch Abheben des Hörers annehmen. Sie haben aber auch die Möglichkeit, den Anruf abzulehnen. Wenn Sie eine verzögerte Rufumleitung konfiguriert haben, wird ein abgelehnter Anruf an das dort angegebene Ziel weitergeleitet.

So nehmen Sie ein Telefongespräch an

- 1 Um den Anruf anzunehmen,
 - nehmen Sie einfach das Swyxlt! Handset ab
 oder

- doppelklicken Sie auf das Anruf-Symbol im Tray (Taskleiste) oder

- klicken Sie im Benachrichtigungs-Popup auf  oder

- klicken Sie auf die animierte Leitungstaste.
Lautsprecher und Mikrofon werden freigeschaltet bzw. das Swyxlt! Handset oder Swyxlt! Headset aktiviert, so dass Sie mit dem Anrufer sprechen können.

Siehe auch 4.3 *Wie nehme ich ein Telefongespräch an?*, Seite 51.

So lehnen Sie ein Telefongespräch ab

Ein eingehender Anruf wird auf einer Leitungstaste durch eine Animation angezeigt.

- 1 Klicken Sie im Benachrichtigungs-Popup auf .
✓ Der Anruf wird abgebrochen.
- oder

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Leitungstaste.
- 2 Klicken Sie auf **Auflegen**.
✓ Der Anruf wird abgebrochen.



Wenn Sie eine verzögerte Rufumleitung konfiguriert haben, wird ein abgelehnter Anruf an das dort angegebene Ziel weitergeleitet.

5.1.3 HALTEN

Mit der Funktion **Halten** halten Sie das gerade aktive Telefongespräch, wenn Sie beispielsweise eine Rückfrage oder ein zweites Gespräch starten möchten. Wenn ein Gespräch gehalten wird, hört der Gesprächspartner Wartemusik und das Symbol auf der Leitung ändert sich entsprechend.

So halten Sie ein Telefongespräch

Sie führen ein Gespräch auf einer Leitung.

- 1 Klicken Sie auf  oder auf die Leitungstaste.
 - ✓ Das Gespräch wird gehalten.
oder
- 1 Klicken Sie auf eine andere Leitungstaste oder starten Sie einen weiteren Anruf (siehe *So starten Sie einen Anruf mit der Kurzwahltaste* oder *So starten Sie einen Anruf aus dem Telefonbuch*).
 - ✓ Eine weitere Leitung wird aktiviert und das aktuelle Gespräch wird gehalten.

Um eine gehaltene Verbindung wieder zu aktivieren, klicken Sie auf

 oder auf die Leitungstaste.

5.1.4 WECHSELN ZWISCHEN LEITUNGEN

Sie können zwischen Ihren Leitungen wechseln. Wenn Sie auf einer Leitung ein Gespräch führen und dann zu einer anderen Leitung wechseln, wird dieses Gespräch gehalten. Der Gesprächspartner hört Wartemusik.

Den Wechsel zwischen verschiedenen Leitungen bezeichnet man auch als „Makeln“.

So wechseln Sie zwischen den Leitungen (Makeln)

Wenn Sie zwei oder mehrere Verbindungen haben, können Sie zwischen der aktiven und der/den gehaltenen Verbindung(en) wechseln.

- 1 Klicken Sie dazu auf die Leitung, zu der Sie wechseln möchten.
 - ✓ Die aktive Verbindung wird jetzt gehalten und das zuvor gehaltene Gespräch wird nun aktiv.

Siehe auch *So makeln Sie zwischen der aktiven und einer gehaltenen Verbindung*, Seite 53.

5.1.5 VERBINDEN

Sie können Teilnehmer miteinander verbinden. Dabei können Sie ein gerade aktives Gespräch mit einem gehaltenen Gespräch verbinden, siehe *So verbinden Sie zwei Teilnehmer*, Seite 53.

- Sie halten nur eine Verbindung, dann werden die beiden Teilnehmer direkt miteinander verbunden.

Nach Verbinden von zwei Teilnehmern werden Ihre beiden Leitungen automatisch wieder inaktiv.

Verbinden über Kurzwahltaste

Wenn Sie eine Kurzwahltaste mit einem Teilnehmer belegt haben, ist ein Verbinden auch möglich. Klicken Sie auf die aktive Verbindung und halten Sie die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie die Maus auf die Kurzwahltaste des Teilnehmers, mit dem Sie den gerade aktiven Gesprächspartner verbinden möchten. Lassen Sie die Maustaste los, beide Teilnehmer sind nun direkt miteinander verbunden.

Verbinden durch Auflegen

Haben Sie die zweite Leitung (aktive Leitung) aufgebaut, z. B. für eine Rückfrage, so können Sie beide Leitungen auch miteinander verbinden, indem Sie den Hörer auflegen bzw. die Lautsprechertaste betätigen. Wurden Sie auf dieser Leitung angerufen, so wird diese Verbindung beendet, wenn Sie den Hörer auflegen bzw. die Lautsprechertaste betätigen und die vorher gehaltene Leitung wird wieder aktiv. Dieses Verhalten können Sie entsprechend konfigurieren, siehe auch *10.2.1 Allgemein*, Seite 127.

Gesprächskosten

Für die jetzt direkt miteinander verbundenen Teilnehmer, an deren Gespräch Sie nun nicht mehr beteiligt sind, können trotzdem noch Kosten bei Ihnen anfallen. Diese entstehen auf Ihrer Seite nur dann, wenn eine oder beide Verbindungen von Ihnen aufgebaut wurden. Wenn Sie zum Beispiel von Teilnehmer A angerufen wurden und Sie dann Teilnehmer B zwecks Rückfrage angerufen haben, laufen bei Ihnen die Gesprächskosten für die Verbindung zu Teilnehmer B auf. Es entstehen

keine Kosten für Sie, wenn sowohl Teilnehmer A als auch Teilnehmer B bei Ihnen angerufen haben. Wenn Sie jedoch beide Teilnehmer angerufen haben, gehen die Kosten für beide Verbindungen zu Ihren Lasten.

So verbinden Sie zwei Teilnehmer

Sie führen ein Gespräch mit einem Teilnehmer. Diesen möchten Sie mit einem weiteren Teilnehmer verbinden, den Sie auf einer weiteren Leitung auf **Halten** gelegt haben.

- 1 Klicken Sie auf die Leitungstaste der aktiven Verbindung und halten Sie die Maustaste gedrückt.
- 2 Ziehen Sie die Maus auf die Leitungstaste des Teilnehmers, den Sie mit dem Teilnehmer des aktiven Telefongesprächs verbinden möchten.
- 3 Lassen Sie die Maustaste wieder los (Drag & Drop).
 - ✓ Die beiden Teilnehmer werden miteinander verbunden. Beide Leitungen werden frei.
 oder
- 1 Klicken Sie auf einer Leitungstaste auf ➞.
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf die angezeigte Leitung.
 - ✓ Die Teilnehmer werden miteinander verbunden und Ihre beiden Leitungen werden frei.

5.1.6 VERBINDEN OHNE RÜCKFRAGE (BLIND CALL TRANSFER)

Sie können ein Telefongespräch direkt weiterleiten, bevor die Verbindung aufgebaut wurde.

So verbinden Sie ein Gespräch ohne Rückfrage

Ein Anruf geht bei Ihnen ein.

- 1 Haben Sie eine Kurzwahltaste mit dem Zielteilnehmer belegt, zu dem Sie den Anruf weiterleiten möchten, ziehen Sie die

Leitungstaste des eingehenden Anrufs via Drag & Drop auf diese Kurzwahltaste.

oder

- 1 Ziehen Sie die Leitungstaste des eingehenden Anrufs via Drag & Drop auf einen Listeneintrag (Telefonbuch, Rufjournal, Voice Box oder Anrufaufzeichnungen), um diesen Anruf an den gewünschten Kontakt zu übergeben.

oder

- 1 Klicken Sie im Benachrichtigungs-Popup auf ➞.
- oder
- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Leitungstaste des eingehenden Anrufs, dann im Popup-Fenster auf ➞.
- 2 Geben Sie mit der Tastatur die gewünschte Rufnummer in das Eingabefeld im Popup-Fenster ein.
Sie können auch eine SIP-URI oder einen Namen eingeben und den gewünschten Kontakt aus der angezeigten Liste anwählen.
- 3 Klicken Sie erneut auf ➞ oder drücken Sie auf die Eingabetaste.
 - ✓ Der Anruf wird sofort zu dem entsprechenden Kontakt weitergeleitet.

oder

- 1 Klicken Sie im Anrufsteuerungsfenster mit der rechten Maustaste auf die Leitung des eingehenden Anrufs.
 - ✓ Es öffnet sich ein Kontextmenü.
- 2 Wählen Sie **Übergabe an Rufnummer/URI...**
- 3 Geben Sie die Rufnummer ein, zu der Sie den Anruf weiterleiten möchten.
- 4 Bestätigen Sie mit **Verbinden**.
 - ✓ Der Anruf wird weitergeleitet.



Wenn der weitergeleitete Anruf nicht angenommen wird, erfolgt kein automatischer Rückruf an Sie.

5.1.7 SPERREN VON LEITUNGEN (NACHBEARBEITUNGSZEIT)

Sie können eine Leitung gezielt für alle weiteren eingehenden Anrufe sperren, um z. B. nach einem Kundenanruf ausreichend Zeit zu haben, die Kundenanfrage zu bearbeiten. Ihr SwyxIt! ist dann für weitere eingehenden Anrufe besetzt. Möchten Sie für eine Leitung immer eine Nachbearbeitungszeit konfigurieren, so legen Sie dieses bei der Konfiguration der Leitung fest.



Auf einer gesperrten Leitung eingehende Anrufe werden gemäß der Umleitung bei Besetzt umgeleitet.

So sperren Sie eine Leitung nach jedem Gespräch

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Leitungstasten**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von....**

- 3 Aktivieren Sie die Option **Leitung nach Gespräch sperren**.
- 4 Legen Sie eine Zeitspanne (5 - 1800 Sekunden) fest.
- 5 Bestätigen Sie Ihre Eingaben durch Klicken auf **OK**.

Die Leitung wird nun nach jedem Gespräch für die angegebene Zeitspanne gesperrt.



Beginnen Sie auf einer gesperrten Leitung einen ausgehenden Anruf, so ist diese Leitung nach dem Auflegen wieder für eingehende Anrufe freigegeben.

So sperren Sie eine Leitung

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.

- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Leitung, die Sie sperren möchten.
 - ✓ Es öffnet sich das Kontextmenü.
- 3 Wählen Sie die Option **Leitung sperren**.
 - ✓ Sie können keinen Anruf auf der Leitung starten.

So geben Sie eine gesperrte Leitung frei

- 1 Klicken Sie während eines Anrufs auf der Leitungsanzeige auf , dann im Popup-Fenster auf . Oder
- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gesperrte Leitung.
 - ✓ Es öffnet sich das Kontextmenü.
- 3 Wählen Sie die Option **Leitung freigeben**.
 - ✓ Sie können auf der Leitung wie gewohnt einen Anruf starten.

5.1.8 VERWENDUNG EINER BESTIMMTEN LEITUNG

Für ausgehende Anrufe können Sie festlegen, welche Leitung verwendet werden soll. Wenn Sie beispielsweise zwei verschiedene Rufnummern haben (z. B. Ihre interne Rufnummer und eine Gruppenrufnummer) und diese über verschiedene Leitungen signalisieren, können Sie durch Auswahl einer Leitung für jeden Anruf die Rufnummer bestimmen, die signalisiert werden soll.

Dabei können Sie:

- nur für den nächsten Anruf eine Leitung auswählen, siehe 5.1.8.1 *Auswahl einer bestimmten Leitung für einen Anruf*, Seite 61.
- eine Standardleitung definieren, über die alle ausgehenden Anrufe getätigt werden, es sei denn, Sie haben explizit eine andere Leitung gewählt. Siehe auch 5.1.8.2 *Definition einer Standardleitung für ausgehende Anrufe*, Seite 61.

5.1.8.1 AUSWAHL EINER BESTIMMTEN LEITUNG FÜR EINEN ANRUF

Wenn Sie einen Anruf starten und keine Standardleitung definiert haben, wird der Anruf immer über die nächste freie Leitung gestartet. Wenn Sie jedoch einer Leitung eine bestimmte Rufnummer (z. B. eine Gruppenrufnummer) zugewiesen haben, können Sie für den nächsten Anruf eine bestimmte Leitung auswählen und somit dem Zielteilnehmer eine bestimmte Rufnummer signalisieren. Für Informationen zum Zuweisen einer Rufnummer zu einer Leitungstaste siehe 5.2.2 *Leitungstaste konfigurieren*, Seite 63.

So rufen Sie einen Teilnehmer von einer bestimmten Leitung aus an

- 1 Klicken Sie auf die Leitung, von der aus der Anruf ausgehen soll.
 - ✓ Die Leitung wird aktiviert (markiert in lila).
- 2 Geben Sie mit der Tastatur die Rufnummer oder den Namen in das Eingabefeld ein und klicken Sie auf .
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

5.1.8.2 DEFINITION EINER STANDARDLEITUNG FÜR AUSGEHENDE ANRUF

Sie können eine Standardleitung definieren. Diese wird für alle ausgehenden Anrufe verwendet, wenn Sie keine andere Leitung explizit für einen Anruf wählen. Dies ist insbesondere hilfreich, wenn Ihr SwyxIt! mit einer anderen Anwendung, wie beispielsweise einem Kunden-Datenbanksystem, gekoppelt ist (TAPI oder ClientSDK).

So definieren Sie eine Standardleitung

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Leitungstaste, von der standardmäßig alle Anrufe ausgehen sollen.

- 2 Wählen Sie im Kontextmenü die Option **Als Standardleitung verwenden**.
- ✓ Die Option **Als Standardleitung verwenden** ist im Kontextmenü nun mit einem Häkchen gekennzeichnet.
- Um die Definition einer Standardleitung zu entfernen, wiederholen Sie diesen Vorgang. Das Häkchen vor der Option **Als Standardleitung verwenden** wird entfernt.
- Wenn Sie eine andere Leitung als Standardleitung festlegen möchten, definieren Sie einfach diese als Standardleitung. Die Option **Als Standardleitung verwenden** wird dabei automatisch von der bisherigen Standardleitung entfernt.

Sie können die Standardleitung auch über die Konfiguration der Leitungstaste definieren. Siehe auch 5.2.2 *Leitungstaste konfigurieren*, Seite 63.

Verhalten der Standardleitung in Verbindung mit anderen Funktionen

Makeln

Wenn Sie einen Anruf auf einer Leitung haben, die nicht die Standardleitung ist, wird beim Makeln die Standardleitung aktiviert.

„Rückruf bei besetzt“

Für die Funktion „Rückruf bei besetzt“ wird immer dieselbe Leitung wie für den ursprünglichen Anruf verwendet, auch wenn eine andere Standardleitung definiert wurde.

CTI

Wenn Sie eine Standardleitung definiert haben, wirkt sich dies auch auf ein per CTI gesteuertes SwyxPhone aus.

für ein- und ausgehende Anrufe verwendet wird. Weiter können Sie eine Zeitspanne für jede Leitung festlegen, in der diese Leitung für weitere eingehende Anrufe gesperrt ist, siehe 5.1.7 *Sperren von Leitungen (Nachbearbeitungszeit)*, Seite 60.

Beispiel:

Sie ordnen Leitung 1 die Rufnummer „100“ zu, dann wird bei ausgehenden Telefongesprächen auf dieser Leitung die Nummer „100“ übertragen, d. h. der Angerufene sieht in seinem Telefondisplay die Rufnummer „100“. Werden Sie auf der „100“ angerufen, kommt bei Ihnen der Anruf auf Leitung 1 an.

So rufen Sie einen Teilnehmer von einer bestimmten Leitung aus an

So nehmen Sie ein Telefongespräch an

So lehnen Sie ein Telefongespräch ab

So wechseln Sie zwischen den Leitungen (Makeln)

So definieren Sie eine Standardleitung

So sperren Sie eine Leitung nach jedem Gespräch

So sperren Sie eine Leitung

So legen Sie die Eigenschaften einer Leitungstaste fest

5.2.1 LEITUNGSZUSTAND

Eine Leitung kann verschiedene Zustände annehmen. Abhängig vom Zustand können Sie bestimmte Funktionen aufrufen. Jeder Zustand wird auf der Standard-Bedienoberfläche durch eine animierte Grafik verdeutlicht.

Leitungszustand	animierte Grafik	Erläuterung
Frei		Kein Gespräch vorhanden.

5.2 FUNKTIONEN DER LEITUNGSTASTE

Die Leitungstasten repräsentieren die Leitungen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Sie können jeder Leitung eine Rufnummer zuordnen, die

Leitungszustand	animierte Grafik	Erläuterung
Hörer abgehoben, Wählton intern		Sie hören das Freizeichen oder den internen Wählton und können mit dem Wählen der Rufnummer beginnen.
Hörer abgehoben, Wählton unterbrochen		Haben Sie eine neue Sprachnachricht empfangen, so hören Sie einen unterbrochenen Wählton. Sie können trotzdem mit dem Wählen beginnen.
Hörer abgehoben, Wählton extern (Amt)		Sie haben bereits die Amtsholung gewählt und hören das Amt-Freizeichen. Sie können nun mit dem Wählen der öffentlichen Rufnummer beginnen.
Wählen, kein Wählton		Sie wählen gerade, haben schon einige Ziffern der Rufnummer eingegeben und hören daher keinen Wählton mehr.
Kommender Anruf		Sie werden angerufen. Der Anruf auf dieser Leitung wird durch Klingeln signalisiert.
Gehender Anruf (Klingeln)		Sie rufen einen Teilnehmer an. Dort ertönt das Klingelzeichen.
Gehender Anruf (Anklöpfen)		Der angerufene Teilnehmer telefoniert gerade. Ihr Anruf wird dort durch Anklöpfen signalisiert.
Gehender Anruf (Besetzt)		Der angerufene Anschluss ist besetzt oder der Teilnehmer nicht erreichbar.
Verbindung aktiv		Die Verbindung ist hergestellt. Sie können mit dem Teilnehmer sprechen.
Verbindung gehalten		Das Telefongespräch wird gehalten. Ihr Gesprächspartner hört eine Wartemusik.

Leitungszustand	animierte Grafik	Erläuterung
Verbinden ohne Rückfrage (Blind Call Transfer)		Ein Gespräch wird ohne Rückfrage weitergeleitet.
Konferenz		Sie nehmen an einer Konferenz aktiv teil, d. h. Sie können mit allen Gesprächspartnern sprechen.
Konferenz gehalten		Sie nehmen an einer Konferenz teil, haben diese aber vorübergehend verlassen (gehalten). Die anderen Konferenzteilnehmer kommunizieren weiter miteinander.
Beendet		Das Telefongespräch wurde von der Gegenseite beendet. Sie hören das Besetztzeichen.
Leitung gesperrt		Die Leitung ist während einer Nachbearbeitungszeit für eingehende Anrufe gesperrt.

5.2.2 LEITUNGSTASTE KONFIGURIEREN

Sie können die Beschriftung für jede Leitungstaste einzeln festlegen. Da Sie auch mehrere Rufnummern haben können, bestimmen Sie hier, welche Ihrer Rufnummern oder Benutzerkonten den Leitungen für ein- und ausgehende Anrufe zugeordnet sind.

Beispiel für kommende Anrufe (Sie werden angerufen):

Sie haben der Leitung 1 die Nummer 100 und Leitung 2 die Nummer 101 zugeordnet. Wählt nun ein Teilnehmer die Nummer 101, kommt das Gespräch bei Ihnen auf Leitung 2 an.

Beispiel für gehende Anrufe (Sie rufen an):

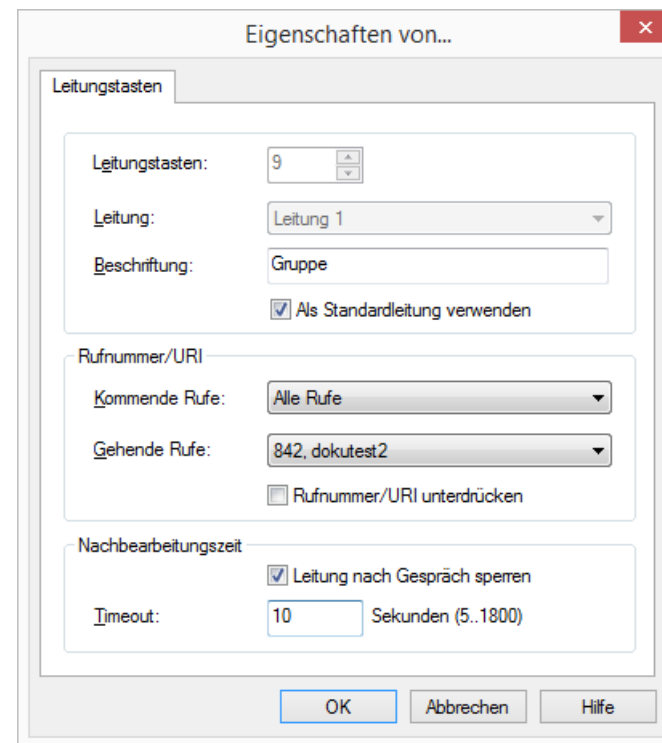
Sie haben der Leitung 2 die Nummer 101 zugeordnet. Wenn Sie nun einen Teilnehmer mit Leitung 2 anrufen, wird die Durchwahl 101 verwendet. Der angerufene Teilnehmer sieht in seinem Display, dass er von dem

Teilnehmer mit der Nummer 101 angerufen wird. Hat der Administrator für Sie eine Alternative Rufnummer konfiguriert, so können Sie diese hier auswählen. Sie wird gekennzeichnet mit dem Zusatz (Alternative Rufnummer).

Die Zuordnung von Benutzerkonten, z. B. wenn Sie bei mehreren Anbietern ein SIP-Konto haben, funktioniert ähnlich. Hier wird der Anruf über den Anbieter abgewickelt, dem der Leitung zugewiesen ist.

So legen Sie die Eigenschaften einer Leitungstaste fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Leitungstasten**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**



- 3 Geben Sie im Feld **Beschriftung** den Text ein, der auf der Leitungstaste angezeigt werden soll.
- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als Standardleitung verwenden**, wenn SwyxIt! diese Leitung für alle ausgehenden Anrufe verwenden soll, siehe 5.1.8.1 *Auswahl einer bestimmten Leitung für einen Anruf*, Seite 61.
- 5 Klicken Sie in der Dropdown-Liste **Kommende Rufe** auf die Nummer(n), die für diese Leitung verwendet werden soll.
 - Jede Durchwahl
Alle für Sie eingehenden Anrufe, ganz gleich für welche Rufnummer, werden auf dieser Leitung angezeigt. Gruppenrufe werden nicht angezeigt.
 - <Rufnummer> oder <SIP-Konto>
Auf dieser Leitung gehen nur Anrufe mit dieser Rufnummer oder für dieses Konto ein.
Beispiel: Sie haben für „Leitung 1“ die Durchwahl „Kommende

Rufe“ 100 konfiguriert. Wird nun die 100 angewählt, geht dieser Anruf auf „Leitung 1“ ein.

- Nur Gruppenrufe
Alle Gruppenrufe für die Gruppen, deren Mitglied Sie sind.
- Alle Anrufe
Alle Anrufe für Ihre Rufnummer(n) und alle Gruppenrufe für die Gruppen, deren Mitglied Sie sind.

6 Klicken Sie in der Dropdown-Liste **Gehende Rufe** auf die Rufnummer bzw. das SIP-Konto, welche(s) Sie für Anrufe von dieser Leitung aus verwenden möchten.

Diese Nummer

- wird in der Regel beim angerufenen Teilnehmer angezeigt und
- kann zur Abrechnung herangezogen werden.

Verfügen Sie nur über eine Rufnummer, dann wird diese Nummer automatisch auch für ausgehende Anrufe auf dieser Leitung verwendet.

7 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rufnummer/URI unterdrücken**, wenn bei gehenden Anrufen die Rufnummer immer unterdrückt werden soll.

8 Soll diese Leitung nach jedem Gespräch vorübergehend besetzt (gesperrt) sein, so aktivieren Sie die Option **Leitung nach Gespräch sperren**.

9 Legen Sie die Zeitspanne fest, für die diese Leitung im Anschluss an ein Gespräch gesperrt sein soll (Standardwert: 100 Sekunden).

10 Klicken Sie auf **OK**.



In den Benutzereinstellungen legen Sie die Anzahl der Leitungstasten fest. Dort können Sie auch alle Leitungstasten in einem Durchlauf konfigurieren, siehe **5.2.2 Leitungstaste konfigurieren**, Seite 63. Beachten Sie, dass Swyxt! momentan nur zwei Leitungstasten unterstützt.

6 UMLEITUNGEN

Swyxt! bietet verschiedene Möglichkeiten, Anrufe auf einfache Weise umzuleiten:

- an einen anderen Benutzer
- zur Voice Box
- an ein externes Gerät
- sofort oder verzögert
- „bei Besetzt“

Verschiedene Arten der Umleitung können gleichzeitig eingeschaltet sein. Die jeweils zutreffende Umleitung wird automatisch angewendet.

Bei der Umleitung an ein externes Gerät können Sie eine parallele Rufsignalisierung definieren.

Weiterhin können Sie mit dem Call Routing Manager umfangreiche Umleitungsregeln erstellen, die nur unter bestimmten Bedingungen verwendet werden. (z. B. bei einem Anruf zu einer bestimmten Zeit oder von einer bestimmten Rufnummer). Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/system_rules_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/system_rules_$).



Die Benutzung des Call Routing Managers und des Grafischen Skript Editors muss vom Administrator für Sie freigegeben werden.

[Sofortige Umleitung](#)

[Verzögerte Umleitung](#)

[Umleiten bei Besetzt](#)

[Mobile Erweiterungen](#)

6.1 SOFORTIGE UMLEITUNG

Die sofortige Umleitung wird für alle eingehenden Telefonanrufe direkt, d. h. ohne Verzögerung angewendet.

Die sofortige Umleitung können Sie aktivieren:

- über die Taste  auf der Swyxt! Oberfläche
- über die Umleitungskonfiguration, siehe *So leiten Sie alle Anrufe um (sofortige Rufumleitung)*, Seite 67



Ist die sofortige Umleitung aktiv, erscheint ein entsprechender Hinweis auf der Bedienoberfläche. Alle Anrufe werden entsprechend der konfigurierten Standard-Umleitung umgeleitet.

Je nach Konfiguration werden die Anrufe an Ihre Standard Voice Box oder eine angegebene Rufnummer umgeleitet.

Die sofortige Umleitung können Sie auch von einem anderen Telefonanschluss aus ändern, siehe *So ändern Sie die Einstellungen der sofortigen Umleitung per Fernabfrage*, Seite 82.

Ist die sofortige Umleitung nicht aktiviert, können Sie Anrufe auch verzögert weiterleiten, siehe *6.2 Verzögerte Umleitung*, Seite 69 oder im Falle, dass Sie bereits telefonieren, speziell umleiten, siehe *6.3 Umleiten bei Besetzt*, Seite 70.

6.1.1 UMLEITUNGSTASTE

Die Taste **Umleitung**  befindet sich unter den weiteren Anrufoptionen. Damit können Sie Ihre Standard-Umleitung aktivieren. Je nach Konfiguration werden die Anrufe an Ihre Standard Voice Box oder eine angegebene Rufnummer umgeleitet.

Wenn Sie eine sofortige Umleitung für Ihre Anrufe festgelegt haben,

erscheint die Taste **Umleitung** lila. Mit einem Klick auf  können Sie die sofortige Umleitung ausschalten.

So aktivieren Sie die sofortige Umleitung

Voraussetzung: Sie haben Ihre Standard-Umleitung konfiguriert.

- 1 Klicken Sie auf der SwyxIt! Bedienoberfläche auf  .
 - ✓ Alle eingehenden Anrufe werden sofort entsprechend Ihrer konfigurierten Standard-Umleitung umgeleitet.



Ist die sofortige Umleitung aktiv, erscheint ein entsprechender Hinweis auf der Bedienoberfläche.

Um Rufumleitung im Einzelnen zu konfigurieren, siehe *6.1.2 Standard-Umleitung und vorübergehende Umleitung*, Seite 67.

Sofortige Umleitung

Verzögerte Umleitung

Umleiten bei Besetzt

6.1.2 STANDARD-UMLEITUNG UND VORÜBERGEHENDE UMLEITUNG

Wenn Sie die sofortige Umleitung mit der Option **Alle Rufe sofort umleiten** aktiviert haben, können Sie außerdem definieren, ob Sie einmalig an einen anderen Teilnehmer umleiten möchten (vorübergehende Umleitung) oder Ihre Standard-Umleitung benutzen möchten:

- Standard-Umleitung
Die Einstellungen gelten immer dann, wenn Sie die Umleitung einschalten. Sie werden solange befolgt, bis Sie die Umleitung wieder ausschalten. Wenn Sie Ihre Anrufe das nächste Mal umleiten, können Sie auf diese Einstellungen zurückgreifen.
Die feste Umleitung schalten Sie mit einem Klick auf die Taste **Umleitung** ein. Die Einstellungen dafür legen Sie generell fest bei der Konfiguration unter **Standard-Umleitung (aktivierbar über die Umleitungstaste)**.

- vorübergehende Umleitung
Diese Umleitung schalten Sie gesondert ein und aus. Sie gilt nur bis Sie diese vorübergehende Umleitung wieder ausschalten. Beim nächsten Aktivieren der Umleitung wird automatisch wieder die Standard-Umleitung aktiviert.

Wenn Sie eine sofortige Umleitung für Ihre Anrufe festgelegt haben, wird das entsprechende Symbol auf der Bedienoberfläche aktiviert.

Ist Ihre Umleitung entsprechend konfiguriert, so können Sie die Parameter der sofortigen Umleitung auch per Fernabfrage verändern, siehe *7.5.1 Sofortige Umleitung per Fernabfrage ändern*, Seite 82.

Weiterhin können Sie die sofortige Rufumleitung an einen anderen Benutzer auch direkt von dessen Endgerät aus aktivieren.

Siehe auch *6.1.3 Sofortige Umleitung von einem anderen Endgerät aus ändern*, Seite 68.

So leiten Sie alle Anrufe um (sofortige Rufumleitung)

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf  .
oder

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.
oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + F**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.

Eigenschaften von Benutzer Dupont, Marie

Standard Voice Box	Standard-Fernabfrage	Mobile Erweiterungen
Sofortige Umleitung	Verzögerte Umleitung	Umleiten bei Besetzt

Konfiguration der sofortigen und sonstigen Umleitungen. Spezielle Rufweiterleitungen definieren Sie mit dem Call Routing Manager.

☒ Alle Rufe sofort umleiten

☒ Standardumleitung (aktivierbar über die Umleitungstaste)

Umleiten zu: 

☐ Standard Voice Box

☐ Vorübergehende Umleitung

Umleiten zu: 

☐ Standard Voice Box

OK Abbrechen Hilfe

- Klicken Sie auf die Registerkarte **Sofortige Umleitung**.
- Aktivieren Sie die Option **Alle Rufe sofort umleiten**, wenn Sie die eingestellte Umleitungsregel sofort aktivieren möchten (entspricht der aktivierten Taste **Umleitung** auf der Bedienoberfläche) oder lassen Sie das Kontrollkästchen **Alle Rufe sofort umleiten** deaktiviert, wenn Sie später durch Klicken der Weiterleitungstaste die eingestellte sofortige Umleitung aktivieren wollen.
- Schalten Sie **Standardumleitung (aktivierbar über die Umleitungstaste)** ein, um festzulegen, wohin die Anrufe umgeleitet werden, wenn Sie auf der Bedienoberfläche auf die Taste **Umleitung** klicken.

Sie können das Umleitungsziel

- direkt eingeben
oder
- aus dem Telefonbuch auswählen
oder

- die Standard Voice Box einschalten.

- Schalten Sie **Vorübergehende Umleitung** ein, um Anrufe umzuleiten, **ohne** die Einstellungen für die Taste **Umleitung** zu verändern.

Wenn Sie die Umleitung über die Bedienoberfläche später ausschalten, so wird die hier eingestellte Umleitung beim nächsten Einschalten über die Taste **Umleitung nicht** verwendet, sondern die Einstellung unter **Standardumleitung**.

Damit können Sie eine temporäre Umleitung benutzen, ohne Ihre Standardumleitung ändern und später wiederherstellen zu müssen.

- Klicken Sie auf **OK** oder wechseln Sie zu einer anderen Registerkarte um weitere Umleitungen zu konfigurieren.

Haben Sie auf Ihre Standard Voice Box umgeleitet, so werden die Einstellungen verwendet, die Sie auf der Registerkarte **Standard Voice Box** festlegen.

Die auf dieser Registerkarte festgelegten Parameter können Sie auch von einem anderen Telefonanschluss aus verändern.

Siehe auch 7.5 *Fernabfrage*, Seite 79.

6.1.3 SOFORTIGE UMLEITUNG VON EINEM ANDEREN ENDGERÄT AUS ÄNDERN

Sie können die sofortige Rufumleitung an einen anderen Benutzer auch direkt von dessen Endgerät aus aktivieren. Durch Eingabe eines Codes können Sie Ihre Anrufe an diesen Benutzer umleiten. Eine ggf. bereits bestehende sofortige Umleitung (z. B. an einen anderen Benutzer oder Ihre Voice Box) wird damit deaktiviert.

So aktivieren Sie die sofortige Umleitung an einen bestimmten Benutzer

Voraussetzung ist:

- eine eingerichtete Fernabfrage, siehe *So legen Sie die Parameter für die Standard-Fernabfrage fest*, Seite 79.

- Wählen Sie folgenden Code: nnn*ppp*8* (nnn = Ihre eigene Durchwahl, ppp = Ihre PIN für die Fernabfrage). Es ertönt ein

Signalton zur Bestätigung und die Verbindung wird sofort wieder beendet.

Anrufe an Ihre Rufnummern werden nun sofort an den Benutzer umgeleitet, an dessen Endgerät (SwyxIt! oder SwyxPhone) Sie diesen Code eingegeben haben.

Für eine Liste aller Codes zur Steuerung von Funktionen siehe *Anh. H: Funktionscodes*, Seite 209.

Verzögerte Umleitung

Umleiten bei Besetzt

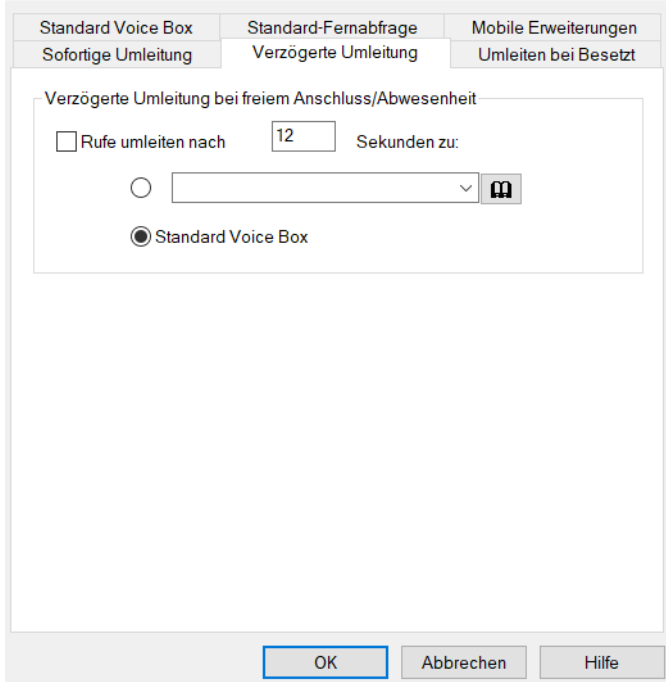
6.2 VERZÖGERTE UMLEITUNG

Mit Hilfe dieser Umleitung können Sie festlegen, ob Telefonanrufe weitergeleitet werden, wenn

- Sie das Telefon für eine bestimmte Zeit haben klingeln lassen oder
- Sie nicht an SwyxServer angemeldet sind.

So leiten Sie Anrufe um, die Sie nicht annehmen (verzögerte Rufumleitung)

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf  .
oder
- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + F**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.



- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Verzögerte Umleitung**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Rufe umleiten nach <Anzahl> Sekunden zu:**, um Anrufe umzuleiten, wenn Sie den eingehenden Anruf nicht innerhalb dieser Zeit annehmen. Diese Option wird verwendet, wenn
 - kommende Anrufe eine bestimmte Zeit an Ihrem Telefon signalisiert wurden und Sie den Anruf nicht angenommen haben oder
 - Sie nicht an SwyxServer angemeldet sind (z. B. weil Sie Ihren PC schon ausgeschaltet haben).
- 4 Stellen Sie außerdem eine Wartezeit ein.
Sollen Anrufe, die ohne Rückfrage an Sie weitergeleitet werden, nicht weiter umgeleitet werden, so stellen Sie für die verzögerte Umleitung eine Wartezeit von mehr als 20 Sekunden ein. Innerhalb dieser Zeit wird die „Übergabe ohne Rückfrage“ zum

Weiterleitenden zurückgegeben und dieser kann dann den Anrufer mit einem anderen Kollegen verbinden.

- 5 Geben Sie das Umleitungsziel ein. Sie können das Umleitungsziel
 - direkt eingeben
 - oder
 - aus dem Telefonbuch auswählen
 - oder
 - die Standard Voice Box einschalten.
- 6 Klicken Sie auf **OK** oder wechseln Sie zu einer anderen Registerkarte um weitere Umleitungen zu konfigurieren.

Haben Sie auf Ihre Standard Voice Box umgeleitet, so werden die Einstellungen verwendet, die Sie auf der Registerkarte **Standard Voice Box** festlegen.

Die beiden Arten der Umleitung (verzögert oder bei besetztem Anschluss) können gleichzeitig eingeschaltet sein. Bei einem Anruf erkennt Swyx! automatisch, ob die Leitung frei oder besetzt ist, und wendet die entsprechende Umleitung an.

Voraussetzung für die Umleitung bei Besetzt ist allerdings, dass die Funktion **Zweiteranruf unterbinden**  aktiviert ist bzw. alle Ihre Leitungen besetzt sind.

Sofortige Umleitung
Umleiten bei Besetzt

6.3 UMLEITEN BEI BESETZT

Mit Hilfe dieser Umleitung können Sie festlegen, ob Telefonanrufe weitergeleitet werden, wenn Ihr Anschluss besetzt ist (d. h. Sie gerade telefonieren). Voraussetzung für die Umleitung bei Besetzt ist allerdings,

dass die Funktion **Zweiteranruf unterbinden**  aktiviert ist bzw. alle Ihre Leitungen besetzt sind.

So leiten Sie Anrufe um, wenn Sie bereits telefonieren (Umleiten bei Besetzt)

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf  .
- oder

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.
- oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + F**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Umleiten bei Besetzt**.

Eigenschaften von Benutzer Dupont, Marie

Standard Voice Box	Standard-Fernabfrage	Mobile Erweiterungen
Sofortige Umleitung	Verzögerte Umleitung	Umleiten bei Besetzt

Sofortige Umleitung bei besetztem Anschluss

☐ Rufe bei Besetzt umleiten zu:

☐ 

☒ Standard Voice Box

OK Abbrechen Hilfe

- 3 Aktivieren Sie die Option **Rufe bei Besetzt umleiten zu**. Sie legen fest, wie ein Anruf behandelt werden soll, der nicht zu Ihnen

durchgestellt werden kann, weil Sie bereits telefonieren und keinen Zweitanruf zugelassen haben.

- 4 Geben Sie das Umleitungsziel ein. Sie können das Umleitungsziel
 - direkt eingeben
 - oder
 - aus dem Telefonbuch auswählen
 - oder
 - die Standard Voice Box einschalten.
- 5 Klicken Sie auf **OK** oder wechseln Sie zu einer anderen Registerkarte um weitere Umleitungen zu konfigurieren.

Haben Sie auf Ihre Standard Voice Box umgeleitet, so werden die Einstellungen verwendet, die Sie auf der Registerkarte **Standard Voice Box** festlegen.

Die beiden Arten der Umleitung (verzögert oder bei besetztem Anschluss) können gleichzeitig eingeschaltet sein. Bei einem Anruf erkennt SwyxIt! automatisch, ob die Leitung frei oder besetzt ist, und wendet die entsprechende Umleitung an.

Voraussetzung für die Umleitung bei Besetzt ist allerdings, dass die Funktion **Zweitanruf unterbinden**  aktiviert ist bzw. alle Ihre Leitungen besetzt sind.



Wird bei der Umleitung eine kostenpflichtige Verbindung aufgebaut, so fallen die entsprechenden Kosten bei Ihnen an.

Sofortige Umleitung

Verzögerte Umleitung

fon oder Mobiltelefon) signalisiert und können dort auch angenommen werden. Hier geben Sie die Telefonnummer eines beliebigen Gerätes an. Mit der parallelen Rufsignalisierung stehen keine weiteren SwyxWare Funktionen am Endgerät zur Verfügung. Wenn Sie weitere Telefonie-Funktionen nutzen möchten, können Sie die mobilen Erweiterungen direkt per DTMF verwenden.

So legen Sie fest, an welchen Rufnummern Anrufe parallel signalisiert werden sollen

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf  .
- oder

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.
- oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + F**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Mobile Erweiterungen**.

6.4 MOBILE ERWEITERUNGEN

Auf der Registerkarte **Mobile Erweiterungen** können Sie eine Rufsignalisierung auf einem externen Gerät festlegen.

Mit der **parallelen Rufsignalisierung** werden eingehende Anrufe zusätzlich an einem oder mehreren externen Geräten (z. B. ISDN-Tele-

Eigenschaften von Benutzer Dupont, Marie

Sofortige Umleitung	Verzögerte Umleitung	Umleiten bei Besetzt
Standard Voice Box	Standard-Fernabfrage	Mobile Erweiterungen

Hier können Sie festlegen, dass Rufe für die Geräte dieses Benutzers gleichzeitig an externe Rufnummern geleitet werden.

Parallelrufe

☒ Parallele Rufsignalisierung verwenden

Externe Nummer für Parallelruf:

OK Abbrechen Hilfe

- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Parallele Rufsignalisierung verwenden**, wenn Ihre eingehenden Anrufe noch an einem weiteren externen Gerät signalisiert werden sollen.
- 4 Geben Sie dann die externen Rufnummern im kanonischen Rufnummernformat ein. Wenn der Anruf an mehr als einem externen Gerät signalisiert werden soll, geben Sie die Nummern nacheinander mit einem Semikolon getrennt ein.



Wird bei der Umleitung eine kostenpflichtige Verbindung aufgebaut, so fallen die entsprechenden Kosten bei Ihnen an.

- 5 Klicken Sie auf **OK** oder wechseln Sie zu einer anderen Registerkarte um weitere Umleitungen zu konfigurieren.

7 VOICE BOX UND FERNABFRAGE

Dieses Kapitel beschreibt die Verwendung der Voice Box-Funktionen und die Fernabfrage.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

Im Vergleich zu einem herkömmlichen Anrufbeantworter bietet Ihnen die Voice Box-Funktionalität deutlich mehr Flexibilität und einen erweiterten Funktionsumfang:

- Einfaches Weiterleiten der E-Mail an andere Empfänger
- Zugriff über Ihr E-Mail-Postfach oder per Fernabfrage von Ihrem SwyxIt!, Ihrem SwyxPhone oder einem anderen Telefonanschluss

Die Fernabfrage ermöglicht Ihnen das Abhören der Sprachnachrichten von einem beliebigen Telefonanschluss aus. Bei einem Anruf an Ihre SwyxWare Rufnummer identifizieren Sie sich gegenüber SwyxWare mit Hilfe Ihrer PIN und können dann zuerst die neuen und anschließend alle vorhandenen Sprachnachrichten abhören, wiederholen und ggf. löschen. Außerdem können Sie das Ziel der sofortigen Rufumleitung ändern oder eine neue Ansage aufnehmen.

7.1 SPRACHNACHRICHTEN AUFZEICHNEN, ABHÖREN UND BEARBEITEN

Wenn ein Anrufer Sie nicht erreichen konnte, so kann er Ihnen eine Sprachnachricht hinterlassen. Sie können diese Sprachnachricht abhören, wenn Sie wieder am Platz sind oder von außerhalb mit Hilfe der Fernabfrage.

Eine für Sie vorliegende neue Sprachnachricht wird angezeigt durch

- die Anzahl der neuen Sprachnachrichten auf der Schaltfläche **Voice Box** auf der Benutzeroberfläche
- einen kurz unterbrochenen („stotternden“) Wählton
- bei entsprechender Konfiguration finden Sie die Sprachnachricht in Ihrem E-Mail-Eingang.

Sie können Ihre Sprachnachrichten auch per Fernabfrage von jedem beliebigen Telefonanschluss abhören. Dazu muss Ihre Standard Voice Box entsprechend konfiguriert werden, siehe *7.4 Konfiguration der Standard Voice Box*, Seite 77 und *7.5 Fernabfrage*, Seite 79.

Der Anrufer kann jederzeit die Ansage bzw. die Aufzeichnung einer Nachricht durch die Eingabe einer '0' abbrechen. In diesem Fall wird er dann zur Zentrale weitergeleitet.

Sprachnachrichten abspielen

Sprachnachricht-Optionen in Ihrem E-Mail-Programm

Aufgezeichnete Nachricht bearbeiten

Fernabfrage

Konfiguration der Standard Voice Box

7.1.1 SPRACHNACHRICHTEN ABSPIELEN

Wenn für Sie eine Sprachnachricht vorliegt, wird dies auf der Schaltfläche **Voice Box** angezeigt. Durch Klicken auf **Voice Box** wird die Liste **Persönlich** geöffnet und Sie können diese direkt in SwyxIt! abspielen.

So spielen Sie Ihre Sprachnachrichten ab

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Klicken Sie ggf. auf **Persönlich**.
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint. Nicht abgespielte Sprachnachrichten werden fett hervorgehoben.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Sprachnachricht wird abgespielt.



Wenn Sie auf  klicken, werden **alle** angezeigten Einträge gelöscht, auch noch nicht abgespielte Sprachnachrichten.

So spielen Sie Gruppen-Sprachnachrichten ab

- 1 Klicken Sie auf .
- ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte mit dem Name der Gruppe, aus der Sie Sprachnachrichten abhören möchten.
 - ✓ Die Liste der erhaltenen Nachrichten der gewählten Gruppe wird angezeigt. Nicht abgespielte Sprachnachrichten werden fett hervorgehoben.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Sprachnachricht wird abgespielt. In der Spalte **Abgespielt von** wird der Name des Gruppenmitglieds, welches die Sprachnachricht als erster abgespielt hat, angezeigt.

7.1.1.1 SPRACHNACHRICHT-OPTIONEN IN IHREM E-MAIL-PROGRAMM

Die per E-Mail zugestellte Sprachnachricht bietet Ihnen mehrere Optionen:

- Audiodatei mit der Nachricht als E-Mail-Anhang
- Starten des Voicemail-Players (bei entsprechender Konfiguration), siehe *12.2.9 Swyx Voicemail Player*, Seite 157



Der Swyx Voicemail Player wird im neuen Outlook nicht angezeigt. Sprachnachrichten müssen heruntergeladen und mit einem Audioprogramm angehört werden.

- direktes Starten eines Rückrufes aus der E-Mail
- direktes Senden einer E-Mail an den Anrufer (Dazu muss der Benutzername aufgelöst werden können.)
- Verknüpfung zum direkten Abhören der Sprachnachricht per Fernabfrage (wenn Sie beispielsweise per CTI arbeiten, und Ihr Computer keine Soundausgabe bietet).



Standardmäßig wird der Opus-Codec bei der Speicherung verwendet. Sprachnachrichten im Opus-Format können nicht mit dem Swyx Voicemail Player abgespielt werden. Sie müssen aus der E-Mail-Anwendung heruntergeladen und mit einem Audioprogramm angehört werden.

7.1.2 AUFGEZEICHNETE NACHRICHT BEARBEITEN

Nach Aufzeichnung der Sprachnachricht kann der Anrufer die Aufzeichnung überprüfen und gegebenenfalls erneut aufsprechen. Das Menü hierzu wird im Anschluss an die Aufzeichnung eingespielt.

Die Aufzeichnung einer Sprachnachricht wird beendet

- mit dem Auflegen des Anrufers (Hier bestehen keine weiteren Bearbeitungsmöglichkeiten, die Sprachnachricht wird direkt zugestellt.)
- nach Ablauf der maximalen Aufnahmezeit
- nach einer Sprechpause von fünf Sekunden
- nach Eingabe von '#'.

Dabei stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

DTMF-Eingabe	Erläuterung
0	Abbrechen der Sprachnachricht und Weiterleiten an die Zentrale
1	Speichern und Versenden der aufgezeichneten Nachricht
2	Abhören der aufgezeichneten Nachricht
3	Erneutes Aufnehmen einer Sprachnachricht. Die vorhergehende Nachricht wird gelöscht.
*	Starten der Fernabfrage, sofern diese konfiguriert ist.

Die Auswahl der Menüpunkte erfolgt über DTMF-Töne, die der Anrufer mit seinem Telefon eingibt.

7.2 SPRACHNACHRICHT-TRANSKRIPTION

Die Funktion **Sprachnachricht-Transkription** ermöglicht in Swyxt! die Umwandlung eingehender Sprachnachrichten in Text. Mit den entsprechenden Lizenz und Konfiguration können Sie die Textversion erhalten einer Sprachnachricht in Ihrer Voice Box oder in der Voicemail einsehen.

Vorhandene Transkriptionen werden durch  angezeigt.



Wenn der Anrufer keine Nachricht einspricht oder das System den Text nicht erkennen kann, wird die Transkription als fehlgeschlagen angezeigt



In einer Transkription haben Sie die folgenden Optionen:

- den Text kopieren
- eine E-Mail an den Gesprächspartner versenden
- eine hinterlassene Rufnummer wählen.

So zeigen Sie die Transkription einer Sprachnachricht an

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht abspielen möchten.
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Transkription der Sprachnachricht wird angezeigt.



Wenn eine Sprachnachricht eingeht, wird die benutzte Sprache erkannt und entsprechend transkribiert. Die Nachricht wird nicht übersetzt.

So kopieren Sie der Text einer Transkription

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht abspielen möchten.
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Transkription der Sprachnachricht wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf .
 - ✓ Der Text wird in der Zwischenablage kopiert und kann in einer anderen Anwendung benutzt werden.

So wählen Sie eine Rufnummer aus einer Transkription

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht abspielen möchten.
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Transkription der Sprachnachricht wird angezeigt.
 - ✓ Hat der Anrufer in der Sprachnachricht eine Rufnummer hinterlassen, wird diese im Text hervorgehoben.
- 4 Klicken Sie auf die Rufnummer, um sie anzuwählen.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

Mit einem Klicken auf  **Anrufen** können Sie den Anrufer zurückrufen.

So senden Sie eine E-Mail aus einer Transkription

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. die Registerkarte mit dem Namen der Gruppe, in der Sie die Nachricht abspielen möchten.
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Sprachnachrichten erscheint.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die gewünschte Sprachnachricht und klicken Sie bei **Aktion** auf .
 - ✓ Die Transkription der Sprachnachricht wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf  **E-Mail**.
 - ✓ Ihre Standardanwendung für E-Mail öffnet sich und Sie können die E-Mail verfassen.

7.3 DER ANSAGEN-ASSISTENT

Mit dem Ansagen-Assistenten können Sie Ihre Namensansage und die Begrüßungsansage für die Voice Box aufsprechen. Der Ansagen-Assistent wird nach dem erstmaligen Anmelden an SwyxServer automatisch gestartet, und Sie können die Namensansage und die Begrüßungsansage für die Voice Box aufsprechen. Diese Ansagen können auch zu einem späteren Zeitpunkt aufgesprochen werden.

Begrüßungsansage für die Voice Box

Die Begrüßungsansage für die Voice Box wird abgespielt, wenn ein Anrufer an die Voice Box weitergeleitet wurde. Die Begrüßungsansage können Sie nur bei erstmaligem Starten mithilfe des Ansagen-Assistenten aufsprechen. Wenn Sie die Begrüßungsansage ändern möchten, ist dies nur über die Voice Box-Konfiguration möglich, siehe *7.4 Konfiguration der Standard Voice Box*, Seite 77.

Namensansage für die Voice Box

Um anderen internen Teilnehmern außer der Rufnummer auch Ihren Namen vorzuspielen, empfiehlt es sich, eine Datei mit der Bezeichnung „name.wav“ aufzunehmen. Diese wird in der Datenbank auf SwyxServer abgespeichert. Wenn Sie die Namensansage zu einem späteren Zeitpunkt ändern möchten, rufen Sie den Ansagen-Assistenten erneut auf.

So sprechen Sie Ihren Namen und die Begrüßungsansage für die Voice Box auf

- 1 Doppelklicken Sie im Tray (Taskleiste) auf .
 - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste oben neben dem Enreach-Logo.
 - ✓ Das allgemeine Kontextmenü öffnet sich.
- 3 Wählen Sie **Einstellungen | Ansagen-Assistent**.
 - ✓ Der Ansagen-Assistent öffnet sich.
- 4 Klicken Sie auf **Weiter >**.

5 Eigener Name

Sprechen Sie Ihren Namen auf.

- Zum Aufnehmen einer neuen Ansage klicken Sie auf .

Es erscheint das Fenster **Aufnahme starten**.

Klicken Sie auf **Start**, um mit der Aufzeichnung Ihres Namens zu beginnen.

- Beenden Sie die Aufnahme durch Klicken auf .
- Durch Klicken auf  können Sie die ausgewählte Datei löschen,
- durch Klicken auf  können Sie die ausgewählte Datei abhören.

6 Klicken Sie auf Weiter >.**7 Sprechen Sie Ihre Begrüßungsansage auf.**

Diese Funktion steht nur im Ansagen-Assistenten zur Verfügung.

Wenn Sie die Begrüßungsansage ändern möchten, ist dies nur über die Voice Box-Konfiguration möglich.

Sie können diese Ansage auch zu einem späteren Zeitpunkt aufsprechen. In diesem Fall überspringen Sie diese Aufnahme mit **Weiter >**.

8 Klicken Sie auf Fertig stellen.

- ✓ Auf SwyxServer existiert nun eine Datei mit der Bezeichnung „name.wav“, die es SwyxWare ermöglicht einer internen Rufnummer auch eine entsprechende Ansage zuzuordnen und, bei einer Fernabfrage, diese dem Anrufer vorzuspielen.

- die Möglichkeit, überhaupt eine Nachricht zu hinterlassen
- die Länge der aufgezeichneten Nachrichten
- die E-Mail-Adresse, an die die Sprachnachricht gesendet wird
- Nutzung der Fernabfrage

Mit der Fernabfrage können Sie z. B. von einem anderen Anschluss aus Ihre Sprachnachrichten abhören oder Ihre sofortige Umleitung verändern.

Weitergehende Rufbehandlungen können Sie mit Hilfe des Call Routing Managers gestalten. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_rules_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_rules_$).

So konfigurieren Sie Ihre Standard Voice Box

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.

oder

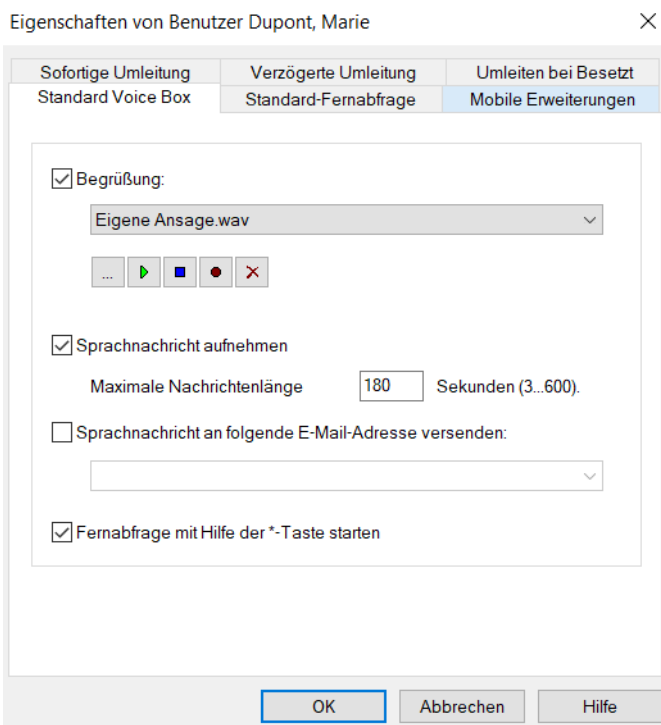
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + F**.
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Öffnen Sie die Registerkarte **Standard Voice Box**.

7.4 KONFIGURATION DER STANDARD VOICE BOX

Um Sprachnachrichten zu empfangen, sollten Sie zunächst Ihre Standard Voice Box konfigurieren. In der Regel geschieht dies direkt nach der Installation von SwyxIt! über den Ansagen-Assistenten. Sie können die Standard Voice Box jedoch jederzeit in der Umleitungskonfiguration ändern, siehe *So konfigurieren Sie Ihre Standard Voice Box*, Seite 77.

Sie können folgende Optionen festlegen:

- die Begrüßungsansage, die ein Anrufer hört



- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Begrüßung**, um den Begrüßungstext festzulegen.
Bei der Installation hat der Ansagen-Assistent Sie bereits aufgefordert, die Begrüßungsansage für die Voice Box aufzusprechen - diese können Sie hier ändern.
- 4 Definieren Sie die vorzuspielende Ansage.
Sie haben mehrere Möglichkeiten:
 - Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Datei aus.
 - Durchsuchen Sie Ihre Festplatte durch Klicken auf  .
Sie können sich bei der Suche ebenfalls für eine Datei im MP3-Format entscheiden. Die MP3-Datei wird nach der Auswahl automatisch in das unterstützte WAV-Format konvertiert und in Ihrem persönlichen Verzeichnis auf SwyxServer abgelegt. Die konvertierten Dateien stehen somit für die spätere Nutzung zur Verfügung. Während des Konvertierungsprozesses öffnet sich der

Info-Dialog „Bitte warten Sie, die Datei wird ins WAV-Format konvertiert“.

- Klicken Sie auf  , um die ausgewählte Datei anzuhören.
Klicken Sie auf  , um das Abspielen zu stoppen.
- Zum Aufnehmen einer neuen Ansage klicken Sie auf  : Sie werden dann aufgefordert, einen Dateinamen einzugeben. Es erscheint das Fenster **Aufnahme beginnen**. Klicken Sie auf **Start**, um mit der Aufzeichnung Ihrer Ansage zu beginnen. Beenden Sie die Aufnahme durch Klicken auf  .
- Durch Klicken auf  können Sie die ausgewählte Datei löschen.



Die WAV-Dateien, die vom Administrator allen Benutzern zur Verfügung gestellt werden, haben den Zusatz „(Vorlage)“ im Dateinamen. Diese Vorlagen können nicht gelöscht werden.

- 5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sprachnachricht aufzeichnen**, wenn Sie Anrufern die Möglichkeit bieten möchten, Sprachnachrichten aufzuzeichnen.
- 6 Stellen Sie unter **Maximale Nachrichtenlänge** die maximale Aufnahmedauer für eine Sprachnachricht ein, damit die Dateien, in denen die Nachrichten abgelegt werden, nicht zu groß werden.



Bitte bedenken Sie, dass sich eine Begrenzung der Nachrichtenlänge empfiehlt, da eine Sprachnachricht pro Aufzeichnungssekunde je nach Komprimierung einen Speicherplatz von 2 bis 16 KB benötigt (einer Ansage von 14 Sekunden entsprechen z. B. 28 bis 224 KB, einer Ansage von 1:21 Minuten bis zu 1,2 MB).

- 7 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sprachnachricht an folgende E-Mail-Adresse versenden** und geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, wenn empfangene Sprachnachrichten auch per E-Mail zugestellt werden sollen. Sie können auch mehrere E-Mail-Adressen angeben. Diese müssen durch ein Semikolon getrennt sein.
 - ✓ Jede aufgezeichnete Sprachnachricht finden Sie dann in Ihrem E-Mail-Client (z. B. Outlook) als Anlage einer E-Mail.

- 8 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fernabfrage mit Hilfe der *-Taste starten**, um von einem anderen Anschluss aus Ihre Sprachnachrichten abzuhören oder um Ihre sofortige Umleitung aus der Ferne verändern zu können.

7.5 FERNABFRAGE

Die Fernabfrage ermöglicht Ihnen das Abhören der Sprachnachrichten von einem beliebigen Telefonanschluss aus. Bei einem Anruf an Ihre SwyxWare Rufnummer identifizieren Sie sich gegenüber SwyxWare mit Hilfe Ihrer PIN und können dann zuerst die neuen und anschließend alle vorhandenen Sprachnachrichten abhören, wiederholen und ggf. löschen. Außerdem können Sie das Ziel der sofortigen Rufumleitung ändern oder eine neue Ansage aufnehmen.

Um in die Fernabfrage zu gelangen, müssen Sie Ihre Umleitung so konfiguriert haben, dass Sie zur Voice Box (sofort oder verzögert) weitergeleitet werden. Dann können Sie während der Voice Box-Ansage mithilfe der Sternchentaste (*) in Ihr Fernabfragemenü wechseln, wenn diese Option entsprechend konfiguriert ist, siehe *7.4 Konfiguration der Standard Voice Box*, Seite 77.



Die Anzahl der Sprachnachrichten, die zur Fernabfrage bereit gestellt werden, ist auf die aktuellsten hundert Sprachnachrichten begrenzt.

Es wird unterschieden zwischen

- der Standard-Fernabfrage
Diese Fernabfrage ist die für einen Benutzer definierte Standard-Fernabfrage. Sie bietet die hier beschriebenen Funktionen.
- einer speziellen Fernabfrage
Diese Fernabfrage können Sie im Call Routing Manager speziell festlegen, wenn Sie von Ihrem Administrator die entsprechenden Berechtigungen erhalten haben. Damit können Sie z. B. mit einem besonderen Kennwort ein anderes Fernabfragemenü nutzen. Die Standard-Fernabfrage wird dabei nicht verändert. Siehe auch

[help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_$).

Die PIN (Persönliche Identifikationsnummer) erhalten Sie von Ihrem Administrator. Sie können diese aber auch selbst konfigurieren.

So legen Sie die Parameter für die Standard-Fernabfrage fest

Legen Sie zuerst die Standard Voice Box fest und aktivieren Sie dabei die Option **Fernabfrage mit Hilfe der *-Taste starten**, siehe *7.4 Konfiguration der Standard Voice Box*, Seite 77.

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + F**.
 - ✓ Es erscheint ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wechseln Sie zur Registerkarte **Standard-Fernabfrage**.

Eigenschaften von Benutzer Dupont, Marie

Sofortige Umleitung	Verzögerte Umleitung	Umleiten bei Besetzt
Standard Voice Box	Standard-Fernabfrage	Mobile Erweiterungen

Konfiguration der Fernabfrage.

☒ PIN abfragen

PIN:

PIN bestätigen:

OK Abbrechen Hilfe

- 3 Legen Sie hier die PIN fest, mit der Sie sich später bei der Fernabfrage identifizieren. Wählen Sie eine mindestens fünfstellige, nichttriviale Ziffernfolge.
- 4 Geben Sie die PIN im Feld **PIN bestätigen** erneut ein.
- 5 Bestätigen Sie Ihre Eingaben durch Klicken auf **OK**.
 - ✓ Mit Hilfe Ihrer Angaben ist es nun für SwyxServer möglich, bei einer Fernabfrage den Mailserver abzufragen und Ihnen die Sprachnachrichten zur Verfügung zu stellen.

So konfigurieren Sie die Umleitung für die Fernabfrage

Um Sprachnachrichten aus der Ferne abzuhören, müssen Sie Ihre Umleitung so einrichten, dass Sie durch einen Anruf in das Menü der Fernabfrage gelangen:

- Haben Sie keine weiteren Call Routing Manager Regeln aktiviert, richten Sie die **Verzögerte Umleitung** so ein, dass ein Anruf an die

Standard Voice Box umgeleitet wird. Während der Begrüßungsansage gelangen Sie dann mit Hilfe der *-Taste in das Menü der Fernabfrage.

- Haben Sie Call Routing Manager Regeln aktiviert, achten Sie darauf, dass Ihnen dort die Möglichkeit zur Fernabfrage gegeben wird. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_$).



Haben Sie keine Call Routing Manager Regeln aktiviert und ändern Sie dann die sofortige Rufumleitung (z. B. statt zur Standard Voice Box zu einer anderen Rufnummer), so haben Sie anschließend keine Möglichkeit mehr zur Fernabfrage zu gelangen.

So fragen Sie Ihre Sprachnachrichten aus der Ferne ab

Voraussetzung ist:

- eine eingerichtete Fernabfrage, siehe *So legen Sie die Parameter für die Standard-Fernabfrage fest*, Seite 79, und
- die entsprechend konfigurierte Umleitung, siehe *So konfigurieren Sie die Umleitung für die Fernabfrage*, Seite 80.

Damit ein eingehender Anruf von Ihrer Standard Voice Box angenommen werden kann und Ihnen damit auch die Möglichkeit der Fernabfrage zur Verfügung steht, müssen Sie Ihre Umleitung entsprechend konfigurieren, d.h. ein eingehender Anruf muss zur Standard Voice Box gelangen und darf nicht weitergeleitet werden, siehe *6 Umleitungen*, Seite 66.

- 1 Wählen Sie Ihre SwyxWare Rufnummer.
 - ✓ Der Anruf wird angenommen und Sie hören die Begrüßungsansage Ihrer Voice Box.
- 2 Während der Begrüßungsansage drücken Sie die *-Taste.
 - ✓ Sie hören die Begrüßungsansage der Fernabfrage und werden aufgefordert Ihre PIN einzugeben.



Haben Sie keine Call Routing Manager Regeln aktiviert und ändern Sie dann die sofortige Rufumleitung (z. B. statt zur Standard Voice Box zu einer anderen Rufnummer), so haben Sie anschließend keine Möglichkeit mehr zur Fernabfrage zu gelangen.

3 Geben Sie Ihre PIN ein und beenden Sie die Eingabe mit der # -Taste.

4 Liegen neue Sprachnachrichten vor, so wird zuerst deren Anzahl ausgegeben.

Anschließend werden Ihnen alle neuen Sprachnachrichten vorgespielt, wobei mit der zuletzt aufgenommen begonnen wird. Für jede Sprachnachricht werden dabei zuerst die Absenderinformationen ausgegeben:

- Empfangsdatum
- Uhrzeit
- Rufnummer des Anrufers (falls vorhanden)
- Name des Anrufers (falls bei internen Anrufen ein WAV-Datei des Anrufers zur Verfügung steht; siehe *So sprechen Sie Ihren Namen und die Begrüßungsansage für die Voice Box auf*, Seite 76)

und anschließend

- die aufgezeichnete Sprachnachricht.

Mit Hilfe der *-Taste können Sie die aktuelle Ansage (Absenderinformation oder aufgezeichnete Sprachnachricht) überspringen.

Während der Ausgabe einer Sprachnachricht stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Taste	Auswirkung
0	Verbindet mit dem Anrufer (wenn möglich)
1	Zurück zum Anfang der Sprachnachricht
3	Weiter zum Ende der Sprachnachricht
4	Springt 10 Sekunden zurück
5	Stopp/Start der Ausgabe
6	Springt 10 Sekunden vorwärts
7	Wechselt zur vorherigen Sprachnachricht
8	Wechselt zur nächsten Sprachnachricht
9	Hauptmenü
*	Wechselt zur nächsten Information (Datum, Uhrzeit, Nummer, Sprachnachricht-Inhalt)

Taste	Auswirkung
#	Hilfe

Liegen keine neuen Sprachnachrichten für Sie vor, so befinden Sie sich im Hauptmenü. Hier können Sie sowohl alle vorhandenen Sprachnachrichten abhören als auch Ihre sofortige Umleitung konfigurieren, siehe *So ändern Sie die Einstellungen der sofortigen Umleitung per Fernabfrage*, Seite 82.

5 Nach jeder abgehörten Sprachnachricht stehen Ihnen die folgenden Optionen zur Verfügung:

Taste	Auswirkung
0	Verbindet mit dem Anrufer (wenn möglich)
1	Wiederholt die aktuelle Sprachnachricht
3	Löscht die aktuelle Sprachnachricht, Bestätigung mit *
4	Per Sprachnachricht antworten (nur intern möglich)
5	Alle Sprachnachrichten als angehört markieren
6	Weiterleiten an interne Nummer
7	Wechselt zur vorherigen Sprachnachricht
8	Wechselt zur nächsten Sprachnachricht
9	Hauptmenü
#	Hilfe

Im Anschluss an das Abspielen der neuen Sprachnachrichten erfolgt die Ausgabe des Hauptmenüs. Es stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Taste	Auswirkung
0	Ende der Fernabfrage (=Auflegen)
1	Abfrage aller Sprachnachrichten (neueste zuerst)
4	Konfiguration der sofortigen Umleitung

Taste	Auswirkung
5	Notiz aufzeichnen
6	Voice Box-Ansage ändern
7	Löscht alle Sprachnachrichten, Bestätigung mit *
#	Hilfe

6 Beenden Sie die Fernabfrage durch Auflegen.



Beenden Sie die Fernabfrage im Hauptmenü mit '0', so können noch weitere Aktionen des Call Routing Manager angewandt werden. Siehe [help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_actions_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CRM_actions_$).

7.5.1 SOFORTIGE UMLEITUNG PER FERNABFRAGE ÄNDERN

Über das Menü der Fernabfrage können Sie auch die Einstellungen der sofortigen Rufumleitung verändern. Sie können wählen zwischen

- einer sofortigen Umleitung zu einer Rufnummer,
- einer sofortigen Umleitung zur Standard Voice Box oder
- dem Ausschalten der sofortigen Umleitung.

So ändern Sie die Einstellungen der sofortigen Umleitung per Fernabfrage

Voraussetzung ist:

- eine eingerichtete Fernabfrage, siehe *So legen Sie die Parameter für die Standard-Fernabfrage fest*, Seite 79 und
- die entsprechend konfigurierte Umleitung, siehe *So konfigurieren Sie die Umleitung für die Fernabfrage*, Seite 80.

- 1 Wählen Sie Ihre SwyxWare Rufnummer.
Der Anruf wird angenommen und Sie hören die Begrüßungsansage Ihrer Voice Box.
- 2 Während der Begrüßungsansage drücken Sie die *-Taste.

Sie hören die Begrüßungsansage der Fernabfrage und werden aufgefordert Ihre PIN einzugeben.

- 3 Geben Sie Ihre PIN ein und beenden Sie die Eingabe mit der #-Taste.



Die Aufforderung zur Eingabe der PIN unterbleibt, wenn Sie von Ihrer eigenen Durchwahl aus anrufen.

- 4 Liegen neue Sprachnachrichten vor, so wird Ihnen die Möglichkeit gegeben diese abzuhören.
- 5 Um die sofortige Rufumleitung zu ändern, geben Sie bitte eine '9' ein, um in das Hauptmenü zu gelangen.
Im Hauptmenü stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Taste	Auswirkung
1	Abfrage aller Sprachnachrichten (neueste zuerst)
4	Konfiguration der sofortigen Umleitung
5	Notiz aufzeichnen
6	Voice Box-Ansage ändern
7	Löscht alle Sprachnachrichten, Bestätigung mit *
#	Hilfe
0	Ende der Fernabfrage (= Auflegen)

- 6 Um die sofortige Umleitung zu ändern, drücken Sie die '4'.
Es wird der aktuelle Status der sofortigen Umleitung ausgegeben. Anschließend haben Sie folgende Möglichkeiten Ihre sofortige Umleitung zu ändern:

Taste	Auswirkung
1	Umleitung zu gespeicherten Nr. einschalten Die sofortige Umleitung zur gespeicherten Zielrufnummer wird aktiviert. Ist keine Zielrufnummer gespeichert, so werden Sie aufgefordert eine Rufnummer einzugeben.
2	Umleitung zur Voice Box einschalten Die Umleitung zu Ihrer Standard Voice Box wird aktiviert.

Taste	Auswirkung
3	Umleitung ausschalten Die sofortige Umleitung wird ausgeschaltet. Beachten Sie bitte, dass in diesem Fall weitere Regeln des Call Routing Managers angewendet werden können.
4	Neues Umleitungsziel festlegen Hier können Sie eine neue Zielrufnummer eingeben und mit # beenden. Anschließend wird die sofortige Umleitung zu dieser Nummer aktiviert.
5	Aktueller Status der Rufumleitung Der aktuelle Status der sofortigen Umleitung wird ausgegeben.
6	Voice Box-Ansage ändern
9	Hauptmenü Die Fernkonfiguration der sofortigen Umleitung wird beendet und Sie kehren zum Hauptmenü zurück.
0	Umleitung zur aktuellen Rufnummer (nur möglich bei Rufnummerübermittlung)
#	Hilfe

8 SWYXIT! - FUNKTIONEN IM DETAIL

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Beschreibungen zu allen Swyxit! Telefonie-Funktionen.

8.1 ÜBERSICHT ÜBER DIE FUNKTIONEN VON SWYXIT!

In der folgenden Auflistung finden Sie eine kurze Funktionsübersicht und detaillierte Beschreibungen der Menüs und aller Funktionen.

Funktion	Erläuterung
Anrufbeantworter/ Voice Box	Sprachnachrichten können für Sie aufgezeichnet werden, siehe 7.1 <i>Sprachnachrichten aufzeichnen, abhören und bearbeiten</i> , Seite 73. Diese können von Ihnen später direkt oder per Fernabfrage abgehört werden, siehe 7.5 <i>Fernabfrage</i> , Seite 79.
Audio-Konfiguration	Swyxit! bietet Ihnen diverse Optionen zur Lautstärke-regulierung, siehe 8.2 <i>Lautsprecher und Mikrofon</i> , Seite 86, sowie zur Verwendung von Endge-räten wie Hand- und Headsets, siehe 8.3 <i>Audio-Modi</i> , Seite 88.
Bearbeiten der Rufnum-mer beim Eingeben	Sie können die Telefonnummer vor dem Wählen bearbeiten, siehe 4.2 <i>Wie rufe ich einen Teilnehmer an?</i> , Seite 50.
Bedienen eines Telefons vom PC aus (CTI/CTI+)	Swyxit! kann ein Telefon bedienen, d. h. Sie nutzen die Funktionalität von Swyxit! und sprechen über ein Telefon. Ist Ihr PC ausgeschaltet, so stehen Ihnen weiterhin alle Funktionen des Telefons zur Verfügung, siehe 14 <i>Steuerung von Telefonen vom PC aus mit SwyxCTI und SwyxCTI+</i> , Seite 169.

Funktion	Erläuterung
Call Routing Manager Grafischer Skript Editor	Swyxit! stellt Ihnen mit diesen beiden Komponenten eine komplexe Rufbehandlung zur Verfügung. Siehe auch help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/de-DE/ .
Collaboration	Über die Collaboration-Funktionen können Sie Ihrem Gesprächspartner während eines Telefonats die Anzeige Ihres Bildschirminhaltes und ggf. auch den Zugriff auf Ihren Computer ermöglichen, siehe 8.11 <i>Collaboration per Mausclick</i> , Seite 105.
Fax versenden	Sie können aus Swyxit! über das Menü Funktionen bequem mit einem Mausklick ein Fax versenden. Damit wird SwyxFax Client gestartet und der Dialog zum Senden eines Kurzfaxes geöffnet. Siehe auch help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/send_fax_\$.
Fernabfrage	Sie können Ihre Sprachnachrichten auch von einem anderen Telefon aus abhören, siehe 7.5 <i>Fernabfrage</i> , Seite 79.
Gruppenruf	Mehrere Teilnehmer können zu einer Gruppe zusam-mengefasst und per Gruppenruf erreicht werden, siehe 1.2 <i>Gruppe</i> , Seite 10. Eingehende Gruppenrufe werden allen Mitgliedern angezeigt und können von jedem Mitglied angenom-men werden, siehe 4.3 <i>Wie nehme ich ein Telefonge-spräch an?</i> , Seite 51.
Integration in Outlook bzw. Lotus/IBM/HCL Notes	Swyxit! bietet Ihnen eine umfangreiche Integration in Outlook bzw. Lotus/IBM/HCL Notes, sodass Sie z. B. Kontakte oder Kalenderinformationen nutzen können, siehe 12 <i>Microsoft Outlook - Telefonieren mit Swyxit!</i> , Seite 150 bzw. 15 <i>Lotus/IBM/HCL Notes - Telefo-nieren mit Swyxit!</i> , Seite 188.
Konferenz	Mittels der Konferenz lassen sich Gespräche mit mehreren Teilnehmern gleichzeitig führen, siehe 8.16 <i>Konferenz</i> , Seite 113.

Funktion	Erläuterung
Kurzwahltasten	Frei konfigurierbare Kurzwahltasten erlauben die schnelle Anwahl häufig kontaktierte Kommunikationspartner, siehe <i>8.9 Kurzwahltastaste und Statussignalisierung</i> , Seite 96.
Lautsprecher und Mikrofon	Swyxt! bietet Ihnen diverse Optionen zur Lautstärke-regulierung, siehe <i>8.2 Lautsprecher und Mikrofon</i> , Seite 86.
Leitungstasten	Die Leitungstasten symbolisieren die virtuellen Leitungen – Sie können mit einem Mausklick zwischen den einzelnen Leitungen, d. h. Teilnehmern, wechseln, Teilnehmer verbinden usw. Sie können jeder Leitungstaste verschiedene Rufnummern sowie eine Nachbearbeitungszeit zuweisen, siehe <i>5.2 Funktionen der Leitungstaste</i> , Seite 62.
Makeln	Das Makeln erlaubt den Wechsel zwischen verschiedenen Gesprächsteilnehmern, siehe <i>5.1.4 Wechseln zwischen Leitungen</i> , Seite 58.
Mitschneiden	Sie können Gespräche aufzeichnen und die Aufzeichnung zu einem späteren Zeitpunkt abhören und gegebenenfalls als E-Mail versenden, siehe <i>8.12 Mitschneiden</i> , Seite 107.
Nachwahlziffern	Nachwahlziffern werden nach der eigentlichen Rufnummer per DTMF übertragen, nachdem eine Verbindung zustande gekommen ist. Damit können Sie beispielsweise bestimmte Skriptbefehle per DTMF steuern.
Projektkennziffer	Wird vor der Rufnummer eine Projektkennziffer (z. B. Buchungsnummer, Kostenstelle) eingegeben, so kann das folgende Gespräch vom Administrator einem Projekt zugeordnet werden, siehe <i>8.13 Projektkennziffer</i> , Seite 110.
Rückfrage/Halten	Sie können während eines Gesprächs einen weiteren Teilnehmer anrufen, wobei die erste Verbindung bestehen bleibt, siehe <i>5.1.3 Halten</i> , Seite 57.

Funktion	Erläuterung
Rückruf	Der Rückrufwunsch ermöglicht es Ihnen, einem nicht erreichten internen Teilnehmer zu signalisieren: „Bitte zurückrufen!“, siehe <i>8.14 Rückruf</i> , Seite 110.
Rufaufschaltung	Die Rufaufschaltung erlaubt das Aufschalten auf ein Gespräch eines anderen Benutzers, siehe <i>8.17 Rufaufschaltung</i> , Seite 116.
Rufjournal	Das Rufjournal bietet Ihnen eine Übersicht über Ihre Anrufe und Rückrufwünsche, siehe <i>8.7 Rufjournal</i> , Seite 92.
Rufnummer unterdrücken	Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann auf Wunsch unterdrückt werden. Der angerufene Teilnehmer kann somit nicht erkennen, von wem der eingehende Anruf stammt, siehe <i>8.5 Rufnummer unterdrücken</i> , Seite 91.
Rufsignalisierung und Rufübernahme	Mit der Rufsignalisierung kann anderen Teilnehmern mitgeteilt werden, dass ein Anruf für Sie eingeht. Einen signalisierten Anruf können Sie übernehmen, siehe <i>8.10 Anrufsignalisierung und Übernahme</i> , Seite 104 und <i>4.3 Wie nehme ich ein Telefongespräch an?</i> , Seite 51.
Rufumleitung	Mit Hilfe der Umleitung an eine andere Rufnummer (oder Voice Box) können Sie festlegen, ob und wohin eingehende Anrufe umgeleitet werden. Die Umleitung kann für alle Anrufe sofort oder verzögert eingestellt werden. Für den Fall, dass Sie bereits telefonieren, kann die „Umleitung bei Besetzt“ eingerichtet werden. Neben der Umleitung zu einer bestimmten Rufnummer können Sie auch zur Standard Voice Box umleiten, siehe <i>6 Umleitungen</i> , Seite 66. Die sofortige Umleitung kann auch aus der Ferne konfiguriert werden, siehe <i>7.5.1 Sofortige Umleitung per Fernabfrage ändern</i> , Seite 82.
Rufumleitung aus der Ferne	Sie können die sofortige Umleitung auch aus der Ferne innerhalb der Fernabfrage verändern, siehe <i>7.5.1 Sofortige Umleitung per Fernabfrage ändern</i> , Seite 82.

Funktion	Erläuterung
Sprachnachricht-Transkription	Diese Funktion ermöglicht die Umwandlung eingehender Sprachnachrichten in Text. Mit den entsprechenden Lizenz und Konfiguration kann der Benutzer die Textversion der Sprachnachrichten in seiner Swyxt! Voice Box oder in der Voicemail einsehen.
Statusinformation	Über die Statusinformation kann der aktuelle Status Ihres Swyxt!, das Benutzerbild, das Sie momentan ausgewählt haben, sowie Ihr Statustext anderen Teilnehmern signalisiert werden, siehe 8.9.2 <i>Statussignalisierung</i> , Seite 100 und 8.9.3 <i>Erweiterte Statusinformationen (Rich Presence)</i> , Seite 101.
Suchfunktion im Eingabefeld	In Swyxt! haben Sie die Möglichkeit, den Namen eines Teilnehmers, den Sie anrufen möchten, direkt im Eingabefeld einzugeben. Mit der Eingabe wird eine Suchfunktion gestartet, die nun versucht, die Rufnummer aufzulösen, siehe 8.6 <i>Suchfunktion im Eingabefeld</i> , Seite 91.
Swyx Meeting	Mit Swyx Meeting starten Sie Ihr Online-Meeting direkt aus dem Browser heraus, ohne zusätzliche Software herunterladen zu müssen. Weitere Informationen zu Swyx Meeting entnehmen Sie help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/de-DE/ .
Swyx Messenger	Mit dem Swyx Messenger steht Ihnen eine neue, umfangreiche Instant Messaging-Funktion in Swyxt! zur Verfügung. Sie können sich via Textnachrichten mit Ihren Kontakten in Einzel- und Gruppen-Chats unterhalten. Siehe 9 <i>Swyx Messenger</i> , Seite 119.
Swyx VisualContacts	Mit Swyx VisualContacts greifen Sie auf Kontaktdaten aus verschiedenen Datenbeständen zu, siehe 13.3 <i>Swyx VisualContacts</i> , Seite 163.
Swyx Connector für DATEV	Diese Option ermöglicht den Kontakt- und Anruftdaten-Austausch mit DATEV. Die DATEV Kontakte können via Swyxt! angerufen werden, siehe 13.4 <i>Wie benutze ich Swyx Connector für DATEV</i> , Seite 166.

Funktion	Erläuterung
Telefonbücher	Sie können Rufnummern im Telefonbuch speichern und direkt daraus wählen. Dabei können Sie ein Persönliches Telefonbuch für Ihre eigenen Telefonnummern und ein zentrales Globales Telefonbuch mit Telefonnummern, die allen Benutzern zur Verfügung stehen, verwenden.
Übergabe/Vermitteln	Sie können ein Gespräch an einen anderen Teilnehmer übergeben, siehe 5.1.5 <i>Verbinden</i> , Seite 58.
Verbinden ohne Rückfrage	Sie können Anrufe auch ohne Rückfrage weiterleiten, siehe 4.8 <i>Wie übergebe ich ein Gespräch ohne Rückfrage?</i> , Seite 54.
Wählen aus jeder Anwendung heraus	Sie können aus jeder Microsoft Windows-Anwendung direkt wählen, siehe 8.15 <i>Wählen aus jeder Anwendung heraus</i> , Seite 112.
Wahlwiederholung	Über die Wahlwiederholung können Sie die zuletzt gewählten Rufnummern erneut wählen, siehe 8.8 <i>Wahlwiederholung</i> , Seite 95.
Zweitanruf unterbinden	Sie können z. B. während eines Telefonats weitere Anrufe unterbinden. Diese werden dann direkt zur Standard Voice Box umgeleitet, siehe 8.4 <i>Zweitanruf unterbinden</i> , Seite 90.

8.2 LAUTSPRECHER UND MIKROFON

Sie können das Mikrofon ein- und ausschalten und die Lautstärke regulieren.

Beachten Sie bitte die Hinweise zu den Funktionen der jeweiligen Geräte in *Anh. E: Endgeräte*, Seite 197.

8.2.1 LAUTSTÄRKE REGULIEREN

Über den Lautstärkeregler auf der Bedienoberfläche können Sie die Lautstärke auf einfache Weise regeln. Die prozentuale Anzeige der

Lautstärke wird angezeigt, wenn Sie mit dem Mauszeiger einen Moment auf der Minus- bzw. Plustaste verweilen.

Wenn keine Verbindung aufgebaut ist, stellen Sie mit dem Lautstärkeregler die Ausgabe des Standard-Audiomodus ein, siehe *Standard-Audiomodus*, Seite 89.

Sie können die Lautstärke ebenso während eines Gesprächs oder während des Klingelns regulieren. In diesem Fall wird die Lautstärke des zur Zeit genutzten Audio-Modus verändert, siehe *8.3 Audio-Modi*, Seite 88.

Alle Änderungen werden gespeichert und innerhalb der Einstellungen des Audio-Modus übernommen.

So regulieren Sie die Lautstärke

Sie haben mehrere Möglichkeiten:

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs in der Anrufsteuerung auf .
- 2 Benutzen Sie den Schieberegler oder klicken Sie auf  (leiser) bzw.  (lauter), um die Lautstärke zu regulieren.
oder
- 1 Doppelklicken Sie außerhalb eines Anrufs im Tray (Taskleiste) auf .
- ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Sie können die Lautstärke des Lautsprechers durch Verschieben des Reglers verändern.

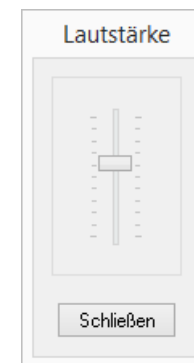


✓ Die Änderung ist sofort wirksam.

oder

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile des Anrufsteuerungsfensters.
✓ Das Kontextmenü erscheint.

- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen | Lautstärke regulieren....**
✓ Es erscheint das Fenster **Lautstärke**.



- 3 Sie können die Lautstärke des Lautsprechers durch Verschieben des Reglers verändern.
✓ Die Änderung ist sofort wirksam.
- 4 Klicken Sie auf **Schließen**, um das Fenster zu schließen.

So schalten Sie den Ton aus

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs in der Anrufsteuerung auf .
- 2 Benutzen Sie den Schieberegler um die Lautstärke zu reduzieren.
oder
- 2 Klicken Sie auf .
- ✓ Der Ton wird ausgeschaltet.
- oder
- 1 Doppelklicken Sie außerhalb eines Anrufs im Tray (Taskleiste) auf .
- ✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
- 2 Sie können die Lautstärke des Lautsprechers durch Verschieben des Reglers verändern.
✓ Die Änderung ist sofort wirksam.

So schalten Sie den Ton an

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs in der Anrufsteuerung auf  .
 - 2 Klicken Sie auf  .
✓ Der Ton wird wieder aktiviert.
- oder
- 2 Benutzen Sie den Schieberegler oder klicken Sie auf  (leiser) bzw.  (lauter), um die Lautstärke zu regulieren.
- oder
- 1 Doppelklicken Sie außerhalb eines Anrufs im Tray (Taskleiste) auf  .
✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.
 - 2 Sie können die Lautstärke des Lautsprechers durch Verschieben des Reglers verändern.



8.2.2 MIKROFON AUSSCHALTEN

Ist das Mikrofon ausgeschaltet (erkennbar am durchgestrichenen Mikrofon-Symbol auf der Anrufsteuerung), kann Ihr Gesprächspartner Sie nicht mehr hören.



So schalten Sie das Mikrofon aus

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs in der Anrufsteuerung auf  .
✓ Das Symbol ändert sich und das Mikrofon wird ausgeschaltet.

- 2 Klicken Sie auf das durchgestrichene Mikrofon-Symbol  , um das Mikrofon wieder zu aktivieren.

oder

- 1 Doppelklicken Sie außerhalb eines Anrufs im Tray (Taskleiste) auf  .
✓ Das Anrufsteuerungsfenster öffnet sich.

- 2 Klicken Sie im Anrufsteuerungsfenster auf  .
✓ Das Symbol ändert sich und das Mikrofon wird ausgeschaltet.

- 3 Klicken Sie auf das durchgestrichene Mikrofon-Symbol  , um das Mikrofon wieder zu aktivieren.

oder

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile des Anrufsteuerungsfensters.
✓ Das Kontextmenü erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen | Mikrofon ausschalten**.
✓ Ein Haken neben der Einstellung zeigt an, dass das Mikrofon ausgeschaltet ist.
- 3 Klicken Sie erneut auf die Einstellung, um das Mikrofon zu aktivieren.

8.3 AUDIO-MODI

In verschiedenen Telefonie-Situationen (Freisprechen, mit dem Headset telefonieren usw.) werden entsprechende Einstellungen genutzt. Diese Einstellungen bestimmen, wie die angeschlossenen Audio-Geräte verwendet werden. Eine Kombination optimaler Einstellungen, die für eine Telefonie-Situation benutzt wird, heißt Audio-Modus.

Angeschlossene Geräte werden in der Regel automatisch erkannt und konfiguriert. Sie wählen nur den gewünschten Audio-Modus und Swyxt! benutzt automatisch die richtigen Geräte mit den optimalen Einstellungen.

Sie können die automatisch vorgenommene Konfiguration den eigenen Vorstellungen anpassen. Jedem Audio-Modus weisen Sie installierte Audio-Geräte zu und wählen eine gewünschte Lautstärke und Mikrofonempfindlichkeit.

Je nachdem, ob Sie frei sprechen oder mit einem Handset oder Headset telefonieren möchten, können Sie einen Anruf im gewünschten Audio-Modus einleiten oder annehmen. Sie können auch während eines Telefongesprächs den Audio-Modus wechseln.

Wenn ein Audio-Gerät über mehrere Vorrichtungen für Sprachein- und -ausgabe verfügt (z. B. Hörer- und Gehäuselautsprecher beim Handset), kann es verschiedenen Audio-Modi (z. B. "Handset" und "Freisprechen") zugewiesen werden.



Falls keine Audio-Geräte installiert sind, die einem Audio-Modus zugewiesen werden können, ist dieser Modus nicht verfügbar. Der Audio-Modus ist in der Auswahl ausgegraut.

Audio-Modus "Handset"

In diesem Audio-Modus werden der Hörerlautsprecher und das Hörmikrofon des Handsets verwendet, das diesem Audio-Modus zugewiesen wurde.



Audio-Modus "Headset"

In diesem Audio-Modus werden die Kopfhörer und das Mikrofon des Headsets verwendet, das diesem Audio-Modus zugewiesen wurde.



Audio-Modus "Freisprechen"

In diesem Audio-Modus werden der Gehäuselautsprecher und das Raummikrofon der Freisprecheinrichtung verwendet, die diesem Audio-Modus zugewiesen wurden. Beim "Freisprechen" wird die Sprachein- und -ausgabe für alle Personen zugänglich, die sich in der Nähe der Freisprecheinrichtung befinden.



Option "Lauthören"

Bei Verwendung des Audio-Modus "Handset" oder "Headset" erfolgt die Sprachausgabe über Hörerlautsprecher oder Kopfhörer. Damit weitere Personen dem Telefonat zuhören können, kann parallel zu den genannten Audio-Modi "Lauthören" aktiviert werden. Die Sprachausgabe wird dann über einen zusätzlichen Lautsprecher wiedergegeben.



Um die Option **Lauthören** zu aktivieren oder zu deaktivieren, können Sie auf die entsprechende Funktionstaste im Leitungsbereich klicken.

Konfiguration

Sie können die Konfiguration der Audio-Modi und der Option **Lauthören** schnell aufrufen, indem Sie auf das entsprechenden Symbol klicken oder die **Audioeinstellungen** öffnen. Siehe *So legen Sie Einstellungen zur Verwendung der Audio-Geräte fest*, Seite 142.

Standard-Audiomodus



Ein Audio-Modus, das außerhalb eines Anrufs gewählt wird, ist automatisch als Standard gesetzt.

Durch Setzen eines gewünschten Audio-Modus auf Standard können Sie bestimmen, welcher Audio-Modus für Telefonie-Funktionen verwendet wird, die Sie über Swyxt! Oberfläche aufrufen.

Sobald Sie die Gabelfunktion (Abheben, Auflegen) an einem Audio-Gerät betätigen, schaltet Swyxt! auf den entsprechenden Modus um (unabhängig vom Standard-Audiomodus).

Nachdem ein Telefongespräch, das nicht im Standard-Audiomodus geführt wurde, beendet ist, schaltet Swyxt! automatisch auf den Standard-Audiomodus um.

So stellen Sie einen Audio-Modus als Standard ein

- 1 Klicken Sie außerhalb eines Anrufs neben  auf den angezeigten Audio-Modus.
- 2 Wählen Sie im Popup-Fenster den gewünschten Audio-Modus aus.
 - ✓ Der gewählte Audio-Modus wird als Standard verwendet.
 oder

- 1 Klicken Sie neben  auf den angezeigten Audio-Modus.
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Audioeinstellungen**.
 - ✓ Die Seite **Eigenschaften von...** erscheint.
- 3 Klicken Sie im Bereich **Endgeräte** auf die Zeile des gewünschten Audio-Modus (Handset, Headset oder Freisprechen).
- 4 Klicken Sie auf **Als Standard**.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Der gewählte Audio-Modus wird als Standard verwendet.

Siehe auch *So legen Sie Einstellungen zur Verwendung der Audio-Geräte fest*, Seite 142.

8.3.1 ANRUF IN VERSCHIEDENEN AUDIO-MODI DURCHFÜHREN

Unabhängig vom Standard-Audiomodus, können Sie ein Telefonat in jedem gewünschten Audio-Modus einleiten oder annehmen. Sie können auch während eines Telefonats zwischen den Audio-Modi umschalten.

So leiten Sie einen Anruf in einem gewünschten Audio-Modus ein

- 1 Klicken Sie neben  auf den angezeigten Audio-Modus.
- 2 Wählen Sie im Popup-Fenster den gewünschten Audio-Modus aus.

- 3 Geben Sie über die Tastatur die Rufnummer in das Eingabefeld ein und drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf  .
 - ✓ Die Verbindung wird aufgebaut, der Lautsprecher und das Mikrofon, die dem Audio-Modus zugewiesen sind, werden aktiv.

So nehmen Sie einen Anruf in einem gewünschten Audio-Modus an

Sie werden angerufen.

- 1 Um den Anruf anzunehmen, klicken Sie neben  auf den angezeigten Audio-Modus.
- 2 Wählen Sie im Popup-Fenster den gewünschten Audio-Modus aus.
 - ✓ Die Verbindung wird aufgebaut, der Lautsprecher und das Mikrofon, die dem Audio-Modus zugewiesen sind, werden aktiv.

So schalten Sie zwischen Audio-Modi um

Sie führen ein Telefongespräch (z. B. im Audio-Modus "Headset")

- 1 Klicken Sie neben  auf den angezeigten Audio-Modus.
- 2 Wählen Sie im Popup-Fenster den gewünschten Audio-Modus aus, um das Telefonat mit einem anderen Audio-Gerät (bzw. anderem Audio-Modus) fortzusetzen.
 - ✓ Der Lautsprecher und das Mikrofon, die dem Audio-Modus zugewiesen sind, werden aktiv.

8.4 ZWEITANRUF UNTERBINDEN

Wenn Sie bereits telefonieren, werden weitere Anrufe normalerweise mit einem Anklopfen signalisiert. Schalten Sie **Zweitanruf unterbinden** ein, um die Signalisierung weiterer Anrufe zu verhindern.

Ist diese Funktion eingeschaltet (erkennbar an der aktivierten Taste), hört der Anrufer das Besetztzeichen oder wird umgeleitet, sofern eine Umleitung bei Besetzt festgelegt wurde, siehe *6 Umleitungen*, Seite 66.

So verhindern Sie einen Zweitanruf

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Zweitanrufe werden nicht signalisiert.

Klicken Sie auf  , um Zweitanrufe wieder zuzulassen.

8.5 RUFNUMMER UNTERDRÜCKEN

Wenn Sie einen Teilnehmer anrufen, wird dort Ihre Rufnummer angezeigt (sofern die angerufene Gegenstelle dies unterstützt). Ist die Rufnummernunterdrückung eingeschaltet (erkennbar an der aktivierten Taste), wird dem Angerufenen keine Rufnummer übermittelt.

So verhindern Sie, dass Ihre Rufnummer übermittelt wird

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Ihre Rufnummer wird bei ausgehenden Anrufen unterdrückt.
Klicken Sie erneut auf diese Schaltfläche, um Ihre Rufnummer wieder zu übermitteln.
oder
- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Leitungstaste.
✓ Das Kontextmenü erscheint.
- 2 Wählen Sie im Kontextmenü **Eigenschaften**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**
- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rufnummer/URI unterdrücken**.
✓ Ihre Rufnummer wird bei ausgehenden Anrufen unterdrückt.

Rufen Sie diese Funktion erneut auf, um Ihre Rufnummer wieder zu übermitteln.



Die Rufnummernunterdrückung bei externen Anrufen muss auch von Ihrem ISDN-Anschluss unterstützt werden, andernfalls wird nur die Anzeige Ihrer Durchwahl unterdrückt.

8.6 SUCHFUNKTION IM EINGABEFELD

In Swyxt! haben Sie die Möglichkeit, den Namen eines Teilnehmers, den Sie anrufen möchten, direkt im Eingabefeld einzugeben. Mit der Eingabe wird eine Suchfunktion gestartet, die nun versucht, die Rufnummer aufzulösen. Die Suchfunktion sucht:

- in den Outlook- bzw. Lotus/IBM/HCL Notes-Kontakten
- im Persönlichen Telefonbuch
- im Globalen Telefonbuch.

Die Ergebnisse werden in einer Auswahlliste angeboten. Von dort aus können Sie dann bequem wählen.

Bei bestimmten Zeichen wird die Suchfunktion nicht gestartet, um die Eingabe einer direkt zu wählenden Rufnummer oder einer SIP-URI zu ermöglichen. Wenn die eingegebene Zeichenfolge mit einer Ziffer oder den Zeichen *#(beginnt, wird die Zeichenfolge als Rufnummer interpretiert. Enthält die Zeichenfolge ein @ oder beginnt sie mit „sip:“, wird sie als SIP-URI interpretiert. In allen anderen Fällen wird die Zeichenfolge als Name interpretiert und die Suchfunktion wird gestartet.

So starten Sie die Suchfunktion

- 1 Bringen Sie Swyxt! ggf. in den Vordergrund, sodass das Fenster aktiv ist.
- 2 Geben Sie über die Tastatur den Namen oder einen Teil des Namens ein.
✓ Die Ergebnisse werden in einer Auswahlliste angeboten. Dort sehen Sie auch den Status des jeweiligen Benutzers. Einträge mit Statusinformationen werden vor Einträgen ohne Status gelistet.
- 3 Klicken auf einen Eintrag.
✓ Der Anruf wird aufgebaut.

Sie können über die Pfeiltasten auf der Tastatur den gewünschten Eintrag erst auswählen und über die Eingabetaste den Wählvorgang starten.

Über das Löschsymbol  können Sie das Feld leeren und somit die Suchfunktion abbrechen.

8.7 RUFJOURNAL

Das Rufjournal bietet eine Übersicht über Ihre Anrufe. Das Rufjournal können Sie über die Taste **Rufjournal** öffnen.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

Die Anrufe werden auf folgenden Registerkarten aufgeführt:

- **Alle:** alle Anrufe.
- **Verpasst:** eingehende Anrufe, die nicht angenommen wurden.
- **Eingehend:** alle ankommenden Anrufe.
- **Ausgehend:** alle Anrufe, die von Ihnen getätigt wurde.
- **Meine Rückrufwünsche:** ausgehende Anrufe, die vom anderen Teilnehmer nicht angenommen wurden und für die Sie einen Rückrufwunsch hinterlegt haben.

Rufjournal

Suche

Alle Verpasst Eingehend Ausgehend Meine Rückrufwünsche

Name	Num...	Datum / Uhrzeit	Dauer	Aktion
✓ Dupont, Marie	288	Mi. 02.07.2025 15:48	00:00	☎ ✉ ⌚
📞 Dupont, Marie	288	Mi. 02.07.2025 14:56	00:00	☎ ✉ ⌚
➦ Rossi, Mario	289	Mi. 02.07.2025 14:41	00:00	☎ ✉ ⌚
➦ Dupont, Marie	288	Mi. 02.07.2025 14:40	00:22	☎ ✉ ⌚
✓ Dupont, Marie	288	Mi. 02.07.2025 13:34	01:26	☎ ✉ ⌚

Zu den im Rufjournal aufgeführten Anrufen werden wichtige Informationen direkt in den Listen dargestellt und es stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Behandlung der Anrufe zur Verfügung. So können Sie beispielsweise direkt aus den Listen einen Teilnehmer anrufen, eine E-Mail senden oder die Rufnummer in Ihr Telefonbuch aufnehmen.

Informationen zu den Anrufen

Verpasste Anrufe

Rückrufwünsche

Rufjournal konfigurieren

Informationen zu den Anrufen

Im Rufjournal werden weitere Informationen zu den Anrufen aufgeführt:



Je nach Größe des Fensters wird eventuell eine Kategorie ausgeblendet.

Dies wird durch das Symbol  angezeigt. Ändern Sie die Fenstergröße, um sie anzuzeigen.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Name des Anrufers
Nummer	Rufnummer des Anrufers
Datum/Uhrzeit	Zeitpunkt des Anrufes
Verbunden mit	Hier können Sie erkennen, wer den Anruf für Sie angenommen hat.
Anruf für	Hier können Sie erkennen, welche Rufnummer der Anrufer ursprünglich gewählt hat, ob also der Anruf z. B. an Sie weitergeleitet wurde
Status	Nur bei eingehenden Anrufen (Eingehend, Verpasst oder Alle). Hier sehen Sie beispielsweise, ob ein Anruf angenommen oder weitergeleitet wurde. Siehe Status der Anrufe .
Dauer	Hier wird die Dauer des Gesprächs angegeben.
Aktion	Optionen, um auf den Anruf zu reagieren:  Sie können den Anrufer zurückrufen.  Sie können dem Anrufer eine E-Mail schicken.  Sie können Informationen zu dem Anruf an DATEV schicken, siehe 13.4.2 Anruferdaten an DATEV Telefonie weiterleiten, Seite 167.



Die Größe des Fensters können Sie einfach durch Ziehen ändern.

[Rufjournal](#)

[Status der Anrufe](#)

[Rufjournal konfigurieren](#)

Status der Anrufe

Im Rufjournal können Sie den Status aller eingehenden Anrufe sehen.

Symbol	Erläuterung
	Eingehender Anruf (angenommen)
	Ausgehender Anruf
	Eingehender Anruf (umgeleitet zur Voice Box)
	Verpasster Anruf
	Eingehender Anruf (umgeleitet)
	Der Anrufer hat einen Rückrufwunsch geäußert.

[Rufjournal](#)

[Informationen zu den Anrufen](#)

[Alle Anrufe](#)

[Verpasste Anrufe](#)

[Rufjournal konfigurieren](#)

Rufjournaleinträge sortieren

Sie haben die Möglichkeit, die Einträge des Rufjournals auf- bzw. absteigend nach Informationen zu den Anrufen zu sortieren.

So sortieren Sie die Einträge des Rufjournals

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Das Rufjournal erscheint.
- 2 Wählen Sie ggf. eine Registerkarte (**Alle**, **Verpasst**, **Eingehend**, **Ausgehend** oder **Meine Rückrufwünsche**).
 - ✓ Die Anrufe werden aufgelistet.
- 3 Klicken Sie neben der Kategorie (**Name**, **Nummer**, **Datum/Uhrzeit**, **Verbunden mit**, **Anruf für**, **Dauer**), nach der sortiert werden soll, auf .
 - ✓ Das Symbol ändert sich und die Einträge werden entsprechend sortiert:
 -  : die Einträge werden aufsteigend sortiert.
 -  : die Einträge werden absteigend sortiert.
- 4 Klicken Sie auf das angezeigte Symbol, um die Sortierreihenfolge zu ändern ( oder ) bzw. die Sortierung aufzuheben ().

8.7.1 ALLE ANRUFEN

Die Registerkarte **Alle** bietet Ihnen eine Übersicht über alle eingehenden und ausgehenden Anrufe. Sie enthält jedoch nicht Ihre Rückrufwünsche. Sie können im Suchfeld einen Namen oder eine Nummer eingeben, um die Einträge zu filtern.

8.7.2 VERPASSTE ANRUFEN

Verpasste Anrufe sind ankommende Anrufe, die nicht direkt von Ihnen angenommen wurden. Dazu zählen auch Anrufe, die weitergeleitet wurden (z. B. an Ihre Voice Box oder einen anderen Teilnehmer) oder die im Rahmen einer Rufsignalisierung von einem anderen Teilnehmer übernommen wurden. Diese Anrufe werden im Rufjournal auf den Registerkarten **Verpasst** und unter **Alle** vermerkt.

Haben Sie einen Anruf nicht angenommen, wird dies signalisiert durch:

- ein Symbol in der Taskleiste und im Windows-Infobereich 
- eine Anzeige auf der Benutzeroberfläche - neben der Funktionstaste **Rufjournal** auf der Menüleiste erscheint die Anzahl der nicht angenommenen Anrufe



- 1 Klicken Sie auf die Funktionstaste **Rufjournal** und wählen Sie die Registerkarte **Verpasst**, um die Liste der entgangenen Anrufe anzuzeigen. Alle neuen entgangenen Anrufe werden in der Liste fett markiert dargestellt.

Nach dem Wechsel von der Liste **Verpasst** wird die Markierung der neuen verpassten Anrufe entfernt und die Anzeige auf der Bedienoberfläche zurückgesetzt. Die Anrufe werden weiterhin in der Anrufliste aufgeführt. Rückrufwünsche bleiben so lange in der Liste bestehen, bis sie beantwortet oder als nicht erforderlich gekennzeichnet wurden.

8.7.3 RÜCKRUFWÜNSCHE

Über die Rückruffunktion können Sie einen Rückrufwunsch bei einem anderen Teilnehmer hinterlegen. Diese Rückrufwünsche werden in der Registerkarte **Meine Rückrufwünsche** gespeichert.

Rufjournal					
Suche					
Alle	Verpasst	Eingehend	Ausgehend	Meine Rückrufwünsche	
Name	Num...	Datum / Uhrzeit	Dauer	Aktion	
 Rossi, Mario	289	Mi. 02.07.2025 14:42	00:00		 

Hat ein anderer Teilnehmer bei Ihnen einen Rückrufwunsch hinterlegt, wird dies im Rufjournal unter **Alle** und **Verpasst** angezeigt. Ein roter

Kreis auf der Funktionstaste **Rufjournal** und der Liste **Verpasst** zeigt an, dass Sie einen Rückrufwunsch haben.

Für weitere Informationen zu Rückrufwünschen siehe **8.14 Rückruf**, Seite 110.

8.7.4 RUFJOURNAL KONFIGURIEREN

Bei der Konfiguration des Rufjournals haben Sie die Möglichkeit, die Länge der Anruf- und Wahlwiederholungsliste festzulegen.

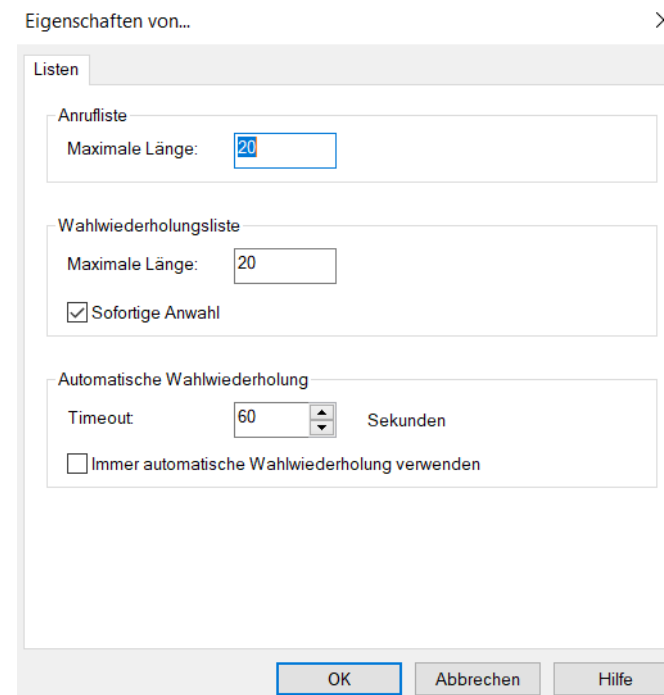
Eine Änderung der Länge der Anrufliste wirkt sich auch auf die Listen **Alle** und **Verpasst** aus, da die Einträge der Anrufliste als Basis für diese Listen dienen. Beachten Sie bitte, dass durch Löschen eines Rufes in der Anrufliste auch der dazugehörige Rückrufwunsch mit entfernt wird.

So legen Sie die Länge der Listen im Rufjournal fest

1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
 - ✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Listen**.



- 3 Geben Sie unter **Anrufliste** im Feld **Maximale Länge** die maximale Anzahl der Einträge ein, die in der Anrufliste enthalten sein sollen. Wird diese Längenangabe überschritten, wird der älteste Eintrag in der Liste gelöscht. Beachten Sie, dass damit ggf. auch Rückrufwünsche gelöscht werden könnten.
- 4 Geben Sie unter **Wahlwiederholungsliste** im Feld **Maximale Länge** die maximale Anzahl der Einträge ein, die in der Wahlwiederholungsliste enthalten sein sollen.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.

8.8 WAHLWIEDERHOLUNG

Mit der Wahlwiederholung können Sie bereits gewählte Rufnummern erneut wählen. Dabei können Sie:

- die letzte gewählte Rufnummer erneut wählen

- die Wahlwiederholungsliste aufrufen, siehe *Wahlwiederholungsliste*, Seite 26.

So starten Sie die Wahlwiederholung der letzten Rufnummer

- 1 Klicken Sie neben dem Eingabefeld auf .
 - ✓ Die zuletzt gewählte Rufnummer wird im Eingabefeld angezeigt.
- 2 Klicken Sie erneut auf , um den Anruf zu starten.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So starten Sie die Wahlwiederholung für eine bestimmte Rufnummer

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste neben dem Eingabefeld auf .
 - ✓ Die Liste der zuletzt gewählten Rufnummern wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die gewünschte Rufnummer.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

8.9 KURZWAHLTASTASTE UND STATUSSIGNALISIERUNG

Die Rufnummern häufig benötigter Gesprächspartner können auf Kurzwahlentasten gespeichert werden. Die Kurzwahlentasten ermöglichen eine schnelle Anwahl: Klicken Sie einfach auf die Kurzwahlentasten, um den Teilnehmer anzuwählen.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

Statussignalisierung

Anrufsignalisierung und Übernahme

Kurzwahl tasten konfigurieren

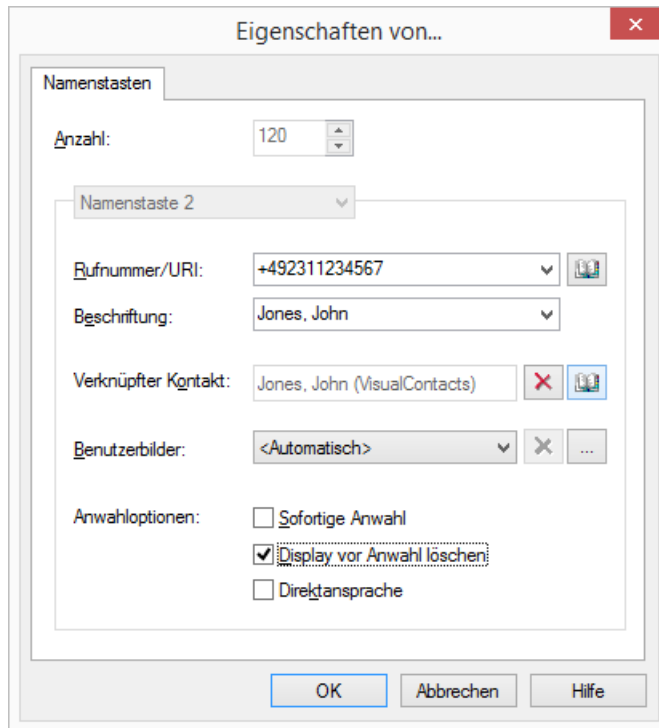
8.9.1 KURZWAHLTASTEN KONFIGURIEREN

Sie können eine einzelne Kurzwahl tastaste direkt anpassen oder mehrere Kurzwahl tasten über die Benutzereinstellungen konfigurieren. Dabei stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Anzahl der Kurzwahl tasten
- Rufnummer und Beschriftung einer Taste
- Ggf. ein Verknüpfter Kontakt
- Ggf. ein Bild einer Taste
- Sofortige Wahl der Rufnummer
- Löschen des Eingabefeldes (Displays) vor der Anwahl
- Verwendung der Direktansprache

So legen Sie die Eigenschaften einer Kurzwahl tastaste fest

- 1 Klicken Sie auf der Kurzwahl tastaste auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf .
 - ✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von....**



- 3 Geben Sie im Feld **Rufnummer/URI** die Standardrufnummer ein, die durch den Klick auf die Kurzwahltaste gewählt wird, (gültige Rufnummern sind z. B. Ziffernfolgen oder SIP-URIs) oder

klicken Sie auf  rechts neben dem Feld **Rufnummer/URI** um die Swyxt! Telefonbücher aufzurufen.

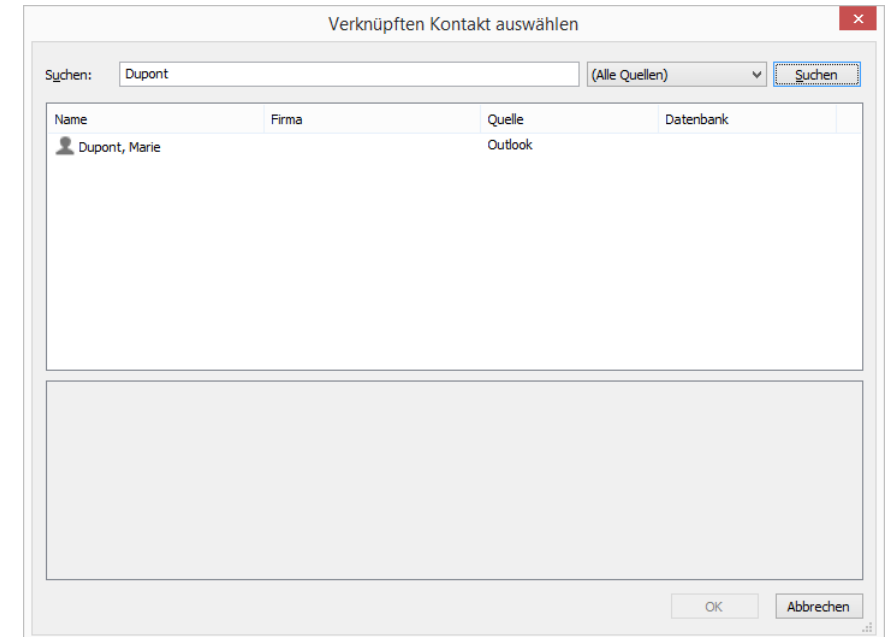
- Wählen Sie im Globalen oder Persönlichen Telefonbuch den gewünschten Kontakt und bestätigen Sie mit der Eingabe-Taste.

Die Rufnummer und der Name des Kontakts werden entsprechend in die Felder **Rufnummer/URI** und **Beschriftung** eingetragen.

- 4 Geben Sie gegebenenfalls im Feld **Beschriftung** den Text für die Beschriftung der Kurzwahltaste ein.

- 5 Wenn Sie die Kurzwahltaste mit einem verknüpften Kontakt belegen möchten, klicken Sie rechts neben dem Feld **Verknüpfter Kontakt** auf .

Es öffnet sich das Dialogfenster **Verknüpften Kontakt auswählen**:



- Wählen Sie im Listenfeld die gewünschte Anwendung (Datenquelle) aus, oder lassen die Einstellung als **(Alle Quellen)**.
- Geben Sie im Feld **Suchen** den Suchbegriff ein. (Sie können Buchstabenfolgen eingeben, um nach Personennamen und Firmennamen zu suchen.)
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Es erscheint die Liste mit Suchergebnissen. Die Suchergebnisse können folgende Informationen enthalten, die in den entsprechenden Spalten dargestellt werden:
 - Name
 - Firma (Organisation)
 - Datenbank
 - Quelle (Anwendung)



Sie können eine unerwünschte Spalte ausblenden, indem Sie auf der Titelzeile mit der rechten Maustaste klicken und den entsprechenden Eintrag im Kontextmenü deaktivieren.

- Klicken Sie auf eine Zeile oder scrollen Sie mit den Pfeiltasten durch die Liste.
Im unteren Bereich erscheint eine Übersicht zum markierten Kontakt.
- Doppelklicken Sie auf die gewünschte Zeile.
Die Kontaktdaten werden in die entsprechenden Dialogfelder eingetragen.

- 6 Geben Sie im Feld **Benutzerbild** den Dateinamen einer Grafik ein. Dieses Bild wird auf der Kurzwahltaste angezeigt.
Hier können Sie beispielsweise ein kleines Porträt des Teilnehmers einbringen. Klicken Sie auf , um nach entsprechenden Dateien im Dateisystem zu suchen.
Bei Auswahl von **<Automatisch>**, wird automatisch das Bild auf der Kurzwahltaste angezeigt, welches der Benutzer eigens für sich hinterlegt hat. Wechselt er sein Benutzerbild, so ändert sich auch das Bild auf der Kurzwahltaste.



Wenn Sie **<Automatisch>** ausgewählt haben, aktualisiert Swyxt! das Bild auf der Kurzwahltaste immer automatisch während der Anmeldung am Server. Ändert ein Benutzer sein Bild, sehen Sie das neue Bild erst, wenn Sie Swyxt! neu am Server anmelden.



Bei einer Neuinstallation ist die Option **Automatisch** standardmäßig gesetzt. Bei einer Aktualisierung von einer älteren Version bleibt die bisherige Bildauswahl erhalten.

Sie können Grafiken der Formate BMP, JPEG, PNG und TIFF verwenden. Diese werden beim Einlesen automatisch skaliert, wenn sie für den vorgesehenen Bereich auf der Kurzwahltaste zu groß sind.



Das eigene Benutzerbild sollte eine Größe von 100x100 Pixel möglichst nicht überschreiten. Bei Auswahl eines größeren Bildes verkleinert Swyxt! es proportional auf diese Maße. Dabei gehen eventuell vorhandene Transparenzinformationen im Bild verloren.

- 7 Schalten Sie die Option **Sofortige Anwahl** ein, um den Teilnehmer sofort durch Klicken auf die Kurzwahltaste anzuwählen.



Beachten Sie, dass durchs Klicken auf eine Kurzwahltaste die Rufnummer standardmäßig sofort angewählt wird, auch wenn die Option **Sofortige Anwahl** ausgeschaltet ist.

- 8 Schalten Sie die Option **Display vor Anwahl löschen** ein, damit nur diese Nummer übernommen wird. Bereits vorhandene Eingaben werden entfernt.
Ist diese Option ausgeschaltet, wird die zugeordnete Rufnummer an bereits vorhandene Eingaben angehängt. So ist es möglich, durch Klicken auf zwei Kurzwahltasten nacheinander eine Call-by-Call-Vorwahl und die eigentliche Nummer des Teilnehmers aneinanderzuhängen.
- 9 Aktivieren Sie die Option **Direktansprache**, so wird die Nummer sofort gewählt und die Verbindung direkt aufgebaut, d. h. das Telefon ihres Gesprächspartners nimmt den Anruf sofort automatisch an.
- 10 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Kurzwahltaste ist belegt.



Falls Sie die Kurzwahltaste mit einem Verknüpften Kontakt belegt haben, werden die entsprechenden Kontaktdaten auch dem Kontextmenü und der Kontaktkarte dieser Kurzwahltaste zugewiesen.

So konfigurieren Sie die Kurzwahltasten in den Benutzereinstellungen

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Namenstasten**.

Eigenschaften von...

Allgemein Listen Mitschneiden
SwyxtPhone Endgeräte Voice Box Verschlüsselung
Namenstasten Verknüpfungstasten Leitungstasten Ruftöne Tastatur

Anzahl: 80

Namenstaste 1

Rufnummer/URI: 

Beschriftung:

Verknüpfter Kontakt: 

Benutzerbilder: <Automatisch> 

Anwahloptionen: ☐ Sofortige Anwahl
☐ Display vor Anwahl löschen
☐ Direktansprache

OK Abbrechen Hilfe

- 3 Legen Sie im ersten Feld fest, wie viele Kurzwahltasten Ihnen maximal angezeigt werden sollen.
- 4 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Namenstaste** die zu konfigurierende Kurzwahltaste aus.
- 5 Geben Sie im Feld **Rufnummer/URI** die Rufnummer ein, die mit der Kurzwahltaste gewählt wird, (gültige Rufnummern sind z. B. Ziffernfolgen oder SIP-URIs)
oder
klicken Sie auf  rechts neben dem Feld **Rufnummer/URI**, um die Swyxt! Telefonbücher aufzurufen.

- Wählen Sie im Globalen oder Persönlichen Telefonbuch den gewünschten Kontakt und bestätigen Sie mit der Eingabe-Taste.
Die Rufnummer und der Name des Kontakts werden entsprechend in die Eingabefelder **Rufnummer/URI** und **Beschriftung** eingetragen.
- 6 Geben Sie im Feld **Beschriftung** den Text für die Beschriftung der Kurzwahltaste ein.
- 7 Wenn Sie die Kurzwahltaste mit einem verknüpften Kontakt belegen möchten, klicken Sie rechts neben dem Feld **Verknüpfter Kontakt** auf .
✓ Es öffnet sich das Dialogfenster **Verknüpften Kontakt auswählen**:

Verknüpften Kontakt auswählen

Suchen: Dupont (Alle Quellen) 

Name	Firma	Quelle	Datenbank
Dupont, Marie		Outlook	

OK Abbrechen

- Wählen Sie im Listenfeld die gewünschte Anwendung (Datenquelle) aus, oder lassen die Einstellung als **(Alle Quellen)**.
- Geben Sie im Feld **Suchen** den Suchbegriff ein.
(Sie können Buchstabenfolgen eingeben, um nach Personennamen und Firmennamen zu suchen.)
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**.

Es erscheint die Liste mit Suchergebnissen.
Die Suchergebnisse können folgende Informationen enthalten, die in den entsprechenden Spalten dargestellt werden:

- Name
- Firma (Organisation)
- Datenbank
- Quelle (Anwendung)



Sie können eine unerwünschte Spalte ausblenden, indem Sie auf der Titelseite mit der rechten Maustaste klicken und den entsprechenden Eintrag im Kontextmenü deaktivieren.

- Klicken Sie auf einer Zeile oder scrollen Sie mit den Pfeiltasten durch die Liste.
Im unteren Bereich des Fensters erscheint eine Übersicht zum markierten Kontakt.
- Doppelklicken Sie auf der gewünschten Zeile.
Die Kontaktdaten werden in die entsprechenden Dialogfelder eingetragen.

8 Wählen Sie ein Bild. Sie können wählen zwischen:

- einem vorgegebenem Bild aus der SwyxWare Datenbank, gekennzeichnet durch den Zusatz **(Vorlage)**.
- der Option **<Automatisch>**, das bedeutet auf der Kurzwahltaaste wird das vom Benutzer eigens hinterlegte Benutzerbild angezeigt.
- **kein Bild**, das bedeutet es wird ein Standardbild mit einem grauen Konterfei angezeigt
- einem Bild aus dem Dateisystem.

9 Wählen Sie den Anwahlmodus und legen Sie fest ob

- Sie die Nummer sofort wählen möchten. d. h. dass beim Klicken auf die Taste sofort eine Verbindung aufgebaut wird.
- der Inhalt des Eingabefeldes (bzw. des Displays) vor der Anwahl gelöscht wird. d. h. nur die hier konfigurierte Nummer wird in die Anzeige übernommen. Es wird keine Vorwahl oder Projektkennziffer vorangestellt.
- Sie die Nummer für eine Direktansprache nutzen möchten. In diesem Fall wird die Verbindung sofort aufgebaut und Sie können

dem anderen Teilnehmer Ihre Nachricht direkt durchsagen, ohne dass dieser abheben muss.

Sie können hier direkt nacheinander alle von Ihnen verwendeten Kurzwahltaasten konfigurieren. Siehe auch **8.9 Kurzwahltaaste und Statussignalisierung**, Seite 96.

8.9.2 STATUSSIGNALISIERUNG

Für Teilnehmer in Ihrem Unternehmen gibt die Kurzwahltaaste ebenfalls Auskunft darüber, ob

- der Teilnehmer zur Zeit erreichbar, abwesend oder abgemeldet ist oder ob er nicht gestört werden möchte, siehe auch **8.9.3 Erweiterte Statusinformationen (Rich Presence)**, Seite 101.
- die Leitung des Teilnehmers gerade besetzt ist.
- keine Informationen zum Status verfügbar sind.

Diese Statussignalisierung muss vom Systemadministrator definiert werden. Sie kann einseitig oder beidseitig festgelegt werden und ggf. mehrere SwyxServer einbeziehen. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/status_signaling_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/status_signaling_$).

Symbol	Zustand	Erläuterung
	Erreichbar	Durch Setzen des Status „Erreichbar“ teilen Sie Ihren Gesprächspartnern mit, dass Sie momentan erreichbar sind, siehe <i>So setzen Sie Ihren Status auf „Erreichbar“</i> , Seite 101.

Symbol	Zustand	Erläuterung
	Abwesend	Durch Setzen des Status „Abwesend“ teilen Sie Ihren Gesprächspartnern mit, dass Sie momentan nicht am Platz und somit nicht verfügbar sind. Dieser Status wird aus folgenden Gründen angezeigt: • Sie setzen den Status manuell, siehe <i>So setzen Sie Ihren Status auf „Abwesend“</i>, Seite 102. • Sie haben in den lokalen Einstellungen eine Zeit festgelegt, nach dessen Ablauf, ohne jegliche Eingabe Ihrerseits, der Status automatisch auf „Abwesend“ gesetzt wird. • Sie haben in den lokalen Einstellungen festgelegt, dass Ihr Status auf „Abwesend“ gesetzt wird, sobald Ihr Bildschirmschoner aktiv wird. • Sie haben in den lokalen Einstellungen festgelegt, dass Ihr Status auf „Abwesend“ gesetzt wird, sobald Sie Ihren Computer sperren. • Sie haben in den lokalen Einstellungen festgelegt, dass Ihr Status auf „Abwesend“ gesetzt wird, wenn Sie laut Ihres Kalenders einen Termin haben. Siehe auch <i>10.3 Lokale Einstellungen</i>, Seite 139.
	Nicht stören	Durch Setzen des Status „Nicht stören“ teilen Sie Ihren Gesprächspartnern mit, dass Sie nicht gestört werden möchten. Versucht dennoch jemand Sie anzurufen, so klingelt weder Ihr Swyxt! noch Ihr SwyxPhone. Dem Anrufer wird die Leitung als „Besetzt“ signalisiert und der Anruf wird im Rufjournal als entgangen angezeigt, siehe <i>So setzen Sie Ihren Status auf „Nicht stören“</i>, Seite 102.
	Spricht gerade	Dieser Status wird automatisch gesetzt, sobald Sie den Hörer abnehmen.
	Abgemeldet	Der Status „Abgemeldet“ zeigt Sie Ihren Gesprächspartnern an, dass Sie momentan nicht am Swyxt! angemeldet sind.
-	Statustext eingeben	Mit Hilfe dieser Option haben Sie die Möglichkeit einen beliebigen Text als zusätzliche Information für Ihre Gesprächspartner zu hinterlegen. Der Text ist auf 252 Zeichen beschränkt und wird auf einer für angelegten Kurzwahltaaste und im Telefonbuch angezeigt. Er wird auch dann noch angezeigt, wenn Sie Ihren Computer ausschalten, siehe <i>So geben Sie einen Statustext ein</i>, Seite 102.

Symbol	Zustand	Erläuterung
-	Eigenes Benutzerbild auswählen	Das innerhalb dieser Option ausgewählte Bild wird auf der Kurzwahltaaste angezeigt, wenn Ihr Gesprächspartner in den Eigenschaften Ihrer Kurzwahltaaste die Option „Benutzerbilder“ auf „<Automatisch>“ gesetzt hat. Sie können ein vorgegebenes Bild aus der SwyxWare Datenbank oder ein individuelles aus dem Dateisystem wählen, siehe <i>So legen Sie Ihr eigenes Benutzerbild fest</i>, Seite 103.

8.9.3 ERWEITERTE STATUSINFORMATIONEN (RICH PRESENCE)

Alle gesetzten Zustände werden bei Ihren Gesprächspartnern nicht nur auf der Kurzwahltaaste angezeigt, sondern auch im Telefonbuch dargestellt.

So setzen Sie Ihren Status auf „Erreichbar“

So setzen Sie Ihren Status auf „Abwesend“

So setzen Sie Ihren Status auf „Nicht stören“

So geben Sie einen Statustext ein

So legen Sie Ihr eigenes Benutzerbild fest

Mit Hilfe Erweiterter Statusinformationen können Sie Ihrem Gesprächspartner genaue Auskunft über Ihre Verfügbarkeit geben. Auch Sie sehen, wenn Ihr Gesprächspartner Erweiterte Statusinformationen nutzt, seine Verfügbarkeit, auf der für ihn angelegten Kurzwahltaaste.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

So setzen Sie Ihren Status auf „Erreichbar“

- 1 Klicken Sie auf Ihr Profilbild.
 - ✓ Ein Popup-Fenster, in dem Sie die Statusinformationen festlegen können, öffnet sich.

- 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Anwesenheitsstatus** den Status **Erreichbar**.
 - ✓ Der Status wird auf Ihr Profilbild angezeigt und erscheint bei Ihrem Gesprächspartner auf der für Sie hinterlegten Kurzwahltaaste. Zusätzlich wird der Status auch im Globalen Telefonbuch angezeigt.

So setzen Sie Ihren Status auf „Abwesend“

- 1 Klicken Sie auf Ihr Profilbild.
 - ✓ Ein Popup-Fenster, in dem Sie die Statusinformationen festlegen können, öffnet sich.
- 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Anwesenheitsstatus** den Status **Abwesend**.
 - ✓ Der Status wird auf Ihr Profilbild angezeigt und erscheint bei Ihrem Gesprächspartner auf der für Sie hinterlegten Kurzwahltaaste. Zusätzlich wird der Status auch im Globalen Telefonbuch angezeigt.

Der Status **Abwesend** kann auch automatisch vergeben werden. Unter welchen Voraussetzungen das geschehen soll, legen Sie innerhalb der Lokalen Konfiguration fest. Siehe auch *Registerkarte „Lokale Konfiguration“*, Seite 139.

Bei einer Neuansmeldung am Swyxt! oder im Falle eines Swyxt! Neustarts werden Sie gefragt, ob Sie Ihren Status zurück auf **Erreichbar** setzen möchten oder weiterhin als **Abwesend** dargestellt werden wollen.



Benutzen Sie mehrere Swyxt! z. B. auf Ihrem Rechner und auf Ihrem Laptop und setzen Sie in einem Swyxt! den Status manuell auf **Abwesend**, so wird der Status auf der Kurzwahltaaste des Gesprächspartners als **Abwesend** dargestellt. Schaltet Swyxt! automatisch auf **Abwesend** - gemäß Konfiguration - dann erscheint der Status **Abwesend** nur dann auf der Kurzwahltaaste, wenn alle Clients automatisch auf **Abwesend** geschaltet haben.

So setzen Sie Ihren Status auf „Nicht stören“

- 1 Klicken Sie auf Ihr Profilbild.
 - ✓ Ein Popup-Fenster, in dem Sie die Statusinformationen festlegen können, öffnet sich.
- 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Anwesenheitsstatus** den Status **Nicht stören**.
 - ✓ Der Status wird auf Ihr Profilbild angezeigt und erscheint bei Ihrem Gesprächspartner auf der für Sie hinterlegten Kurzwahltaaste. Zusätzlich wird der Status auch im Globalen Telefonbuch angezeigt.

Sobald Sie den Status **Nicht stören** gewählt haben, werden keine eingehende Anrufe zu Ihnen durchgestellt. Dem Anrufer wird die Leitung als „Besetzt“ signalisiert und Anrufe werden im Rufjournal als entgangen angezeigt.

Bei einer Neuansmeldung am Swyxt! oder im Falle eines Swyxt! Neustarts werden Sie gefragt, ob Sie Ihren Status zurück auf **Erreichbar** setzen möchten oder ob Sie den Status **Nicht stören** beibehalten möchten.



Setzen Sie den Status während es klingelt auf **Nicht stören**, verstummt anschließend das Klingeln. Der Anruf wird dann lediglich über die Animation der Leitung oder eine Sprechblase signalisiert.

So geben Sie einen Statustext ein

- 1 Klicken Sie auf Ihr Profilbild.
 - ✓ Ein Popup-Fenster, in dem Sie die Statusinformationen festlegen können, öffnet sich.
- 2 Geben Sie unter **Statustext** den gewünschten Text ein. Sie können max. 252 Zeichen eingeben.
 - ✓ Der Statustext wird übernommen und im Telefonbuch oder auf der für Sie hinterlegten Kurzwahltaaste bei Ihrem Gesprächspartner angezeigt.



Es werden die letzten fünf Einträge gespeichert. So wird das schnelle Setzen von wiederkehrenden Statusmeldungen erleichtert.



Der eingegebene Statustext wird immer angezeigt. Die Anzeige des Textes ist also unabhängig vom ausgewählten Status. D. h. selbst wenn Sie Ihren Computer herunterfahren, Sie dann auf der Kurzwahltaaste als nicht angemeldet gekennzeichnet sind, erscheint der hier eingetragene Text. Mit Hilfe dieser Option können Sie z. B. genauere Angaben zu Ihren Urlaubszeiten (z. B. „Urlaub vom 01. - 09.10.“) hinterlegen. Ihr Gesprächspartner sieht somit während Ihrer Abwesenheit auf Ihrer Kurzwahltaaste in welchem Zeitraum Sie nicht in der Firma sind und ab wann er wieder mit Ihnen kommunizieren kann.

So legen Sie Ihr eigenes Benutzerbild fest

- 1 Klicken Sie auf Ihr momentanes Profilbild.
 - ✓ Ein Popup-Fenster, in dem Sie die Statusinformationen festlegen können, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf das Profilbild.
 - ✓ Das Popup-Fenster **Profilbild ändern** öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf  .
- 4 Wählen Sie ein Bild aus Ihrem Dateisystem aus.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Das Bild wird gespeichert und ist für Ihre Kontakte auf Ihrem Profil sichtbar.
 oder
- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste neben dem Enreach-Logo im Anrufsteuerungsfenster.
 - ✓ Es öffnet sich das Kontextmenü.
- 2 Wählen Sie im Menü **Einstellungen** die Option **Erweiterte Statusinformationen | Eigenes Benutzerbild auswählen**.
 - ✓ Das Fenster **Eigenes Benutzerbild auswählen** öffnet sich.
- 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ihr gewünschtes Bild.

Das ausgewählte Bild wird bei Ihren Gesprächspartnern auf der Kurzwahltaaste angezeigt, sofern sie die automatische Anzeige des Benutzerbilds gewählt haben.

Sie können wählen zwischen

- einem Vorlagenbild aus der SwyxWare Datenbank. Diese Bilder befinden sich in der Dropdown-Liste und sind mit (Vorlage) gekennzeichnet. Sie wurden durch Ihren Administrator hinterlegt.
- oder
- einem Bild, das Sie aus Ihrem Dateisystem wählen. Zuletzt aus dem Dateisystem gewählte Bilder erscheinen anschließend ebenfalls in der Dropdown-Liste.
- oder

<kein Bild>, wenn Sie auf die Anzeige eines Benutzerbildes verzichten möchten. In diesem Fall wird ein Standardbild mit einem grauen Kontur auf der Kurzwahltaaste angezeigt.

8.9.4 STATUSSYNCHRONISIERUNG MIT MICROSOFT TEAMS

Wenn Sie auch über einen MS Teams Account verfügen, kann Ihr Status in Swyxt! mit Ihrem Microsoft Teams-Konto synchronisiert werden. Der Status, den Sie in Microsoft Teams gesetzt haben, wird spätestens nach fünf Sekunden von Swyxt! automatisch übernommen.



Diese Funktion muss von Ihrem Administrator für Ihr System konfiguriert werden.



Der in Swyxt! gesetzte Statustext ist von der MS Teams- Statussynchronisation nicht betroffen.

In MS Teams (gesetzt vom Benutzer)	In MS Teams (automatisch gesetzt, basierend auf Aktivität)	Daraus folgender SwyxWare Status
Verfügbar	Verfügbar	Erreichbar
	Verfügbar außer Haus	Erreichbar
Beschäftigt	Beschäftigt	Abwesend
	Am Telefon	Spricht gerade
	In einer Besprechung	Abwesend
Nicht stören	Am Telefon - abwesend	Spricht gerade
	-	Nicht stören
	Hält Präsentation	Spricht gerade
Abwesend	Fokussierung	Nicht stören
	Abwesend	Abwesend
	Abwesend; zuletzt anwesend um <Zeit>	Abwesend
Bin gleich zurück	-	Abwesend
Als offline anzeigen	-	Abwesend
	Offline	
	Status unbekannt	Keine Synchronisierung mit Microsoft Teams
	Nicht im Büro	

8.10 ANRUFSSIGNALISIERUNG UND ÜBERNAHME

Bei einer Rufsignalisierung wird Ihnen angezeigt, dass ein anderer Benutzer bzw. eine Gruppe einen Anruf erhält. Diese Signalisierung wird vom Administrator eingerichtet. Einen signalisierten Anruf können Sie übernehmen.

Ein Anruf wird folgendermaßen signalisiert:

- In der Windows-Taskleiste erscheint ein Anruf-Symbol mit einer Sprechblase **Anrufsignalisierung**, welche die Rufnummer und den Namen des Anrufers sowie des Zielteilnehmers enthält. (Die Anrufbenachrichtigung in der Taskleiste können Sie in den Benutzereinstellungen auch deaktivieren. Siehe auch **8.10.1 Konfiguration der Anrufsignalisierung**, Seite 105).
- Wenn Sie eine Kurzwahltaste mit dem angerufenen Teilnehmer belegt haben, blinkt das Symbol.
- Wird der Anruf vom Zielteilnehmer nicht angenommen, ertönt nach 10 Sekunden ein Signalton.

So legen Sie die Optionen für die Anrufsignalisierung fest

So übernehmen Sie einen signalisierten Anruf

Um den Anruf anzunehmen,

- 1 Klicken Sie auf der Swyxt! Oberfläche auf **Anruf übernehmen**.

Oder

- 1 doppelklicken Sie auf das Anruf-Symbol im Tray (Taskleiste).

Oder

- 1 Nehmen Sie das Handset ab.
- 2 Klicken Sie auf die Übernahmetaste oder auf die Kurzwahltaste.
 - ✓ Lautsprecher und Mikrofon werden freigeschaltet bzw. das Swyxt! Handset oder Swyxt! Headset aktiviert, so dass Sie mit dem Anrufer sprechen können.

So übernehmen Sie ein Telefongespräch, wenn Sie bereits ein anderes Telefongespräch führen

- 1 Klicken Sie auf **Anruf übernehmen** oder auf die Kurzwahltaste der Swyxt! Bedienoberfläche.

Oder

- 1 Wählen Sie eine zweite Leitung aus (Makeln) und klicken Sie dann auf die Übernahmetaste.

Oder

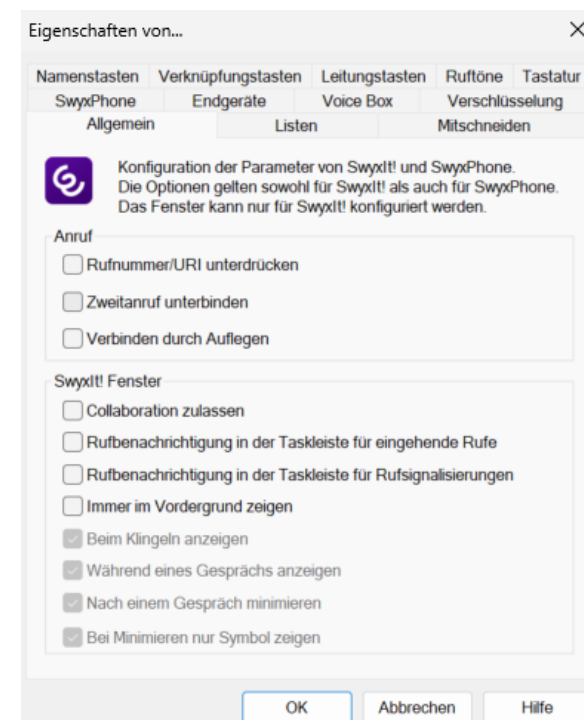
- 1 Doppelklicken Sie auf das Anruf-Symbol im Tray (Taskleiste).
 - ✓ Die vormals aktive Verbindung wird gehalten, der Teilnehmer hört die Wartemusik, und der eingehende Anruf wird angenommen.

8.10.1 KONFIGURATION DER ANRUFSSIGNALISIERUNG

Über die Benutzereinstellungen können Sie festlegen, ob Sie eine Anrufbenachrichtigung in der Taskleiste sowie eine akustische Anrufsignalisierung wünschen.

So legen Sie die Optionen für die Anrufsignalisierung fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
- oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
 - ✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.



- 3 Aktivieren Sie im Bereich Swyxt! das Kontrollkästchen **Rufbenachrichtigung in der Taskleiste für Rufsignalisierung**.
 - ✓ Anrufe für andere Benutzer oder Gruppenanrufe werden Ihnen in einer Sprechblase in der Taskleiste angezeigt.



Sie können die Anzeige in der Taskleiste in Ihren Benutzereinstellungen ein- und ausschalten, die Rufsignalisierung wird aber weiterhin in Swyxt! angezeigt.

8.11 COLLABORATION PER MAUSKLICK

Mit Swyxt! stehen Ihnen folgende Collaboration Anwendungen und Funktionen zur Verfügung:

- Swyx Meeting
Online-Videokonferenzen
Chat
Screensharing
Dateifreigabe
Weitere Informationen zu Swyx Meeting entnehmen Sie:
help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/de-DE/



Für die Zurverfügungstellung des Swyx Meeting Dienstes werden benutzerbezogene Daten an unseren Auftragsverarbeiter Voiceworks B.V. (ebenfalls Teil der Enreach Gruppe) auf der Grundlage eines entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrages übermittelt und dort verarbeitet. Durch die Nutzung der Produkte werden verschiedene Daten wie IP-Adresse, Login-Daten, Chat-Nachrichten, Namen der Kommunikationspartner, Nummer der Einwahl (Swyx Meeting), versendete Dateien und Screenshare Inhalte (Swyx Meeting) übermittelt.

- Drittanbieter-Anwendung

8.11.1 VORAUSSETZUNGEN

Um die Collaboration-Funktionen nutzen zu können, müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

- Ihr Administrator muss Collaboration (bzw. Anwendungsfreigabe) für Sie zulassen. Siehe auch *10.2.1 Allgemein*, Seite 127.
- Sie müssen Collaboration in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben. Siehe auch *10.2.1 Allgemein*, Seite 127.
- Collaboration mit TeamViewer: Sie haben die entsprechende Funktion bei der Installation des Swyxt! ausgewählt. Siehe auch *15.3.2 Benutzerdefinierte Installation*, Seite 180.
- Collaboration mit Swyxt! Meeting: Sie haben die entsprechende Funktion bei der Installation des Swyxt! ausgewählt. Siehe auch *15.3.2 Benutzerdefinierte Installation*, Seite 180.
- Collaboration mit Swyx Meeting: Sie verwenden Chrome oder Firefox als Browser. Siehe auch *So legen Sie eine Standardanwendung für Collaboration fest*

8.11.2 COLLABORATION STARTEN

Sie können Collaboration via Swyxt! starten.

So starten Sie Collaboration

- 1 Klicken Sie während eines Gespräch auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf , um das Anrufsteuerungsfenster zu öffnen.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Collaboration**.
✓ Damit wird die als Standard definierte Collaboration-Anwendung gestartet.
Oder
- 1 Klicken Sie während eines Gespräch auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf , um das Anrufsteuerungsfenster zu öffnen.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Taste **Collaboration**.
✓ Das Kontextmenü mit den verfügbaren Collaboration-Anwendungen wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf die gewünschte Anwendung.
✓ Die entsprechende Collaboration-Anwendung wird gestartet. Die weitere Funktionsweise richtet sich nach der jeweiligen Anwendung.



Die Collaboration-Funktion mit Swyxt! Meeting und TeamViewer ist nur während eines aktiven Gesprächs verfügbar. Außerhalb von Gesprächen steht Ihnen Swyx Meeting als Collaboration-Anwendung zur Verfügung.
help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/de-DE/

8.11.3 BESONDERHEITEN BEI DER COLLABORATION MIT TEAMVIEWER

In verschiedenen Szenarien kommt es innerhalb der Kommunikation zwischen Swyxt! und TeamViewer zu gesondertem Verhalten:

- Wenn Sie im Swyxt! eine Collaboration-Sitzung starten, ohne dass TeamViewer bereits läuft und Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto angemeldet sind, müssen Sie diese Anmeldung als Organisator im TeamViewer-Fenster durch Klick auf **Als Organisator anmelden** bestätigen, damit die TeamViewer-Sitzung aufgebaut werden kann. Teilnehmer an einer TeamViewer-Sitzung benötigen kein TeamViewer-Konto.
- Die Collaboration-Sitzung bleibt auf Seite des Organisators bestehen, wenn der Teilnehmer die Sitzung beendet. Der Organisator muss die Sitzung manuell beenden.
- Die Collaboration-Schaltfläche auf Seite des Teilnehmers bleibt im Zustand „Freigegeben“ (rot), bis der Anruf im Swyxt! beendet wurde, unabhängig davon, ob die TeamViewer-Sitzung noch besteht.
- Die Collaboration-Sitzung bleibt trotz Beenden des Gesprächs weiterhin bestehen. Das TeamViewer-Fenster muss auf beiden Sitzungsseiten manuell geschlossen werden.

8.11.4 STANDARDANWENDUNG FÜR COLLABORATION FESTLEGEN

Wenn auf Ihrem System mehrere Plugins bzw. Anwendungen für die Nutzung von Collaboration verfügbar sind, können Sie festlegen, welche davon als Standardoption verwendet werden soll. Die hier gewählte Standardoption wird direkt gestartet, wenn Sie auf die Collaboration-Schaltfläche klicken.

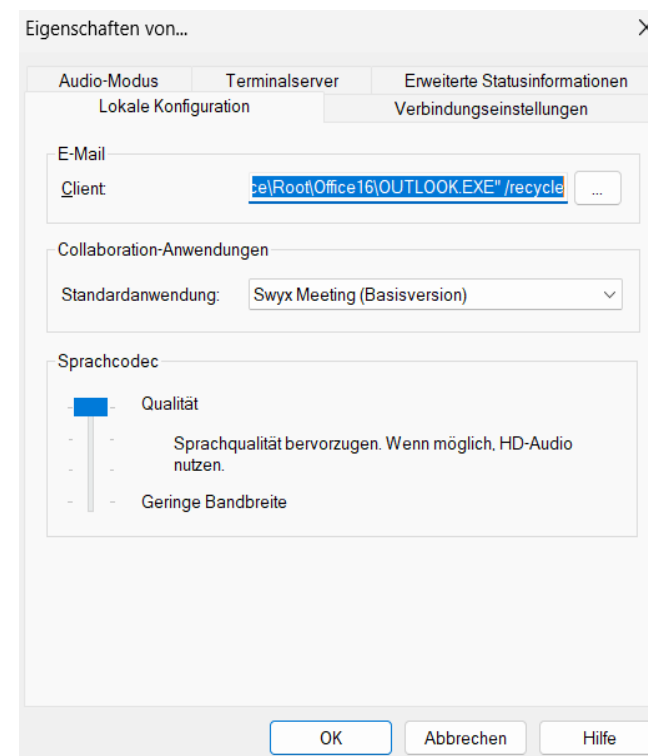
Alle verfügbaren Anwendungen stehen Ihnen im Kontextmenü der Collaboration-Schaltfläche zur Verfügung, sodass Sie auch die nicht als Standard definierten Anwendungen einfach per Mausclick starten können.

Die Definition einer Standardanwendung wird nicht in Ihren Benutzereinstellungen hinterlegt, sondern ist eine lokale Einstellung, d. h. sie gilt

nur für den jeweiligen Computer. Somit ist sichergestellt, dass die gewählte Anwendung startet, auch wenn auf Ihrem System unterschiedliche Installationen vorliegen.

So legen Sie eine Standardanwendung für Collaboration fest

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche **Collaboration** und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Eigenschaften** aus.
✓ Das Dialogfeld für die lokale Konfiguration wird geöffnet.



- 2 Wählen Sie unter **Collaboration-Anwendungen** die Standardanwendung aus.

8.12 MITSCHNEIDEN

Swyxt! ermöglicht das Mitschneiden von Telefongesprächen. Diese Funktion muss vom Administrator erlaubt werden. Dabei gibt es zwei Möglichkeiten:

- das generelle Mitschneiden aller Gespräche und
- das Mitschneiden einzelner Gespräche durch den Benutzer.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

Generelles Mitschneiden aller Gespräche

In vielen Telefonumgebungen, z. B. bei Hotlines, ist es erforderlich, alle von einem Benutzer geführten Gespräche mitzuschneiden. Diese Funktion wird vom Administrator verwaltet. Wurde diese Funktion vom Administrator aktiviert, können Sie als Benutzer keine weiteren Optionen für die Aufzeichnung festlegen, die entsprechenden Optionen auf der Registerkarte zur Konfiguration der Mitschnitte sind ausgegraut. Alle Ihre Gespräche werden mitgeschnitten und als .wav-Datei abgespeichert. Diese Gespräche werden im Rufjournal in der Liste der mitgeschnittenen Gespräche aufgeführt und können dort von Ihnen auch angehört oder gelöscht werden, wenn Sie entsprechend Zugriff haben.

Mitschneiden von Gesprächen durch den Benutzer

Beim Mitschneiden von Gesprächen durch den Benutzer können Sie nach Bedarf das gesamte Gespräch oder einzelne Gesprächsteile mitschneiden.

Alle von Ihnen aufgezeichneten Gespräche werden unter **Anrufaufzeichnungen** angezeigt. Diese Liste enthält sowohl alle mitgeschnittenen

nen Gespräche als auch zusätzliche Informationen, z. B. Datum und Uhrzeit des Anrufs, die Telefonnummer des Gesprächspartners sowie die eigene beteiligte Durchwahl.

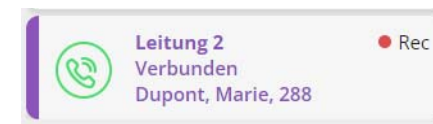
Die mitgeschnittenen Gespräche werden in Ihrem Benutzerverzeichnis als .wav-Datei gespeichert und können auf der Registerkarte **Anrufaufzeichnungen** abgerufen werden. Siehe **8.12.2 Mitschneiden konfigurieren**, Seite 109.

Mitschneiden von Gesprächen

8.12.1 MITSCHNEIDEN VON GESPRÄCHEN

Während Sie ein Gespräch führen, können Sie durch Klicken auf die

Taste  das folgende Gespräch aufzeichnen. Die Aufzeichnung eines Gesprächs wird durch ein Anfangssignal und durch die farbliche Kennzeichnung der Taste signalisiert. Sie wird außerdem auf der entsprechenden Leitung mit einem Symbol dargestellt.



Ein erneutes Klicken auf die Taste  unterbricht die Aufzeichnung.

Dem Gesprächspartner wird das Mitschneiden durch einen Signalton angezeigt. Sie können während eines Gespräches das Mitschneiden mehrfach ein- und ausschalten. Die einzelnen Teile des Gesprächs werden zusammen in einer Datei gespeichert - somit wird pro Gespräch auch nur ein Eintrag in der Liste der mitgeschnittenen Gespräche hinzugefügt.

So schneiden Sie ein Telefongespräch mit

Sie führen gerade ein Telefongespräch.

- 1 Klicken Sie auf der Leitungsanzeige auf .

- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Aufzeichnung starten** .
 - ✓ Ihrem Gesprächspartner wird ein Tonsignal eingespielt und das Gespräch wird aufgezeichnet.
 Um einzelne Gesprächsteile mitzuschneiden, schalten Sie während des Gesprächs die Aufzeichnung wiederholt ein oder aus.

So beenden Sie das Mitschneiden eines Telefongesprächs

- 1 Klicken Sie auf , um das Gespräch zu beenden.
 - ✓ Die Aufzeichnung wird beendet.
 oder
- 1 Klicken Sie auf der Leitungsanzeige auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Aufzeichnung beenden** .
 - ✓ Die Aufzeichnung wird beendet oder unterbrochen.
 Schalten Sie das Mitschneiden aus, so ertönt kein weiterer Signalton. Um lediglich einzelne Gesprächsteile mitzuschneiden, schalten Sie die Aufzeichnung während des Gesprächs wiederholt ein oder aus.

So spielen Sie Ihre Anrufaufzeichnungen ab

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die Übersicht über Ihre Anrufaufzeichnungen erscheint.
- 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über die gewünschte Anrufaufzeichnung und klicken Sie auf .
 - ✓ Die Anrufaufzeichnung wird abgespielt.

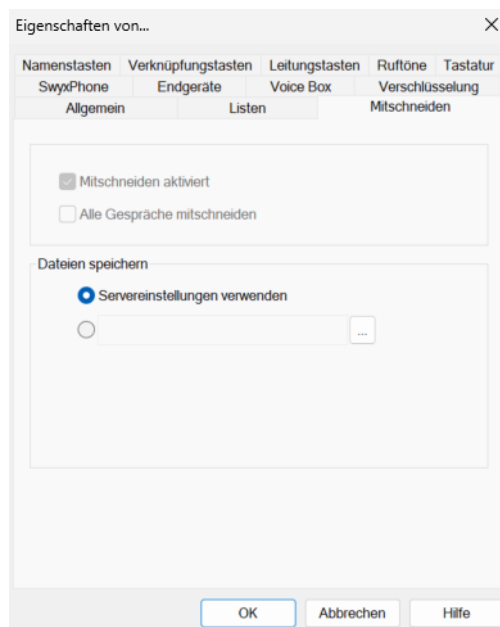
So schneiden Sie ein Telefongespräch mit

8.12.2 MITSCHNEIDEN KONFIGURIEREN

Standardmäßig werden die Gespräche auf Ihrem PC unter Anwendungsdaten oder in einem vom Administrator festgelegten Verzeichnis abgelegt. Dieses Verzeichnis können Sie ändern, wenn dies vom Administrator zugelassen wird. Außerdem können Sie erkennen, ob alle Gespräche mitgeschnitten werden, oder ob Sie Ihre Gespräche selbst bedarfsgerecht aufzeichnen können. Die entsprechenden Kontrollkästchen sind abgeblendet, da die Einstellungen nur durch den Administrator geändert werden können.

So legen Sie das Verzeichnis für die mitgeschnittenen Gespräche fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
 oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
 - ✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Mitschneiden** aus.



- 3 Klicken Sie auf  unter **Dateien speichern**, um das gewünschte Verzeichnis zu suchen.
Die Option wird automatisch aktiviert, sobald das Feld ein Verzeichnis enthält.
Wenn die Mitschnitte in einem durch den Administrator vorgegebenen Standardverzeichnis gespeichert werden sollen, aktivieren Sie die Option „Servereinstellungen verwenden“. Wenn Ihr Administrator die Standardeinstellungen verwendet hat, werden Ihre Mitschnitte in Ihrem Windows-Benutzerverzeichnis (meist auf Ihrem lokalen PC) gespeichert. Um das Verzeichnis einzusehen, geben Sie Folgendes in die Adressleiste des Windows Explorers ein:

```
%appdata%\Swyx\Recording
```
- 4 Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

8.13 PROJEKTKENNZIFFER

SwyxWare kann die Daten einzelner Telefongespräche in CDRs (Call Detail Records) aufzeichnen und diese verschiedenen Projektkennziffern zuordnen. Diese Daten können später ausgewertet werden. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CDR_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CDR_$).

Um einen Anruf einem Projekt zuzuordnen, müssen Sie vor dem Anruf die zugeordnete Projektkennziffer eingeben.

Die Verwendung der Projektkennziffern ist auch beim Wählen aus Outlook möglich.

So ordnen Sie einen Anruf einem Projekt zu

- 1 Geben Sie '*' ein und anschließend die Projektkennziffer.
- 2 Beenden Sie die Eingabe der Projektkennziffer mit '#'.
- 3 Wählen Sie anschließend sofort die Zielrufnummer wie gewohnt.
 - ✓ Die Projektkennziffer wird nun von SwyxWare in den Einzelverbindungsinformationen (CDR) aufgezeichnet.

Sie können beispielsweise die Projektkennziffer auf eine Kurzwahltaste legen (z. B. *123#, Option: **Display vor Anruf löschen** aktivieren und **Sofortige Anwahl** deaktivieren) und einen entsprechenden Kontaktpartner auf eine zweite Kurzwahltaste (z. B. 00123 4567, hier bitte nicht **Display vor Anruf löschen** aktivieren). Möchten Sie nun ein Gespräch mit Ihrem Kontaktpartner dem Projekt zuordnen, so betätigen Sie zuerst die Kurzwahltaste mit der Kennziffer und anschließend die Taste mit der Telefonnummer.

So ordnen Sie beim Wählen aus Outlook oder Lotus/IBM/HCL Notes einen Anruf einem Projekt zu

- 1 Wählen Sie einen Kontakt und klicken Sie auf das SwyxIt! Symbol.
 - ✓ Es erscheint das Fenster SwyxIt! **Wählhilfe**.
- 2 Geben Sie eine Projektkennziffer ein oder wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Projektkennziffer aus.

- 3 Klicken Sie anschließend hinter der Rufnummer, die Sie benutzen möchten auf **Wählen**.
- 4 Die angegebene Rufnummer wird, angeführt von der Projektkennziffer, gewählt.
 - ✓ Die Projektkennziffer wird nun von SwyxWare in den Einzelverbindungsinformationen (CDR) aufgezeichnet.

8.14 RÜCKRUF

Rufen Sie einen anderen Teilnehmer innerhalb Ihres Unternehmens an und die Verbindung kommt nicht zustande (z. B. spricht gerade, besetzt, nicht angenommen, abwesend), so können Sie einen Rückrufwunsch äußern.

Es werden zwei Fälle unterschieden:

- Rückruf bei Besetzt, d. h. der Angerufene spricht gerade
- Rückruf (bei freiem Anschluss wird der Anruf nicht angenommen oder gelangt zur Voice Box)

Für die Verwaltung Ihrer Rückrufwünsche bietet Ihnen SwyxIt! eine Liste.

Hinterlässt ein anderer Benutzer bei Ihnen einen Rückrufwunsch, wird dieser Rufjournal unter **Alle** und **Verpasst** vermerkt.

Rückruf bei Besetzt

Rückruf bei nicht angenommenem Anruf

8.14.1 RÜCKRUF BEI BESETZT

Sie rufen einen anderen Teilnehmer Ihres Unternehmens an und dieser spricht gerade. Sie erhalten die Meldung „besetzt“ oder „Es wird angeklopft“, je nachdem, ob der Angerufene einen Zweitanruf zugelassen hat. (In der Anrufliste des Angerufenen erscheint - wie bei jedem Anruf - ein Eintrag). Hat der Angerufene sein Gespräch beendet, dann wird dies Ihrem SwyxIt! signalisiert und es wird nach Rückfrage automatisch ein erneuter Anruf (Rückruf) gestartet.

Für die Funktion „Rückruf bei besetzt“ wird immer dieselbe Leitung wie für den ursprünglichen Anruf verwendet, auch wenn eine andere Standardleitung definiert wurde.

So starten Sie den Rückruf nach Besetzt

Voraussetzung: Sie haben einen Rückruf bei Besetzt geäußert.

- 1 Der Angerufene beendet sein Gespräch.
 - ✓ Es ertönt ein Signalton und im Windows-Infobereich erscheint eine Sprechblase, die eine erneute Anwahl anbietet.
- 2 Bestätigen Sie den erneuten Anruf durch Klicken auf die Sprechblase im Windows-Infobereich.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.
 Bestätigen Sie innerhalb von 20 Sekunden den erneuten Anruf nicht, so ändert sich in der Liste **Rückruf** der Eintrag in **War frei. Neuer Versuch?**.
 Klicken Sie dann auf den Eintrag, um aus dieser Liste heraus zurückzurufen.
 Ist eine Verbindung zu dem ursprünglich Angerufenen aufgebaut worden, so erlischt der Eintrag in der Liste **Rückruf** automatisch.

So lehnen Sie einen Rückruf bei Besetzt ab

Voraussetzung: Sie haben einen Rückruf bei Besetzt geäußert. Der andere Teilnehmer wird frei und Ihnen wird ein erneuter Anruf vorgeschlagen. Es ertönt ein Signalton und im Windows-Infobereich erscheint eine Sprechblase, die eine erneute Anwahl anbietet.

- 1 Klicken Sie im Anrufsteuerungsfenster im Menü **Funktionen** auf **Rückruf ablehnen**.
 - ✓ Der Eintrag in der Liste „Rückruf“ wird gelöscht.

So löschen Sie einen Rückruf bei Besetzt

Voraussetzung: Sie haben einen Rückruf bei Besetzt geäußert.

- 1 Klicken Sie im Rufjournal auf **Meine Rückrufwünsche**.

- 2 Klicken Sie auf  und bestätigen Sie mit **Löschen**.
✓ Die Einträge im Rufjournal werden gelöscht.



Beim Löschen der Einträge wird die aktuelle Filtereinstellung beachtet, d.h. es werden nur die aktuell angezeigten Einträge gelöscht.

oder

- 3 Klicken Sie auf einen oder mehrere Einträge und dann auf , um nur die ausgewählten Einträge zu löschen.

8.14.2 RÜCKRUF BEI NICHT ANGENOMMENEM ANRUF

Sie rufen einen anderen internen Teilnehmer an und dieser Anruf wird nicht angenommen. Sie erhalten die Meldung „Gehender Ruf, Klingeln“ oder die Ansage der Voice Box (im Rufjournal des Angerufenen erscheint - wie bei jedem Anruf - ein Eintrag, die Option „Entgangene Anrufe“ ist aktiv).

Klicken Sie nun im Menü **Funktionen** auf **Rückruf anfordern**, so erhält dieser Eintrag im Rufjournal des Angerufenen den Status „Rückruf angefordert“.

In Ihrer Liste **Meine Rückrufwünsche** wird dieser Wunsch eingetragen mit **Rückruf angefordert**. Bearbeitet der Angerufene sein Rufjournal, dann kann er

- aus dem Rufjournal den Rückruf starten.
Nehmen Sie dann den Rückruf an, wird der Rückrufwunsch in Ihrer Liste gelöscht.
Kommt keine Verbindung zustande, so bleibt der Rückrufwunsch unverändert erhalten.
- den Rückrufwunsch ignorieren.
Ignoriert der Angerufene den Eintrag in seiner Liste, so ändert sich der Status des Eintrages in **Rückruf nicht erforderlich**.

- den Rückrufwunsch im Rufjournal löschen.
In der Liste des Angerufenen wird der komplette Eintrag gelöscht und in Ihrer Liste **Rückruf** ändert sich der Eintrag in **Rückruf nicht erforderlich**.



Rückrufwünsche bei nicht angenommenem Anruf können nur für Teilnehmer geäußert werden, die am selben SwyxServer angemeldet sind, wie Sie.

So beantworten Sie einen Rückrufwunsch

- 1 Öffnen Sie das Rufjournal.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Verpasst**.
✓ Die Liste Ihrer verpassten Anrufe erscheint und Rückrufwünsche werden durch  markiert.
- 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie auf **Anrufen**.
✓ Das Anrufsteuerungsfenster erscheint und der Anruf wird aufgebaut.

Eigene Rückrufwünsche

Im Rufjournal finden Sie unter **Meine Rückrufwünsche** alle Rückrufe, die Sie selbst angefordert haben.

Sie erkennen in dieser Liste den Zustand des von Ihnen angefragten Rückrufs:

- Rückruf bei besetzt
Rückruf wurde von Ihnen bei einem besetzten Teilnehmer geäußert. Dieser spricht immer noch.
- War frei. Neuer Versuch?
Der Rückruf wurde von Ihnen bei einem besetzten Teilnehmer geäußert und später signalisiert. Sie haben den Rückruf nicht angenommen. Mit **Anrufen** können Sie diesen Rückruf erneut durchführen.
- Rückruf angefordert
Rückruf wurde von Ihnen bei einem Teilnehmer mit freiem

Anschluss geäußert. Danach ist noch keine Verbindung zustande gekommen.

- Rückruf nicht erforderlich

Rückruf wurde von Ihnen bei einem Teilnehmer mit freiem Anschluss geäußert. Danach ist dieser Rückruf von dem anderen Teilnehmer entweder ignoriert, per E-Mail beantwortet oder gelöscht worden.

Sie können einen Eintrag in dieser Liste anwählen, einzelne Einträge entfernen oder die ganze Liste löschen. Beim Löschen werden die Einträge **Rückruf angefordert** aus der Liste des anderen Teilnehmers entfernt.

8.15 WÄHLEN AUS JEDER ANWENDUNG HERAUS

Sie können aus jeder Microsoft Windows-Anwendung direkt wählen. Markieren Sie die gewünschte Rufnummer. Ist die vollständige Nummer markiert, so drücken Sie die Taste „F11“ auf Ihrer Tastatur. Swyxt! wird aktiviert und die Rufnummer wird sofort gewählt. Heben Sie den Hörer ab, um zu sprechen.

Der markierte Text wird von Swyxt! folgendermaßen gewählt:

- Buchstabenfolge
wird von Swyxt! direkt gewählt, wie z. B. ein Benutzername. Dieser muss in der entsprechenden Form im Globalen oder Persönlichen Telefonbuch gespeichert sein.
- kanonische Rufnummer (z. B. +123 4567-890)
wird direkt gewählt.
- SIP-URI (z. B. thomas.meier@firma.de)
wird direkt gewählt. Die Verbindung wird in der Regel komplett über das Internet hergestellt.
- Zeichenfolge mit mehr als 4 Ziffern
wird mit Amtsholung gewählt als externe Rufnummer.
- Zeichenfolge mit 4 Ziffern und kürzer
wird direkt als interne Durchwahl gewählt.

Um eine andere Taste mit dieser Funktion zu belegen, siehe **10.2.8 Tastatur**, Seite 133.

8.16 KONFERENZ

Mit SwyxWare können Sie interne und externe Gesprächsteilnehmer zu einer Konferenz zusammenfügen. Weiter können Sie neue Teilnehmer zu einer bestehenden Konferenz hinzufügen. Alternativ können Sie sich auch mit anderen Teilnehmern in einem Konferenzraum verabreden. In einem Konferenzraum können Sie aktiv am Gespräch beteiligt sein oder nur als Zuhörer fungieren.

8.16.1 KONFERENZEN STARTEN

Haben Sie mindestens zwei Leitungen im Zustand „Aktiv“ bzw. „Halten“, so haben Sie die Möglichkeit eine Konferenz zwischen Ihnen und diesen Teilnehmern zu starten.

So fügen Sie einen weiteren Teilnehmer zu einer Konferenz hinzu

So starten Sie eine Konferenz

Voraussetzung: Sie haben mindestens zwei Leitungen im Zustand „Aktiv“ bzw. „Halten“.

- 1 Klicken Sie auf die Taste **Konferenz** .
- Oder
- 1 Wählen Sie im Kontextmenü der Leitungstaste im Anrufsteuerungsfenster **Konferenz (Alle Leitungen)** aus.
 - ✓ Alle von Ihnen gerade geführten Einzelgespräche, sowohl das aktive als auch die gehaltenen Gespräche, werden zu einer Konferenz zusammen geschaltet.
 - ✓ Alle Leitungen außer der Konferenzleitung werden wieder frei. Auf der Konferenzleitung erscheint die Meldung **Konferenz**. Für alle Teilnehmer ertönt ein Begrüßungssignal innerhalb der Konferenz.



Bitte beachten Sie, dass Sie gleichzeitig nur **eine** Konferenz einleiten können. Sie können allerdings an weiteren anderen Konferenzen teilnehmen. Diese Konferenzen müssen dann jedoch von anderen Teilnehmern eingeleitet worden sein.

8.16.2 RÜCKFRAGEN UND HINZUFÜGEN

Sind Sie Teilnehmer einer Konferenz, so können Sie während dieser Konferenz eine Rückfrage zu einem anderen Teilnehmern starten. Während einer solchen Rückfrage können Sie den anderen Teilnehmer der Konferenz hinzufügen. Der andere Teilnehmer kann seinerseits eine Konferenz aufbauen, deren Mitglied Sie dann sind. In einer solchen Situation können Sie mit der Taste **Konferenz** beide Konferenzen zu einer zusammenfügen.

So starten Sie eine Rückfrage aus einer Konferenz

Voraussetzung: Sie sind Teilnehmer an einer Konferenz.

- 1 Klicken Sie auf die Kurzwahltaste, sofern vorhanden.

✓ Die Leitung mit der Konferenz wird auf **Halten**  gelegt.

Oder

- 1 Klicken Sie auf eine freie Leitungstaste.
 - ✓ Die Leitung mit der Konferenz wird auf **Halten** gelegt. Sie können nun auf der freien Leitung die Rufnummer für die Rückfrage eingeben.
- 2 Führen Sie die Rückfrage durch und wechseln Sie durch Klicken auf die entsprechende Leitungstaste zur Konferenz.
 - Makeln zwischen Konferenzen
Sind Sie Teilnehmer an verschiedenen Konferenzen, z. B. hat der rückgefragte Teilnehmer seinerseits eine Konferenz mit Ihnen und einem Dritten aufgebaut, so können Sie mit „Makeln“ auch zwischen diesen Konferenzen wechseln.
- 3 Möchten Sie die Verbindung zum rückgefragten Teilnehmer beenden, so legen Sie nach dem Gespräch auf bzw. betätigen Sie die zugeordnete Leitungstaste.



Sind Sie an demselben SwyxWare angemeldet wie der Initiator der Konferenz, so können Sie die Konferenzleitung auf „Halten“ legen. Ist dies nicht der Fall, sind Sie also z.B. extern oder über einen SwyxLink mit dem Initiator verbunden, so wird den anderen Teilnehmern Ihre übliche Wartemusik eingespielt, wenn Sie die Verbindung auf „Halten“ legen.

So starten Sie eine Konferenz

So fügen Sie einen weiteren Teilnehmer zu einer Konferenz hinzu

Voraussetzung: Sie sind Teilnehmer an einer Konferenz.

- 1 Falls Sie einen Anruf auf einer anderen Leitung haben, ziehen Sie die Leitungstaste via Drag & Drop auf die Konferenzleitung.
 - ✓ Der Anruf wird zur Konferenz hinzugefügt und die Leitung wird frei.

Oder

- 1 Wechseln Sie zu einer freien Leitung und rufen Sie den neuen Teilnehmer an. Sie können die Nummer eingeben oder direkt aus dem Telefonbuch oder Ihren Listen wählen.
 - ✓ Die Leitung mit der Konferenz wird auf **Halten**  gelegt. Sie können nun auf der freien Leitung die Rufnummer für die Rückfrage eingeben.
- 2 Haben Sie den neuen Teilnehmer erreicht, d. h. die Verbindung besteht, so betätigen Sie die Taste **Konferenz** .

Oder

- 2 Ziehen Sie die Leitung per Drag & Drop auf die Konferenzleitung. Anschließend befinden Sie sich mit dem neuen Teilnehmer in der Konferenz; die andere Leitung wird wieder frei. Es ertönt für alle Konferenzteilnehmer ein Begrüßungssignal, da ein neuer Teilnehmer hinzugefügt wurde.



Legt ein Konferenzteilnehmer seine Konferenzleitung auf „Halten“ und kehrt anschließend wieder in die Konferenz zurück, so ertönt **kein** Begrüßungssignal.

So starten Sie eine Konferenz

8.16.3 KONFERENZ VERLASSEN ODER BEENDEN

Beim Auflegen werden zwei Fälle unterschieden:

- Sie haben die Konferenz eingeleitet.
In diesem Fall wird die Konferenz für alle Teilnehmer beendet, wenn Sie den Hörer auflegen.
- Ein anderer Teilnehmer hat die Konferenz eingeleitet.
Legen Sie den Hörer auf, so verlassen Sie die Konferenz. Es ertönt für alle anderen Teilnehmer ein Abschiedssignal und die verbliebenen Teilnehmer können weiter miteinander sprechen.



Alle Teilnehmer, die **Sie** zu dieser Konferenz hinzugefügt haben verlassen mit Ihnen die Konferenz. Für alle anderen Teilnehmer bleibt die Konferenz bestehen.

So verlassen Sie eine Konferenz

Voraussetzung: Ein anderer Teilnehmer hat die Konferenz eingeleitet.

- 1 Legen Sie einfach auf.
Verlässt ein Teilnehmer die Konferenz, so ertönt für alle anderen Teilnehmern ein Abschiedssignal.

So beenden Sie eine Konferenz

Voraussetzung: Sie haben die Konferenz gestartet.

- 1 Sie haben mehrere Möglichkeiten:
 - Ist die Konferenzleitung aktiv, so legen Sie einfach auf.
 - Wird die Konferenzleitung gehalten, so klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Leitungstaste und wählen Sie den Eintrag **Konferenz beenden**.

Die Konferenz ist beendet. Die Leitung wird wieder frei und die Taste **Konferenz** wird deaktiviert.



Hat Teilnehmer A der ursprünglichen Konferenz weitere Teilnehmer z.B. B und C zu dieser Konferenz hinzugefügt, so bleibt eine zweite Konferenz zwischen A, B und C so lange bestehen, bis Teilnehmer A als Initiator der zweiten Konferenz die Verbindung und damit die Konferenz beendet.

8.16.4 KONFERENZRÄUME

Konferenzräume werden vom Administrator eingerichtet. Dabei wird eine Rufnummer vergeben, über die der Konferenzraum „betreten“ werden kann. Im Gegensatz zu einer nur über Swyxt! geführten Konferenz können alle Teilnehmer die Konferenz unabhängig voneinander verlassen, ohne dass die Konferenz beendet ist. Alle Teilnehmer können dann diesen Konferenzraum anwählen und dort an einer Konferenz mit anderen ausgewählten Benutzern teilnehmen. In einen Konferenzraum können Sie als Mitglied einer Konferenz oder als Zuhörer eintreten, siehe *8.16.5 Stumme Konferenzteilnahme*, Seite 116.

So besuchen Sie einen Konferenzraum

Voraussetzung: Ihr Administrator hat einen Konferenzraum eingerichtet.

- 1 Wählen Sie die Nummer des Konferenzraumes.
Sie werden mit der Konferenz verbunden. Alle Teilnehmer im Konferenzraum hören ein Begrüßungssignal.
Sind Sie der einzige Teilnehmer einer Konferenz, so wird eine entsprechende Ansage abgespielt.
- 2 Um die Konferenz zu verlassen, legen Sie einfach auf. Alle im Konferenzraum Anwesenden hören ein Abschiedssignal. Die Konferenz der anderen Teilnehmer bleibt bestehen.

Sie können auch aus einem Konferenzraum heraus Rückfragen starten, siehe *So starten Sie eine Rückfrage aus einer Konferenz*, Seite 113.

Außerdem können Sie weitere Teilnehmer zu diesem Konferenzraum hinzufügen, siehe *So fügen Sie einen weiteren Teilnehmer zu einer Konferenz hinzu*, Seite 114.

Beachten Sie bitte, dass in diesem Fall alle von Ihnen hinzugefügten Konferenzteilnehmer mit Ihnen die Konferenz auch wieder verlassen. Weiter können Sie einen anderen Teilnehmer mit dem Konferenzraum verbinden. Dieser ist dann unabhängig von Ihnen Mitglied der Konferenz und muss die Verbindung zu dieser Konferenz selbst beenden.

So verbinden Sie einen anderen Teilnehmer mit dem Konferenzraum

Voraussetzungen:

- Sie haben eine Verbindung zum Konferenzraum und
- Sie haben eine zweite Leitung zu einem anderen Teilnehmer.

- 1 Betätigen Sie die Taste **Verbinden** bzw. bestätigen Sie den Menüpunkt **Verbinden**.

Der andere Teilnehmer wird mit dem Konferenzraum verbunden, es ertönt in der Konferenz ein Begrüßungssignal. Ihre beiden Leitungen sind wieder frei.



Beachten Sie bitte, dass in diesem Falle derjenige die Kosten trägt, der die Verbindung zwischen Ihnen und dem anderen Teilnehmer aufgebaut hat.



Sie können keine Konferenzräume direkt miteinander verbinden. Möchten Sie, dass die Teilnehmer aus zwei verschiedenen Konferenzräumen konferieren können, so leiten Sie in diesem Falle eine Konferenz zwischen den beiden Leitungen ein. Diese 'Konferenz der Konferenzräume' besteht so lange, wie Sie als Initiator an dieser Konferenz teilnehmen und endet mit Ihrem Auflegen.

8.16.5 STUMME KONFERENZTEILNAHME

Bei Konferenzen in Konferenzräumen können Sie sich auch als Zuhörer einwählen. Damit können Sie die Konferenz verfolgen, sich aber nicht am Gespräch beteiligen.

Die Einwahl als stummer Konferenzteilnehmer erfolgt über die Nummer des Konferenzraums plus die Zeichenfolge '#OWC', also z. B.

„219#OWC“. Diese Einwahlmöglichkeit kann jedoch von Ihrem Administrator individuell per Script angepasst werden. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/silent_conference_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/silent_conference_$).



Beachten Sie bitte hierbei, dass die komplette Ziffernfolge (<Nummer des Konferenzraums>#OWC) als Blockwahl gewählt werden muss.



Auch der Eintritt bzw. Austritt eines stummen Konferenzteilnehmers wird mit einem Ton signalisiert. Dieser Ton ist anders als der übliche Ein-/Austritt-Ton, so dass man erkennen kann, dass dieser Konferenzteilnehmer nicht am Konferenzgespräch teilnehmen kann.

8.17 RUFAUFSCHALTUNG

Das Optionspaket „SwyxMonitor“ ermöglicht neben einer permanenten Rufaufzeichnung (nur für den Administrator) auch das Aufschalten auf ein Gespräch eines anderen Benutzers. Dabei kann ein Supervisor (z.B. in einem Callcenter) ein bestehendes Gespräch mithören (Modus „Nur zuhören“), dem sprechenden Agenten Anweisungen geben (z.B. eine Argumentationshilfe) oder sogar aktiv am Gespräch teilnehmen (Sprach-Modus).



Es liegt in Ihrer Verantwortung, bei dem Einsatz dieser Funktion die jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu beachten. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Für die Rufaufschaltung muss das Optionspaket „SwyxMonitor“ installiert sein und der SwyxWare Administrator muss diese Funktion für jeden einzelnen Benutzer entsprechend aktivieren.



Um die Rufaufschaltung nutzen zu können, muss der jeweilige Benutzer (Agent), bei dem sich ein Supervisor auf Anrufe aufschalten möchte, eine **Premium-Lizenz** besitzen.

Weiterhin können nur Gespräche mitgehört werden, die direkt mit Swyxt! (und **nicht im CTI-Modus**) geführt werden. Auch Gespräche, die mit einem SwyxPhone geführt werden, können Sie nicht mithören.

So hören Sie ein Gespräch mit

- 1 Wählen Sie die Rufnummer des Agenten, dessen Gespräch Sie mithören möchten, gefolgt vom DTMF-Befehl *24*1# und starten Sie den Anruf wie gewohnt. Beachten Sie bitte, dass Sie den Rufaufbau nur über den DTMF-Befehl für den Modus „Nur zuhören“ starten können. Hört allerdings schon ein weiterer Supervisor in einem Sprech-Modus dieses Gespräch mit, werden Sie auch sofort in denselben Modus geschaltet.

Die Rufnummer des Agenten wird gewählt. Beim Agenten erfolgt keine Rufsignalisierung, der Anruf wird direkt angenommen und mit dem aktiven Gespräch gekoppelt. Sie hören nun das Gespräch mit, von den beiden Gesprächspartnern werden Sie jedoch nicht gehört. Hat der Agent derzeit kein aktives Gespräch, wird der Rufaufbau abgebrochen. Rufumleitungen des Agenten (z.B. die Weiterleitung eines Zweitanrufs zur Voice Box oder zu einem Kollegen) werden ignoriert, d.h. der Anruf wird immer angenommen. Eine Ausnahme bildet die unbedingte, sofortige Rufumleitung - hier wird auch Rufaufschaltung umgeleitet.

- 2 Wählen Sie den entsprechenden DTMF-Befehl, um mit dem Agenten oder beiden Gesprächspartnern zu sprechen.
- 3 Beenden Sie das Mithören wie ein normales Gespräch, z.B. durch Auflegen des Handsets.

Wenn der Gesprächspartner des Agenten (z.B. der Kunde) das Gespräch beendet, werden Sie automatisch mit dem Agenten verbunden es sei denn, Sie sind im Modus „Nur zuhören“ - dann wird der Anruf beendet.

DTMF-Befehl	Erläuterung
*24*1#	Nur zuhören Sie hören beide Gesprächspartner

DTMF-Befehl	Erläuterung
*24*2#	Beiden Seiten zuhören, mit Agent sprechen Sie hören beide Gesprächspartner und der Agent hört Sie. Der andere Gesprächspartner (z.B. der externe Kunde) hört nur den Agenten.
*24*3#	Beiden Seiten zuhören, mit beiden Seiten sprechen Sie können sich am Gespräch direkt beteiligen.

8.17.1 MEHRERE RUFAUFSCHALTUNGEN

Ein Gespräch kann auch von mehreren Personen mitgehört werden. Dabei werden die Supervisoren immer in denselben Modus geschaltet. Wechselt also ein Supervisor per DTMF-Befehl aus dem Modus „Nur zuhören“ in einen Sprech-Modus, hört der Agent auch alle anderen Supervisoren, die mit ihm verbunden sind.

Die Supervisoren können immer direkt miteinander sprechen, auch wenn Sie im Modus „Nur zuhören“ sind. Weder der Agent noch der Gesprächspartner des Agenten können sie hören.

8.17.2 KONFIGURATION EINER KURZWahltASTE FÜR DIE RUFAUFSCHALTUNG

Wenn Sie häufiger Rufaufschaltungen durchführen, empfiehlt sich die Konfiguration einer entsprechenden Kurzwahltaste mit dem DTMF-Befehl. Damit müssen Sie die Rufnummer des Agenten eingeben und können dann über die konfigurierte Kurzwahltaste die Rufaufschaltung starten.

So konfigurieren Sie eine Kurzwahltaste für die Rufaufschaltung

- 1 Klicken Sie auf der Kurzwahltaste auf .
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf .
 - ✓ Es erscheint das Fenster [Eigenschaften von...](#)

- 3 Geben Sie im Feld Rufnummer/URI den DTMF-Befehl zum Starten der Rufaufschaltung *24*1# ein.
- 4 Deaktivieren Sie auf jeden Fall das Kontrollkästchen „Display vor Anwahl löschen“, da sonst die Rufnummer des Agenten, dessen Gespräch Sie mithören möchten, wieder gelöscht würde.

Eigenschaften von...

Namenstaste 2

Anzahl: 120

Rufnummer/URI: *24*1#

Beschriftung: Rufaufschaltung

Verknüpfter Kontakt:

Benutzerbild: <Automatisch>

Anwahloptionen:

- ☒ Sofortige Anwahl
- ☐ Display vor Anwahl löschen
- ☐ Direktansprache

OK Abbrechen Hilfe

So senden Sie Feedback

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Standard-App für E-Mails wird gestartet und eine neue E-Mail erzeugt, die bereits den Empfänger, den Betreff und Informationen über Ihre SwyxIt! Version enthält.
- 2 Geben Sie Ihren Text unter der Zeile **Feedback unterhalb hinterlassen** ein und schicken Sie die E-Mail ab.
 - ✓ Ihr Feedback wird an uns gesendet.

8.18 FEEDBACK SENDEN

Mit der Feedback-Funktion können Sie als Beta-User neue Funktionen testen und dem Entwicklerteam Ihr Feedback senden. Um Feedback senden zu können, müssen Sie die Beta-Version installiert haben, siehe *10.1.4 Beta-Versionen erhalten*, Seite 126.

9 SWYX MESSENGER

In SwyxIt! steht Ihnen eine umfangreiche Instant Messaging-Funktion zur Verfügung. Die Nutzung dieses Messengers muss bei der Installation von Ihrem Administrator aktiviert werden.



Für die Zurverfügungstellung des Swyx Messenger / Swyx Meeting -Dienstes werden benutzerbezogene Daten an unseren Auftragsverarbeiter Voice-works B.V. (ebenfalls Teil der Enreach Gruppe) auf der Grundlage eines entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrages übermittelt und dort verarbeitet. Durch die Nutzung der Produkte werden verschiedene Daten wie IP-Adresse, Login-Daten, Chat-Nachrichten, Namen der Kommunikationspartner, Nummer der Einwahl (Swyx Meeting), versendete Dateien und Screenshare Inhalte (Swyx Meeting) übermittelt.

9.1 OPTIONEN IN SWYX MESSENGER

Zum Senden und Empfangen von Nachrichten steht Ihnen das Swyx Messenger Fenster mit weiteren Optionen zur Verfügung.

Nachrichtenverlauf anzeigen

Sie können sich in einem Chat die letzten 50 Nachrichten anzeigen lassen. Diese sind auch verfügbar, wenn Sie sich im Offline-Modus befinden. Der weitere Nachrichtenverlauf wird angezeigt, wenn Sie im Online-Modus über die letzten 50 Nachrichten hinaus scrollen.

Emojis (Smileys)

Durch Klicken auf das Emoji-Symbol in einem Chat, können Sie Ihrer Nachricht Emojis hinzufügen. Zusätzlich können Sie Emojis über die Suchfunktion suchen.

Dateien senden

Um eine Datei an einen Kontakt oder eine Gruppe zu senden, klicken Sie in dem entsprechenden Chatfenster auf  und wählen Sie die Datei aus, die Sie verschicken möchten.

Mit einem Klick auf  können Sie oder Ihr Kontakt die Datei herunterladen und an einem beliebigen Ort auf seinem Computer speichern.

Teilnehmer suchen

Wenn Sie einen Chat starten, können Sie mithilfe der Suchfunktion SwyxWare Teilnehmer suchen. Geben Sie dazu den Namen des gesuchten Teilnehmers ein und drücken Sie die Enter-Taste.

Sie können nach Kontakten aus dem globalen Telefonbuch, aus Gruppen oder nach Chats suchen.

Empfangsbestätigung

Wenn Sie eine Nachricht senden, erscheint neben dieser ein Punkt:

Symbol	Erklärung
	Die Nachricht wurde von Ihrem Chat-Partner gelesen.
	Die Nachricht wurde von Ihrem Chat-Partner noch nicht gelesen.

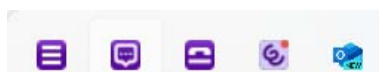
In Gruppen-Chats erscheint der blaue Benachrichtigungspunkt, sobald einer der Teilnehmer Ihre Nachricht gelesen hat.

Symbole in der Taskleiste und im Windows-Infobereich

Nach dem Start des Programms wird ein entsprechendes Symbol in der Taskleiste angezeigt. Der Swyx Messenger verwendet die folgenden Symbole für die Taskleiste:

Symbol	Erklärung
	Das Fenster des Swyx Messengers ist geöffnet.
	Sie haben neue Nachrichten im Swyx Messenger.

Der Windows-Infobereich befindet sich rechts in der Taskleiste.



Im Windows-Infobereich können die folgenden Symbole angezeigt werden, wenn Swyx Messenger geöffnet ist:

Symbol	Erklärung
	Der Swyx Messenger ist aktiv. Klicken Sie auf das Symbol, um den Swyx Messenger zu öffnen.
	Sie haben neue Nachrichten im Swyx Messenger. Klicken Sie auf das Symbol, um die Unterhaltung zu öffnen.

Nachrichtenentwurf

Um eine Nachricht als Entwurf zu speichern, geben Sie ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld eines Chats ein. Wenn Sie später zu diesem Chat zurückkehren, bleibt die Nachricht bestehen. Sie können sie bearbeiten und versenden.

Sie können eine Nachricht auch als Entwurf speichern, wenn Sie sich im Offline-Modus befinden.

Benachrichtigungen

Sie werden sowohl auf der SwyxIt! Oberfläche als auch im Swyx Messenger über neue Nachrichten benachrichtigt. Die Anzahl der Nachrichten wird Ihnen in einem roten Punkt angezeigt.

Je nach Benachrichtigungseinstellung auf Ihrem Windows-System, erhalten Sie auf Ihrem Desktop außerdem eine Popup-Benachrichtigung.

Statusinformation und Statustext

Mithilfe Erweiterter Statusinformationen können Sie Ihrem Chat-Partner genaue Auskunft über Ihre Verfügbarkeit geben. Im Swyx Messenger werden Ihnen die Statusinformationen und der Statustext übermittelt, die Ihre Kontakte im SwyxIt! oder im Swyx Messenger einstellen.

Um Ihren Statustext und Ihre Statusinformation im Swyx Messenger

einzustellen, klicken Sie auf  und stellen Sie den Statustext bzw. die Statusinformation ein.

Plattformübergreifende Chats

Sie können Nachrichten plattformübergreifend versenden (z.B. von Windows zu iOS, Android).

Fenstergröße anpassen

Sie können über die Ziehpunkte am Fensterrand die Größe des Fensters anpassen. Wenn Sie das Swyx Messenger Fenster schließen und erneut öffnen, bleibt die eingestellte Größe des Fensters erhalten.

Einstellungen

Klicken Sie auf , um die Einstellungen zu öffnen. Es erscheinen die folgenden Informationen:

Bezeichnung	Erläuterung
Popup-Benachrichtigungen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Benachrichtigungen für Nachrichten einzuschalten.
Sprache	Sprache, in der Ihr Swyx Messenger eingestellt ist

Bezeichnung	Erläuterung
Autom. Speicherung	Intervall, in dem Ihre Nachrichten automatisch gespeichert werden (in Sekunden)
Abgerufene Nachrichten	Anzahl der Nachrichten, die in einem Chatverlauf abgerufen und angezeigt werden
Max. Download-Größe	Maximale Größe von Dateien, die heruntergeladen werden können

9.2 EINZEL-CHATS IN SWYX MESSENGER

So starten Sie einen Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie auf **+**.
- 2 Wählen Sie den entsprechenden Kontakt aus oder geben Sie einen Namen in das Suchfeld ein.
Wenn Sie mehr als einen Kontakt auswählen, starten Sie eine Gruppen-Konversation. Siehe auch 9.3 *Gruppen-Chats in Swyx Messenger*, Seite 123.
- 3 Klicken Sie auf **Chat starten**.
- 4 Geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld ein.
- 5 Drücken Sie die Entertaste.
✓ Der ausgewählte Kontakt erhält die Nachricht.

oder

- 1 Klicken Sie auf einer Kurzwahltaste auf **:**.
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **🗨**.
✓ Der Swyx Messenger wird geöffnet und Sie können dem Kontakt Nachrichten senden.

oder

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Eintrag im Telefonbuch und klicken Sie bei **Aktion** auf **🗨**.
✓ Der Swyx Messenger wird geöffnet und Sie können dem Kontakt Nachrichten senden.

So nehmen Sie einen Einzel-Chat wieder auf

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
✓ Die Liste der Kontakte, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf den entsprechenden Kontakt, um die Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld ein.
- 4 Drücken Sie die Entertaste.
✓ Ihre Nachricht wird versendet.

So bearbeiten sie eine Nachricht



Sie können nur Textnachrichten bearbeiten.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
✓ Die Liste der Kontakte, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf den entsprechenden Kontakt, um die Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Nachricht, die Sie bearbeiten möchten und wählen Sie **Bearbeiten** aus.
✓ Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie Ihre Nachricht bearbeiten können.
- 4 Bearbeiten Sie Ihre Nachricht und klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihr Kontakt sieht die bearbeitete Nachricht, markiert als **editiert**.

So kopieren Sie eine Nachricht



Sie können nur Textnachrichten kopieren.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
 - ✓ Die Liste der Kontakte, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf den entsprechenden Kontakt, um die Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Nachricht, die Sie kopieren möchten und wählen Sie **Kopieren** aus.
 - ✓ Die Nachricht wird in Ihrer Zwischenablage gespeichert.

So löschen Sie eine Nachricht



Sie können nur Textnachrichten löschen.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
 - ✓ Die Liste der Kontakte, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf den entsprechenden Kontakt, um die Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Nachricht, die Sie löschen möchten und wählen Sie **Löschen** aus.
- 4 Klicken Sie auf , um die Anfrage zu bestätigen.
 - ✓ Die Nachricht wird gelöscht.

So starten Sie einen Anruf aus einem Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
 - ✓ Die Liste der Kontakte, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf den entsprechenden Kontakt, mit dem Sie einen Anruf starten wollen.
- 3 Klicken Sie auf , um einen Anruf zu starten.
- 4 Wählen Sie ggf. aus der Dropdown-Liste die Rufnummer, die Sie wählen möchten.
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.

So starten Sie ein Meeting aus einem Einzel-Chat



Wenn Sie ein Swyx Meeting aus dem Swyx Messenger starten, verwenden Sie die Swyx Meeting Basis Version, siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/feature_profiles_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/feature_profiles_$).

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
 - ✓ Die Liste der Kontakte, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben, öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf den entsprechenden Kontakt, mit dem Sie ein Meeting starten wollen.
- 3 Klicken Sie auf , um ein Meeting zu starten.
 - ✓ Swyx Meeting öffnet sich und Ihr Chatpartner erhält eine Nachricht mit der er zum Meetingraum gelangt, siehe auch help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/de-DE/index.html.

So löschen Sie einen Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Einzel**.
- 2 Klicken Sie in der Chat-Vorschau des zu löschenden Kontakts auf .

- 3 Klicken Sie auf , um die Anfrage zu bestätigen.
✓ Der Chat wird gelöscht.

9.3 GRUPPEN-CHATS IN SWYX MESSENGER

So starten Sie einen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Wählen Sie die Kontakte, mit denen Sie einen Gruppen-Chat beginnen möchten.
- 3 Geben Sie ggf. einen Namen für den Gruppen-Chat ein.
- 4 Klicken Sie auf **Chat starten**.
- 5 Geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld ein.
- 6 Drücken Sie die Entertaste.
✓ Ihre Nachricht wird an die Gruppe versendet.

So fügen Sie einem Gruppen-Chat einen weiteren Kontakt hinzu

Sie können weitere Kontakte nur zu einem Gruppen-Chat hinzufügen, wenn Sie Administrator dieser Gruppe sind. Dies wird im Info-Bereich eines Gruppen-Chats angezeigt.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Gruppen**.
- 2 Klicken Sie in der Chat-Vorschau des Gruppen-Chats, in den Sie einen weiteren Kontakt aufnehmen möchten auf .
- 3 Wählen Sie die Kontakte, die Sie zu dem Gruppen-Chat hinzufügen möchten.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der Kontakt wird in die Gruppe aufgenommen.

So entfernen Sie einen Kontakt aus einem Gruppen-Chat

Sie können Kontakte nur aus einem Gruppen-Chat entfernen, wenn Sie Administrator dieser Gruppe sind. Dies wird im Info-Bereich eines Gruppen-Chats angezeigt.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Gruppen**.
- 2 Klicken Sie in der Chat-Vorschau des entsprechenden Gruppen-Chats auf .
- 3 Klicken Sie neben dem entsprechenden Kontakt auf .
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der Kontakt wird aus der Gruppe entfernt.

So ändern Sie den Namen eines Gruppen-Chats

Sie können den Gruppennamen nur ändern, wenn Sie Administrator dieser Gruppe sind. Dies wird im Info-Bereich eines Gruppen-Chats angezeigt.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Gruppen**.
- 2 Klicken Sie in der Chat-Vorschau des entsprechenden Gruppen-Chats auf .
- 3 Geben Sie in das Feld „Gruppenname“ einen Gruppennamen ein.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der Gruppename wird geändert.

So bearbeiten Sie eine Nachricht

Siehe auch *So bearbeiten sie eine Nachricht*, Seite 121.

So kopieren Sie eine Nachricht

Siehe auch *So kopieren Sie eine Nachricht*, Seite 122.

So löschen Sie eine Nachricht

Siehe auch *So löschen Sie eine Nachricht*, Seite 122.

So verlassen Sie einen Gruppen-Chat

Wenn Sie den Gruppen-Chat verlassen, verlieren Sie den Zugriff alle bisherigen Nachrichten dieser Gruppe.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Gruppen**.
- 2 Klicken Sie in der Chat-Vorschau des entsprechenden Gruppen-Chats auf .
- 3 Bestätigen Sie die Abfrage durch Klicken auf .
✓ Sie werden aus der Gruppe entfernt.



Sie können einen Gruppen-Chat nicht verlassen, wenn Sie der Administrator sind. Sie müssen dafür den Chat löschen.

So löschen Sie einen Gruppen-Chat

Sie können einen Gruppen-Chat nur löschen, wenn Sie Administrator dieser Gruppe sind. Dies wird im Info-Bereich einer Gruppe angezeigt. Wenn Sie den Gruppen-Chat löschen, verlieren alle Teilnehmer den Zugriff auf alle bisherigen Nachrichten dieser Gruppe.

- 1 Klicken Sie ggf. auf **Gruppen**.
- 2 Klicken Sie in der Chat-Vorschau des entsprechenden Gruppen-Chats auf .
- 3 Bestätigen Sie die Abfrage durch Klicken auf .
✓ Die Gruppe wird gelöscht.

10 SWYXIT! EINSTELLEN

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie das Verhalten verschiedener Swyxit! Funktionen einstellen können.

Die meisten Einstellungen werden in Ihren Benutzereinstellungen gespeichert, d. h. Sie finden diese persönlichen Einstellungen an jedem PC wieder, an dem Sie Swyxit! starten. Wenn Sie SwyxPhone verwenden, werden bestimmte Einstellungen auch für Ihr SwyxPhone verwendet. Siehe auch *10.2 Benutzereinstellungen*, Seite 126.

Bestimmte Einstellungen gelten hingegen nur für den Computer, an dem Sie gerade arbeiten. Siehe auch *10.3 Lokale Einstellungen*, Seite 139.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

10.1 APP-EINSTELLUNGEN

Unter **App-Einstellungen** können Sie das Darstellungsmodus Ihres Swyxit! und die Auflösung des Anrufsteuerungsfensters festlegen. Hier können Sie außerdem von Swyxit! und Swyxit! Classic wechseln oder festlegen, ob Sie Beta-Versionen der App erhalten möchten.

10.1.1 DESIGN

Unter **Design** können Sie das Darstellungsmodus von Swyxit! festlegen.

So legen Sie das Design Ihres Swyxit! fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **App-Einstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + P**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wählen Sie eine Darstellungsmodus aus:
 - Betriebssystem-Design verwenden
 - Hell
 - Dunkel
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Das gewählte Design wird verwendet.

10.1.2 AUFLÖSUNG DES ANRUFSTEUERUNGSFENSTERS

Sie können die Auflösung des Anrufsteuerungsfensters festlegen.

So legen Sie die Auflösung des Anrufsteuerungsfensters fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **App-Einstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + P**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Auslösung aus:
 - Automatische Erkennung
 - HD
 - UHD
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Das gewählte Auflösung wird verwendet.

10.1.3 WECHSELN ZWISCHEN SWYXIT! UND SWYXIT! CLASSIC

Mit den entsprechenden Berechtigungen können Sie jederzeit zwischen Swyxt! und Swyxt! Classic wechseln.

So wechseln Sie zwischen Swyxt! und Swyxt! Classic

- 1 Klicken Sie auf  und auf **App-Einstellungen**.
- oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + P**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Aktivieren Sie den Schieberegler 'Swyxt! Classic' **verwenden**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
- 4 Bestätigen Sie den Wechsel, indem Sie auf **Ja** klicken.
 - ✓ Swyxt! wird neu gestartet und es erfolgt eine erneute Anmeldung am Server.

Über das Menü **Ansicht** in Swyxt! Classic können Sie zurück zur Swyxt! gelangen.

10.1.4 BETA-VERSIONEN ERHALTEN

Innerhalb einer Version von Swyxt! können Sie Beta-Versionen erhalten, um vorab neue Funktionen zu testen und Feedback zu senden.

So erhalten Sie Beta-Versionen von Swyxt!

- 1 Klicken Sie auf  und auf **App-Einstellungen**.
- oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + P**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.

- 2 Aktivieren Sie den Schieberegler **Beta-Versionen erhalten**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Sie erhalten die Beta-Versionen und beim Starten von Swyxt! weist ein Dialog auf das Update hin.
- 4 Klicken Sie auf **Jetzt installieren**.
 - ✓ Das Update wird installiert und Swyxt! wird neu gestartet.

Klicken Sie im Dialog auf **Später**, erscheint ein Symbol  in der Kopfzeile. Das Symbol wird solange angezeigt, bis Swyxt! aktualisiert wird.



Wenn Sie die Beta-Versionen nicht mehr erhalten möchten, deaktivieren Sie den Schieberegler **Beta-Versionen erhalten** in den Einstellungen. Swyxt! wird neu gestartet und die zuvor installierte Version geöffnet.

10.2 BENUTZEREINSTELLUNGEN

Die Benutzereinstellungen enthalten benutzerspezifische Informationen, wie beispielsweise die Zuordnung von Rufnummern zu Leitungen, Belegung von Kurzwahltasten und vieles mehr.

Diese Benutzereinstellungen werden auf SwyxServer abgelegt. Sie finden somit an jedem PC, auf dem Sie Swyxt! starten, Ihre persönlichen Einstellungen wieder. Swyxt! erkennt Sie anhand Ihres Benutzernamens und lädt Ihre Konfiguration von SwyxServer.

In Ihren Benutzereinstellungen können Sie die Tastenbelegung Ihres SwyxPhones festlegen. Sobald sich Ihr SwyxPhone bei SwyxServer anmeldet, finden Sie Ihre Tastenbelegung auf diesem SwyxPhone vor.

Davon ausgenommen sind die Einstellungen, die Sie unter **Lokale Einstellungen** angegeben haben. Dies ist beispielsweise die Abstimmung Ihres Audiogerätes (Swyxt! Handset, Swyxt! Headset etc.). Diese Einstellungen sind computerspezifisch.

So zeigen Sie Ihre Benutzereinstellungen an

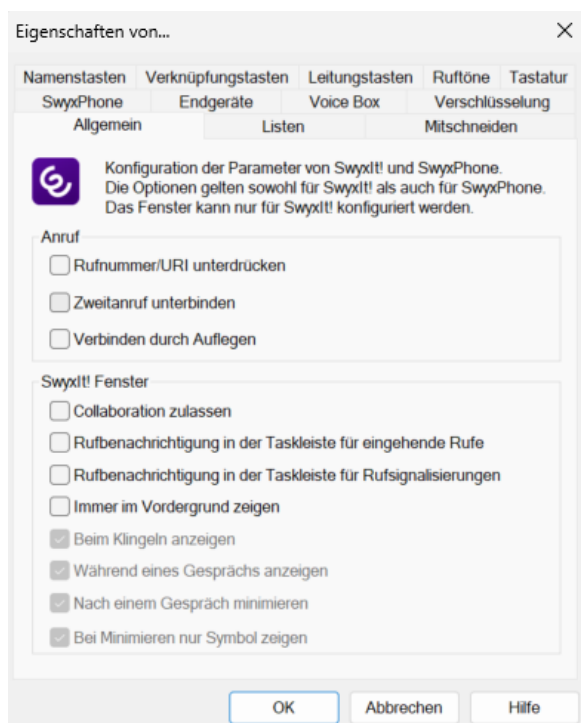
- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Klicken Sie auf eine Registerkarte, um sie zu konfigurieren.

10.2.1 ALLGEMEIN

Auf dieser Registerkarte legen Sie das grundlegende Telefonieverhalten von Swyxt! fest.



Anruf

Unter **Anruf** bestimmen Sie das grundlegende Verhalten Ihres Swyxt! und Ihres SwyxPhone:

- Rufnummer/URI unterdrücken

Aktivieren Sie diese Option, um Ihre eigene Rufnummer bei ausgehenden externen Anrufen nicht zu signalisieren.

Das Einschalten dieser Option entspricht einem Klicken auf „Rufnummer unterdrücken“ auf der Skin. Siehe auch **8.5 Rufnummer unterdrücken**, Seite 91.

- Zweitanruf unterbinden

Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ihnen keine weiteren Anrufe angezeigt, während Sie telefonieren. Ein Teilnehmer, der versucht Sie anzurufen, hört den Besetztton oder sein Anruf wird gemäß Ihrer Einstellung bei Umleitung bei Besetzt umgeleitet. Siehe auch **6.3 Umleiten bei Besetzt**, Seite 70.

Das Einschalten dieser Option entspricht einem Klick auf „Zweitanruf unterbinden“ auf der Skin. Siehe auch **8.4 Zweitanruf unterbinden**, Seite 90.

- Verbinden durch Auflegen

Wird diese Option aktiviert, können zwei Gespräche beim Auflegen automatisch miteinander verbunden werden:

Vorausgesetzt Sie haben zwei Gespräche. Ist das von Ihnen aufgebaute Gespräch aktiv, so können Sie die beiden Gesprächspartner miteinander verbinden, indem Sie den Hörer auflegen. Diese Eigenschaft **Verbinden durch Auflegen** können Sie hier aktivieren. Wenn Sie das aktive Gespräch nicht aufgebaut haben, wird bei Auflegen des Hörers die Verbindung beendet. Das zweite Gespräch wird weiterhin gehalten.

Beispiel:

Teilnehmer A wird von C angerufen. Anschließend beginnt Teilnehmer A auf einer weiteren Leitung ein zweites Gespräch zu Teilnehmer B (z. B. für eine Rückfrage). Wenn Teilnehmer A auflegt, sind Teilnehmer B und C miteinander verbunden.



Sie müssen den Hörer des Endgeräts auflegen. Klicken Sie auf die Oberfläche von Swyxt!, um die Verbindung zu beenden. Die beiden Leitungen werden **nicht** miteinander verbunden.

Ist diese Option nicht aktiviert, wird das aktive Gespräch beendet und das andere weiter gehalten.

Swyxt! Fenster

Diese Einstellungen beziehen sich ausschließlich auf das Verhalten des Swyxt! Fensters.

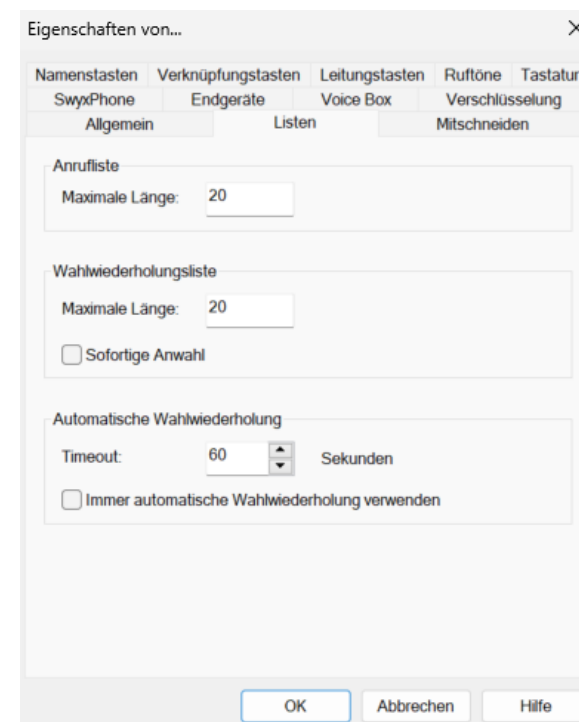
- **Collaboration erlauben**
Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie Ihren Bildschirm während eines Telefonats freigeben möchten. Siehe auch *8.11 Collaboration per Mausklick*, Seite 105.
- **Rufbenachrichtigung in der Taskleiste für eingehende Anrufe**
In diesem Fall wird ein Anruf durch eine Sprechblase angezeigt, d. h. das aktive Fenster verändert sich nicht. Sie können den Anruf dann durch Abnehmen des Handsets oder durch Doppelklicken auf das Symbol in der Taskleiste annehmen.
- **Rufbenachrichtigung in der Taskleiste für Rufsignalisierungen**
In diesem Fall wird ein signalisierter Anruf für einen anderen Teilnehmer durch eine Sprechblase angezeigt, d. h. das aktive Fenster verändert sich nicht. Sie können den Anruf dann durch Doppelklicken auf das Symbol in der Taskleiste übernehmen.
- **Immer im Vordergrund zeigen**
Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Swyxt! Fenster immer im Vordergrund angezeigt.
- **Beim Klingeln anzeigen**
Aktivieren Sie diese Option, damit bei eingehenden Anrufen das Swyxt! Fenster im Vordergrund erscheint und sofort eingabebereit ist.
- **Während eines Gesprächs anzeigen**
Wenn Sie diese Option aktivieren, erscheint das Swyxt! Fenster im Vordergrund, wenn Sie den Hörer abheben.
- **Nach einem Gespräch minimieren**
Wenn Sie diese Option aktivieren, wird das Swyxt! Fenster nach dem Beenden aller Gespräche automatisch geschlossen und als Symbol im Windows-Infobereich angezeigt.
- **Bei Minimieren nur Symbol zeigen**
Aktivieren Sie diese Option, um im minimierten Zustand Swyxt! nur als Symbol im Windows-Infobereich anzuzeigen. Andernfalls wird Swyxt! im Windows-Infobereich **und** in der Taskleiste angezeigt.

10.2.2 LISTEN

Mit Hilfe dieser Registerkarte konfigurieren Sie die Anrufliste und das Verhalten der Wahlwiederholung.

Sie können folgende Optionen festlegen:

- die maximale Anzahl der Einträge in der Anruf- und Wahlwiederholungsliste
- das Verhalten der automatischen Wahlwiederholung

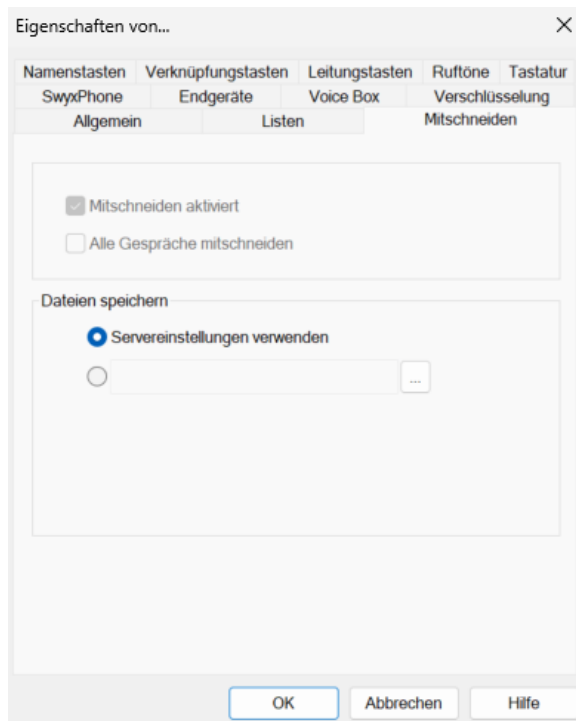


So legen Sie die Länge der Listen im Rufjournal fest

10.2.3 MITSCHNEIDEN

Standardmäßig werden die Gespräche auf Ihrem PC unter Anwendungsdaten oder in einem vom Administrator festgelegten Verzeichnis abgelegt. Dieses Verzeichnis können Sie ändern, wenn dies vom Administrator zugelassen wird. Außerdem können Sie erkennen, ob alle

Gespräche mitgeschnitten werden, oder ob Sie Ihre Gespräche selbst bedarfsgerecht aufzeichnen können. Die entsprechenden Kontrollkästchen sind ausgeblendet, da die Einstellungen nur durch den Administrator geändert werden können.



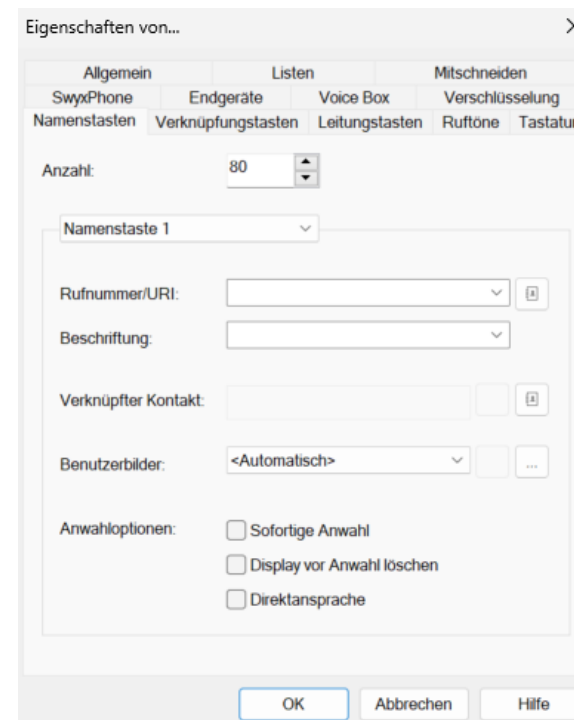
So legen Sie das Verzeichnis für die mitgeschnittenen Gespräche fest

10.2.4 NAMENSTASTEN

Mit Hilfe dieser Registerkarte können Sie Ihre Kurzwahltasten konfigurieren:

- Anzahl der Kurzwahltasten
- Rufnummer und Beschriftung einer Taste
- Verknüpfte Kontakte
- Sofortige Wahl der Rufnummer
- Löschen des Eingabefeldes (Displays) vor der Anwahl

- Verwendung der Direktansprache



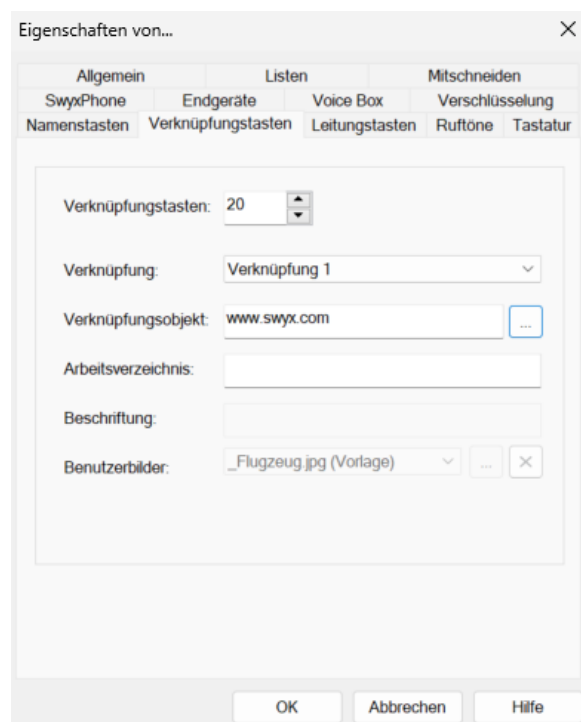
Siehe auch 8.9.1 *Kurzwahltasten konfigurieren*, Seite 96.

So konfigurieren Sie die Kurzwahltasten in den Benutzereinstellungen

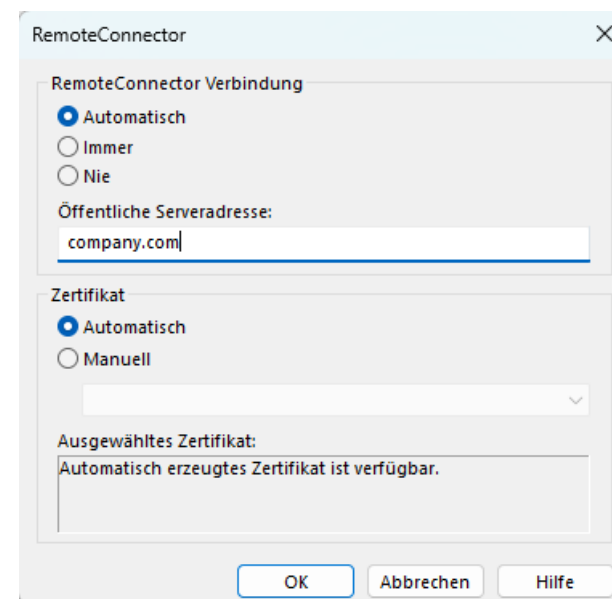
10.2.5 VERKNÜPFUNGSTASTEN

Mit Hilfe dieser Registerkarte konfigurieren Sie Ihre Verknüpfungstasten.

Mit Verknüpfungstasten lassen sich Verknüpfungen mit häufig benutzten Programmen und Webseiten erstellen. So können Sie durch Klicken auf die Taste beispielsweise eine Suchmaschine im Internet aufrufen oder eine Kundendatenbank starten.



- Rufnummernunterdrückung bei gehenden Anrufen für diese Leitung
- Sperren der Leitung nach einem Gespräch für eine bestimmte Zeit, siehe 5.1.7 *Sperren von Leitungen (Nachbearbeitungszeit)*, Seite 60.



10.2.6 LEITUNGSTASTEN

Mit Hilfe dieser Registerkarte konfigurieren Sie Ihre Leitungstasten. Sie können folgende Optionen festlegen:

- Anzahl der Leitungen
- Beschriftung der Leitungstasten
- Verwendung einer Leitung nur für bestimmte kommende Anrufe (z. B. nur Gruppenrufe oder Anrufe an eine bestimmte Rufnummer)
Diese Nummer wird in der Regel beim angerufenen Teilnehmer angezeigt und kann zur Abrechnung herangezogen werden. Verfügen Sie nur über eine Rufnummer, dann wird diese Nummer automatisch auch für ausgehende Anrufe auf dieser Leitung verwendet.
- Festlegen der Rufnummer, die für ausgehende Anrufe von einer Leitung verwendet werden soll.

So legen Sie die Eigenschaften einer Leitungstaste fest

So sperren Sie eine Leitung

10.2.7 RUFTÖNE

Auf der Registerkarte **Ruftöne** können Sie die Klingelzeichen der Anrufe bestimmen.

Es besteht die Möglichkeit, Ruftöne in Abhängigkeit des Anrufers oder abhängig von der gewählten Durchwahl auszuwählen, siehe 10.2.7.1 *Rufnummernabhängiges Klingeln*, Seite 131. Weiterführend können Sie eine Signalisierung nur noch über die Oberfläche konfigurieren, siehe 10.2.7.3 *Stilles „Klingeln“*, Seite 132. Der Anklopftton für den Zweitanruf ist ausschaltbar, siehe 10.2.7.2 *Zweitanruf-Signalisierung nur über die Oberfläche*, Seite 132.

Sie können jederzeit beliebige Dateien, die von Windows Media Player unterstützt werden (z. B. WAV, MP3, WMA) als Rufzeichen verwenden oder neue Rufzeichen mit Hilfe von Swyxt! aufnehmen.

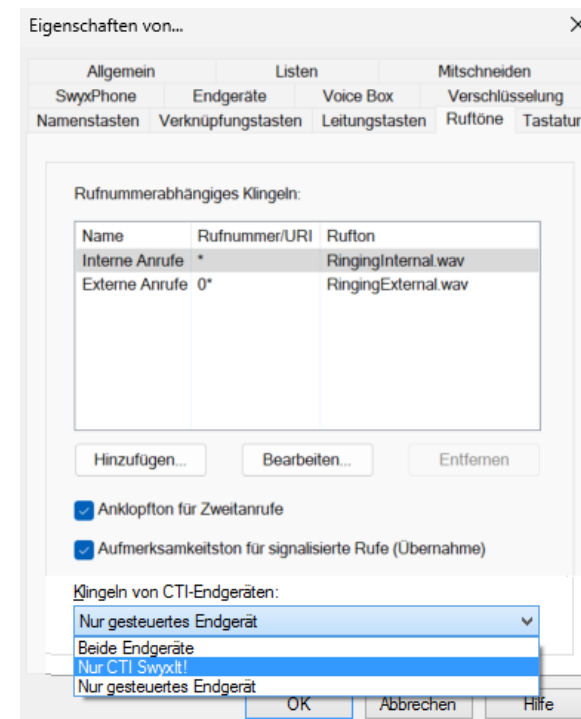
So legen Sie unterschiedliche Klingeltöne fest

10.2.7.1 RUFNUMMERNABHÄNGIGES KLINGELN

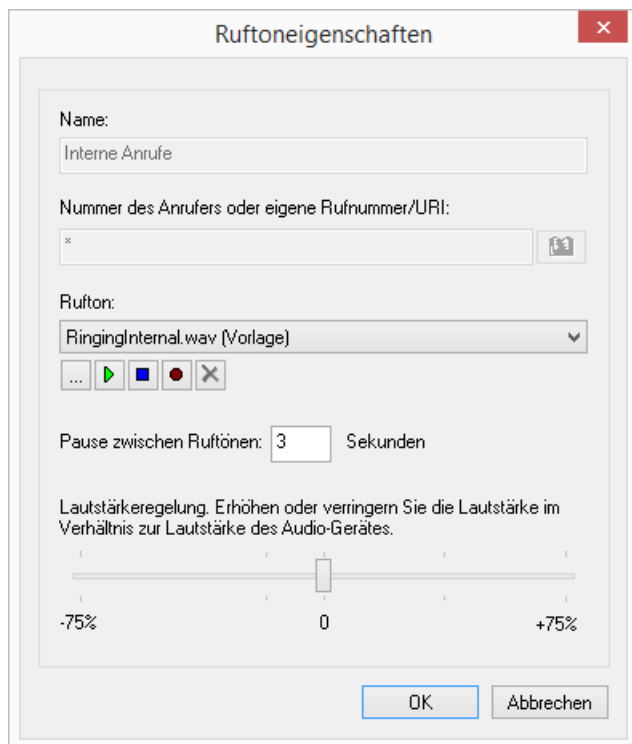
Abhängig von der Rufnummer des Anrufers kann Swyxt! verschiedene Klingeltöne wählen. Alternativ können Sie hier auch Ihre Durchwahlen angeben. In diesem Falle klingelt es unterschiedlich je nach angerufener Durchwahl.

So legen Sie unterschiedliche Klingeltöne fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
- oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
 - ✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.



- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Ruftöne**.
- 3 Auf dieser Registerkarte sind alle Rufnummern bzw. Rufnummernmasken mit den Ihnen zugeordneten Klingeltönen erkennbar. Sie können vorhandene Einträge verändern bzw. löschen oder neue Einträge hinzufügen.
- 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen...**, um ein besonderes Klingelzeichen festzulegen.
- 5 Legen Sie den Namen und die Rufnummer des Anrufers fest. Alternativ können Sie hier eine Ihrer Durchwahlen bzw. MSNs angeben. In diesem Fall wird der Rufton ausgewählt, wenn diese Durchwahl angerufen wird. Sie können die Platzhalter „*“ für mehrere Zeichen oder „?“ für genau ein Zeichen verwenden. Es wird immer der Rufton ausgewählt, bei dem die größtmögliche Übereinstimmung besteht.



- 6 Legen Sie den Rufton fest. Wählen Sie hierzu eine Datei aus der Dropdown-Liste, suchen Sie danach oder nehmen Sie hier einen Ton auf.
- 7 Legen Sie den Abstand zwischen zwei Klingelzeichen fest.
- 8 Bestimmen Sie die Lautstärke des Ruftons. Wenn nötig, erhöhen oder verringern Sie mit dem Regler die Lautstärke dieses Ruftons im Verhältnis zur Lautstärke-Einstellung im Menü **Ruftöne Audio-Konfiguration**, siehe *So legen Sie Einstellungen zur Verwendung der Audio-Geräte fest*, Seite 141.
- 9 Klicken Sie auf **OK**.
- 10 Sie kehren zur Registerkarte **Ruftöne** zurück.
- 11 Aktivieren Sie **Aufmerksamkeitston für signalisierte Anrufe (Übernahme)**, um auch einen Rufton zu erhalten, falls der Anruf nach 10 Sekunden nicht vom Zielteilnehmer angenommen wurde, *1.3 Rufsignalisierung*, Seite 10.

12 Legen Sie fest, ob Sie im Hörer einen Anklopfton für Zweitanrufe hören möchten.

Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wird ein Zweitanruf ausschließlich auf der PC-Oberfläche signalisiert (stille Zweitanruffsignalisierung).

13 Unter **Klingeln von CTI-Endgeräten** können Sie festlegen, welches Endgerät klingelt, wenn sich Swyxt! im CTI-Modus befindet. Zur Auswahl steht:

- nur das steuernde CTI Swyxt! klingelt
- nur das gesteuerte Endgerät (Swyxt! oder SwyxPhone) klingelt
- beide klingeln.

14 Klicken Sie auf **OK**.



Die Ruftöne für interne und externe Anrufe können Sie nicht entfernen, sondern nur verändern.

10.2.7.2 ZWEITANRUF-SIGNALISIERUNG NUR ÜBER DIE OBERFLÄCHE

Sie können festlegen, ob ein Zweitanruf nur optisch (auf der Oberfläche von Swyxt!) signalisiert wird, oder ob zusätzlich ein Anklopfton im Hörer zu hören ist. In der Standardeinstellung ist der Anklopfton an. Deaktivieren Sie hierzu auf der Registerkarte **Ruftöne** die Option **Anklopfton für Zweitanrufe**, siehe *So legen Sie unterschiedliche Klingeltöne fest*, Seite 131, Bedienschritt (12).

10.2.7.3 STILLES „KLINGELN“

Möchten Sie keine akustische Meldung bei einem Anruf erhalten, wählen Sie für diese Rufnummern in der Dropdown-Liste „Rufton“ die Option „kein Rufton“, siehe *So legen Sie unterschiedliche Klingeltöne fest*, Seite 131, Bedienschritt (6). Swyxt! signalisiert Ihnen einen eingehenden Anruf dann über die Oberfläche z. B. die Animation der Leitung oder - wenn in den Benutzereinstellungen eingestellt - durch ein Swyxt! Fenster im Vordergrund oder eine Sprechblase.

10.2.8 TASTATUR

Mit Hilfe der Registerkarte **Tastatur** können Sie sich individuelle Hotkeys für die wichtigsten Swyxt! Funktionen definieren.

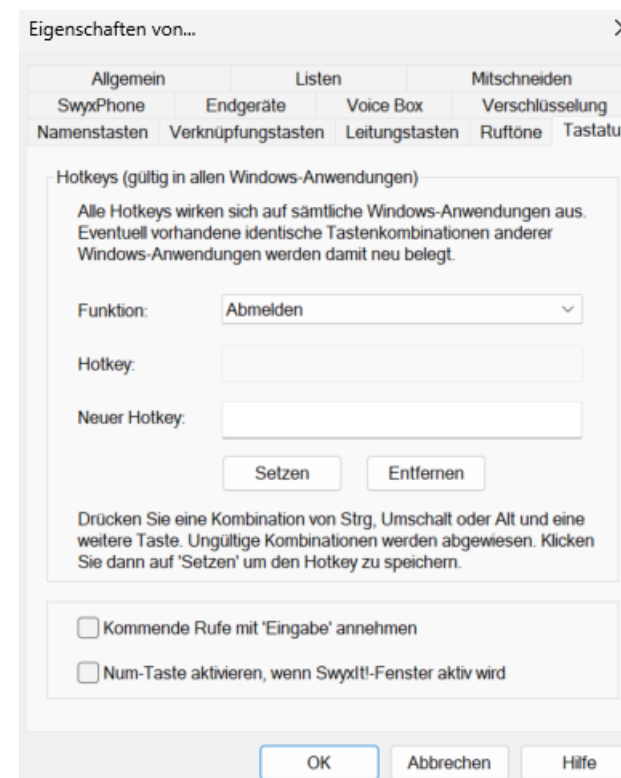
- Swyxt! in den Vordergrund
- Hörer abnehmen/ auflegen
- Ziffer 0-9, Raute, Stern, Rücktaste
- Wahlwiederholung, Halten, Telefonbuch, Makeln, Übergabe / Verbinden
- Fenster minimieren
- Alle aktiven Leitungen zur Konferenz hinzufügen
- Anruf an ein Gruppenmitglied übernehmen
- Rückruf anfordern
- Signalisierten Rückruf annehmen
- Markierte Rufnummer wählen
- Persönliches Telefonbuch
- Leiser, Lauter
- Alle Kurzwahltasten



Diese Hotkeys sind programmübergreifend aktiv. Wenn Sie beispielsweise die Taste F5 als Hotkey für eine Swyxt! Funktion definieren, wird die Standard-Windows-Funktion „Aktualisieren“ (z. B. der Ansicht) nicht funktionieren, sondern die entsprechende Swyxt! Funktion aufrufen. Möchten Sie die ursprüngliche Funktion wiederherstellen, so löschen Sie den für Swyxt! definierten Hotkey.

So legen Sie das Verhalten bei weiteren Tastatureingaben fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.



- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Tastatur**.
- 3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Funktion aus.
Ist ein Hotkey bereits vergeben, so sehen Sie diesen im Feld **Hotkey**.
- 4 Klicken Sie auf das Feld **Neuer Hotkey**.
Sie können nun einen Hotkey durch Drücken der Tastenkombination angeben.
- 5 Klicken Sie auf **Setzen**, um den gewählten Hotkey zu belegen.
Swyxt! überprüft nun, ob der von Ihnen gewählte Hotkey nicht schon anderweitig vergeben ist. Ist dies der Fall, so wird eine Meldung ausgegeben.
Wiederholen Sie dann Bedienschritt (4).
- 6 Aktivieren Sie **Kommende Rufe mit 'Eingabe' annehmen**, so können Sie beim Klingeln diesen Anruf durch Drücken der Taste 'Eingabe' (Return) annehmen. Telefonieren Sie mit einem Headset,

wird dieses aktiviert, Telefonieren Sie mit einem Handset oder einem Telefon (im CTI-Modus) so wird - falls vorhanden - die Freisprecheinrichtung aktiviert. Andernfalls wird nur der Lautsprecher aktiviert.

- 7 Aktivieren Sie **Num-Taste einschalten wenn Swyxt! Fenster aktiv wird**, so können Sie bei **aktiviertem** Swyxt! Fenster die Rufnummer sofort mit Hilfe des Ziffernblocks eingeben. Ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert, können Sie, auch wenn das Swyxt! Fenster nicht aktiv ist, nach Drücken der Num-Taste eine Rufnummer eingeben. Das Swyxt! Fenster öffnet sich dann mit der eingegebenen Nummer im Eingabefeld.
- 8 Klicken Sie auf **OK**.

So löschen Sie einen Hotkey

- 1 Wenn Sie einen Hotkey löschen möchten, wählen Sie die zugeordnete Funktion aus der Dropdown-Liste aus.
- 2 Der vergebene Hotkey wird unter **Hotkey** angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Entfernen**, um den eingetragenen Hotkey zu löschen.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.



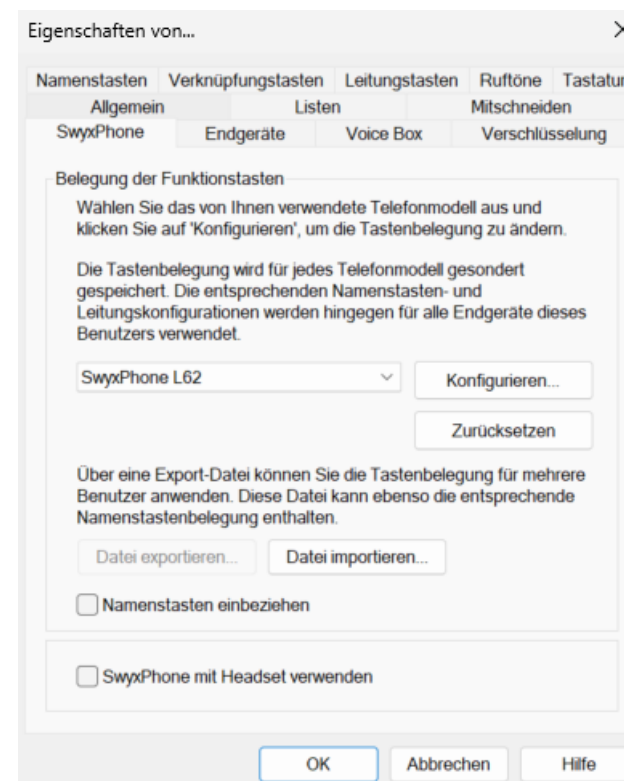
Haben Sie den Swyxt! Hotkey gelöscht, so ist die ursprüngliche Windows-Hotkey-Funktion wieder verfügbar.

10.2.9 SWYXPHONE

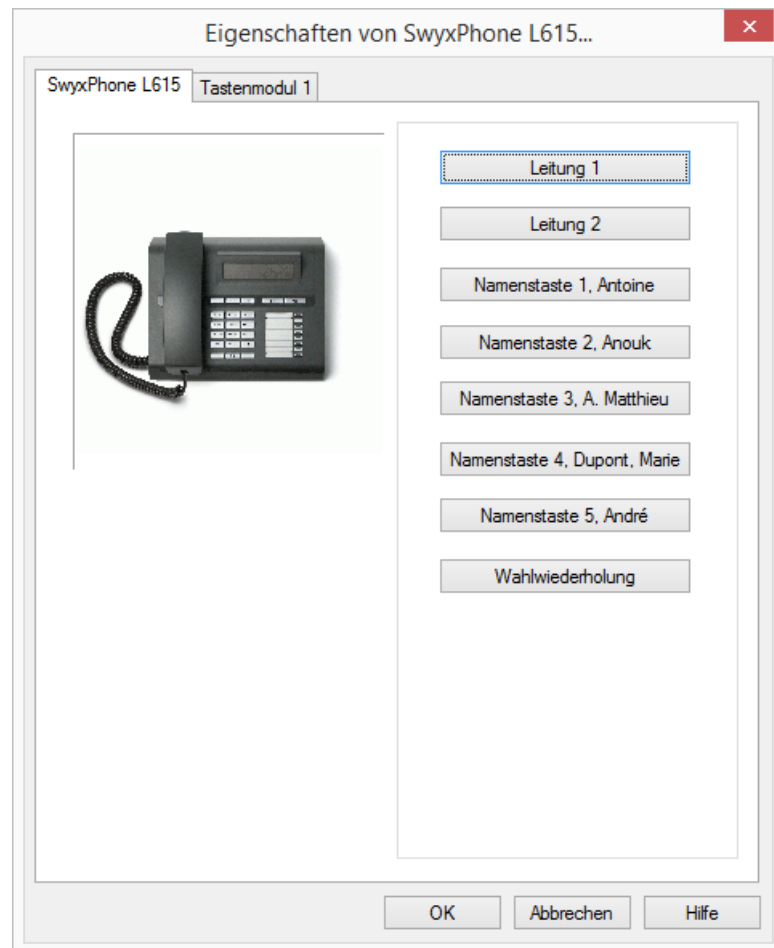
Mit Hilfe der Registerkarte SwyxPhone können Sie in den Benutzereinstellungen komfortabel die Tasten der verschiedenen IP-Telefone belegen.

So konfigurieren Sie in Swyxt! die Tasten für SwyxPhone

- 1 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Telefontyp aus, den Sie konfigurieren möchten und klicken Sie anschließend auf **Konfigurieren....**

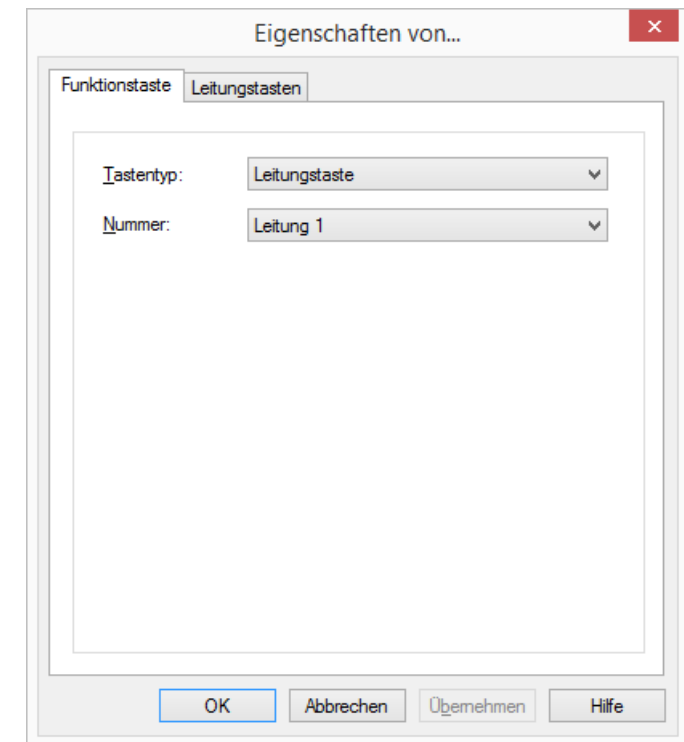


- ✓ Es öffnet sich ein neuer Dialog mit den Eigenschaften des ausgewählten Telefons.



Sie sehen ein Bild des gewählten Telefons und Schaltflächen, die entsprechend der Tasten auf diesem Telefon angeordnet sind.

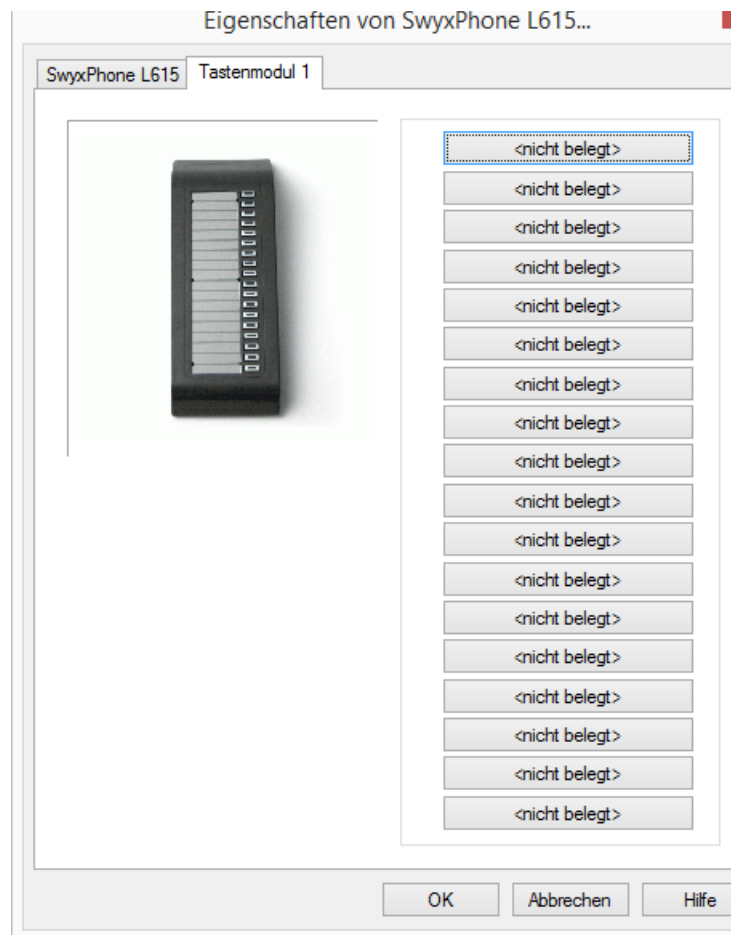
- 2 Klicken Sie auf eine Schaltfläche, um die entsprechende Taste zu konfigurieren.
 - ✓ Es öffnet sich die Eigenschaftenseite der Taste.



Je nach ausgewählter Funktion der Taste steht eine weitere Registerkarte zur Verfügung, um die Eigenschaften dieser Taste näher festzulegen.

- 3 Konfigurieren Sie in dieser Art alle Tasten des ausgewählten Telefons.

Wenn der Benutzer verschiedene Telefontypen nutzt, können Sie hier alle Tasten für diese Telefontypen konfigurieren. Je nach ausgewähltem Telefontyp stehen dem Benutzer auch weitere Registerkarten für Tastenmodule zur Konfiguration zur Verfügung.

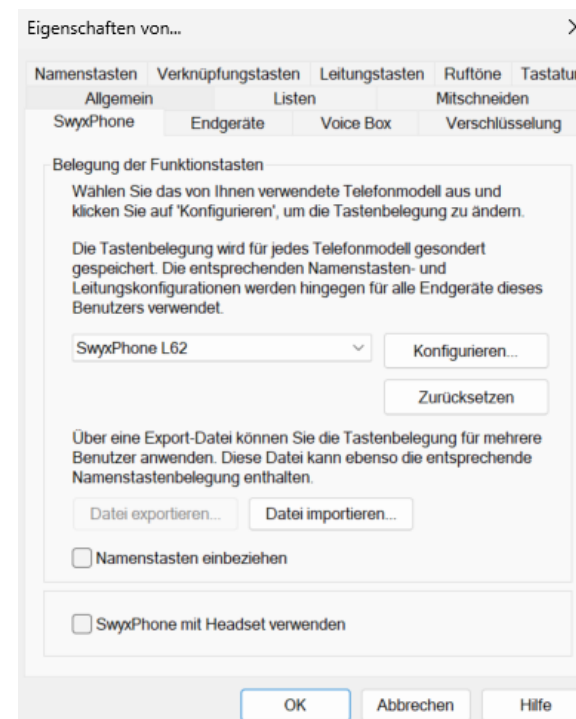


- 4 Wählen Sie, welches Modul Sie anschließen möchten.
- 5 Belegen Sie die Tasten wie beim Telefon und klicken Sie auf **OK**, um zur Registerkarte **Eigenschaften von...** zurückzukehren.



Beachten Sie, dass Kurzwahltasten und Leitungstasten für SwyxIt! und SwyxPhone gleich konfiguriert sind, wenn sie mit demselben Benutzerkonto an SwyxServer angemeldet sind. D. h. die Kurzwahltaste 1 ist für alle Telefone und das SwyxIt! eines Benutzers identisch belegt.

- 6 Sie können im Dialog **Eigenschaften von...** die Tastenbelegung des Telefons im- bzw. exportieren.



Verwenden Sie dazu die Schaltflächen **Datei exportieren** bzw. **Datei importieren**.

Hierbei können Sie festlegen, ob beim Export bzw. Import die Datensätze die Nummern und Namen, mit denen die Kurzwahltasten belegt sind, enthalten sollen oder nicht.

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Namenstasten einbeziehen**, wird nur die Funktion (z. B. Namenstaste 3") exportiert, nicht aber der Name und die Rufnummer.



Exportiert werden hierbei alle Datensätze, die für dieses Benutzerkonto konfiguriert worden sind. Melden Sie sich an einem SwyxPhone an, wird automatisch die Standardkonfiguration unter Ihrem Benutzerkonto gespeichert.

- 7 Legen Sie fest, ob Sie an das SwyxPhone ein Headset anschließen möchten.
 - Ist diese Option nicht aktiviert, wird bei aufliegendem Hörer z. B.

bei Rufannahme, die Freisprecheinrichtung aktiviert. Ein angeschlossenes Headset wird in diesem Fall erst durch Drücken der Headset-Taste auf dem Telefon aktiviert.

- Ist diese Option aktiviert, wird vom Telefon aus die Sprache über den Headset-Anschluss ausgegeben. Die Aktivierung der Freisprecheinrichtung erfolgt dann über die Lautsprecher-Taste am Telefon.

Diese Option ist nur relevant, wenn der Benutzer ein SwyxPhone verwendet, an welches er ein Headset anschließen kann. Siehe auch *Anh. E: Endgeräte*, Seite 197.

Verschlüsselung von Gesprächsdaten via SRTP

In SwyxWare wird die Verschlüsselung von Gesprächsdaten via „Secure Real Time Transport Protocol“ (SRTP) unterstützt. Das für Echtzeitkommunikation ausgelegte Protokoll bedeutet Sicherheit für die Sprachdatenübertragung. Hierbei werden die Daten verschlüsselt.

Die Endgeräte der SwyxPhone Lxxx-Serie sowie SwyxIt! unterstützen diese Technologie und können für Gespräche via SRTP verwendet werden.

Siehe auch *10.2.12 Verschlüsselung*, Seite 138.

10.2.10 ENDGERÄTE

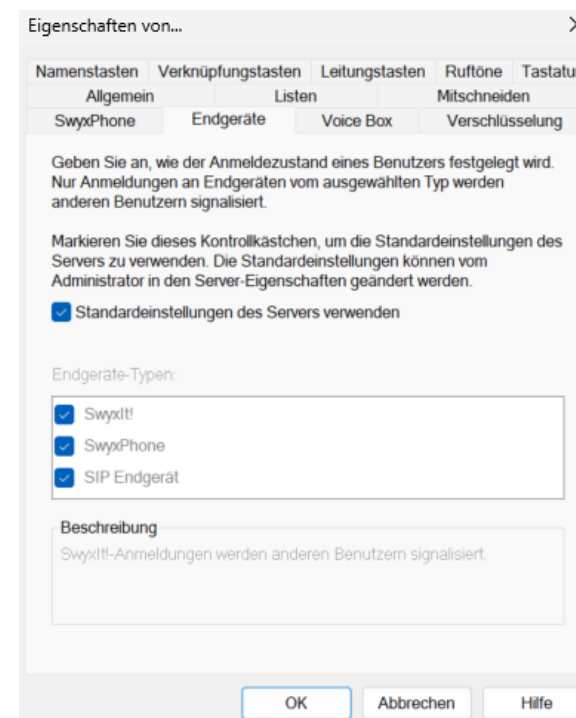
Ein Benutzer kann anderen Benutzern seinen Status anzeigen, siehe *1.4 Statussignalisierung*, Seite 10. Ist ein Benutzer mit mehreren verschiedenen Endgeräten an SwyxServer angemeldet, können Sie hier festlegen, welches Endgerät den Status des Benutzers signalisiert.

Beispiel:

Ein Benutzer hat ein SwyxPhone auf seinem Schreibtisch und auf seinem Arbeitsplatzrechner SwyxIt! installiert. Das SwyxPhone ist immer angemeldet, der Rechner ist nur eingeschaltet, wenn der Benutzer in der Firma anwesend ist. Es ist sinnvoll den Anmeldestatus nur durch SwyxIt! zu signalisieren.

So legen Sie das Endgerät fest, das den Status signalisiert

- 1 Legen Sie fest, ob Sie die Standardeinstellungen des Servers verwenden möchten.



- 2 Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, so können Sie in der Liste darunter die Endgerätetypen auswählen. Aktivieren Sie das jeweilige Kontrollkästchen in der Liste. Nur die hier aktivierten Endgeräte signalisieren Ihren Status an andere Benutzer.

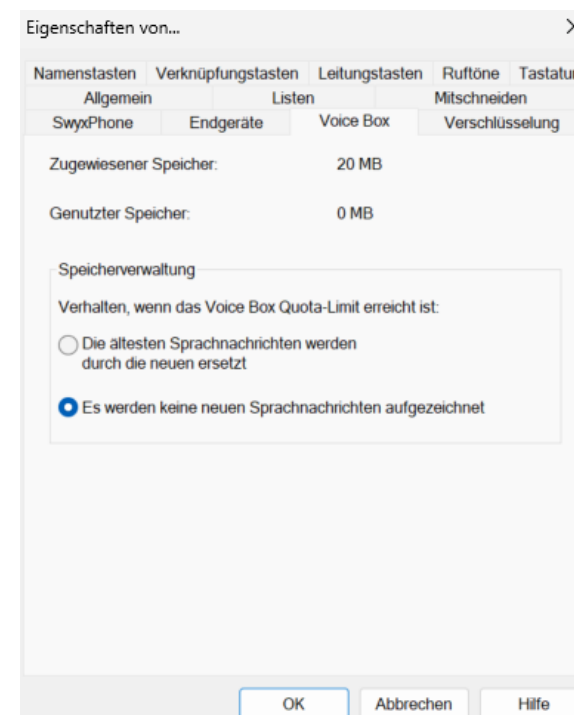
10.2.11 VOICE BOX

Unter der Registerkarte **Voice Box** können Sie Informationen zum Speicherplatz für Sprachnachrichten einsehen und das Verhalten beim Erreichen des Quota-Limits einstellen. Zum Verwalten des Speicherplatzes haben Sie folgende Optionen:

- **Die ältesten Sprachnachrichten werden durch die neuen ersetzt:** Die ältesten Sprachnachrichten werden automatisch vom System gelöscht, um Platz für neue freizugeben.
- **Es werden keine neuen Sprachnachrichten aufgezeichnet:** Sie müssen Ihre Sprachnachrichten ggf. manuell löschen, um Speicherplatz freizugeben, wenn Sie weiterhin Sprachnachrichten erhalten möchten.

So legen Sie das Verhalten fest, wenn das Voice Box Quota-Limit erreicht ist

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Benutzereinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es erscheint das Fenster **Eigenschaften von...**, das mehrere Registerkarten mit Ihren Einstellungen enthält.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Voice Box**.



- 3 Wählen Sie die gewünschte Option aus.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Einstellung wird gespeichert und bei der Speicherung von Sprachnachrichten verwendet.

10.2.12 VERSCHLÜSSELUNG

Mit Hilfe der Registerkarte „Verschlüsselung“ können Sie den Verschlüsselungsmodus einstellen. Die Verschlüsselung von Gesprächsdaten findet via „Secure Real Time Protocol“ (SRTP) statt. Das für Echtzeitkommunikation ausgelegte Protokoll bedeutet Sicherheit für die Sprachdatenübertragung. Hierbei werden die Daten verschlüsselt und somit das Abhören von Gesprächen unterbunden.

Folgende Verschlüsselungsmodi stehen zur Verfügung:

- **Keine Verschlüsselung**
Die Sprachdaten werden nicht verschlüsselt. Ist dieses Feld deaktiviert, so hat der Administrator **Keine Verschlüsselung** bereits in den globalen Einstellungen von SwyxServer ausgewählt.
- **Verschlüsselung bevorzugt**
Es erfolgt nur dann eine Verschlüsselung, wenn Ihr Gesprächspartner entweder den Modus **Verschlüsselung bevorzugt** oder **Verschlüsselung erforderlich** konfiguriert hat. Ist dies nicht der Fall, werden die Sprachdaten nicht verschlüsselt, Telefonie ist aber weiterhin möglich.
- **Verschlüsselung erforderlich**
Bei Auswahl von **Verschlüsselung erforderlich** ist die Verschlüsselung der Sprachdaten verpflichtend. Das bedeutet, eine Verschlüsselung erfolgt entweder immer oder der Anruf wird mit der Begründung **Nicht kompatible Verschlüsselungseinstellungen** abgebrochen. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn die Gegenseite **Keine Verschlüsselung** konfiguriert hat.

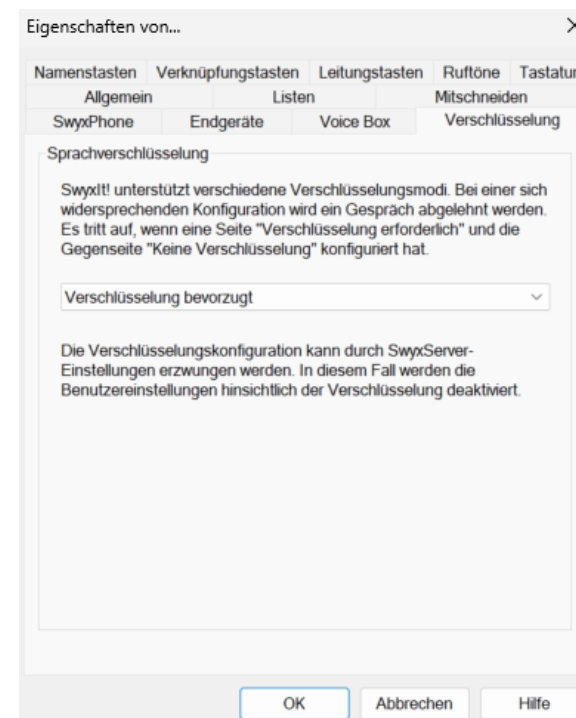


Einstellungen zur Verschlüsselung können durch den Administrator global in SwyxServer festgelegt werden. Die von ihm getätigte Auswahl hat Einfluss auf die hier möglichen Konfigurationsoptionen.

Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/encryption_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/encryption_$).

So legen Sie den Verschlüsselungsmodus fest

- 1 Wählen Sie den gewünschten Verschlüsselungsmodus aus:



- 2 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Einstellung wird gespeichert.



Die hier konfigurierten Parameter werden nicht von SwyxServer unter Ihrem Benutzerkonto gespeichert, sondern auf Ihrem PC.

10.3 LOKALE EINSTELLUNGEN

Hier werden alle lokalen Einstellungen festgelegt, d. h. alle Angaben, die nur für den Rechner gelten, an dem Sie in dem Moment arbeiten. Dazu steht Ihnen ein Dialogfeld mit mehreren Registerkarten zur Verfügung:

Registerkarte „Lokale Konfiguration“

- Angabe der E-Mail-Anwendung zum Abrufen Ihrer Sprachnachricht

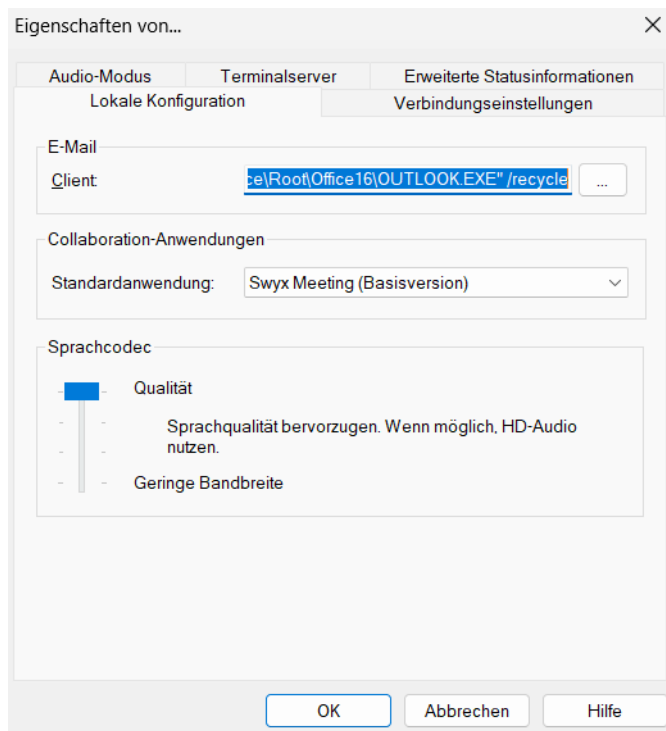
- Auswahl der Collaboration-Anwendung, die Sie standardmäßig nutzen möchten
- Einstellung für die Sprachdatenkompression

So bestimmen Sie die lokalen Einstellungen für Ihren Swyxt! Rechner

1 Klicken Sie auf  und auf **Lokale Einstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + L**.
- ✓ Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.



2 Wählen Sie die Registerkarte **Lokale Konfiguration**.

3 Im Feld **Client** können Sie die E-Mail-Anwendung festlegen, die für die Zustellung von Sprachnachrichten oder bei der Nutzung der E-Mail-Funktionalität in Swyxt! verwendet wird. Ist zu dem Zeitpunkt der Installation von Swyxt! ein beliebiges E-Mail-Programm installiert, wird dessen Aufruf hier automatisch eingetragen.

Oder klicken Sie auf , um in der Netzwerkumgebung zu suchen.

4 Wählen Sie unter **Collaboration-Anwendungen** die Standardanwendung für die Collaboration-Funktion aus. Siehe auch **8.11.4 Standardanwendung für Collaboration festlegen**, Seite 107.

5 Im Bereich **Sprachcodec** können Sie mit Hilfe eines Schiebereglers festlegen, wie die Sprache bei der Übertragung komprimiert wird. Es stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Höchste Sprachqualität

Wenn möglich, werden die Sprachdaten in HD-Audioqualität übertragen. In diesem Fall wird versucht Codecs in der Reihenfolge G.722/G.711a/G.711µ/G.729 zu verwenden.

- Sprachqualität bevorzugen

Sprachdaten werden nur komprimiert, wenn dies notwendig ist. In diesem Fall wird versucht Codecs in der Reihenfolge G.711a/G.711µ/G.729 zu verwenden.

- Geringe Bandbreite bevorzugen

Um Bandbreite zu sparen, werden die Sprachdaten komprimiert. In diesem Fall wird versucht Codecs in der Reihenfolge G.729/G.711a/G.711µ zu verwenden.

- Geringste Bandbreite nutzen

Um die geringste Bandbreite zu nutzen, werden die Sprachdaten immer komprimiert. Der Codec G.729 wird genutzt.

Registerkarte "Erweiterte Statusinformationen"

Konfiguration, wann Ihr Status auf „Abwesend“ gesetzt werden soll.

- Ihr Status wird automatisch auf „Abwesend“ gesetzt, wenn Sie die hier angegebenen Minuten inaktiv waren.
- Ihr Status wird automatisch auf „Abwesend“ gesetzt, sobald Ihr Bildschirmschoner aktiv wird.
- Ihr Status wird automatisch auf „Abwesend“ gesetzt, sobald Ihr Computer gesperrt wird.

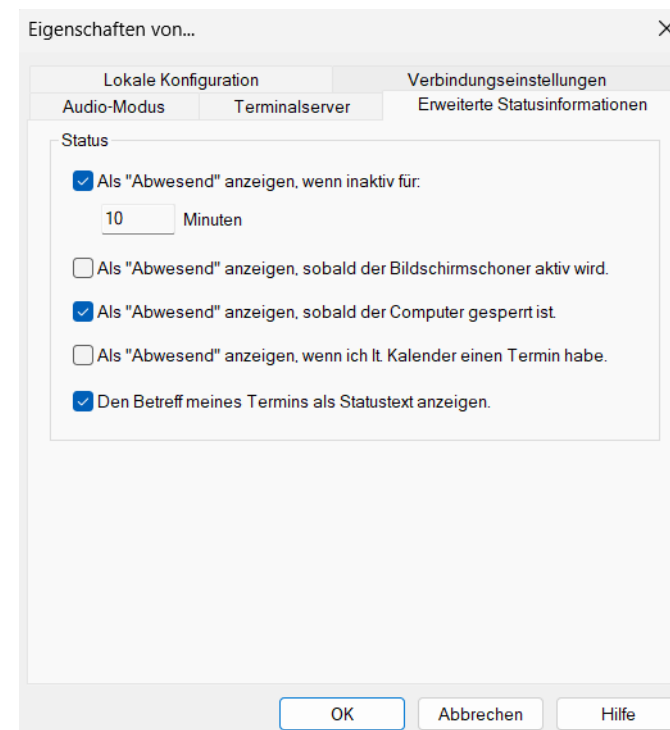
- Ihr Status wird automatisch auf „Abwesend“ gesetzt, wenn Sie laut Kalender einen Termin haben.
 - Den Betreff des Termins können Sie als Statustext anzeigen lassen.



Die Verfügbarkeitsinformationen können als Parameter für das Call-Routing verwendet werden. Der Benutzer muss die Optionen **Als „Abwesend“ anzeigen, wenn ich lt. Kalender einen Termin habe** (standardmäßig aktiviert) und **Den Betreff meines Termins als Statustext anzeigen** in Swyxt! aktiviert haben.

So bestimmen Sie die lokalen Einstellungen für Erweiterte Statusinformationen

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Lokale Einstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + L**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.



- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Erweiterte Statusinformationen**.
- 3 Legen Sie im Bereich **Status** fest,
 - ob Ihr Status automatisch auf „Abwesend“ gesetzt werden soll, wenn Sie die hier eingetragenen Minuten lang inaktiv waren (Standard: 10 Minuten),
und/oder
 - ob Ihr Status automatisch auf „Abwesend“ gesetzt werden soll, sobald Ihr Bildschirmschoner aktiv wird,
und/oder
 - ob Ihr Status automatisch auf „Abwesend“ gesetzt werden soll, sobald Ihr Computer gesperrt wird,
und/oder
 - ob Ihr Status automatisch auf „Abwesend“ gesetzt werden soll, wenn Sie laut Kalender einen Termin haben,
und/oder

- ob der Betreff Ihres Termins als Statustext angezeigt werden soll.



Sperren Sie Ihren Rechner während eines aktiven Anrufs oder wird währenddessen der Bildschirmschoner aktiv, so wird - auch wenn konfiguriert - Ihr Status nicht automatisch auf „Abwesend“ gesetzt. Er bleibt weiterhin auf „Spricht gerade“. Gleiches gilt, wenn Sie während eines aktiven Anrufs die von Ihnen vorgegebenen Minuten lang inaktiv waren, d. h. weder Maus noch Tastatur betätigen.

Registerkarte „Audio-Modus“

Hier können Sie Einstellungen zur Verwendung der Audio-Geräte konfigurieren:

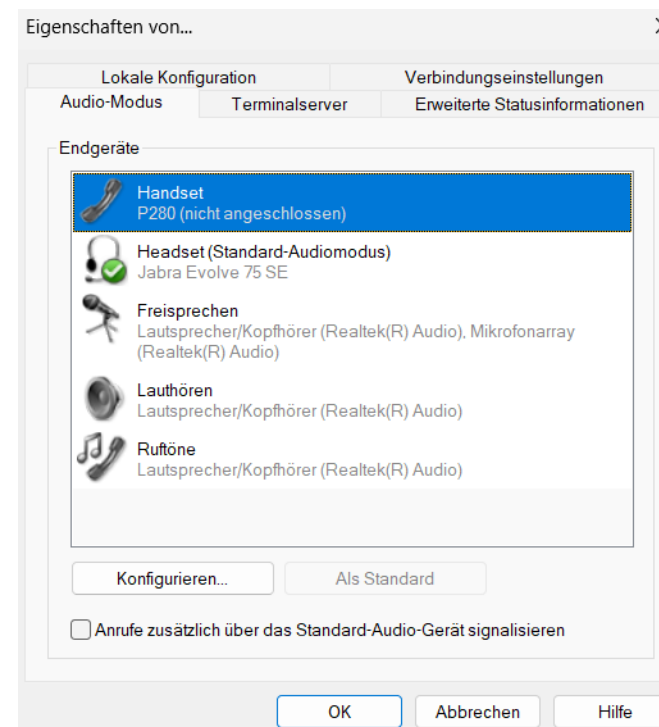
- Audio-Geräte zu den Audio-Modi zuweisen
- einen Lautsprecher für die Option „Lauthören“ festlegen
- einen Lautsprecher für die Wiedergabe des Klingeltons festlegen
- die Lautstärke und Mikrofonempfindlichkeit für die Audio-Modi einstellen
- die Lautstärke für die Option „Lauthören“ einstellen
- die Lautstärke für die Wiedergabe des Klingeltons einstellen
- zusätzliche Signalisierung des Klingeltons über den PC-Gehäuselautsprecher festlegen (z. B. bei Verwendung eines Headsets).

So legen Sie Einstellungen zur Verwendung der Audio-Geräte fest

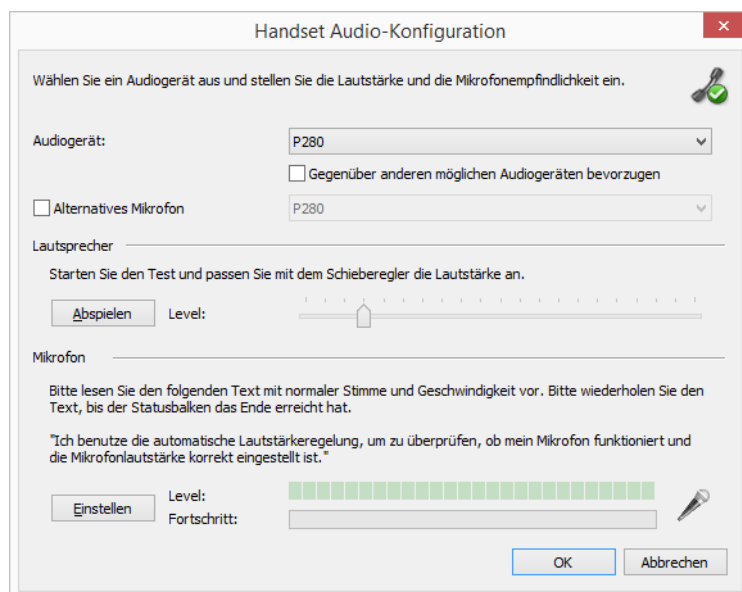
- 1 Klicken Sie auf  und auf **Lokale Einstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + L**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Audio-Modus**.



- 3 Klicken Sie im Bereich **Endgeräte** auf die gewünschte Zeile eines Audio-Modus oder Option.
✓ Die Zeile wird markiert.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren**.
✓ Das Fenster **Audio-Konfiguration** erscheint.



- 5 Im Listenfeld **Audiogerät** wählen Sie ein installiertes Endgerät, welches in diesem Audio-Modus verwendet werden soll. Wenn Sie **Deaktiviert** wählen, wird dieser Audio-Modus abgeschaltet.



Mit der Option **Ruftöne** weisen Sie ein Audiogerät zu, das für das Klingelzeichen bei eingehenden Anrufen verwendet werden soll. Für weitere Informationen über Audio-Modi und die Option **Lauthören**, siehe 8.3 *Audio-Modi*, Seite 88.

- 6 Aktivieren Sie das Kontrollfeld **Gegenüber anderen möglichen Audiogeräten bevorzugen**, damit das ausgewählte Gerät bei einer automatischen Zuweisung zu dem Audio-Modus vor anderen Audiogeräten bevorzugt wird.



Wenn Sie das Kontrollfeld deaktiviert lassen, wird die Rangfolge von Audiogeräten von Swyxt! festgelegt. Wird ein zusätzliches Endgerät, das den entsprechenden Audio-Modus unterstützt, neu angeschlossen, kann es automatisch die bestehende Konfiguration ersetzen.

- 7 Falls Sie das Mikrofon von einem anderen Audiogerät verwenden möchten, klicken Sie im Kontrollkästchen **Alternatives Mikrofon** und wählen Sie im Listenfeld das gewünschte Endgerät.



In den Optionen **Lauthören** und **Ruftöne** ist die Einstellung des Mikrofons nicht verfügbar.

- 8 Um die Lautstärke der Klang- oder Sprachausgabe für den Audio-Modus zu konfigurieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abspielen** und schieben Sie den Regler auf die gewünschte Lautstärke.
- 9 Um die Mikrofonempfindlichkeit zu konfigurieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellen** und lesen Sie den Text in Anführungszeichen vor, bis der Konfigurationsvorgang abgeschlossen ist (Fortschrittsanzeige im Statusbalken erreicht das Ende).
- 10 Klicken Sie auf **OK**.
- 11 Wenn Sie die Option **Eingehende Rufe zusätzlich über internen PC-Lautsprecher signalisieren** einschalten, so wird bei eingehenden Anrufen zusätzlich zu dem Klingelzeichen ein Signalton über den PC-Gehäuselautsprecher ausgegeben.
Dies ist insbesondere bei Verwendung eines Swyxt! Headsets sinnvoll, wenn dieses nicht ständig getragen wird.
Die Audio-Konfiguration ist gespeichert.
- 12 Falls Sie den markierten Audio-Modus (**Handset**, **Headset** oder **Freisprechen**) als Standard einstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Als Standard**.
✓ Der Audio-Modus wird entsprechend gekennzeichnet.
- 13 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Einstellungen im Menü **Audio-Modus** sind gespeichert.

Registerkarte „Terminalserver“

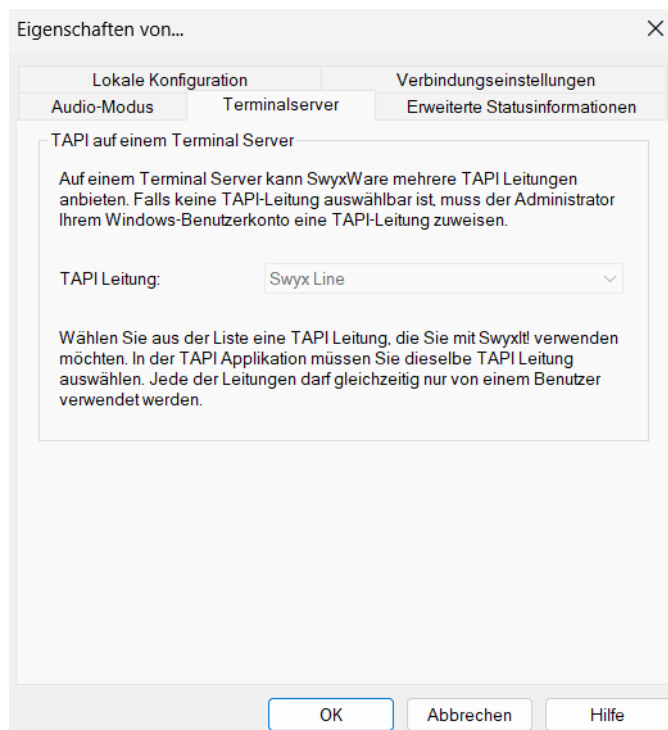
Hier können Sie die Einstellungen bei Verwendung eines Terminalservers festlegen.

So legen Sie die Optionen für den Terminalserver fest

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Lokale Einstellungen**.

oder

- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + L**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Terminalserver**.



- 3 Wird Swyxt! auf einem Terminalserver betrieben, können Sie hier diesem Swyxt! eine TAPI-Leitung zuweisen.
Siehe auch *Anh. F: Swyxt! im Terminalserverbetrieb*, Seite 201.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.

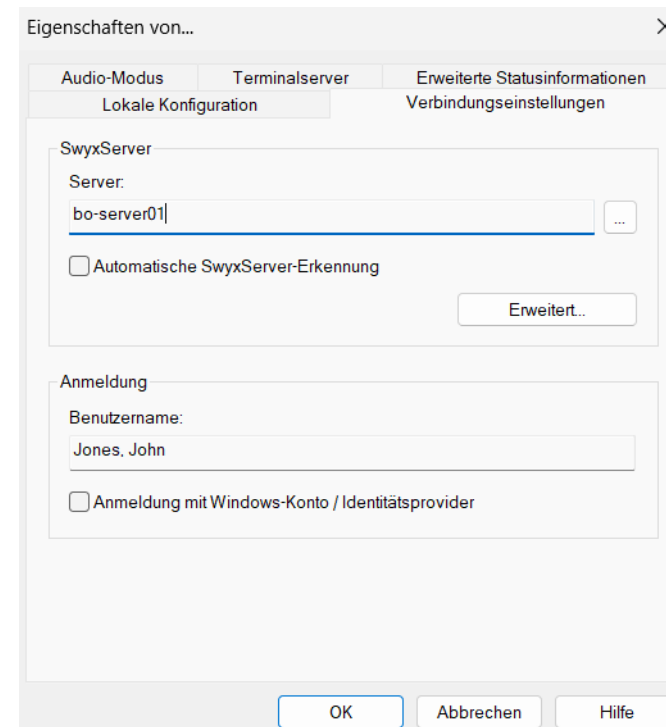
Registerkarte „Verbindungseinstellungen“

- Computernamen von SwyxServer oder automatische Servererkennung
- Anmeldung mit Benutzername und Kennwort oder Windows-Authentifizierung

- Verbindungseinstellungen für den SwyxRemoteConnector

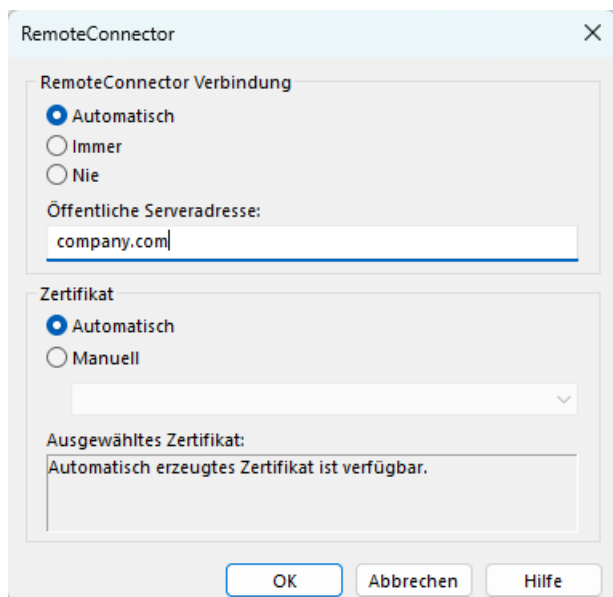
So legen Sie die Verbindungseinstellungen fest

- 1 Geben Sie im Feld **Server** den Namen des Computers ein, auf dem SwyxServer installiert ist.



Oder klicken Sie auf **...**, um in der Netzwerkumgebung zu suchen

- 2 Aktivieren Sie die Option **Automatische SwyxServer-Erkennung**, damit Swyxt! automatisch erkennt, an welchem SwyxServer die Anmeldung erfolgen soll. Die Erkennung wird je nach Konfiguration Ihres Netzwerkes per DNS ausgeführt. Bitte wenden Sie sich dazu an Ihren Administrator.
Eine Eingabe von Server ist bei automatischer SwyxServer Erkennung nicht möglich.
- 3 Über die Schaltfläche **Erweitert** gelangen Sie zum Dialog mit den Verbindungseinstellungen für den SwyxRemoteConnector.



Der SwyxRemoteConnector ermöglicht eine Verbindung mit SwyxServer, wenn Sie sich außerhalb Ihres Firmennetzwerks befinden. Die Verschlüsselung erfolgt via TLS (Transport Layer Security). Die dabei verwendeten Zertifikate werden von Ihrem Administrator verwaltet und bereitgestellt.



Bei einer Verbindung via SwyxRemoteConnector stehen DATEV sowie Swyxt! auf einem Terminalserver in der aktuellen Version nicht zur Verfügung. Bei einer Verbindung via VPN können die genannten Funktionen weiterhin in vollem Umfang genutzt werden.

- 4 Im Bereich **Anmeldung** können Sie festlegen, ob die Anmeldung an SwyxServer über einen SwyxWare Benutzernamen und/oder über Windows-Konto bzw. Identitätsprovider erfolgen soll.

Anmeldung mit Windows-Konto / Identitätsprovider:

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Anmeldung mit Windows-Konto / Identitätsprovider** aktivieren, wird zunächst versucht, eine Authentifizierung mit Ihrem Windows-Benutzerkonto bzw. Identitätsprovider durchzuführen. Sind Ihrem Benutzerkonto mehrere SwyxWare Benutzer zugeordnet, dann werden Sie bei der

Anmeldung gefragt, unter welchem Benutzer Sie sich an SwyxServer anmelden möchten.

Anmeldung mit SwyxWare Benutzernamen:

Geben Sie im Feld **Benutzername** den Namen des Benutzerkontos bzw. den UPN auf SwyxServer an, mit dem Sie arbeiten möchten. Dies muss der Administrator für Sie eingerichtet haben. Wenn Sie keine Authentifizierung über Windows-Konto bzw.

Identitätsprovider verwenden (d. h. das Kontrollkästchen **Anmeldung mit Windows-Konto / Identitätsprovider** ist deaktiviert), benötigen Sie für die Anmeldung ein Kennwort.

- 5 Klicken Sie auf **OK**.

So legen Sie die Verbindungseinstellungen für SwyxRemoteConnector fest



Damit Swyxt! die Verbindung zum SwyxServer via SwyxRemoteConnector aufbauen kann, geben Sie ab v12.20 im Feld „Öffentliche Serveradresse“ folgende Angabe ein:

Der öffentliche Endpunkt (als FQDN oder IP-Adresse) des Firmennetzwerks mit entsprechenden Ports über welchen der **Authentifizierungsdienst** erreichbar ist, muss in den Verbindungseinstellungen des Swyxt! eingegeben werden.

Z.B. connect.server.net:9101

- 1 Um sich via SwyxRemoteConnector mit SwyxServer zu verbinden wählen Sie unter **RemoteConnector Verbindung** eine der drei folgenden Optionen:
 - **Automatisch**
Es wird zunächst versucht eine direkte Verbindung mit SwyxServer herzustellen. Wenn die Verbindung fehlschlägt, z. B. weil Sie sich außer Reichweite Ihres Firmennetzwerks befinden, werden Sie via SwyxRemoteConnector mit SwyxServer verbunden.



Diese Option ist voreingestellt. Sie können diese Einstellung nur dann ändern, wenn Ihr Administrator die Auswahl der Verbindungsoptionen für Sie aktiviert hat.

- Immer
Die Verbindung mit SwyxServer erfolgt immer via SwyxRemoteConnector.
Wenn keine Verbindung via SwyxRemoteConnector möglich ist, wird nicht versucht eine Verbindung über Ihr Firmennetzwerk herzustellen.
 - Nie
Es wird immer eine direkte Verbindung über Ihr Firmennetzwerk mit SwyxServer hergestellt.
SwyxRemoteConnector wird nicht verwendet.
- 2 Geben Sie im Feld **Öffentliche Serveradresse** die Serveradresse bzw. den Servernamen gemäß den Angaben ein, die Sie von Ihrem Administrator zur Verbindung mit dem SwyxRemoteConnector erhalten haben.



Abhängig von der Konfiguration durch den Administrator können die Server-Adressen bereits eingetragen sein.
Wenn Sie sich via die Willkommens-E-Mail an SwyxServer anmelden, werden die Server-Adressen aus dem URL übernommen, siehe *So melden Sie sich via Willkommen-E-Mail an SwyxServer an*, Seite 16.

- 3 Unter dem Punkt **Zertifikate** können Sie zwischen den folgenden Optionen wählen:
- Automatisch
Wenn Ihr Administrator ein Zertifikat zur Verbindung via SwyxRemoteConnector für Sie generiert hat, wird dieses automatisch von SwyxServer bezogen.



Diese Option ist voreingestellt. Der automatische Import von Zertifikaten erfolgt unabhängig von der gewählten Verbindungsoption. Wenn Ihr Administrator ein gültiges Zertifikat für Sie hinterlegt hat, steht Ihnen dieses auch dann zur Verfügung, wenn zuvor die Verbindungsoption „Nie“ ausgewählt war.

- Manuell
Wenn Sie diese Option gewählt haben, können Sie aus der Dropdown-Liste ein Zertifikat auswählen, das Sie auf Ihrem Rechner installiert haben.
Die erforderlichen Informationen für die Installation von Zertifikaten erhalten Sie von Ihrem Administrator.



Die Verbindungsoptionen für den SwyxRemoteConnector, die Server-Adressen sowie die Optionen zum Import von Zertifikaten können durch den Administrator vorgegeben sein.



Bei Fragen zu Zertifikaten wenden Sie sich an Ihren Administrator.

11 SWYXIT! STATUSSIGNALISIERUNG BEI MICROSOFT OFFICE- KONTAKTEN

Das Office Communication AddIn ist eine SwyxWare Erweiterung, die es ermöglicht, bei der Anzeige von Kontakten in Microsoft Office, z. B. im E-Mail-Header in Outlook, den Swyxt! Benutzerstatus zu sehen.

Auf den Kontaktkarten in Office-Anwendungen werden Kontaktinformationen zu Personen angezeigt. Sie ermöglichen den Zugriff auf unterschiedliche Kommunikationsmittel, um eine Person zu kontaktieren, wie z. B. E-Mail, Sofortnachricht oder Telefon. Durch das Office Communication AddIn kann ein Anruf mit Swyxt! direkt von einer Kontaktkarte aus gestartet werden.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Das Office Communication AddIn bietet folgende Funktionen:

- Anzeige des Swyxt! Benutzerstatus bei Office-Kontakten
- Anrufe mit Swyxt! von Office-Kontaktkarten aus
- Anzeige des Swyxt! Statustextes auf Office-Kontaktkarten

11.1 INSTALLATION DES OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Ist Microsoft Office bereits auf dem Rechner vorhanden, wird das Office Communication AddIn automatisch mit Swyxt! installiert. Sie können diese Komponente auch nachträglich installieren, indem Sie die Swyxt! Installationsdatei aufrufen und die Installationsart **Modifizieren** auswählen.

So installieren Sie das Office Communication AddIn

- 1 Schließen Sie alle Office-Anwendungen.
- 2 Starten Sie den Swyxt! Installationsassistenten und folgen Sie den Anweisungen.
- 3 Wählen Sie als Installationsart die Option **Modifizieren**. Über diese Option können Sie die zu installierenden Komponenten festlegen.
- 4 Wählen Sie die Komponente **Office Communication AddIn** aus und fahren Sie mit der Installation fort.

Siehe auch *15.3 Swyxt! - Installation der Software*, Seite 178.



Zur Benutzung des Office Communication AddIn müssen die entsprechenden Einstellungen in der SwyxWare Administration vorgenommen werden. Fragen Sie hierzu Ihren Administrator.



Nach der Installation des Office Communication AddIn wird innerhalb von Office nur noch die Statussignalisierung von Swyxt! angezeigt.



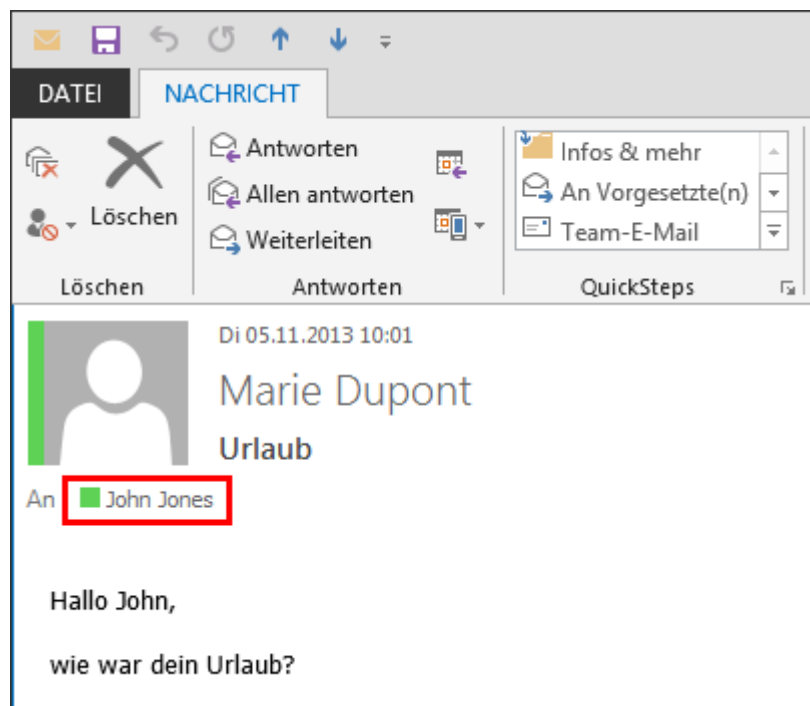
Das Office Communication AddIn von Swyxt! funktioniert mit allen Microsoft Office-Anwendungen ab Version 2010.

11.2 FUNKTIONEN DES OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Nach Installation des Office Communication AddIn sehen Sie in Office-Anwendungen den Swyxt! Benutzerstatus, können von Office-Kontaktkarten aus Anrufe starten und sehen den Swyxt! Statustext.

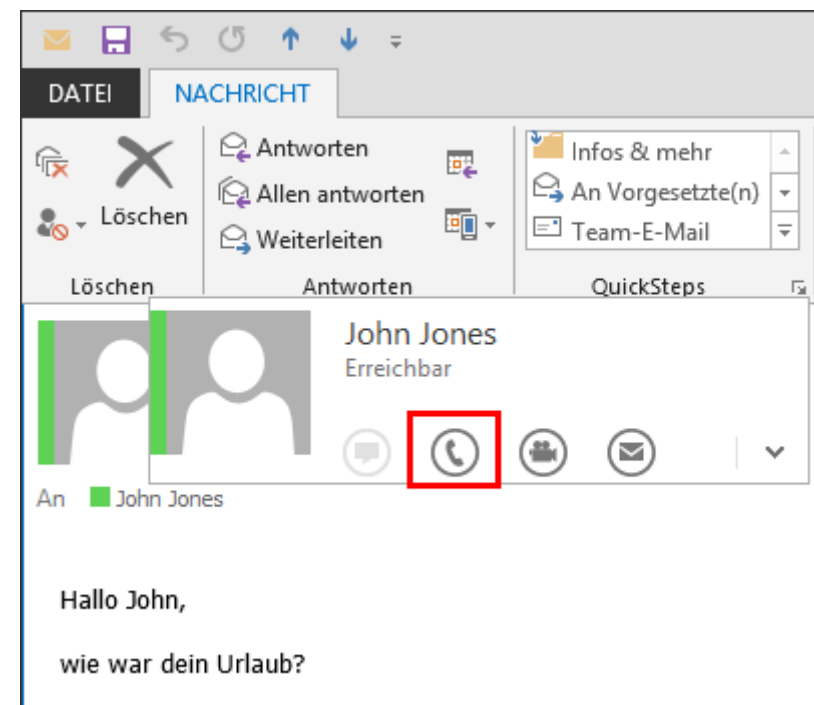
So sehen Sie den Swyxt! Benutzerstatus

Der Status eines anderen internen Swyxt! Teilnehmers (wird gerufen, spricht gerade, erreichbar, abwesend etc.) wird in Office-Anwendungen, z. B. in Outlook, durch ein farbiges Kästchen neben dem Namen angezeigt.



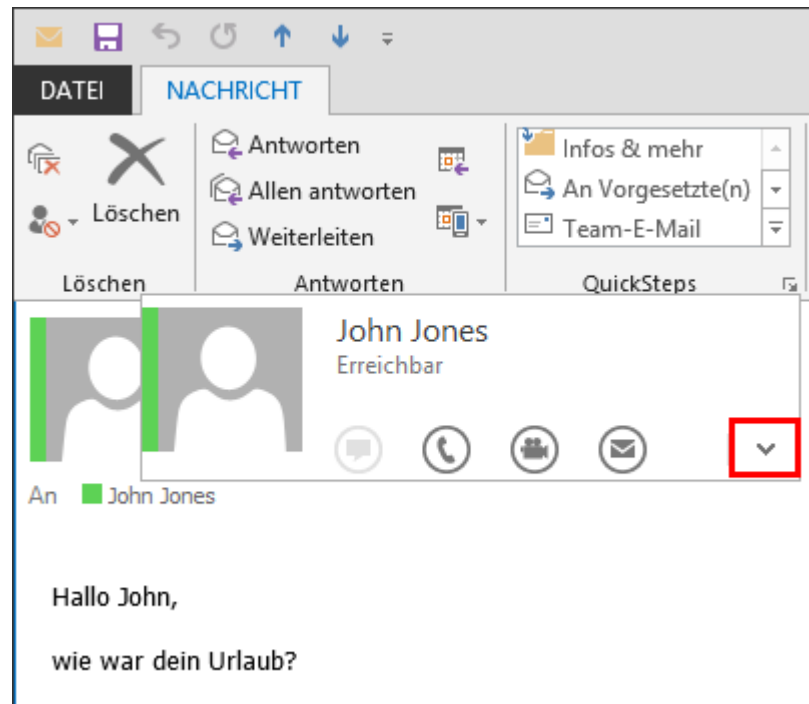
So telefonieren Sie von Office-Kontaktkarten aus mit Swyxt!

- 1 Bewegen Sie die Maus über das farbige Kästchen, um die Outlook-Kontaktkarte zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf das Hörersymbol, um einen Anruf über Swyxt! zu starten.

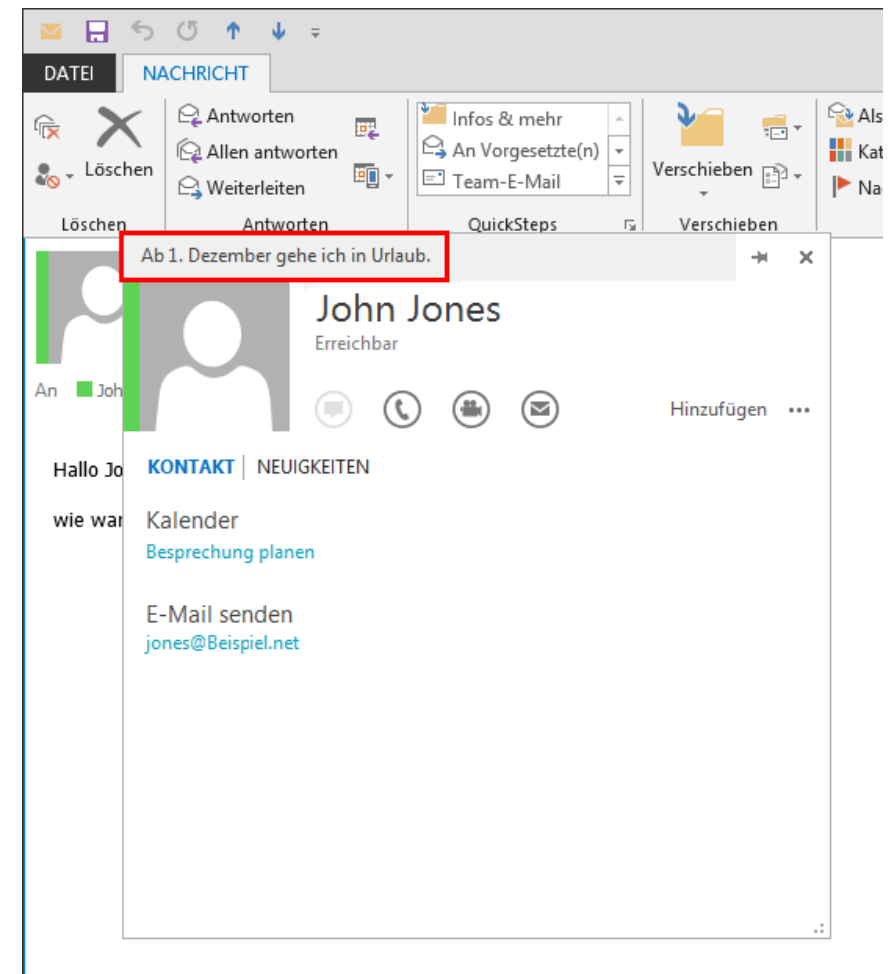


So sehen Sie den Swyxt! Statustext auf Office-Kontaktkarten

- 1 Bewegen Sie die Maus über das farbige Kästchen, um die Outlook-Kontaktkarte zu öffnen.



- 2 Klicken Sie auf den Pfeil, um die Kontaktkarte auszuklappen. In der Titelzeile sehen Sie den Statustext, den der Benutzer in Swyxit! hinterlegt hat.



12 MICROSOFT OUTLOOK - TELEFONIEREN MIT SWYXIT!

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie Swyxit! in Microsoft Outlook direkt nutzen können.

Die Outlook-Integration bietet wesentliche Erleichterungen beim Telefonieren mit Swyxit!. Die notwendigen Einstellungen werden in diesem Abschnitt eingehend behandelt.

Es werden Outlook-Versionen für Windows ab Outlook 2010 umfassend unterstützt.

Die für die Outlook-Integration benötigte Komponente wird automatisch mit Swyxit! installiert, wenn eine vorhandene Outlook-Version auf Ihrem Rechner erkannt wird.

Wenn Sie Outlook später als Swyxit! installiert haben, können Sie das Outlook Add-In für Swyxit! selber installieren, indem Sie die Swyxit! Installationsdatei aufrufen und nachträglich Installationsart „Modifizieren“ auswählen. Siehe auch *15.3 Swyxit! - Installation der Software*, Seite 178.



MS Outlook muss mit der Komponente „.NET-Programmierunterstützung“ („.NET Programmability Support“) installiert sein, um die Swyxit! Anbindung sicherzustellen.



Beachten Sie, dass viele der hier beschriebenen Einstellungen und Funktionen nur für ältere Versionen bzw. die klassische Version von Outlook gelten.

Swyxit! und Microsoft Outlook

12.1 RUFNUMMERNFORMATE IN OUTLOOK

Damit Sie Outlook sinnvoll zusammen mit Swyxit! nutzen können, müssen die externen Rufnummern in den Outlook-Kontakten – wie von Microsoft empfohlen – im so genannten „Kanonischen Rufnummernformat“ gespeichert sein. Eine kanonische Rufnummer beginnt immer mit einem Pluszeichen. Anschließend folgt die Landeskennzahl (für Deutschland also '49'), die Ortsvorwahl ohne führende Null in Klammern und dann die Rufnummer.

Beispiel für eine Rufnummer in München:

+49 (89) 12345678

Leerzeichen können Sie zur besseren Übersichtlichkeit einfügen, müssen Sie aber nicht. Durchwahlnummern bei Telefonanlagen können Sie auch mit einem Bindestrich von der Anschlussnummer abtrennen.

Beispiel:

+49 (89) 12345-67



Beachten Sie länderspezifische Besonderheiten, wie z. B. für Italien: Hier muss die führende Null in der Ortsvorwahl enthalten sein.

12.2 SWYXIT! UND MICROSOFT OUTLOOK

Mit Outlook können Sie Swyxit! nicht nur als Wählhilfe nutzen, sondern auch, um eingehende Anrufe zu identifizieren. Kann die Nummer eines eingehenden Rufes in den Outlook-Kontakten identifiziert werden, so wird der zugeordnete Name sowohl während des Klingelns angezeigt, als auch in die Anrufliste und die Wahlwiederholungsliste aufgenommen. Swyxit! kann dabei alle Ihnen zur Verfügung stehenden Kontakte-Ordner durchsuchen, siehe *12.3 Namensauflösung aus Outlook-Kontakten*, Seite 158.

Outlook-Kontakte

Weiter können Sie in Ihrem Outlook bestimmen, dass der entsprechende Kontakt aus Ihren Outlook-Kontakten automatisch geöffnet wird. Die zu verwendenden Outlook-Ordner können in der Outlook-Konfiguration ausgewählt werden. Je nach Art des Anrufs (intern oder extern) wird unterschieden zwischen:

- Kontakte ausschließlich für bereits in Outlook-Kontakte eingetragene Anrufer anzeigen oder
- immer einen Kontakt zu jedem Anrufer anzeigen, gegebenenfalls also einen neuen Kontakt anlegen.

Journal-Einträge

Ebenfalls können Sie die Journalfunktionalität Ihren Wünschen entsprechend anpassen. Dabei wird zwischen eingehenden und ausgehenden Anrufen unterschieden.

- Das Verhalten bei eingehenden Anrufen teilt sich auf in Anrufe von extern und Anrufe von intern. Hier können Sie festlegen, ob ein Journaleintrag nur erzeugt oder auch angezeigt wird.
- Bei eingehenden Anrufen können Sie definieren, ob ein Journaleintrag erfolgen soll und dieser direkt angezeigt wird.
- Das Verhalten bei ausgehenden Anrufen lässt sich für Anrufe aus den Outlook-Kontakten und Anrufen aus anderen Anwendungen einstellen. In Abhängigkeit von erfolgreichen oder nicht erfolgreichen Anrufen können Sie festlegen, ob Journaleinträge nur erzeugt oder auch angezeigt werden.



Die Zuordnung der Rufnummer eines eingehenden Rufes zu einem Outlook-Kontakt ist nur dann möglich, wenn Outlook bereits gestartet ist.

So rufen Sie einen Teilnehmer aus Outlook an

So arbeiten Sie mit Outlook-Kontakten bei eingehenden Anrufen

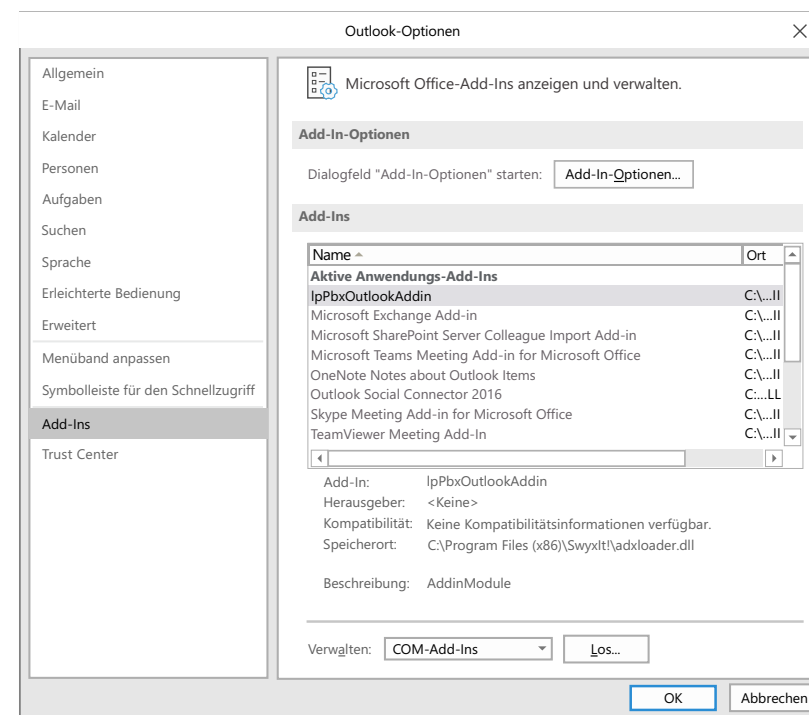
So benutzen Sie das Outlook-Journal

12.2.1 KONFIGURATION

Sie können das Verhalten von Outlook für ein- und ausgehende Anrufe an Ihre Bedürfnisse anpassen.

So legen Sie das Verhalten der Outlook-Kontakte, des Swyx Voice-mail Players und des Outlook-Journals fest

- 1 Starten Sie Outlook.
- 2 Klicken Sie unter „Datei | Optionen | Add-Ins“ auf die Schaltfläche „Add-In-Optionen...“.



Das Dialogfenster „Add-In-Optionen“ („Optionen“) öffnet sich.

3 Wählen Sie die Registerkarte „SwyxIt!“.

Add-In-Optionen

SwyxIt! SwyxIt! Namensauflösung

Anrufer in Kontakten suchen

Kontakt anzeigen bei externen Anrufen anzeigen

Unbekannte Anrufer keine Aktion

Journal für kommende Rufe

Nur externe Rufe In Journal eintragen

Interne Anrufe keine Aktion

Journal für gehende Rufe

Gehende Rufe Erfolgreiche Anrufe in Journal eintragen

Swyx Voicemail Player

☒ Swyx Player in E-Mail-Vorschauliste aktivieren

☒ Swyx Player in geöffneten Voicemails aktivieren

☐ Voicemails beim Starten aus dem temp-Verzeichnis löschen

Startverzögerung löschen (ms)

0

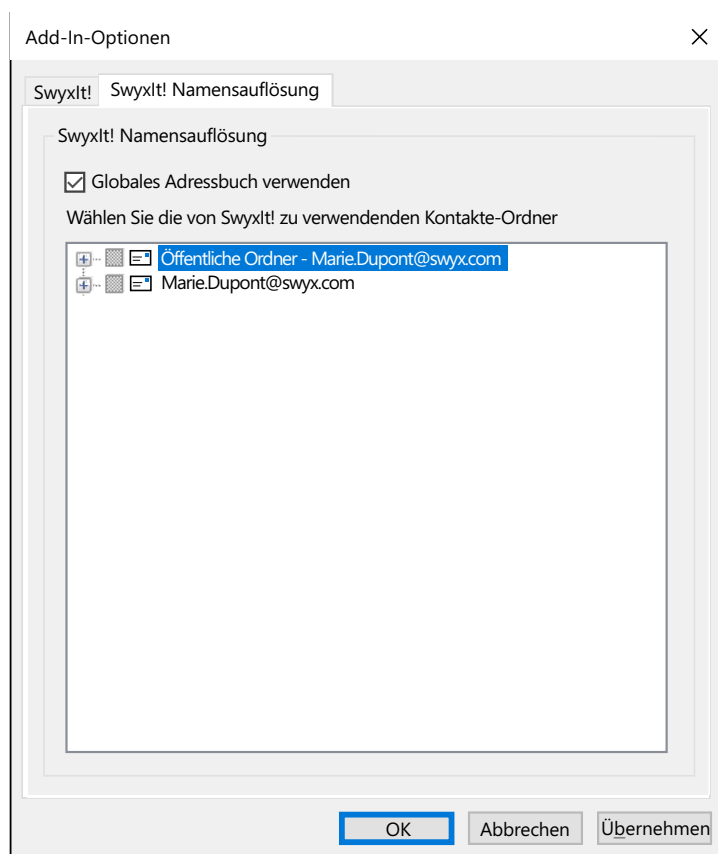
OK Abbrechen Übernehmen

- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Kontakt anzeigen“ die Option
- „nicht anzeigen“, um die Benachrichtigung durch Outlook-Kontakte auszuschalten, oder
 - „bei externen Anrufen anzeigen“, um nur externe Anrufe in den Outlook-Kontakten zu suchen und ggf. anzuzeigen, oder
 - „bei internen Anrufen anzeigen“, um nur interne Anrufe in den Outlook-Kontakten zu suchen und ggf. anzuzeigen, oder
 - „bei allen Anrufen anzeigen“, um bei allen eingehenden Anrufen in den Kontakten zu suchen und ggf. anzuzeigen.

- 5 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Unbekannte Anrufer“ die Option
- „keine Aktion“, um für den Anrufer keinen Outlook-Kontakt zu erzeugen, oder
 - „neuen Kontakt erzeugen“, um einen neuen Kontakt in Outlook-Kontakte anzulegen.
- 6 Um das Journal für kommende Anrufe zu konfigurieren, wählen Sie aus den Dropdown-Listen „Nur externe Rufe“ und „Interne Anrufe“ die Option
- „keine Aktion“, um für kommende Anrufe keine Journaleinträge im Outlook-Journal einzutragen, oder
 - „In Journal eintragen“, um eingehende Anrufe im Outlook-Journal einzutragen. Dabei werden verfügbare Informationen im Journaleintrag vermerkt, oder
 - „In Journal eintragen und anzeigen“, um eingehende Anrufe im Outlook-Journal einzutragen und direkt anzuzeigen. Mit dieser Option können Sie den Journaleintrag direkt während des Telefonats bearbeiten - allerdings werden bestimmte Details des Rufes, wie Anrufdauer oder Gebühreninformationen, nicht im Journaleintrag vermerkt.
- 7 Um das Journal für gehende Anrufe zu konfigurieren, wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option
- „keine Aktion“, wenn Sie beim Telefonieren aus Outlook keine Journaleinträge anlegen möchten, oder
 - „Erfolgreiche Anrufe in Journal eintragen“, um einen Eintrag im Outlook-Journal anzulegen, wenn das Telefonat zustande kommt oder
 - „Alle Anrufe in Journal eintragen“, um bei jedem eingeleiteten Anruf einen Eintrag zu erzeugen oder
 - „Erfolgreiche Anrufe eintragen und anzeigen“, um einen Eintrag im Outlook-Journal anzulegen und abzuspeichern, wenn das Telefonat zustande kommt oder
 - „Alle Anrufe eintragen und anzeigen“, um bei jedem eingeleiteten Anruf einen Eintrag zu erzeugen und abzuspeichern.
- 8 Wählen Sie die entsprechenden Optionen zur Konfiguration Ihres Swyx Voicemail Players. Mit dem Swyx Voicemail Player können Sie

ohne weitere Zusatzsoftware Ihre Sprachnachrichten direkt anhören, siehe **12.2.9 Swyx Voicemail Player**, Seite 157.

- „Swyx Player in geöffneten Voicemails aktivieren“: Aktivieren Sie diese Option, dann wird der Swyx Voicemail Player beim Öffnen einer Voicemail in Outlook automatisch aktiviert.
 - „Swyx Player in E-Mail-Vorschauliste aktivieren“: Aktivieren Sie diese Option, dann wird der Swyx Voicemail Player beim Klicken auf eine Voicemail in der Vorschauliste automatisch aktiviert.
- 9 Wählen Sie die Registerkarte „SwyxIt! Namensauflösung“. Sie sehen alle Kontakte-Ordner, die Sie in Ihrem Outlook auswählen können.



- 10 Wählen Sie hier aus, in welchen Ordnern bei einem eingehenden Anruf nach Kontakten gesucht werden soll. Standardmäßig sind alle verfügbaren Ordner ausgewählt.

- 11 Klicken Sie auf „OK“.

In Abhängigkeit der von Ihnen gewählten Einstellungen werden eingehende Anrufe durch das Anzeigen von Outlook-Kontakten signalisiert.



Die korrekte Rufnummern-Formatierung, wie in **12.1 Rufnummernformate in Outlook**, Seite 150 beschrieben, ist Voraussetzung dafür, dass SwyxIt! Sie bei ein- und ausgehenden Anrufen unterstützen kann.

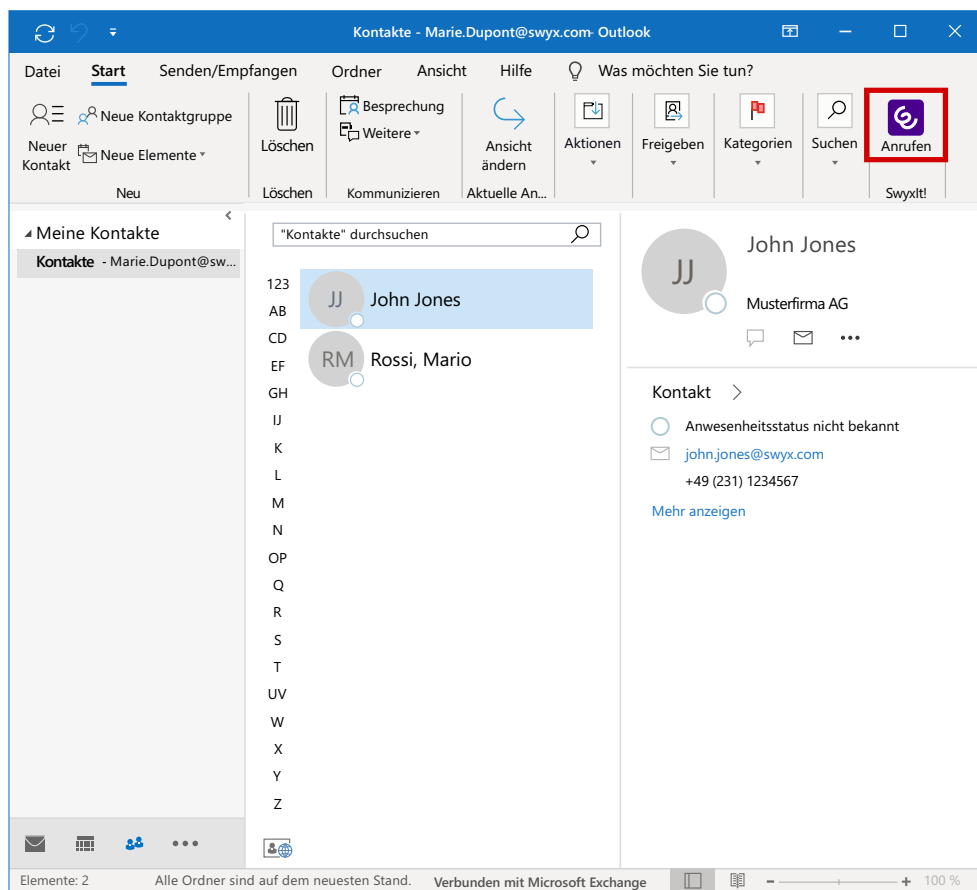
12.2.2 TEILNEHMER DIREKT AUS DEN OUTLOOK-KONTAKTEN ANRUFEN

Sie können Ihre Outlook-Kontakte nutzen, um Teilnehmer direkt aus Outlook heraus anzurufen.

So rufen Sie einen Teilnehmer aus Outlook an

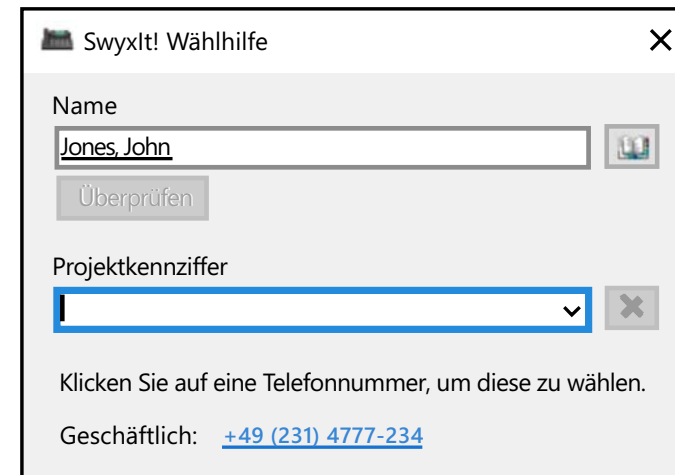
- 1 Öffnen Sie den Outlook-Menüpunkt „Personen“.

Die Liste mit Ihren Kontakten wird angezeigt.



- 2 Markieren Sie mit einem Klick den gewünschten Kontakt.
 - Klicken Sie in der Menüleiste auf das SwyxIt! Symbol oder (je nach Outlook-Version)
 - wählen Sie im Kontextmenü des Kontakts „Anrufen“.

Es erscheint das Outlook-Fenster „SwyxIt! Wählhilfe“



- 3 Über das Suchfeld „Name“ können sie nach einem anderen Outlook-Kontakt suchen.
- 4 Möchten Sie den Anruf einem Projekt zuordnen, so geben Sie die Projektkennziffer ein oder wählen Sie die Ziffer aus der vorhandenen Dropdown-Liste aus.
Siehe auch 8.13 *Projektkennziffer*, Seite 110.
- 5 Klicken Sie auf die gewünschte Rufnummer.
Das SwyxIt! Fenster erscheint im Vordergrund und die Rufnummer wird von SwyxIt! gewählt.
Wenn Sie die Option „Alle Anrufe in Journal eintragen und anzeigen“ in Outlook unter „Datei | Optionen | Add-Ins | Add-In-Optionen...“ aktiviert haben, wird das Fenster mit dem Journaleintrag angezeigt.
Sie können jetzt mit SwyxIt! Ihr Telefongespräch wie gewohnt führen.
oder
- 6 Klicken Sie auf die gewünschte Faxnummer.
SwyxFax Client wird aufgerufen. Das Dialogfenster zum Senden eines Kurzfaxes öffnet sich. Empfängerdaten werden aus dem Outlook-Kontakt in die entsprechenden Eingabefelder übernommen. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/quickfax_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/quickfax_$).



Damit Swyxt! die in Outlook eingetragenen Rufnummern nutzen kann, müssen die Outlook-Rufnummern im richtigen Format erfasst sein. Siehe auch *12.1 Rufnummernformate in Outlook*, Seite 150.



Beachten Sie bitte die länderspezifischen Besonderheiten, wie z. B. für Italien: Hier muss die führende Null in der Ortsvorwahl enthalten sein.

12.2.3 ANRUF AUS EINER E-MAIL HERAUS STARTEN

Sie können direkt aus einer E-Mail heraus den Absender dieser E-Mail anrufen. Swyxt! Wählhilfe bietet die in den Adressbüchern oder Kontakten gefundenen Rufnummern an.

So rufen Sie den Absender einer E-Mail in Outlook an

- 1 Markieren Sie die E-Mail-Nachricht in Ihrem Posteingang.
 - Klicken Sie auf das Swyxt! Symbol in der Menüleiste oder (je nach Outlook-Version)
 - wählen Sie im Kontextmenü der Nachricht „Anrufen“.
 Swyxt! Wählhilfe öffnet sich und bietet Ihnen alle zu diesem Teilnehmer verfügbaren Rufnummern an.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Rufnummer, zu der Sie eine Verbindung aufbauen möchten.
Alternativ können Sie nach einem Namen suchen lassen oder die Adressbücher öffnen.



Ist die E-Mail eine Voicemail, so wird nicht der Absender (SwyxServer), sondern der Anrufer in die Swyxt! Wählhilfe übernommen.

12.2.4 ANRUF AUS EINEM KALENDER-EINTRAG HERAUS STARTEN

Sie können direkt aus einem Kalender-Eintrag den Absender einer Einladung anrufen. Swyxt! Wählhilfe bietet dabei die in den Adressbüchern gefundenen Rufnummern an.

So rufen Sie den Absender eines Kalender-Eintrags an

- 1 Öffnen Sie Ihren Kalender.
Markieren Sie einen Kalender-Eintrag.
 - Klicken Sie auf das Swyxt! Symbol in der Menüleiste oder (je nach Outlook-Version)
 - wählen Sie im Kontextmenü des Eintrags „Anrufen“.
 Swyxt! Wählhilfe öffnet sich und bietet Ihnen alle zu diesem Teilnehmer verfügbaren Rufnummern an.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Rufnummer, zu der Sie eine Verbindung aufbauen möchten.
Alternativ können Sie nach einem Namen suchen lassen oder die Adressbücher öffnen.

12.2.5 OUTLOOK-KONTAKTE BEI EINGEHENDEN ANRUFEN VERWENDEN

Sie arbeiten mit Outlook und möchten über die Namensanzeige in Swyxt! hinaus eingehende Telefongespräche mit Ihren Outlook-Kontakten abgleichen und evtl. neue Kontakte anlegen.

So arbeiten Sie mit Outlook-Kontakten bei eingehenden Anrufen

Passen Sie das Verhalten von Outlook-Kontakten entsprechend Ihren Wünschen an, indem Sie auf der Registerkarte „Swyxt!“ unter „Datei | Optionen | Add-Ins | Add-In-Optionen...“ die Option „Anrufer in Kontakten suchen“ verändern. Siehe auch *12.2.1 Konfiguration*, Seite 151.

- 1 Sie hören ein Klingelzeichen und haben für „Anrufer in Kontakten suchen“ die Optionen „bei allen Anrufen anzeigen“ und
 - „neuen Kontakt erzeugen“ gewählt oder
 - „keine Aktion“ gewählt.
 Existiert für den Anrufer bereits ein Kontakt in Outlook, wird dieser geöffnet. Existiert zu dieser Rufnummer kein Kontakt, wird, je nach ausgewählter Option, ein neuer Kontakt erstellt bzw. es erfolgt keine weitere Aktion.
- 2 Sie telefonieren wie gewohnt mit Swyxt! und können gegebenenfalls die Daten für den Kontakt aktualisieren, z. B. Notizen in dem geöffneten Kontakte-Fenster einfügen.

Es wird immer der Kontakt mit der weitestgehenden Übereinstimmung angezeigt. Kommt also ein interner Anruf von der Durchwahl 123 und Sie haben einen Kontakt „Meyer“ mit der Rufnummer „+49 (231) 444123“ und einen Kontakt „Jones“ mit der Rufnummer „123“, so wird in diesem Fall der Kontakt „Jones“ angezeigt.



Voraussetzung für das Öffnen eines Outlook-Kontakts ist, dass der Anrufer seine Rufnummer übermittelt. Der Kontakt-Eintrag kann nur dann richtig geöffnet werden, wenn der Anrufende eine der für ihn gespeicherten Rufnummern benutzt.



Haben Sie für den Kontakte-Ordner, in dem dieser Kontakt identifiziert wurde, Schreibrechte, so werden Ihre Änderungen dort abgespeichert. Stammt der Kontakt aus einem Ordner, für den Sie nur Leserechte haben, so müssen Sie anschließend den Kontakt in einem anderen Ordner ablegen.



In Abhängigkeit der von Ihnen gewählten Einstellungen auf der Registerkarte „Swyxt!“ unter „Datei | Optionen | Add-Ins | Add-In-Optionen“, werden keine, alle oder nur interne bzw. externe Anrufe durch Outlook-Kontakte angezeigt.

12.2.6 ANZEIGEN UND ERSTELLEN VON OUTLOOK-KONTAKTEN WÄHREND EINES GESPRÄCHES

Sie können Outlook so konfigurieren, dass bei Telefonaten automatisch ein Outlook-Kontakt angezeigt bzw. angelegt wird, siehe *12.2.5 Outlook-Kontakte bei eingehenden Anrufen verwenden*, Seite 155.

Wenn Sie diese Funktion generell ausgeschaltet oder nur für bestimmte Anrufe aktiviert haben, können Sie während eines Gesprächs (bzw. auch schon während des Klingelns) einen Outlook-Kontakt für den jeweiligen Gesprächspartner anzeigen bzw. anlegen. Ist kein Kontakt vorhanden, wird ein neuer Kontakt angelegt, jedoch noch nicht direkt abgespeichert. Den neuen Kontakt können Sie dann in Outlook entsprechend weiterbearbeiten und speichern.

So öffnen Sie einen Outlook-Kontakt während eines Gesprächs

Sie erhalten einen Anruf oder haben gerade einen Teilnehmer gewählt oder Sie führen gerade ein Gespräch und möchten für dieses Gespräch einen Outlook-Kontakt anlegen oder anzeigen.

- 1 Wählen Sie im Menü „Funktionen“ oder im Kontextmenü der entsprechenden Leitungstaste die Option „Kontakt anzeigen“. Ein vorhandener Outlook-Kontakt wird geöffnet, oder ein neuer Kontakt wird erstellt. Die Zuordnung eines Anrufes zu einem Kontakt erfolgt anhand der Rufnummer.
- 2 Wenn Sie einen neuen Kontakt erstellt haben, passen Sie ihn ggf. weiter an und speichern Sie ihn in Outlook ab.

12.2.7 ERSTELLEN UND ANZEIGEN VON OUTLOOK-JOURNALEINTRÄGEN

Sie können Ihre Telefonate im Outlook-Journal verwalten. Damit haben Sie Ihre Telefonaktivitäten im Überblick und können zu Telefonaten Notizen hinzufügen. Wenn Sie die Journalfunktionen nutzen, werden Ihre Telefonate automatisch in das Journal eingetragen. Sie können festlegen, welche Telefonate (ankommende interne, ankommende externe oder ausgehende Anrufe) generell in das Outlook-Journal ein-

getragen werden. Sie können Journaleinträge bei Bedarf auch während eines Gespräches erstellen, siehe *12.2.8 Erstellen eines Journaleintrags während eines Gespräches*, Seite 157.

So benutzen Sie das Outlook-Journal

Passen Sie das Verhalten des Outlook-Journals entsprechend Ihren Wünschen an, indem Sie die Optionen „Journal für kommende Rufe“ und „Journal für gehende Rufe“ auf der Registerkarte „SwyxIt!“ unter „Datei | Optionen | Add-Ins | Add-In-Optionen“ verändern. Siehe auch *12.2.1 Konfiguration*, Seite 151.

- 1 Sie haben zum Beispiel für kommende Anrufe die Optionen
 - „In Journal eintragen und anzeigen“ gewählt, dann wird zu allen eingehenden Anrufen ein Journaleintrag angelegt und direkt angezeigt. Sie können nun während des Gespräches Notizen eintragen.
 - „In Journal eintragen“ gewählt, dann werden Journaleinträge zu eingehenden Anrufen erzeugt, aber nicht angezeigt.
- 2 Sie haben zum Beispiel für gehende Anrufe die Optionen
 - „Erfolgreiche Anrufe in Journal eintragen“ und „Alle Anrufe in Journal eintragen“ gewählt. Dann werden zu Anrufen aus Outlook, bei denen Sie den gewünschten Teilnehmer erreicht haben, und zu Anrufen aus SwyxIt! Journaleinträge erzeugt, aber nicht angezeigt.
- 3 Sie finden in Abhängigkeit der von Ihnen vorgenommenen Einstellungen im Outlook-Journal Einträge zu Telefonanrufen. Diese werden im Betreff mit „SwyxIt! Anruf <an/von> <Rufnummer oder Name>“ und mit Eintragstyp „Telefonanruf“ beschriftet. Öffnen Sie durch Doppelklicken einen Journaleintrag und fügen Sie Notizen hinzu.

12.2.8 ERSTELLEN EINES JOURNALEINTRAGS WÄHREND EINES GESPRÄCHES

Sie können Outlook so konfigurieren, dass bei ankommenden internen, ankommenden externen oder ausgehenden Anrufen automatisch ein

Journaleintrag angelegt und ggf. angezeigt wird, siehe *12.2.7 Erstellen und Anzeigen von Outlook-Journaleinträgen*, Seite 156.

Wenn Sie diese Funktion generell ausgeschaltet oder nur für bestimmte Anrufe aktiviert haben, können Sie während eines Gespräches (bzw. auch schon während des Klingelns) einen Journaleintrag für dieses Gespräch anlegen.

So erstellen Sie einen Journaleintrag während eines Gespräches

Sie erhalten einen Anruf oder haben gerade einen Teilnehmer gewählt oder Sie führen gerade ein Gespräch und möchten für dieses Gespräch einen Journaleintrag anlegen.

- 1 Wählen Sie im Menü „Funktionen“ oder im Kontextmenü der entsprechenden Leitungstaste die Option „Journaleintrag erstellen“. Das Telefonat wird im Outlook-Journal vermerkt.

12.2.9 SWYX VOICEMAIL PLAYER



Der Swyx Voicemail Player wird im neuen Outlook nicht angezeigt. Sprachnachrichten müssen heruntergeladen und mit einem Audioprogramm angehört werden.

Mit dem Swyx Voicemail Player können Sie Ihre Sprachnachrichten direkt in Microsoft Outlook anhören, ohne dass eine zusätzliche Software installiert werden muss.

Sie können festlegen, ob der Player erst nach Öffnen einer Voicemail oder schon beim Klicken auf die geschlossene Voicemail im Lesebereich aufgerufen wird. Bei einer Neuinstallation sind diese Funktionen standardmäßig aktiviert. Für Informationen zum Aktivieren/Deaktivieren der Funktion siehe *So legen Sie das Verhalten der Outlook-Kontakte, des Swyx Voicemail Players und des Outlook-Journals fest*, Seite 151.

Sie können mehrere Voicemails öffnen und abwechselnd abspielen und parallel nach weiteren Sprachnachrichten im Navigationsbereich suchen.



Standardmäßig wird der Opus-Codec bei der Speicherung verwendet. Sprachnachrichten im Opus-Format können nicht mit dem Swyx Voicemail Player abgespielt werden. Sie müssen aus der E-Mail-Anwendung heruntergeladen und mit einem Audioprogramm angehört werden.

So hören Sie Ihre Sprachnachrichten in Outlook ab

- 1 Starten Sie Outlook.
- 2 Wählen Sie eine Voicemail im Navigationsbereich oder öffnen Sie die Nachricht (je nach Konfiguration). Der Swyx Voicemail Player erscheint über der Nachricht:

Swyx Voicemail Player Speakers / Headphones

00:00:00 / 00:00:23

Antworten Allen antworten Weiterleiten

Di 23. 04. 2019 14:20

SwyxWare

Sprachnachricht von 297 Jones, John, Dauer: 00:23

An Dupont, Marie

voicemail-190423-142008-297-Jones, John.wav
41 KB

SwyxWare Sprachnachricht

From
 CallerID: 276
 Name: Jones, John
 Datum: 23.04.2019 14:20:08
 Dauer: 00:23

- Klicken Sie auf , um die Sprachnachricht anzuhören.

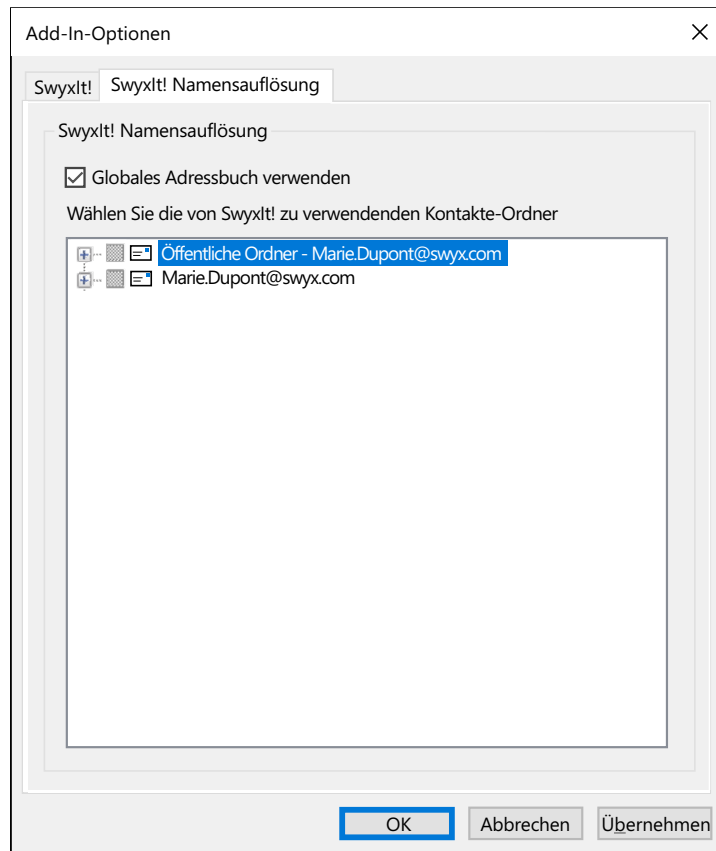
- Klicken Sie auf , um das Abspielen zu unterbrechen.
- Klicken Sie auf , um das Abspielen zu stoppen.
- Mit dem Schieberegler 00:00:00 / 00:00:23 können Sie zu einer anderen Stelle in der Nachricht gelangen.
- Mit dem Lautstärkeregler können Sie die gewünschte Lautstärke einstellen.
 Als Standard wird die Lautstärke von SwyxIt! übernommen, die für jeden Audio-Modus separat eingestellt ist.
- Über die Dropdown-Liste (rechts oben) können Sie den Audio-Modus für die Wiedergabe auswählen.
 Wenn nicht anders gewählt, wird der Audio-Modus verwendet, den Sie in SwyxIt! als Standard gesetzt haben. Sie können den Audio-Modus mit dem Audio-Gerät auswählen, indem Sie die Gabelfunktion (Abheben/Auflegen) betätigen.
 Welches Audiogerät zu welchem Audio-Modus zugewiesen ist, legen Sie in der lokalen Einstellungen von SwyxIt! fest, siehe *So legen Sie Einstellungen zur Verwendung der Audio-Geräte fest*, Seite 142.

12.3 NAMENSAUFLÖSUNG AUS OUTLOOK-KONTAKTEN

Ist die Rufnummer eines Anrufers bekannt (z. B. in den Outlook-Kontakten oder dem Telefonbuch), so zeigt SwyxIt! statt der Rufnummer direkt den Namen des Anrufers an. Sie können wählen, welche Kontakt-Ordner bei einem eingehenden Anruf durchsucht werden sollen, um die Nummer aufzulösen. Zur Auswahl stehen Ihnen alle Kontakte-Ordner, die Sie auch bereits in Ihrem Outlook aufgelistet sehen.

So wählen Sie die Outlook-Kontakte für die Namensauflösung aus

- 1 Klicken Sie in Ihrem Outlook unter „Datei | Optionen | Add-Ins“ auf die Schaltfläche „Add-In-Optionen...“.



Wählen Sie die Registerkarte Swyxt! **Namensauflösung**. Sie sehen alle Kontakte-Ordner, die Sie in Ihrem Outlook auswählen können.

- 2 Wählen Sie hier aus, in welchen Ordnern bei einem eingehenden Anruf nach Kontakten gesucht werden soll. Standardmäßig sind alle verfügbaren Ordner ausgewählt.

13 VISUALCONTACTS UND DATEV

Durch verschiedene Zusatzfunktionen ist es möglich, Anwendungen von Drittherstellern in SwyxWare zu integrieren:



Diese Funktion steht in SwyxON nicht zur Verfügung.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Option Swyx VisualContacts

Swyx VisualContacts erweitert SwyxIt! durch die Anbindung an ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional oder C4B XPhone Connect Directory V6.0.81 SR 1.

ESTOS MetaDirectory oder C4B XPhone Connect Directory V6.0.81 SR 1 sind Serveranwendungen, welche die Anbindung von externen Datenquellen an SwyxIt! ermöglichen.

Swyx VisualContacts bietet Ihnen die Möglichkeit auf Kontaktdaten wie Namen, Adressen, Rufnummern, Bilder und kundenspezifische Informationen effizient und individuell zuzugreifen. Bei großen und verteilten Datenbeständen wird die Suche nach Kontaktdaten einfacher und die Anzeige der Suchergebnisse schneller.

Siehe auch **13.3 Swyx VisualContacts**, Seite 163.

Bei Fragen zu ESTOS MetaDirectory und C4B XPhone Connect Directory wenden Sie sich an Ihren Administrator.

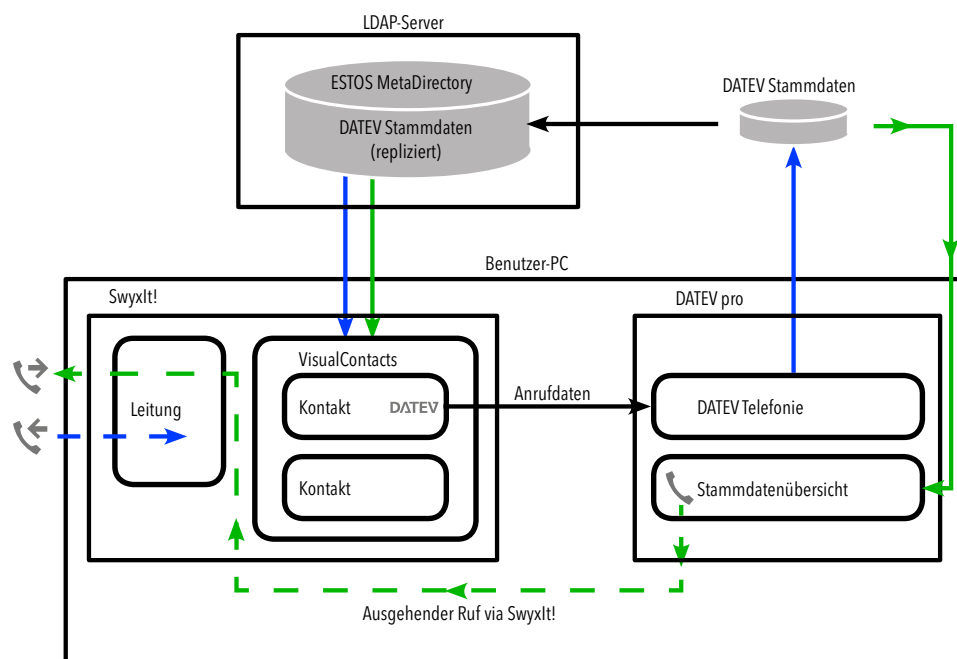
Option Swyx Connector für DATEV

Die Anbindung an ESTOS MetaDirectory bzw. C4B XPhone Connect Directory ermöglicht außerdem die Integration von DATEV in SwyxWare. Damit werden die DATEV-Kontaktdaten und die Telefonie-Funktion mit SwyxIt!, dem Computer-Telefonie-Client, zusammengeführt. Telefonische Kommunikation und Datenverwaltung werden effektiver und können in weniger Schritten abgewickelt werden.

SwyxIt! dient als die Schnittstelle zwischen der Telefon-Leitung und der Datenverwaltung in DATEV.

- Kontakte, die Sie aus DATEV anrufen, werden über SwyxIt! gewählt.
- Die Daten aller eingehenden Anrufe werden mit den DATEV Stammdaten verglichen, um eine mögliche Zuordnung zu einem DATEV-Adressaten festzustellen. Wurde eine Zuordnung festgestellt, d. h. der Anruf ist von einem DATEV-Adressaten eingegangen, werden die Schnellinfos zum Adressaten und kontextbezogenen Links zum DATEV Arbeitsplatz dynamisch aufgerufen und im SwyxIt! angezeigt.
- Die Anrufrufen (Status, Dauer) werden im SwyxIt! Rufjournal angezeigt und auf Wunsch an die DATEV-Telefonie weitergeleitet.

Siehe auch **13.4 Wie benutze ich Swyx Connector für DATEV**, Seite 166.



☎ ausgehender Ruf

☎ eingehender Ruf

13.1 VORAUSSETZUNGEN ZUR NUTZUNG VON SWYX VISUALCONTACTS UND SWYX CONNECTOR FÜR DATEV

Swyx VisualContacts und Swyx Connector für DATEV

- ESTOS MetaDirectory ab Version 4.0 Professional bzw. C4B XPhone Connect Directory muss auf einem Server im lokalen Netzwerk installiert sein.

- Microsoft .NET Framework 4.0 muss auf dem lokalen Rechner installiert sein.
- SwyxIt! ab Version 2011 R2 MP1 muss installiert sein.
- Nur Swyx Connector für DATEV: DATEV Basis pro V 2.0 oder höher mit DATEV Telefonie Basis V 1.0 oder höher muss auf demselben Rechner wie SwyxIt! installiert sein.

Swyx VisualGroups

Für weitere Informationen zu Swyx VisualGroups ab Version 1.1, siehe help.enreach.com/visualgroups/1.40/web/Swyx/de-DE/index.html.

13.2 INSTALLATION UND EINRICHTUNG VON SWYX VISUALCONTACTS UND SWYX CONNECTOR FÜR DATEV

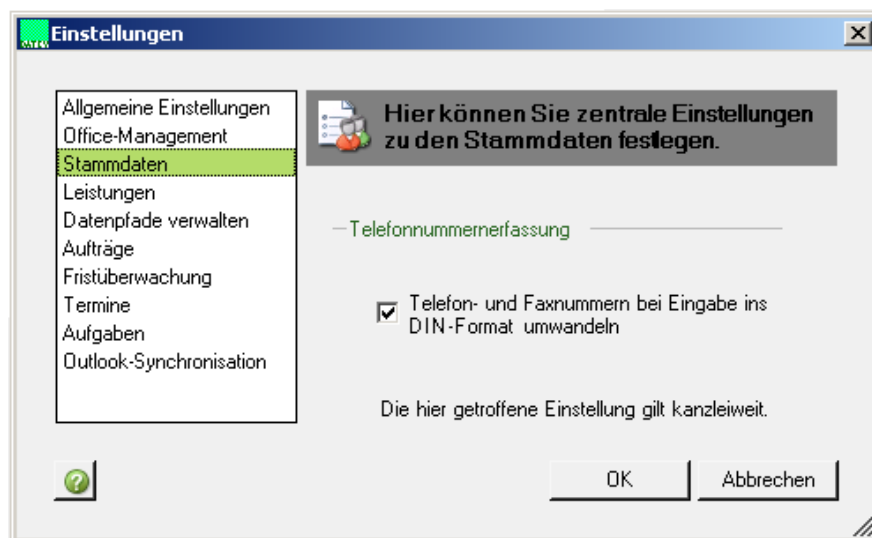
Dieses Kapitel beinhaltet eine kurze Übersicht über die Installation und unbedingt erforderlichen Einstellungen der notwendigen Programme.

13.2.1 INSTALLATION VON DATEV

Für die Integration von DATEV wird es empfohlen zunächst DATEV zu installieren und anschließend SwyxIt!.

Detaillierte Informationen zur DATEV Installation entnehmen Sie bitte der DATEV Dokumentation.

Nach der Installation müssen Sie im DATEV Arbeitsplatz unter **Extras | Einstellungen | Stammdaten** die Option **Telefon- und Faxnummern bei Eingabe ins DIN-Format umwandeln** aktivieren:



Für die Nutzung von DATEV benötigen Sie eine entsprechende Lizenz.

13.2.2 VORAUSSETZUNGEN

Für Voraussetzungen und Handlungsanweisungen für die benutzerdefinierte SwyxIt! Installation siehe *15 SwyxIt! installieren und deinstallieren*, Seite 177.

Swyx VisualContacts

Bei einer Neuinstallation von SwyxIt! müssen Sie im Installationsassistenten die Option **Benutzerdefiniert** auswählen.

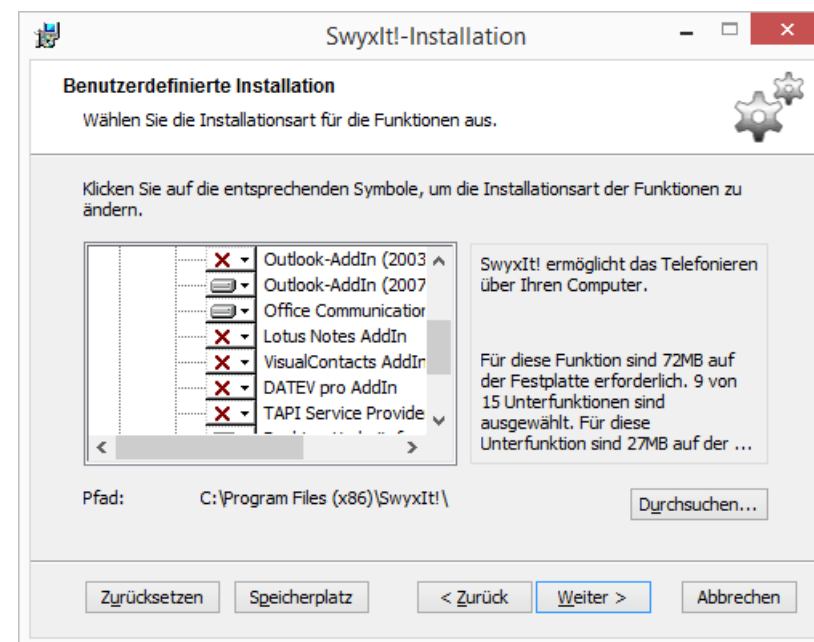
Für die Installation von Swyx VisualContacts muss die Komponente **VisualContacts AddIn** aktiviert werden.



Bei einer Aktualisierung von SwyxIt! wird Swyx VisualContacts nicht automatisch installiert. Starten Sie nach der Aktualisierung das Setup erneut und wählen Sie mit der Option **Modifizieren** die benutzerdefinierte Installation. Aktivieren Sie anschließend die Funktion "VisualContacts AddIn".

Swyx Connector für DATEV

Für die DATEV-Integration müssen Sie die Komponente "DATEV AddIn" im Installationsassistenten aktivieren:



Wenn DATEV auf dem System bereits vorhanden ist, wird dies bei der SwyxIt! Installation erkannt und die erforderlichen Komponenten werden automatisch mitinstalliert.



Bei einer Aktualisierung von SwyxIt! wird Swyx Connector für DATEV nicht automatisch installiert. Starten Sie nach der Aktualisierung das Setup erneut und wählen Sie mit der Option **Modifizieren** die benutzerdefinierte Installation. Aktivieren Sie anschließend die Funktion „DATEV AddIn“.

13.2.2.1 LDAP-SERVER-PARAMETER FESTLEGEN

ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional bzw. C4B XPhone Connect Directorybasieren auf einem LDAP-(Lightweight Directory Access Protocol) Server. Der LDAP-Server stellt für die Kontaktinformationen einen Verzeichnisdienst zur Verfügung.

Um den Zugang zu ESTOS MetaDirectory bzw. C4B XPhone Connect Directoryvia SwyxIt! zu ermöglichen, müssen die Zugangsparameter des LDAP-Servers auf der Registerkarte „VisualContacts“ angegeben werden.

Die LDAP-Server-Parameter rufen Sie auf, indem Sie auf der Registerkarte **VisualContacts** auf klicken:

- Unter **Server** muss die IP-Adresse oder der Name des Servers angegeben werden, auf dem ESTOS MetaDirectory installiert ist. Falls erforderlich, muss auch der Port angegeben werden. Standardmäßig verwendet ESTOS MetaDirectory bzw. C4B XPhone Connect Directory den Port 712.
- Falls eine Berechtigung für den Zugang zum Server erforderlich ist, muss die Option **Anmeldung aktivieren** aktiviert und der Benutzername und das Kennwort angegeben werden.
- Für den Zugriff auf einen bestimmten LDAP-Knoten im MetaDirectory muss die Option **Anderen LDAP-Knoten nutzen** aktiviert und der gewünschte Knoten angegeben werden.

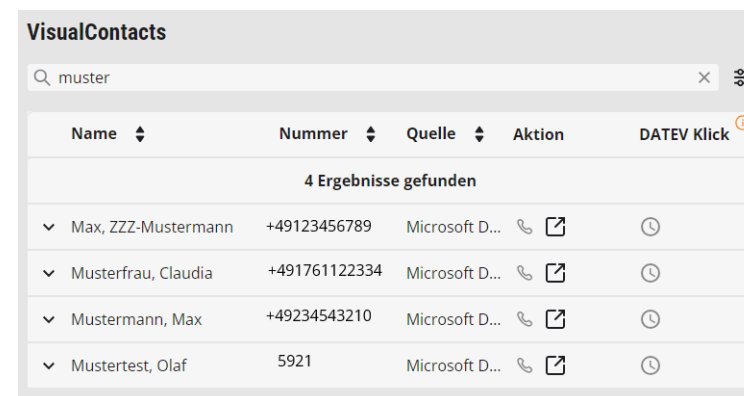
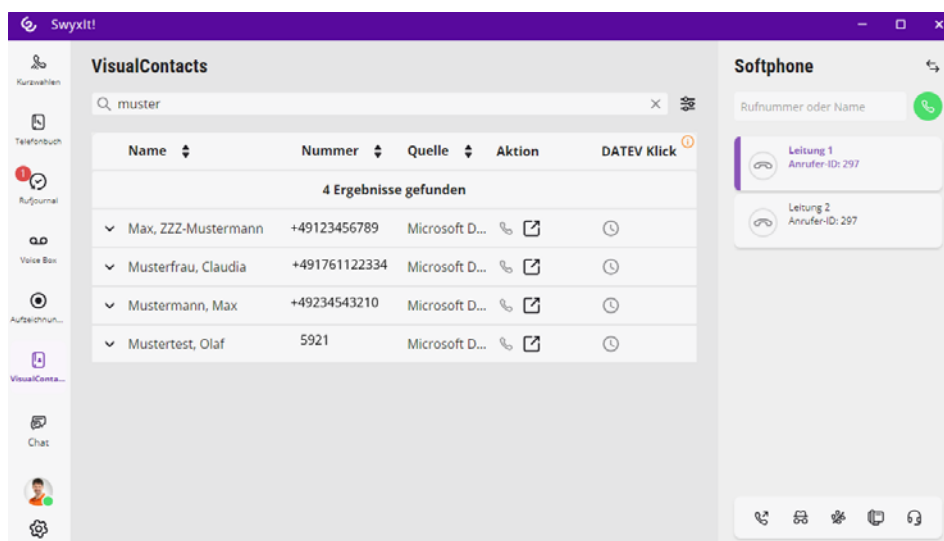
Für weitere Informationen wenden Sie sich an Ihren Administrator.

13.3 SWYX VISUALCONTACTS

Mit Swyx VisualContacts suchen Sie nach Kontakten in vorausgewählten Datenquellen. Außerdem findet SwyxIt! automatisch bei eingehenden und ausgehenden Anrufen anhand der Rufnummer die passenden Kontakte in ESTOS MetaDirectory bzw. C4B XPhone Connect Directory- und zeigt sie auf der Registerkarte „VisualContacts“ an.

Die Registerkarte **VisualContacts** besteht aus Bedienelementen und einer Kontaktliste.

- Im Feld **Suche** können Sie Ziffern- oder Buchstabenfolgen eingeben, um nach Telefonnummern, Adressen oder Kontaktnamen zu suchen.
- Suchergebnisse und Kontextinformationen werden in der Kontaktliste dargestellt.
- Mit rufen Sie die VisualContacts-Einstellungen auf.



- 3 Klicken Sie rechts neben dem gewünschten Eintrag auf , um alle in diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Namen, Adressen, Rufnummern, Bilder, kundenspezifische Informationen, usw.) anzuzeigen.

13.3.1 NACH KONTAKTEN SUCHEN

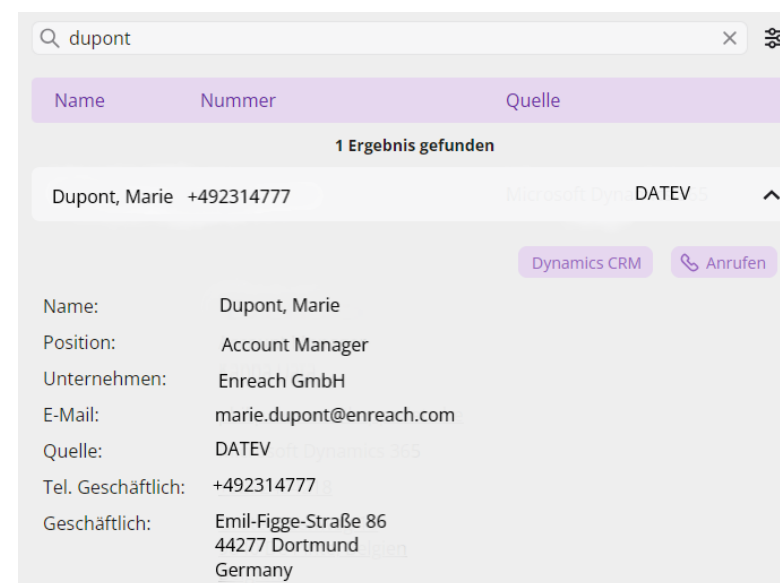
Sie können nach Adressen, Namen und Telefonnummern suchen. Die Suche kann auch während des Telefonats durchgeführt werden.



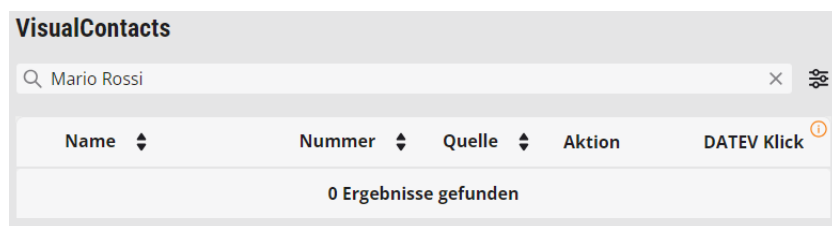
Es wird eine begrenzte Anzahl von Suchergebnissen angezeigt. Präzisieren Sie Ihren Suchbegriff, wenn das gewünschte Resultat nicht dabei ist.

So suchen Sie nach Kontakten

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Geben Sie im Feld **Suche** den Suchbegriff ein.
 - ✓ Die Suchergebnisse werden in der Kontaktliste dargestellt:



Falls der Suchbegriff in keiner Kontaktdatenquelle gefunden wird, erscheint die Meldung: **0 Ergebnisse gefunden**.



Versuchen Sie es mit einem anderen Suchbegriff.

Die Einzelheiten über die Suchkriterien entnehmen Sie bitte der ESTOS MetaDirectory bzw. C4B XPhone Connect DirectoryDokumentation.

Suchergebnisse sortieren

Sie haben die Möglichkeit, die Suchergebnisse auf- bzw. absteigend nach folgenden Kategorien zu sortieren: **Name**, **Nummer**, **Firma**, **Quelle**.



Je nach Größe des Fensters wird eventuell eine Kategorie ausgeblendet.

Dies wird durch das Symbol angezeigt. Ändern Sie die Fenstergröße, um sie anzuzeigen.

Kategorie	Erläuterung
Name	Name, der für den Kontakt im Telefonbuch angezeigt wird
Nummer	Rufnummer des Kontakts
Firma	Name der Firma, der für den Kontakt in der Datenbank eingetragen ist
Quelle	Kontaktdatenbank, in der den Kontakt gefunden wurde

So sortieren Sie die Suchergebnisse

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf .
 - ✓ Die VisualContacts Registerkarte wird geöffnet.
- 2 Geben Sie im Feld **Suche** den Suchbegriff oder eine Rufnummer ein.
 - ✓ Die Suche startet automatisch und die Ergebnisse werden in einer Liste angezeigt.
- 3 Klicken Sie neben der Kategorie (**Name**, **Nummer**, **Firma**, **Quelle**), nach der sortiert werden soll, auf .
 - ✓ Das Symbol ändert sich und die Einträge werden entsprechend sortiert:
 - : die Einträge werden aufsteigend sortiert.
 - : die Einträge werden absteigend sortiert.
- 4 Klicken Sie auf das angezeigte Symbol, um die Sortierreihenfolge zu ändern (oder) bzw. die Sortierung aufzuheben ().

13.3.2 ANZEIGE DER KONTAKTE PARALLEL ZUM ANRUF

Bei einem eingehenden Anruf sucht SwyxIt! automatisch, anhand der Telefonnummer des Anrufers, die Kontaktdaten im ESTOS MetaDirectory und zeigt diese an.

Falls die Rufnummer zu keiner Kontaktdatenquelle zugeordnet werden kann, erscheint im VisualContacts-Fenster die Meldung: "Die Suche nach "<Suchbegriff>" liefert keine Ergebnisse".

Handelt es sich bei einem Kontakt um einen DATEV-Adressaten, so wird der Kontakt mit einem "DATEV-Klick"-Symbol gekennzeichnet. Siehe auch *Via DATEV-Klick*, Seite 167.

Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben dem entsprechenden Eintrag, um alle in diesem Kontakt hinterlegten Informationen (Namen, Adressen,

Rufnummern, Bilder, kundenspezifische Informationen, usw.) aufzurufen.

Bei ausgehenden Anrufen spielt es keine Rolle, ob Sie diesen über das Eingabefeld von SwyxIt! tätigen oder z. B. von DATEV aus initiieren - SwyxIt! zeigt Ihnen die passenden Kontaktdaten auf der Registerkarte **VisualContacts** an.

- Durch den Klick auf eine Telefonnummer wird die Kontaktperson via SwyxIt! angerufen.
- Durch den Klick auf eine E-Mail-Adresse in den Kontaktdetails öffnet sich Ihr Standard-E-Mail-Programm und übernimmt die E-Mail-Adresse in ein leeres E-Mail-Fenster.
- Durch den Klick auf eine Faxnummer rufen Sie SwyxFax Client auf. Das Dialogfenster zum Senden eines Kurzfaxes öffnet sich. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/quickfax_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/quickfax_$).
- Der Klick auf eine Adresse öffnet Google Maps im externen Browser.

Auch das Starten von Anwendungen aus den Kontaktdetails heraus ist möglich. Dies muss zuvor im MetaDirectory entsprechend eingerichtet werden.

13.3.3 MEHRERE ANRUF

Die Schnellinfos und kontextbezogenen Informationen werden zu der Kontaktperson angezeigt, die gerade anruft. Bei zwei oder mehreren parallelen Verbindungen werden die Informationen zur Kontaktperson angezeigt, die sich gerade auf der aktiven Leitung befindet. Wenn Sie zu einer gehaltenen Verbindung wechseln und die gewünschte Leitung aktivieren, wird die Anzeige der Kontaktinformationen entsprechend aktualisiert.

Um zwischen der aktiven und gehaltenen Verbindungen wechseln zu können, siehe *4.6 Wie wechsle ich zwischen mehreren Teilnehmern?*, Seite 52.

13.4 WIE BENUTZE ICH SWYX CONNECTOR FÜR DATEV

Zusätzlich zu den Funktionen von Swyx VisualContacts bietet Swyx Connector für DATEV spezielle Funktionen für DATEV-Benutzer.

13.4.1 KONTAKTE AUS DATEV ANRUFEN

Sie können Kontakte direkt aus der DATEV Stammdatenübersicht anrufen.



Anrufe aus DATEV können nicht via DATEV-Klick zugeordnet werden. Siehe *13.4.2 Anrufdaten an DATEV Telefonie weiterleiten*, Seite 167.

Stammdaten - Adressat Brenzel-Muster GmbH - NDL Tübingen				
Unternehmen Adresse Kommunikation Beziehungen Notiz Weitere Informationen				
Von	Bezeichnung	Med...		Nummer/Adresse
Medium : Telefon (2 Einträge)				
Unternehmen	Brenzel-Muster GmbH - N...	Telefon		07071/45 65 7
Betriebsstätte	Brenzel-Muster GmbH	Telefon		0911/455688
Medium : E-Mail (1 Eintrag)				
Betriebsstätte	Brenzel-Muster GmbH	E-Mail		Brenzel-Muster_GmbH@t-online.de
Medium : Internet (1 Eintrag)				

So rufen Sie Kontakte aus DATEV an

Die Liste **Kommunikation** ist in DATEV aufgerufen.

- 1 Klicken Sie auf das Hörer-Symbol neben der gewünschten Rufnummer.
 - ✓ Das SwyxIt! Fenster erscheint im Vordergrund. Die Verbindung wird via SwyxIt! aufgebaut. Die Anrufdaten werden in das DATEV-Telefonie-Protokoll eingetragen.

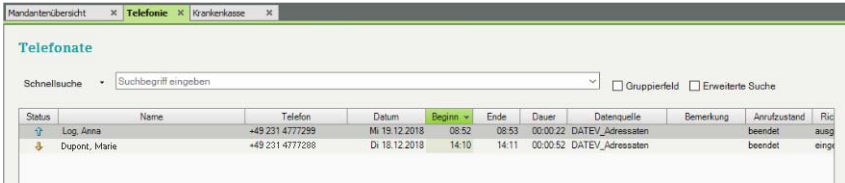
13.4.2 ANRUFDATEN AN DATEV TELEFONIE WEITERLEITEN

Jeder eingehende und ausgehende externe SwyxIt! Anruf wird automatisch mit den Basisinformationen (Rufnummer und ggf. aufgelöster Name) und der Dauer des Anrufs an die DATEV Telefonie übermittelt.



Um die Weiterleitung der Anrufrufen zu ermöglichen, muss DATEV Arbeitsplatz gestartet sein.

Die Zuordnung wird erst durchgeführt, wenn ein Anruf angenommen oder verpasst wurde. Bei der Zuordnung zu einem DATEV-Kontakt („AdressatenID“) erscheint in der Spalte „Datenquelle“ der entsprechende Datensatz aus DATEV-Stammdaten („DATEV_Adressaten“ oder „DATEV_Institutionen“). Wenn der Anrufer nicht in den DATEV-Stammdaten als Kontakt gespeichert ist, wird die Datenquelle als „Swyx“ bezeichnet. Auch nicht angenommene Anrufe werden übermittelt.



Via DATEV-Klick

Die Schaltfläche **DATEV-Klick** erscheint neben aufgelösten Kontakten auf dem VisualContacts-Tab.

Mit der Schaltfläche haben Sie die Möglichkeit, die automatische Kontaktzuordnung durch einen gewünschten Kontakt zu ersetzen oder die Kontaktzuordnung manuell durchzuführen.



Die Zuordnung via **DATEV-Klick** kann nur durchgeführt werden während der Anruf klingelt oder noch nicht beendet ist. Siehe auch *So übermitteln Sie einen Anruf aus dem SwyxIt! Rufjournal an DATEV*, Seite 168.



Wenn der Kontakt mehrdeutig ist und auch keine manuelle Übermittlung durchgeführt wurde, wird in das Bemerkungsfeld in DATEV Telefonie folgender Text eingetragen: „Swyx: Mehrere Kontakte gefunden“.

In welchen Fällen Sie die Übermittlung an DATEV manuell durchführen können/müssen, entnehmen Sie der folgenden Tabelle:

Anwendungsfall	Anzeige in Visual-Contacts	Zuweisung
Zu einem DATEV-Kontakt		Automatisch
Zu einem nicht-DATEV-Kontakt		Automatisch
Zu mehreren DATEV-Kontakten		Manuell via „DATEV-Klick“
Zu einem DATEV-Kontakt und einem oder mehreren nicht-DATEV-Kontakten		Automatisch (Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, einen anderen Kontakt via „DATEV-Klick“ auszuwählen)
Zu mehreren nicht-DATEV-Kontakten		Manuell via „DATEV-Klick“
Rufnummer nicht bekannt	-	Automatisch (nur mit Rufnummer und ggf. aufgelöstem Namen)
unterdrückte Rufnummer	XXX	Manuell via Suchfunktion und anschließend „DATEV-Klick“

Beispiel (unterdrückte Rufnummer)

*Sie erhalten einen Anruf mit unterdrückter Rufnummer. In VisualContacts kann aufgrund der fehlenden Rufnummer kein Kontakt ermittelt werden. Sobald Sie festgestellt haben, wer der Anrufer ist, können Sie in VisualContacts nach dem Namen suchen. Wenn Kontakte gefunden werden, können Sie durch Klick auf das „DATEV-Klick“-Symbol, die Anrufdaten des gewünschten Kontakts übermitteln. Siehe **13.3.1 Nach Kontakten suchen**, Seite 164.*



In jedem Szenario können Sie während des Telefonats nach Kontakten suchen und den Anruf einem der Kontakte zuordnen.

Via SwyxIt! Rufjournal

Sie können alle im SwyxIt! Rufjournal aufgelisteten Anrufe (auch interne Anrufe) manuell an DATEV übermitteln.

So übermitteln Sie einen Anruf aus dem SwyxIt! Rufjournal an DATEV

- 1 Stellen Sie sicher, dass der gewünschte Anruf noch nicht in DATEV Telefonie eingetragen wurde.
- 2 Öffnen Sie das Rufjournal in SwyxIt!.
- 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über den gewünschten Eintrag und klicken Sie bei **Aktion** auf  .
 - ✓ Die Anrufinformationen werden an DATEV Telefonie übermittelt.

14 STEUERUNG VON TELEFONEN VOM PC AUS MIT SWYXCTI UND SWYXCTI+

Mit SwyxIt! im CTI Modus (CTI SwyxIt!) haben Sie die Möglichkeit, Telefone von Ihrem PC aus zu steuern.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Mit SwyxCTI stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- SwyxIt! steuert ein SwyxPhone oder ein zertifiziertes SIP-Telefon
- SwyxIt! auf einem Terminalserver steuert SwyxIt!

Mit SwyxCTI+ stehen zusätzlich folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- SwyxIt! steuert ein Drittanbieter-Telefon, wie z. B. ein DECT-Telefon oder ein zertifiziertes SIP-Telefon
- SwyxIt! steuert ein externes Telefon über dessen Rufnummer



Für zertifizierte SIP-Telefone ist sowohl SwyxCTI als auch SwyxCTI+ verfügbar. Die verfügbaren SwyxCTI Funktionen finden Sie in der unten stehenden Tabelle.

Übersicht der SwyxCTI Funktionen für zertifizierte SIP-Telefone

Funktion	Unterstützung
Rückruf/Rückruf bei besetzt	Nein
Konfiguration von Leitungstasten	Nein
Anruf annehmen	Ja
Anruf starten	Ja
Zweitanruf starten (Rückfrage)	Ja
Anruf halten	Ja
Makeln	Ja
Eingehenden Anruf ohne Annahme weiterleiten	Ja
Aktiven Anruf weiterleiten	Ja
Gesprächspartner miteinander verbinden	Ja
Konferenz starten	Ja
DTMF-Töne verwenden	Ja
DTMF-Töne anzeigen	Nein
Anruf mit mehr als zwei Teilnehmern führen	Nein
Rufsignalisierung	Nur Telefon
Gruppenruf annehmen	Ja
Overlap Dialing	Nein
Namensauflösung (z.B. von Outlook-Kontakten)	Nein
Direktansprache (Interkom)	Nein



Im CTI-Modus ist das Aufnehmen von Voice Box-Ansagen nur via Fernabfrage möglich, siehe auch **1.18 Fernabfrage**, Seite 14.

14.1 SWYXIT! STEUERT EIN SWYXPHONE ODER ZERTIFIZIERTES SIP-TELEFON

SwyxIt! ist auf dem PC des Benutzers installiert und steuert mit aktiviertem CTI Modus ein SwyxPhone oder zertifiziertes SIP-Telefon, welches unter dem selben SwyxWare Benutzer angemeldet sein muss. Das Telefon arbeitet in diesem Fall unabhängig vom PC und funktioniert auch dann, wenn der Computer ausgeschaltet ist.

In CTI SwyxIt! stehen Ihnen zur Steuerung von SwyxPhones folgende Möglichkeiten zur Verfügung:



Zur CTI Funktionalität für zertifizierte SIP-Telefone siehe *Übersicht der SwyxCTI Funktionen für zertifizierte SIP-Telefone*, Seite 169.

- Sie können aus Outlook oder aus einer anderen Anwendung heraus wählen, aber auch über die Anruf- bzw. Wahlwiederholungsliste und aus den Telefonbüchern heraus.
- Halten, Makeln, Verbinden, Konferenzen einleiten, Rückruf und Rückruf bei Besetzt
- Zweitanruf starten oder annehmen
- Collaboration
- Einstellungen
- Tastenbelegungen (Namen und Verknüpfungen)
- Anruf- und Statussignalisierungen
- Umleitungen, Voice Box und Call Routing Manager sind dem Benutzerkonto zugeordnet und deshalb für das gesteuerte SwyxPhone und CTI SwyxIt! gleich.

Nicht zur Verfügung stehen Ihnen:

- Mitschneiden
- Lautsprechertaste und Mikrofon des CTI SwyxIt!

So aktivieren Sie SwyxCTI zur Steuerung eines SwyxPhones oder zertifizierten SIP-Telefons

- 1 Klicken Sie auf der Bedienoberfläche auf .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **CTI aktivieren**.

- 3 Wählen Sie das Optionsfeld **Gerät** und wählen Sie das gewünschte Gerät mit der gewünschten Option aus der Dropdown-Liste.



Es sind nur Geräte verfügbar, die zuvor von Ihrem Administrator auf Ihr Benutzerkonto registriert wurden.

- 4 Klicken Sie anschließend auf **Verknüpfung starten**.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.

- 6 Legen Sie über das Kontrollkästchen **CTI bei jedem SwyxIt! Start automatisch aktivieren**, ob SwyxIt! nur bis zum Beenden im CTI+ Modus läuft oder bei jedem Start automatisch aktiviert wird. Wenn Sie den Hörer des SwyxPhones abheben und dadurch eine Leitung aktivieren, wird damit auch die Leitung im CTI SwyxIt! aktiviert. Im CTI Modus stehen am SwyxPhone zwei Leitungen zur Verfügung.



Für jedes SwyxWare Benutzerkonto kann zur gleichen Zeit nur ein SwyxIt! im CTI-Modus betrieben werden.



Verwenden Sie CTI SwyxIt! zur Steuerung Ihres SwyxPhones, und ein zusätzliches Audiogerät (z. B. Handset oder Headset) ist an Ihren PC angeschlossen, funktioniert die Steuerung des Audiogeräts nicht mehr. Sie können dann Anrufe nicht mehr durch Abheben des Handsets annehmen oder eine Leitung durch Abheben aktivieren. Dies funktioniert nur am gesteuerten SwyxPhone.

14.2 CTI SWYXIT! AUF EINEM TERMINALSERVER STEUERT EIN LOKALES SWYXIT!

CTI SwyxIt! läuft auf einem Terminalserver und steuert ein SwyxIt! am Rechner des Benutzers. Dieses lokale SwyxIt! dient insbesondere der Sprachausgabe und -aufzeichnung über ein Handset bzw. Headset.

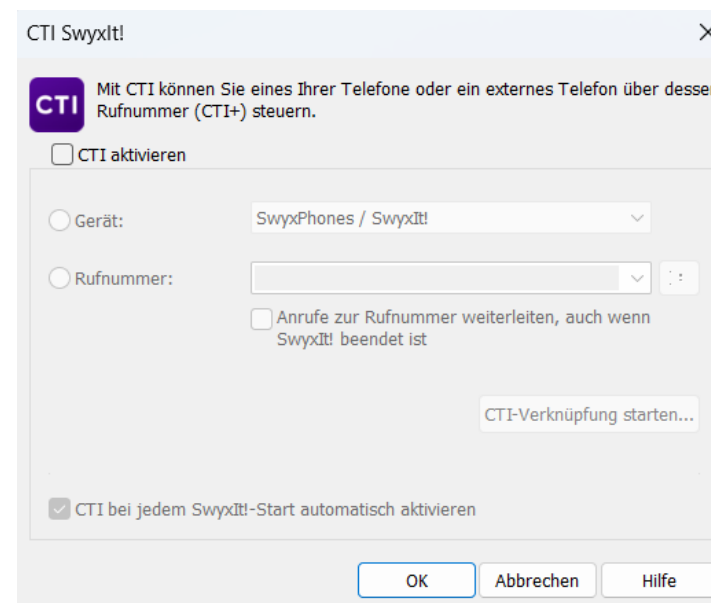
CTI SwyxIt! zeigt auf einem Terminalserver ein spezielles Verhalten:

- SwyxIt! läuft auf dem Terminalserver immer als CTI-Master
- Kein Aufruf des Ansagenassistenten
- Keine Warnung bei zu vielen Farben

Bei der Installation des TAPI Service Providers legt man so viele TAPI-Leitungen an wie SwyxIt! Benutzer, die CTI SwyxIt! auf dem Terminalserver nutzen werden.

So aktivieren Sie SwyxCTI in SwyxIt! auf dem Terminalserver zur Steuerung des lokalen SwyxIt!

- 1 Klicken Sie auf der Bedienoberfläche auf  .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **CTI aktivieren**.
- 3 Wählen Sie das Optionsfeld **Gerät** und wählen Sie aus der Dropdown-Liste SwyxIt!/SwyxPhone.



- 4 Klicken Sie anschließend auf **CTI-Verknüpfung starten**. CTI SwyxIt! sucht jetzt nach einem SwyxIt!, das an SwyxServer unter demselben Benutzer angemeldet ist.
- 5 Bestätigen Sie im lokalen SwyxIt! die Anfrage mit **Annehmen**. Klicken Sie im CTI SwyxIt! in der Terminalserver Umgebung auf **OK**, um die Verknüpfung zu starten.



Die Verwendung von SwyxIt! in einer Terminalserver Umgebung ist nur sinnvoll, wenn SwyxIt! im CTI-Modus betrieben wird. Der CTI-Modus kann in diesem Fall vom Administrator voreingestellt werden, siehe [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CTI_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/CTI_$).

14.3 SWYXIT! STEUERT EIN DRITTANBIETER-TELEFON

SwyxIt! ist auf dem PC des Benutzers installiert und steuert mit aktiviertem CTI+ Modus ein Telefon eines Drittanbieters, wie z. B. ein DECT-Gerät, das unter dem selben SwyxWare Benutzer angemeldet ist. Das Telefon arbeitet in diesem Fall unabhängig vom PC und funktioniert auch dann, wenn der Computer ausgeschaltet ist.

Mit der Option SwyxCTI+ stehen Ihnen abhängig vom Endgerät folgende Funktionen zur Verfügung:

- Wählen
Sie können aus Outlook oder aus einer anderen Anwendung heraus wählen, aber auch über die Anruf- bzw. Wahlwiederholungsliste und aus den Telefonbüchern heraus.
- Makeln, Verbinden, Konferenzen einleiten
- Rückruf bei Besetzt (nur SwyxIt!)
- Zweitanruf starten oder annehmen
- Collaboration

Nicht zur Verfügung stehen Ihnen:

- Mitschneiden
- Lautsprechertaste und Mikrofon des SwyxIt!
- Eingehende Anrufe am SwyxIt! annehmen

So aktivieren Sie SwyxCTI+ zur Steuerung eines Drittanbieter-Telefons

- 1 Klicken Sie auf der Bedienoberfläche auf .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **CTI aktivieren**.

- 3 Wählen Sie das Optionsfeld **Gerät** und wählen Sie aus der Dropdown-Liste SwyxIt!/SwyxPhone.



Es sind nur Geräte verfügbar, die zuvor von Ihrem Administrator auf Ihr Benutzerkonto registriert wurden.

- 4 Klicken Sie anschließend auf **Verknüpfung starten**.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.

- 6 Legen Sie über das Kontrollkästchen **CTI bei jedem SwyxIt! Start automatisch aktivieren**, ob SwyxIt! nur bis zum Beenden im CTI+ Modus läuft oder bei jedem Start automatisch aktiviert wird.



Beachten Sie bitte, dass zur Benutzung von Telefonie-Endgeräten mit SwyxCTI+ in der SwyxWare Administration die entsprechende SIP-Einstellung aktiviert sein muss. Fragen Sie hierzu Ihren Administrator.



Beachten Sie bitte, dass nur Telefonie-Endgeräte angesteuert werden, die am gleichen SwyxServer unter demselben Benutzer angemeldet sind. Fragen Sie hierzu Ihren Administrator.



Für Informationen zur Nutzung von DTMF-Zeichenfolgen mit CTI+ siehe CTI+, Seite 210.

14.4 SWYXIT! STEUERT EIN EXTERNES TELEFON

SwyxIt! ist auf dem PC des Benutzers installiert und steuert mit aktiviertem CTI+ Modus ein externes Telefon über dessen Rufnummer. Dies kann beispielsweise ein Mobiltelefon oder auch die Rufnummer eines anderen SwyxWare Benutzers sein.

Sie haben hiermit z. B. die Möglichkeit, auf Geschäftsreise den Telefonapparat in Ihrem Hotelzimmer über SwyxCTI+ zu nutzen und eingehende Anrufe an diesem Apparat anzunehmen. Auch ausgehende Anrufe können über diese Verknüpfung mit dem externen Telefon geführt werden, allerdings werden in SwyxCTI+ nur die ausgehenden Anrufe aufgelistet, die auch vom SwyxCTI+ aus gestartet werden. Anrufe, welche direkt vom externen Apparat aus gestartet werden, erscheinen in der Regel nicht im SwyxCTI+ und werden regulär über den externen Telefonanschluss abgerechnet.

Auch die Eingabe einer Mobilfunknummer ist möglich, so dass eingehende Anrufe automatisch zu Ihrem Handy weitergeleitet werden.

Eine weitere Anwendungsmöglichkeit ist die Situation, dass Sie als SwyxWare Benutzer innerhalb einer Firma vorübergehend nicht an Ihrem Arbeitsplatz sitzen, sondern sich beispielsweise in einem Konferenzraum befinden oder den Arbeitsplatz eines Kollegen benutzen. Dort können Sie sich mit SwyxIt! anmelden, den CTI-Modus starten und die Verknüpfung mit der Durchwahl des Konferenzraumes oder des Kollegen aktivieren.

Mit der Option SwyxCTI+ stehen Ihnen folgende Möglichkeiten bei der Steuerung eines externen Telefons über dessen Rufnummer zur Verfügung:

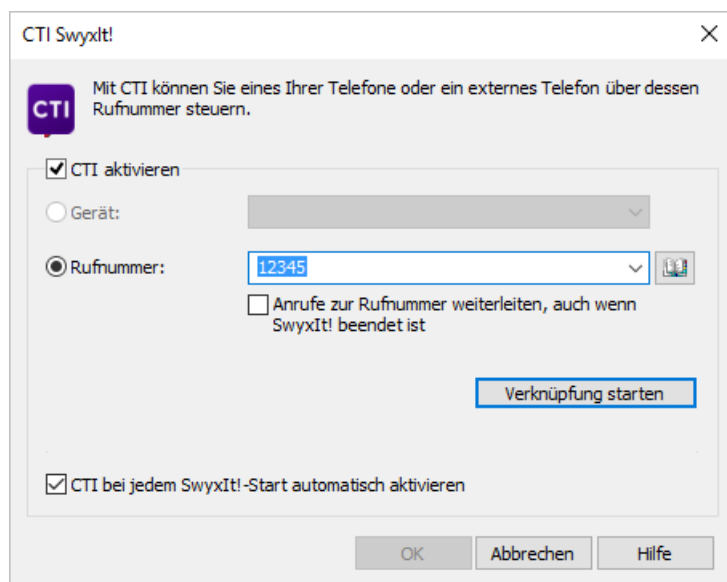
- Wählen
Sie können aus Outlook oder aus einer anderen Anwendung heraus wählen, aber auch über die Anruf- bzw. Wahlwiederholungsliste und aus den Telefonbüchern heraus.
- Makeln, Verbinden, Konferenzen einleiten
- Zweitanrufe starten oder annehmen
- Collaboration

Nicht zur Verfügung stehen Ihnen:

- Mitschneiden
- Lautsprechertaste und Mikrofon des SwyxIt!
- Eingehende Anrufe am SwyxIt! annehmen

So aktivieren Sie SwyxCTI+ zur Steuerung eines externen Telefons

- 1 Klicken Sie auf der Bedienoberfläche auf .
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **CTI aktivieren**.



- 3 Wählen Sie das Optionsfeld **Rufnummer**.
- 4 Geben Sie die Rufnummer des Telefons ein, welches Sie mit Ihrem CTI SwyxIt! steuern möchten.
- 5 Über die Option **Anrufe zur Rufnummer weiterleiten, auch wenn SwyxIt! beendet ist** stellen Sie sicher, dass eingehende Anrufe unabhängig von SwyxIt! auf das externe Telefon umgeleitet werden, auch dann, wenn der Computer ausgeschaltet ist.
- 6 Klicken Sie anschließend auf **Verknüpfung starten**. Das externe Telefon klingelt.
- 7 Nehmen Sie den Hörer ab und folgen Sie den Anweisungen der Ansage. Legen Sie anschließend auf.
- 8 Klicken Sie auf **OK**.
Ab jetzt können Sie die oben aufgelisteten Funktionen für das externe Telefon in CTI SwyxIt! ausführen.
- 9 Legen Sie über das Kontrollkästchen **CTI bei jedem SwyxIt! Start automatisch aktivieren**, ob SwyxIt! nur bis zum Beenden im CTI+ Modus läuft oder bei jedem Start automatisch aktiviert wird.



Beachten Sie bitte, dass Sie in der SwyxWare Administration die Rechte für die Steuerung eines externen Telefons besitzen müssen. Wenden Sie sich hierfür an Ihren Administrator.



Beachten Sie bitte, dass Sie auch unabhängig von SwyxIt! weiterhin direkt über das externe Telefon Anrufe starten können. Hierbei fallen die regulären Telefongebühren für diesen Anschluss an.



Beachten Sie bitte, dass Sie keine CTI Verknüpfung zu einer Rufnummer herstellen können, die Ihrem eigenen Benutzerkonto in der SwyxWare Administration zugeordnet ist.

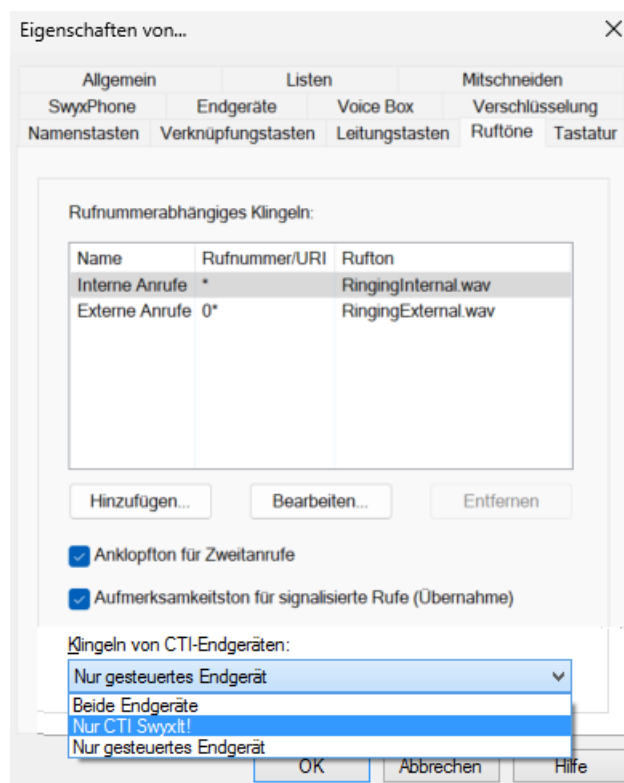


Für Informationen zur Nutzung von DTMF-Zeichenfolgen mit CTI+ siehe *CTI+*, Seite 210.

14.5 KONFIGURATION DER RUFTÖNE IN CTI SWYXIT!

So stellen Sie die Ruftöne in CTI SwyxIt! ein

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Umleitungseinstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + U**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Ruftöne**.



- 3 Wählen Sie in der Liste **Klingeln von CTI Endgeräten** den gewünschten Eintrag aus:
- **Nur gesteuertes Endgerät**
In diesem Fall klingelt nur das gesteuerte Telefonie-Endgerät.
 - **Beide Endgeräte**
Es klingeln das CTI SwyxIt! und das Telefonie-Endgerät.



Bei der Nutzung von CTI SwyxIt! mit einem SwyxPhone ist nur die Option **Beide Endgeräte** möglich.

14.6 BEENDEN DES CTI MODUS

So beenden Sie den CTI-Modus

- 1 Klicken Sie auf der Bedienoberfläche auf .
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Deaktivieren Sie die Option **Anrufe zur Rufnummer weiterleiten, auch wenn SwyxIt! beendet ist**, wenn Sie nach Beendigung des CTI-Modus nicht möchten, dass Anrufe weiterhin auf das externe Telefon umgeleitet werden.
- 3 Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **CTI aktivieren** und klicken Sie auf **OK**.
Die Verbindung zum verknüpften Endgerät wird beendet, und SwyxIt! befindet sich anschließend nicht mehr im CTI-Modus. Siehe auch *14.4 SwyxIt! steuert ein externes Telefon*, Seite 173.



Der CTI Modus kann nicht an den gesteuerten Endgeräten beendet werden, sondern nur vom CTI SwyxIt! aus.



Falls das Kontrollkästchen **CTI aktivieren** ausgegraut ist, und Sie den CTI Modus deswegen nicht beenden können, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

14.7 ÄNDERUNGEN DES CTI+ MODUS BEI EXTERNEN TELEFONEN NACH DEM ABMELDEN, BEENDEN UND NEUSTARTEN VON SWYXIT!

Sie legen über das Kontrollkästchen **CTI bei jedem SwyxIt! Start automatisch aktivieren** fest, ob SwyxIt! nur bis zum Beenden im CTI Modus läuft oder bei jedem Start automatisch aktiviert wird.

Ist diese Option aktiviert, und Sie beenden die Steuerung eines externen Telefons via SwyxIt!, wird nach dem erneuten Start des Programmes Folgendes angezeigt, je nachdem ob die CTI Verknüpfung automatisch wieder hergestellt werden konnte oder nicht:

CTI Verknüpfung konnte automatisch wieder hergestellt werden

- Klicken Sie auf **Weiterhin CTI nutzen**, um Ihr zuvor ausgewähltes externes Telefon weiterhin mit SwyxIt! zu steuern.
- Klicken Sie auf **CTI Einstellungen ändern**, um Ihre CTI Verknüpfung zu konfigurieren.
- Klicken Sie auf **CTI deaktivieren**, um den CTI Modus zu beenden und SwyxIt! im Normalmodus zu verwenden.

CTI Verknüpfung konnte nicht automatisch wiederhergestellt werden

Wenn nach dem erneuten Start des Programms ein Ladekreis neben der Schaltfläche **CTI** erscheint, bedeutet dies, dass die CTI Verknüpfung nicht automatisch wiederhergestellt werden konnte.

Eventuell ist das SwyxPhone, Drittanbieter-Telefonie-Endgerät oder externe Telefon nicht eingeschaltet. Schalten Sie das Endgerät oder externe Telefon ein.

15 SWYXIT! INSTALLIEREN UND DEINSTALLIEREN

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie Swyxit! und externe Audiogeräte (Swyxit! Handset bzw. Swyxit! Headset) installieren und wieder deinstallieren können.

Nach der erfolgreichen Installation finden Sie, entsprechend der Installationskonfiguration, eine Verknüpfung zu Swyxit! auf Ihrem Desktop und Swyxit! im Windows-Startmenü und im Windows-Autostartmenü.



Beachten Sie bei der Deinstallation von Swyxit!, dass einige Daten nur manuell aus dem jeweiligen Verzeichnis gelöscht werden können. Dazu gehören die Trace-Dateien im Benutzerverzeichnis des Betriebssystems (%localappdata%\Swyx\Swyxit!\Traces) sowie die verschlüsselten Zugangsdaten des Swyxit! Benutzers in der Windows-Registrierung (Computer\HKEY_CURRENT_USER\Software\Swyx\CommonLogin\CurrentVersion\Options\).

Voraussetzungen

Vorbereitungen für die Installation

Swyxit! - Installation der Software

15.1 VORAUSSETZUNGEN

SwyxServer

SwyxServer muss innerhalb des Netzwerkes installiert und betriebsbereit sein. In einer SwyxON befindet sich SwyxServer nicht innerhalb des Netzwerkes.

Swyxit!

Um Swyxit! nutzen zu können, muss Ihr PC folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Betriebssystem: Windows 10 (x64), Windows 11 (x64), Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022 und Windows Server 2025
- Arbeitsspeicher: mindestens 200 MB
Auf einem Terminalserver wird pro gestartetem und angemeldetem Swyxit! ca. 200 MB verbraucht.
- Festplattenspeicher: mindestens 1 GB frei
Auf einem Terminalserver wird für den ersten Benutzer, der sich im Windows und Swyxit! auf einem Rechner anmeldet, ca. 550 MB Festplattenspeicher verbraucht. Für jedes weitere gestartete und angemeldete Swyxit! auf demselben Rechner wird jeweils 460 MB verbraucht.



Bitte benutzen Sie auf allen Betriebssystemen immer jeweils das neueste von Microsoft offiziell freigegebene Windows-Update, welche über den Kanal für allgemeine Verfügbarkeit (General Availability Channel) bereitgestellt wird. Dieser wird für Windows 10 und Windows 11 unterstützt. Für Windows Server wird der LTSC unterstützt.

- Microsoft .NET Framework (ist auf der SwyxWare DVD enthalten).



Für Informationen bezüglich der Hardwarevoraussetzungen, siehe service.swyx.net/hc/de/articles/13916515322908-Unterstützte-Betriebssysteme-für-Swyx-14 (Sie müssen ggf. angemeldet sein, um die Inhalte zu sehen).



Wenn Sie eine Desktop-Firewall-Software verwenden, müssen Sie diese entsprechend konfigurieren.

Integration in Microsoft Outlook

Swyxit! unterstützt die Anbindung an Microsoft Outlook 2021 und Outlook 365 (64bit), siehe *Swyxit! Komponenten*, Seite 179.



MS Outlook muss mit der Komponente „NET-Programmierunterstützung“ („NET Programmability Support“) installiert sein, um die Anbindung von Swyxt! sicherzustellen.

15.2 VORBEREITUNGEN FÜR DIE INSTALLATION

Das Installationsprogramm von Swyxt! prüft, ob die Installationsvoraussetzungen erfüllt sind. Wenn nicht, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt und die Installation abgebrochen.

Sie können bereits vor der Installation oder auch zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt ein Handset oder Headset anschließen.

15.2.1 SWYXIT! HANDSET INSTALLIEREN

In *Anh. E: Endgeräte*, Seite 197 finden Sie eine Übersicht über die verschiedenen Headsets und Handsets, die mit Swyxt! betrieben werden können.

Installation des Swyxt! Handset P280

Verbinden Sie den USB-Stecker am Swyxt! Handset mit einem USB-Anschluss des PCs. Das Handset wird vom Betriebssystem erkannt und steht in Swyxt! als Audiogerät zur Verfügung. Siehe auch *Anh. D: Swyxt! Handsets*, Seite 190.

15.2.2 SWYXIT! HEADSET INSTALLIEREN

Ein Swyxt! Headset ermöglicht Ihnen, besonders komfortabel zu telefonieren und beispielsweise gleichzeitig beidhändig zu tippen.

Wird ein Swyxt! Headset an den PC angeschlossen, so wird der Adapter vom Betriebssystem erkannt und steht Ihnen in Swyxt! direkt zur Verfügung.

15.2.3 SWYXIT! HANDSET / SWYXIT! HEADSET OHNE ZUSÄTZLICHE LAUTSPRECHER BETREIBEN

Verwenden Sie ein Swyxt! Headset oder betreiben Sie das Swyxt! Handset ohne zusätzliche Lautsprecher, so verfügen Sie über kein Ausgabegerät für die Ruftöne. In diesem Fall können Sie jedoch eine zusätzliche Signalisierung von eingehenden Anrufen über den internen PC-Lautsprecher einschalten. Sie können diese Option auf der Registerkarte „Audio-Modus“ unter dem Menüpunkt „Einstellungen | Lokale Konfiguration...“ aktivieren.

15.3 SWYXIT! - INSTALLATION DER SOFTWARE

Bei der Installation werden Swyxt! Classic und die neue Swyxt! UI installiert. Mit den entsprechenden Berechtigungen können Sie in den Einstellungen zwischen Swyxt! und Swyxt! Classic wechseln, siehe *10.1.3 Wechseln zwischen Swyxt! und Swyxt! Classic*, Seite 126.

Zusammen mit Swyxt! wird auch der SwyxFax Client installiert. Zur Verwendung von SwyxFax Client ist das Optionspaket „SwyxFax“ erforderlich.

So aktualisieren Sie Ihre Swyxt! Version per Auto-Update

So installieren Sie Swyxt!

So deinstallieren Sie Swyxt!

15.3.1 INSTALLATION

Die Installation wird mit Hilfe der Standard-Schaltflächen „< Zurück“, „Weiter >“ und „Abbrechen“ durchgeführt. Falls Sie Eingaben in einem vorherigen Fenster ändern möchten, klicken Sie so lange auf „< Zurück“, bis Sie an dem gewünschten Fenster angekommen sind, ändern Sie Ihre Eingaben und fahren Sie durch Klicken auf „Weiter >“ fort. Möchten Sie die Installation abbrechen, klicken Sie auf „Abbrechen“.



Für die Installation von Swyxt! benötigen Sie Administratorrechte auf dem PC.

So installieren Sie Swyxt!

- 1 Schließen Sie vor der Installation Microsoft Office Anwendungen bzw. Lotus/IBM/HCL Notes. Andernfalls werden möglicherweise nicht alle Komponenten korrekt installiert.
- 2 Doppelklicken Sie auf die Installationsdatei.
- 3 Wählen Sie die Option „Swyxt! installieren“.
Das Installationsprogramm prüft nun, ob das Microsoft .Net Framework auf dem System bereits installiert ist. Diese für die Installation von Swyxt! relevante Komponente ist im Lieferumfang enthalten. Ist diese Komponente nicht installiert, klicken Sie auf die entsprechende Verknüpfung.
- 4 Wenn Sie die Readme-Datei mit wichtigen Informationen anzeigen möchten, klicken Sie unter „Installieren oder Aktualisieren“ auf die entsprechende Verknüpfung. Um die Installation zu starten, wählen Sie dann unter „Installieren oder Aktualisieren“ die Option „Swyxt! installieren“.
Die Startseite des Swyxt! Installationsprogramms erscheint.
- 5 Beachten Sie bitte die Hinweise und klicken Sie anschließend auf „Weiter >“.
- 6 Lizenzvereinbarung:
Sie haben mehrere Möglichkeiten:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ich nehme den Lizenzvertrag an.“ und klicken Sie auf „Weiter >“.
 - Falls Sie der Lizenzvereinbarung nicht zustimmen, beenden Sie die Installation durch Klicken auf „Abbrechen“.
- 7 Benutzerinformationen:
Beachten Sie die aktuellen Informationen zu dieser Version.
Klicken Sie auf „Weiter >“.
- 8 Installationsart:
Sie haben mehrere Möglichkeiten:
 - Klicken Sie auf die Option „Normal“, um die Swyxt! Standardinstallation durchzuführen. Klicken Sie anschließend auf „Weiter >“ und fahren Sie fort mit Bedienschritt (10).
 - Klicken Sie auf die Option „Benutzerdefiniert“, um zusätzlich das Installationsverzeichnis und die zu installierenden Komponenten festzulegen. Diese Option sollten Sie nur dann auswählen, wenn Sie mit den Komponenten von Swyxt! vertraut sind. Klicken Sie anschließend auf „Weiter >“ und fahren Sie fort mit Bedienschritt (9).
 - Klicken Sie auf die Option „Vollständig“, um alle verfügbaren Komponenten von Swyxt! zu installieren. Klicken Sie anschließend auf „Weiter >“ und fahren Sie fort mit Bedienschritt (10).
- 9 Wenn Sie die Option „Benutzerdefiniert“ gewählt haben, können Sie nun weitere Installationsoptionen auswählen. Siehe auch **15.3.2 Benutzerdefinierte Installation**, Seite 179.
Wenn Sie Swyxt! nicht im angegebenen Verzeichnis installieren möchten, können Sie das Installationsverzeichnis über die Schaltfläche „Durchsuchen“ ändern.
Über die Schaltfläche „Speicherplatz“ können Sie den auf Ihrem Rechner verfügbaren Speicherplatz ermitteln. Dabei werden alle lokalen Laufwerke und alle eingebundenen Netzlaufwerke berücksichtigt. Damit können Sie feststellen, ob genügend Speicherplatz für die von Ihnen ausgewählten Komponenten zur Verfügung steht.
Über die Schaltfläche „Zurücksetzen“ können Sie die Standardeinstellungen für die Komponenten wiederherstellen (entspricht der Installationsart „Normal“).
Klicken Sie auf „Weiter >“.
- 10 Installation starten
Mit „< Zurück“ können Sie Ihre Eingaben überprüfen bzw. korrigieren.
Klicken Sie auf „Installieren“, um die Installation von Swyxt! zu starten.
- 11 Nach erfolgreicher Installation wird dies im Installationsassistenten angezeigt. Schließen Sie den Assistenten dann über die Schaltfläche „Beenden“.

15.3.2 BENUTZERDEFINIerte INSTALLATION

Bei der Installation können bestimmte Funktionen und Komponenten für Swyxt! installiert werden.

Swyxt! Komponenten

- **Grafischer Skript Editor**
Mit dieser Komponente wird der Call Routing Manager erweitert, sodass eine grafische Darstellungsweise bei der Erstellung von Regeln für die Rufbehandlung möglich ist. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/de-DE/index.html#context/extended_call_routing_\\$](https://help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/de-DE/index.html#context/extended_call_routing_$).
- **TeamViewer**
Das TeamViewer-Plugin bietet Collaboration-Funktionen per TeamViewer. Damit können Sie Ihrem Gesprächspartner während eines Telefonats die Anzeige Ihres Bildschirminhaltes und ggf. auch den Zugriff auf Ihren Computer ermöglichen, siehe *8.11 Collaboration per Mausclick*, Seite 105.
- **Outlook AddIn**
Diese Komponente ermöglicht die Anbindung an Outlook, siehe *12 Microsoft Outlook - Telefonieren mit Swyxt!*, Seite 150.
- **Office Communication AddIn**
Diese Komponente ermöglicht es, bei der Anzeige von Kontakten in Microsoft Office den Swyxt! Benutzerstatus zu sehen und einen Anruf mit Swyxt! direkt von einer Office-Kontaktkarte aus zu starten, siehe *11 Swyxt! Statussignalisierung bei Microsoft Office-Kontakten*, Seite 147.
- **Swyx Connector für Microsoft Teams**
Mit dem Swyx Connector für Microsoft Teams können Sie Swyxt! Funktionen direkt auf der Microsoft Teams Windows Oberfläche benutzen. Weitere Informationen entnehmen Sie help.enreach.com/teamsconnector/2.00/web/Swyx/de-DE/.
- **Notes AddIn**
Diese Komponente ermöglicht die Anbindung an Lotus/IBM/HCL Notes. Für die vollständige Installation der Lotus/IBM/HCL Notes Funktionen ist noch ein weiterer Installationsschritt erforderlich, siehe *15.1 Swyx Connector für Notes - Installation*, Seite 188.

- **Swyx VisualContacts**
Diese Komponente erweitert Swyxt! durch die Anbindung an Swyx ContactServer. Swyx ContactServer ist eine Serveranwendung und führt unterschiedliche Datenbanken zu einem einzigen, konsistenten LDAP-Verzeichnis zusammen, siehe *13 VisualContacts und DATEV*, Seite 160.
- **Swyx Meeting – intern und extern**
Mit Swyx Meeting starten Sie Ihr Online-Meeting direkt aus dem Browser heraus, ohne zusätzliche Software herunterladen zu müssen. Weitere Informationen entnehmen Sie help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/de-DE/.
- **DATEV-AddIn**
Diese Komponente ermöglicht die Integration von DATEV in Swyx-Ware. Damit werden die DATEV-Kontaktdaten und die Telefonie-Funktion mit Swyxt! zusammengeführt, siehe *13 VisualContacts und DATEV*, Seite 160.
- **TAPI Service Provider**
Mit der TAPI können Sie aus Drittanwendungen telefonieren, siehe *Anh. A: Swyxt! Telefonieren aus Drittanwendungen*, Seite 185.
- **Auth0 Authentisierung**
Mit dieser Komponente können Sie den Identitätsanbieter Auth0 für die Anmeldung an Swyxt! nutzen.

Wählen Sie bei der Installation von Swyxt! die Einstellung „Normal“, so wird der Grafische Skript Editor installiert. Die Komponenten „Outlook AddIn“ oder „Notes AddIn“ werden nur dann installiert, wenn eine entsprechende Outlook-Version oder Lotus/IBM/HCL Notes auf Ihrem Computer installiert ist.

Swyxt! Funktionen

- **Desktop-Verknüpfung**
Es wird bei der Installation automatisch eine Verknüpfung auf dem Desktop erstellt.
- **Swyxt! zur Autostart-Gruppe hinzufügen**
Swyxt! wird bei der Installation automatisch zur Autostart-Gruppe hinzugefügt, d.h. es wird bei jedem Starten von Windows automatisch mit gestartet.

- Quickstart-Dokumentation

Es wird bei der Installation eine Verknüpfung zur Kurzdokumentation „Quickstart“ im Startmenü erstellt. Dieses Dokument besteht aus einer PDF-Datei, die Sie sich als Schnellreferenz ausdrucken können

Wählen Sie bei der Installation von Swyxt! die Einstellung „Normal“, so werden alle drei Funktionen installiert.

SwyxFax Client:

- SwyxFax Client

Mit SwyxFax Client können Sie Dokumente per Fax versenden, empfangen und verwalten. Zur Verwendung von SwyxFax Client ist das Optionspaket „SwyxFax“ erforderlich. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/faxclient_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/de-DE/index.html#context/help/faxclient_$).

- Desktop-Verknüpfung

Es wird bei der Installation automatisch eine Verknüpfung auf dem Desktop erstellt.

- SwyxFax Client zur Autostart-Gruppe hinzufügen

SwyxFax Client wird bei der Installation automatisch zur Autostart-Gruppe hinzugefügt, d.h. es wird bei jedem Starten von Windows automatisch mit gestartet.

Wählen Sie bei der Installation die Einstellung „Normal“, so wird SwyxFax Client installiert. Es wird jedoch keine Desktop-Verknüpfung eingerichtet und SwyxFax Client wird nicht zur Autostart-Gruppe hinzugefügt.

Wenn Sie den Funktionsumfang später ändern möchten, führen Sie die Installationsdatei erneut aus, wählen „Modifizieren“ und ändern die Einstellungen entsprechend.

15.3.3 SWYXIT! VERSION AKTUALISIEREN ODER MODIFIZIEREN

Swyxt! bietet Ihnen folgende Möglichkeiten, um die Software auf den neuesten Stand zu bringen:

- Auto-Update
- Neuinstallation

Auto-Update

Aktualisierung durch Installation

15.3.3.1 AUTO-UPDATE

Swyxt! verfügt über eine Auto-Update-Funktion, für die keine Administratorrechte benötigt werden. Mit dem Auto-Update können Sie ohne Installationsdatei neue Funktionen zu Ihrem Swyxt! hinzufügen. Wenn

ein Update verfügbar ist, wird das Symbol  auf der Bedienoberfläche angezeigt. Das Symbol wird solange angezeigt, bis Swyxt! aktualisiert wird.

So aktualisieren Sie Ihre Swyxt! Version per Auto-Update

- 1 Klicken Sie auf der Bedienoberfläche auf .
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit Optionen für das Durchführen des Updates.
 - Was ist neu?
 - Später
 - Jetzt installieren
- 2 Klicken Sie auf **Was ist neu?**, um eine Übersicht über die neuen Funktionen aufzurufen.
- 3 Klicken Sie auf **Später**, wenn Sie das Update zu einem späteren Zeitpunkt durchführen möchten.

- 4 Klicken Sie auf **Jetzt installieren**.
 - ✓ Das Update wird installiert und Swyxt! wird neu gestartet.

15.3.3.2 AKTUALISIERUNG DURCH INSTALLATION

Wenn Sie Swyxt! in einer älteren Version verwenden oder den Umfang der Installation ändern möchten, können Sie Ihre Version aktualisieren. Ihre persönlichen Einstellungen bleiben dabei erhalten. Neue Features können Sie über **Modifizieren** hinzufügen, da diese bei einer Aktualisierung nicht automatisch selektiert werden.

Prüfen Sie, welche SwyxServer-Version in Ihrem Unternehmen verwendet wird. Bevor Sie Swyxt! auf eine neue Version aktualisieren, sollten die Serverkomponenten aktualisiert werden.

So aktualisieren Sie Ihre Swyxt! Version

- 1 Falls Swyxt! aktiv ist, beenden Sie Swyxt!.
- 2 Schließen Sie ggf. alle Office-Anwendungen bzw. Lotus/IBM/HCL Notes.
- 3 Doppelklicken Sie auf die Installationsdatei.
- 4 Wählen Sie die Option Swyxt! **installieren / aktualisieren**.
 - ✓ Das Setup aktualisiert nun Ihr Swyxt!.
- 5 Folgen Sie den Anweisungen, um die Aktualisierung durchzuführen.

Popup-Benachrichtigung



Um Popup-Benachrichtigungen über neue Swyxt! Versionen zu erhalten, muss der Administrator diese Funktion aktivieren.

Wenn eine neue Version von Swyxt! verfügbar ist, erscheint nach der Anmeldung ggf. eine Aktualisierungsanfrage, mit folgenden Optionen:

- **Überspringen**: Die Aktualisierung wird verworfen. Die Benachrichtigung erscheint erst wieder, wenn eine neuere Version verfügbar ist.
- **Später erinnern**: Die Aktualisierung wird vorerst verworfen. Die Benachrichtigung erscheint, wenn Sie sich erneut anmelden.

- **Ja**: Die Installationsdatei wird im Verzeichnis abgelegt, das in Ihrem Browser für Downloads eingestellt ist, z. B. „C:\Users\<Benutzername>\Downloads“.

Um Swyxt! zu installieren, können Sie die heruntergeladene Datei zur gewünschten Zeit ausführen. Folgen Sie anschließend den Schritten des Installationsassistenten.

15.3.4 DEINSTALLATION

Die Deinstallation von Swyxt! wird benutzerfreundlich über die Systemsteuerung durchgeführt.

So deinstallieren Sie Swyxt!



Für die Deinstallation von Swyxt! benötigen Sie Administratorrechte auf diesem PC.

- 1 Schließen Sie ggf. alle Office-Anwendungen bzw. Lotus/IBM/HCL Notes.
- 2 Öffnen Sie die Windows-Systemsteuerung.
- 3 Klicken Sie auf **Programm deinstallieren**.
- 4 Markieren Sie in der Auswahlliste Swyxt! und klicken Sie auf **Deinstallieren**.
- 5 Bestätigen Sie die Meldung, ob Sie Swyxt! wirklich deinstallieren möchten, mit **Ja**.
 - ✓ Die Deinstallation wird automatisch durchgeführt.
- 6 Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster „Eigenschaften von Software“ zu schließen.



Durch die Deinstallation von Swyxt! werden Ihre Benutzereinstellungen auf SwyxServer nicht gelöscht. Das heißt, dass Sie auch nach einer Neuinstallation alle vormalig von Ihnen erstellten Ansagen und Ruftöne wieder verwenden können.

15.4 SWYXIT! INSTALLATION AUßERHALB DES FIRMENNETZWERKS

Wenn Swyxit! über eine Fernverbindung (WAN) an SwyxServer angeschlossen wird, muss die Sprachkompression gemäß der Mindestbandbreite konfiguriert werden. Grundsätzlich soll die höchste Audioqualität verwendet werden, wenn eine ausreichende Übertragungsrate von Daten Swyxit! zur Verfügung steht. Bei einer Übertragungsrate weniger als 84 kbit/s (beim Hochladen oder Herunterladen), muss Sprachkompression verwendet werden.

Alle anderen hierfür notwendigen Einstellungen werden in SwyxServer vom Administrator festgelegt.

So konfigurieren Sie Swyxit! für eine WAN-Verbindung

- 1 Klicken Sie auf  und auf **Lokale Einstellungen**.
oder
- 1 Drücken Sie die Tastenkombination **Alt + Umschalt + L**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die Einstellungen konfigurieren können.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Lokale Konfiguration**.
- 3 Wählen Sie im Feld **Sprachcodec** die Einstellung, die der Bandbreite der Verbindung entspricht.



Für die Home Office-Anbindung gibt es keine Einschränkungen der Funktionalität des Telefonie-Clients. Beachten Sie aber bitte, dass das Starten von Swyxit! und das Abspielen und Abhören von Ansagen einige Zeit in Anspruch nehmen kann, da in diesen Fällen die hierfür notwendigen Dateien über die WAN-Verbindung von SwyxServer geladen werden. Außerdem kann das Abspeichern von Mitschnitten länger dauern und zusätzliche Bandbreite beanspruchen, wenn das Verzeichnis für die mitgeschnittenen Gespräche nicht lokal auf dem Benutzer-PC liegt.

15.5 TRACE-DATEIEN ZUR FEHLERBEHEBUNG

SwyxWare bietet die Möglichkeit, die Aktivitäten der Software zu protokollieren. Standardmäßig werden nur Ausgaben erzeugt, die mindestens dem Level „Error“ entsprechen.

Für genaue Fehleranalysen ist es oft nötig, die einzelnen Aktionen detaillierter zu verfolgen. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten, die hier kurz erläutert werden sollen.

Die Festlegung der sogenannten Trace-Tiefe wird über eine Anzahl von Registrierungseinträgen realisiert.

Das Programmverzeichnis von Swyxit! enthält Dateien (TraceOn.reg bzw. TraceOn-x64.reg), die eine für die meisten Anwendungsfälle ausreichende Genauigkeit aktivieren.



Verwenden Sie diese REG-Dateien nur, wenn Sie von einem Swyx Support-Mitarbeiter dazu aufgefordert werden.

Wählen Sie bitte das Verzeichnis 64 Bit (TraceOn-x64.reg bzw. TraceOff-x64.reg). Aktivieren Sie das Tracing mit einem Doppelklick auf die jeweilige Datei.

Wo finde ich Trace-Dateien?

Die Trace-Dateien finden Sie im Temp-Verzeichnis des Anwenders, der Swyxit! ausführt. Die Traces finden Sie im Verzeichnis: `%LOCALAPP-DATA%\Swyx\Swyxit!\Traces`.

Swyxit! löscht beim Start automatisch alle Swyxit! Trace-Dateien aus dem Temp-Verzeichnis, die älter als sieben Tage sind.

Möchten Sie in besonderen Fällen die Trace-Dateien von einem größeren Zeitraum sammeln, so können Sie das Ziel-Verzeichnis für die Trace-Dateien anpassen. Hierzu öffnen Sie den Registrierungs-Editor und passen unterhalb des Schlüssels „HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Swyx\Client Line Manager\CurrentVersion\Tracing“ den Wert

„Logfile“ an. Wenn dort nur ein Dateiname angegeben ist, werden die Trace-Dateien in das Temp-Verzeichnis geschrieben. Wenn dort ein vollständiger Pfad angegeben ist (Beispiel: c:\trace\CLMgr-20240507-101517.log), werden die Trace-Dateien in das entsprechende Verzeichnis geschrieben.

Tracing wieder ausschalten

Nach der Fehlersuche ändern Sie bitte die Trace-Tiefe wieder, da die so erzeugten Dateien über einen längeren Zeitraum sehr viel Speicherplatz benötigen. Die hierzu notwendigen Dateien (TraceOff.reg bzw. TraceOff-x64.reg) finden Sie im Programmverzeichnis von Swyxit!. Um die Trace-Tiefe wieder zu verkleinern und den Standardzustand wiederherzustellen doppelklicken Sie auf die entsprechende Datei.

ANH. A:SWYXIT! TELEFONIEREN AUS DRITTANWENDUNGEN

In diesem Anhang wird beschrieben, wie Sie mit Swyxit! in Drittanwendungen Anrufe starten können.

Für diese Anwendungen stellt Swyxit! ein TAPI 2.x (Telephony Application Interface) zur Verfügung.

A.1 INSTALLATION DER TAPI 2.X

Bei der Installation von Swyxit! müssen Sie die benutzerdefinierte Installation ausgewählt und dabei die Komponente TAPI Service Provider installiert haben, siehe *15.3.2 Benutzerdefinierte Installation*, Seite 180. Ist dies nicht der Fall, so können Sie die TAPI 2.x nachträglich installieren.

So installieren Sie die TAPI 2.x nachträglich

- 1 Doppelklicken Sie unter „Start | Einstellungen | Systemsteuerung“ auf „Software“.
Eine Liste der zur Zeit installierten Programme erscheint.
- 2 Markieren Sie Swyxit! und klicken Sie auf „Ändern“.
Windows Installer ruft jetzt den Installationsassistenten von Swyxit! auf.
- 3 Markieren Sie „Ändern“ und klicken Sie auf „Weiter“.
Es erscheint das Fenster „Funktionen auswählen“.
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste der Funktion „TAPI Service Provider“ die Art der Installation aus.
- 5 Klicken Sie auf „Weiter“ und starten Sie die Installation.
Die TAPI 2.x wird installiert. Sie finden nun unter „Start | Einstellungen | Systemsteuerung | Telefon und Modemoptionen“ auf der Registerkarte „Erweitert“ den Eintrag „Swyxit! TAPI Service Provider“.

In der Drittanwendung, die auf die nun installierte TAPI zugreifen soll, nehmen Sie bitte die entsprechenden Einstellungen vor; als TAPI-Verbindung wählen Sie dort „Swyx Line“.

A.2 DRITTANWENDUNGEN FÜR SWYXIT! KONFIGURIEREN AM BEISPIEL DER MICROSOFT WÄHLHILFE 1.0

Sie haben die Komponente TAPI Service Provider installiert und müssen nun in der Drittanwendung - hier als Beispiel die Microsoft Wählhilfe 1.0 - folgende Parameter festlegen:

- den Standort,
- die Ortskennzahl,
- Amtskennziffer für Orts- und Ferngespräche und
- Wählverfahren.

Nachfolgend werden die benötigten Einstellungen am Beispiel der Microsoft Wählhilfe 1.0 unter Windows 2000 erklärt.

So stellen Sie die Telefonoptionen ein

- 1 Wählen Sie in der Windows Wählhilfe den Menüeintrag „Bearbeiten | Optionen...“.
- 2 Klicken Sie unter „Bevorzugte Leitung für Anrufe“ auf „Telefon“.
- 3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Leitung wird verwendet für Telefonanrufe“ die Option „Swyx Line“ aus.
- 4 Klicken Sie auf „Telefon- und Modemoptionen...“.
Es erscheint das Fenster „Telefon- und Modemoptionen...“.
- 5 Wählen Sie Ihren Standort aus und klicken Sie auf „Bearbeiten“ oder klicken Sie auf „Neu“, um einen neuen Standort zu definieren.
Es erscheint das Fenster „Neuer Standort“ bzw. „Standort bearbeiten“.
- 6 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „Land/Region“ das Land aus, von dem aus Sie telefonieren möchten.

- 7 Geben Sie im Feld „Ortskennzahl“ die Vorwahl des Ortsnetzes Ihres Standortes ohne führende Null ein.
- 8 Geben Sie in den Feldern für die Amtskennziffer die Nummer ein, die Sie benötigen, um eine Orts- und eine Fernverbindung zu bekommen.
- 9 Klicken Sie auf „OK“.
- 10 Klicken Sie Im Fenster „Telefon- und Modemoptionen“ auf „OK“.
- 11 Klicken Sie Im Fenster „Optionen“ auf „OK“.
Wenn Sie Ihre Einstellungen überprüfen möchten, so wählen Sie den Menüeintrag „Telefon | Wählen...“ und rufen einen Teilnehmer an.



Bei TAPI 2.x-Applikationen ist es in der Regel erforderlich, dass der Standort korrekt konfiguriert ist und die Rufnummern kanonisch eingegeben werden. Eventuelle Amtsholungen oder Ortsvorwahlen werden von der TAPI 2.x nur dann automatisch hinzugefügt, wenn die Nummer im kanonischen Format vorliegt.

ANH. B:ÜBERSICHT: DRAG & DROP

In diesem Kapitel erhalten Sie eine Übersicht über die Möglichkeiten, die Ihnen die Drag & Drop-Funktion auf der SwyxIt! Oberfläche bietet.

Wenn Sie eine Taste über eine Fläche ziehen, wird meist eine Quickinfo (ToolTip) angezeigt. Sie erhalten Hinweise über die Aktion, die beim Loslassen der Maustaste an dieser Stelle ausgeführt wird.

Aktive Leitungstaste



Taste	wird gezogen auf:	Erläuterung
Aktive Leitungstaste	Gehaltene Leitungstaste	Die Teilnehmer werden miteinander verbunden; beide Leitungen werden wieder frei.
Aktive Leitungstaste	Gehaltene Konferenzleitung	Der Teilnehmer wird der Konferenz hinzugefügt; die Konferenzleitung wird aktiviert.
Aktive Leitungstaste	Listeneintrag (Telefonbuch, Voice Box, Rufjournal, Anruflaufzeichnungen)	Sie können einen Eintrag auswählen, mit dem die aktive Leitung verbunden werden soll.
Aktive Leitungstaste	Kurzwahltaste	Der Teilnehmer wird ohne Rückfrage mit der Rufnummer verbunden, mit der die Kurzwahltaste belegt ist.

Gehaltene Leitungstaste



Taste	wird gezogen auf:	Erläuterung
Gehaltene Leitungstaste	Aktive Leitungstaste	Auf der aktiven Leitung wird eine Konferenz begonnen, die gehalten Leitung wird wieder frei.

Taste	wird gezogen auf:	Erläuterung
Gehaltene Leitungstaste	Gehaltene Leitungstaste	Auf der Leitung wird eine Konferenz begonnen, die andere Leitung wird wieder frei.
Gehaltene Leitungstaste	Aktive Konferenzleitung	Der gehaltene Teilnehmer wird der Konferenz hinzugefügt, die gehaltene Leitung wird wieder frei.
Gehaltene Leitungstaste	Gehaltene Konferenzleitung	Der gehaltene Teilnehmer wird der Konferenz hinzugefügt, die Konferenzleitung wird aktiv und die gehaltene Leitung wird wieder frei.
Gehaltene Leitungstaste	Kurzwahltaste	Der Teilnehmer wird ohne Rückfrage mit der Rufnummer verbunden, mit der die Kurzwahltaste belegt ist.

Kurzwahltaste



Jones, John

Taste	wird gezogen auf:	Erläuterung
Kurzwahltaste	Freie Leitungstaste	Je nach Konfiguration der Kurzwahltaste wird der Teilnehmer gewählt.

Beispiel:

Ziehen Sie eine aktive Leitungstaste per Drag & Drop auf eine gehaltene Leitungstaste, so werden beide Teilnehmer miteinander verbunden.

ANH. C:TASKLEISTE UND WINDOWS-INFOBEREICH

Bestimmte Zustände und Vorgänge für SwyxIt! werden auf der Windows-Taskleiste und/oder im Windows-Infobereich signalisiert. Hier finden Sie eine Übersicht über die Funktionen, die verwendeten Symbole und ihre Bedeutung.

C.1 SYMBOLE IN DER TASKLEISTE

Nach dem Start des Programms wird ein entsprechendes Symbol in der Taskleiste angezeigt:



SwyxWare Programme verwenden die folgenden Symbole für die Taskleiste:

Symbol	Programm	Bedeutung
	SwyxIt!SwyxIt!	SwyxIt! ist geöffnet
	SwyxIt!	Sie haben neue entgangene Anrufe
	SwyxIt!	Sie haben neue Sprachnachrichten
	SwyxIt!	Sie haben hinterlassene Rückrufwünsche
	Call Routing Manager	Das Fenster des Call Routing Managers ist geöffnet
	Grafischer Skript Editor	Das Fenster des Grafischen Skript Editors ist geöffnet

Symbol	Programm	Bedeutung
	SwyxFax Client	Das Fenster des SwyxFax Client ist geöffnet
	Swyx Messenger	Das Fenster des Swyx Messengers ist geöffnet
	Swyx Messenger	Sie haben neue Nachrichten im Swyx Messenger



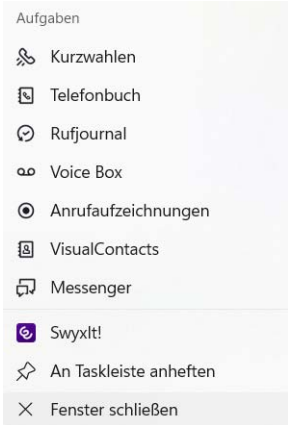
Wenn Sie gleichzeitig entgangene Anrufe, neue Sprachnachrichten und Rückrufwünsche haben, gilt bei der Anzeige folgende Priorität: **Rückrufwünsche > Sprachnachrichten > entgangene Anrufe.**



Die Taskleisten-Symbole bei entgangenen Anrufen, Sprachnachrichten und Rückrufwünschen werden nicht angezeigt, wenn in den Eigenschaften der Taskleiste die Option **Kleine Schaltflächen der Taskleiste verwenden** aktiviert ist (Windows 10).

C.1.1 SPRUNGLISTE

SwyxIt! unterstützt die Microsoft Sprunglisten-Funktion.



Durch einen Rechtsklick mit der Maus auf das SwyxIt! Symbol in der Taskleiste können Sie die Sprungliste aufrufen.

Die Sprungliste bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- einzelne Bereiche von SwyxIt! öffnen
- SwyxIt! starten
- SwyxIt! von der Taskleiste lösen
- SwyxIt! beenden („Fenster schließen“)



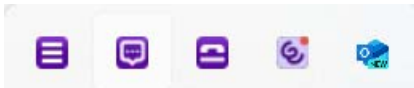
Es kann nur eine Instanz (laufendes Programm) von SwyxIt! gestartet werden.



Die Sprungliste können Sie auch bei geschlossenem SwyxIt! aufrufen, wenn das SwyxIt! Symbol an die Taskleiste angeheftet ist.

C.2 SYMBOLE IM WINDOWS-INFOBEREICH

Der Windows-Infobereich befindet sich rechts in der Taskleiste.



Im Windows-Infobereich können die folgenden SwyxWare Symbole angezeigt werden, wenn die SwyxWare Programme geöffnet sind:

Symbol	Bedeutung	Erläuterung
	SwyxIt! ist aktiv	SwyxIt! ist gestartet und Sie sind angemeldet. Sie können telefonieren und angerufen werden.
	Der Hörer ist abgenommen	Sie sprechen bzw. können eine Rufnummer wählen.

Symbol	Bedeutung	Erläuterung
	SwyxIt! ist abgemeldet	SwyxIt! ist gestartet und Sie sind nicht angemeldet. Sie können nicht telefonieren und nicht angerufen werden.
	Sie werden angerufen	Sie können nun den Hörer abheben, um mit dem Anrufer zu sprechen (nur wenn in den Benutzereinstellungen die Rufbenachrichtigung in der Taskleiste aktiv ist).
	SwyxFax Client ist aktiv	Sie können Faxe versenden und empfangen.
	Sie haben ein neues Fax empfangen	Klicken Sie auf das Symbol, um den Faxeingang in SwyxFax Client zu öffnen.
	Der Swyx Messenger ist aktiv	Klicken Sie auf das Symbol, um den Swyx Messenger zu öffnen.
	Sie haben neue Nachrichten im Swyx Messenger	Klicken Sie auf das Symbol, um die Unterhaltung zu öffnen.



Die Symbole werden nur dann angezeigt, wenn in den Eigenschaften des Infobereichs der Taskleiste die Option **Symbol und Benachrichtigungen anzeigen** ausgewählt wurde.

ANH. D:SWYXIT! HANDSETS

Das Swyxit! Handset wird an den USB-Anschluss am Computer angeschlossen; über diesen Anschluss erfolgt ebenfalls die Stromversorgung. Wichtige Telefonfunktionen wie das Weiterverbinden, Halten, Weiterleiten oder Konferenzen können einfach über die grafische Oberfläche von Swyxit! erfolgen.

Swyxit! Handset P280

Das Swyxit! Handset P280 bietet Sprachqualität in HD-Audio und unterstützt einen zusätzlichen Headset-Betrieb unter Windows 8.(1) und Windows 10.

Des Weiteren bietet das Handset weitere Leistungsmerkmale wie Laut-hören und Freisprechen, eine Hook on/off-Funktion (Gabelfunktion) sowie eine optische Rufsignalisierung. Die integrierten Lautsprecher ermöglichen zudem eine individuelle Rufsignalisierung.

Das Swyxit! Handset P280 hat zusätzlich zum Hörer

- einen Lautsprecher zum Mithören
- einen Headset-Anschluss (RJ11-Stecker)
- auf der rechten Seite fünf Tasten sowie
- eine LED zur optischen Anruf- oder Sprachnachricht-Signalisierung.



Mit den Tasten **Plus** und **Minus** regulieren Sie die Lautstärke. Die Lautstärkeregelung wirkt sich auf die Ausgabe (Headset, Hörer und Lautsprecher) aus, in der gerade die Sprache wiedergegeben wird. Die Taste **Stumm** schaltet das Mikrofon an bzw. aus, über das gerade gesprochen wird. Die Taste **Headset** schaltet den Headset-Modus ein. Die Taste **Lautsprecher** aktiviert den Gerätelautsprecher.

Generell gilt:

- die obere LED blinkt, wenn ein Anruf eingeht
- die obere LED leuchtet, wenn für Sie eine Sprachnachricht hinterlassen wurde
- die Lautsprecher-Taste leuchtet, wenn der Lautsprecher aktiviert wurde
- die Taste **Headset** leuchtet, wenn der Lautsprecher des Headsets aktiviert ist
- die Taste **Stumm** leuchtet, wenn das Mikrofon ausgeschaltet ist

Alle hier genannten Funktionen können auch über Swyxit! ausgelöst werden.

SwyxIt! Handset P300

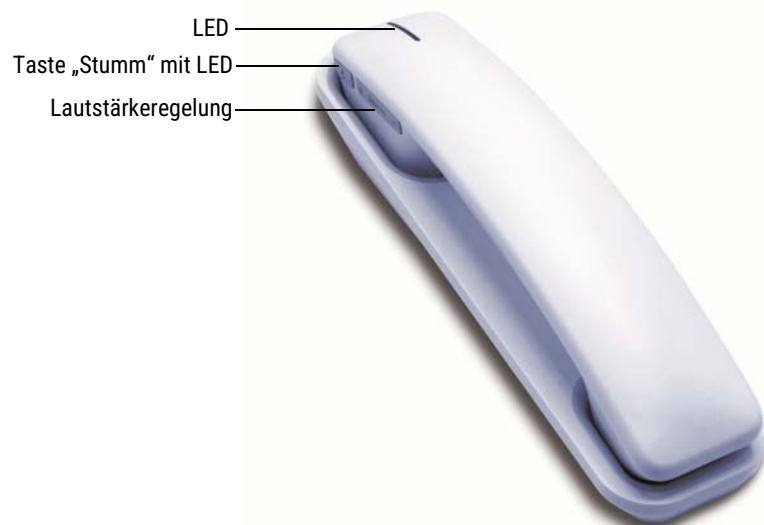
Das SwyxIt! Handset P300 bietet herausragende Sprachqualität in HD-Audio und ein Mikrofon mit Noise-Canceling-Funktion.

Das kabellose Handset hat eine Reichweite von bis zu 20 Metern und eine Gesprächszeit von bis zu 15 Stunden.

Des Weiteren bietet das Handset eine Hook on/off-Funktion (Gabelfunktion) sowie eine optische Rufsignalisierung.

Das SwyxIt! Handset P300 hat zusätzlich am Hörer

- zwei Tasten zur Lautstärkeregelung und Stummschaltung
- eine LED zur optischen Rufsignalisierung



Mit den Tasten **Plus** und **Minus** regulieren Sie die Lautstärke. Die Taste **Stumm** schaltet das Mikrofon an bzw. aus.

Generell gilt:

- die obere LED blinkt rot, wenn ein Anruf eingeht
- die Taste **Stumm** leuchtet rot, wenn das Mikrofon ausgeschaltet ist

Alle hier genannten Funktionen können auch über SwyxIt! ausgelöst werden.

D.1 STANDARDVERHALTEN VON SWYXIT! HANDSETS

- SwyxIt! benutzt das Handset für die Gabelfunktion (Abheben und Auflegen).
- SwyxIt! benutzt das Handset als Sprachein- und -ausgabe.
- SwyxIt! benutzt das Handset P280 als Ruftonausgabe (Lautsprecher).
- Wird die Taste **Lautsprecher** am SwyxIt! Handset P280 während eines Gesprächs gedrückt, so wird der Lautsprecher in der Auflage zum Lauthören aktiviert. Die LED der Lautsprechertaste leuchtet.
- SwyxIt! benutzt die Lautstärkeregelung auf dem SwyxIt! Handset P280, um während des Klingelns die Lautstärke für diesen Klingelton anzupassen.
- SwyxIt! benutzt die Lautstärkeregelung auf dem Handset, um während des Gesprächs die Lautstärke anzupassen.

D.2 SWYXIT! HANDSET-FUNKTIONEN IM DETAIL

Die verschiedenen Verhaltensweisen von SwyxIt! Handset P280 und SwyxIt! Handset P300 werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben.

D.2.1 SIGNALISIERUNG DER OBEREN LED AM SWYXIT! HANDSET P280

Der Hörer ist aufgelegt und die LED blinkt

Sie erhalten einen Anruf. Nach Annahme des Rufs erlischt die LED.

Der Hörer ist aufgelegt und die LED leuchtet

Für Sie liegt eine Sprachnachricht vor. Nach Abhören der Sprachnachricht erlischt die LED.

D.2.2 SIGNALISIERUNG DER LED AM SWYXIT! HANDSET P300

Der Hörer ist aufgelegt und die LED blinkt rot

Sie erhalten einen Anruf. Nach Annahme des Rufs leuchtet die LED grün.

Der Hörer ist abgenommen und die LED leuchtet grün

Eine Leitung ist aktiv.

Situation	Drücken der Taste	Ergebnis
Der Hörer ist aufgelegt, es klingelt.	Lautsprecher	Der Modus Freisprechen wird aktiviert. Die LED der Lautsprecher-Taste leuchtet. Der Gerätelautsprecher und das Ruummikrofon der Freisprech-einrichtung werden verwendet, die diesem Audio-Modus zugewiesen wurden. Ein erneutes Drücken der Lautsprecher-Taste beendet den Anruf.
Der Hörer ist aufgelegt.	Lautsprecher	Die LED der Lautsprecher-Taste leuchtet. Sie hören das Freizeichen über den Gerätelautsprecher. Sie können wählen. Das anstehende Gespräch wird im Freisprechmodus geführt.

Situation	Drücken der Taste	Ergebnis
Der Hörer ist abgenommen, Sie befinden sich in einem Gespräch.	Lautsprecher	Der Gerätelautsprecher im SwyxIt! Handset P280 wird eingeschaltet. Die LED der Lautsprecher-Taste leuchtet. Zum Sprechen müssen Sie weiterhin das Mikrofon des Hörers nutzen. Ein erneutes Drücken der Lautsprecher-Taste schaltet den Gerätelautsprecher wieder aus, die LED erlischt.
Der Hörer ist aufgelegt, Sie führen ein Gespräch über ein angeschlossenes Headset.	Lautsprecher	Der Gerätelautsprecher des SwyxIt! Handsets P280 wird eingeschaltet. Die LED der Lautsprecher-Taste leuchtet. Die Sprachausgabe erfolgt über den Gerätelautsprecher des Handsets sowie des Headsets. Zum Sprechen müssen Sie weiterhin das Mikrofon am Headset nutzen. Ein erneutes Drücken der Lautsprecher-Taste schaltet den Lautsprecher am Handset wieder aus, die LED erlischt.
Der Hörer ist aufgelegt, Sie führen ein Gespräch im Freisprechmodus.	Lautsprecher	Die LED der Lautsprecher-Taste erlischt, das Gespräch wird beendet.



Wurde der Audio-Modus Freisprechen innerhalb der Einstellungen deaktiviert, können Anrufe nur über den Hörer oder ein angeschlossenes Headset geführt werden.

D.2.3 HEADSET-TASTE (NUR SWYXIT! HANDSET P280)

Situation	Drücken der Taste:	Ergebnis
Der Hörer ist aufgelegt, es klingelt.	Headset	Das Gespräch wird über das Headset geführt. Die LED der Headset-Taste leuchtet. Ein erneutes Drücken der Headset-Taste beendet den Anruf.
Der Hörer ist aufgelegt, Sie führen ein Gespräch im Freisprechmodus.	Headset	Das Gespräch wird über das Headset geführt. Die LED der Headset-Taste leuchtet. Ein erneutes Drücken der Headset-Taste beendet den Anruf, die LED erlischt.
Der Hörer ist aufgelegt.	Headset	Sie hören das Freizeichen über den Headset-Lautsprecher. Sie können wählen. Die LED der Headset-Taste leuchtet. Das anstehende Gespräch wird über das Headset geführt. Ein erneutes Drücken der Headset-Taste beendet das Gespräch, die Headset-Taste erlischt.
Der Hörer ist aufgelegt, es klingelt.	Headset	Sie nehmen das Gespräch über das Headset an. Die LED der Headset-Taste leuchtet. Ein erneutes Drücken der Headset-Taste beendet das Gespräch, die LED erlischt.
Der Hörer ist abgenommen, Sie befinden sich im Gespräch.	Headset	Das Gespräch wird über das Headset geführt, die LED der Headset-Taste leuchtet. Sie können den Hörer auflegen. Um das Gespräch wieder über den Hörer zu führen, heben Sie ihn erneut ab. Legen Sie den Hörer dann auf, wird das Gespräch beendet. Befinden Sie sich im Headset-Modus, drücken Sie erneut die Headset-Taste, um das Gespräch zu beenden.

Besonderheit bei der Nutzung eines Headsets, das nicht über das Swyxit! Handset P280 angeschlossen ist

Standardmäßig ist das Swyxit! Handset P280 zur Nutzung mit einem daran angeschlossenen Headset vorkonfiguriert.

Möchten Sie ein Headset nutzen, das nicht am Swyxit! Handset P280, sondern direkt über einen USB-Port angeschlossen ist, so muss der Headset-Modus am P280 manuell deaktiviert werden. Dazu drücken Sie die Headset-Taste am P280 für mindestens 5 Sekunden. Wenn die Taste anschließend wieder losgelassen wird, muss die rote LED 2 Sekunden lang blinken. Im Konfigurationsdialog des Swyxit! ist das P280 nun nicht mehr für den Audiomodus Headset verfügbar. Außerdem ist die Headset-Taste am P280 ohne Funktion (keine LED-Anzeige).

Durch erneutes Drücken der Headset-Taste am Swyxit! Handset P280 für mindestens 5 Sekunden wird diese Einstellung wieder rückgängig gemacht. Zur Bestätigung leuchtet die rote LED für 2 Sekunden.

D.2.4 PLUS-/MINUS-TASTE

Situation	Drücken der Taste:	Ergebnis
Der Hörer ist abgenommen, Sie befinden sich im Gespräch.	Plus-/Minus-Taste	Die Wiedergabelautstärke des Handsets wird festgelegt. Die Änderungen werden gespeichert und innerhalb der Einstellungen des Audio-Modus übernommen, siehe auch 10.3 Lokale Einstellungen, Seite 139.
Nur Swyxit! Handset P280		
Der Hörer ist aufgelegt, es klingelt.	Plus-/Minus-Taste	Die Ruftonlautstärke am Swyxit! Handset P280 wird festgelegt. Die Änderungen werden gespeichert und innerhalb der Einstellungen des Audio-Modus übernommen, siehe auch 10.3 Lokale Einstellungen, Seite 139.

Situation	Drücken der Taste:	Ergebnis
Der Hörer ist aufgelegt, Sie führen ein Gespräch über das Headset.	Plus-/Minus-Taste	Die Wiedergabelautstärke des Headsets am Swyxit! Handset P280 wird festgelegt. Die Änderungen werden gespeichert und innerhalb der Einstellungen des Audio-Modus übernommen, siehe auch <i>10.3 Lokale Einstellungen</i> , Seite 139.
Der Hörer ist aufgelegt, Sie führen ein Gespräch im Freisprech-Modus.	Plus-/Minus-Taste	Die Wiedergabelautstärke des Gerätelautsprechers des Swyxit! Handset P280 wird festgelegt. Die Änderungen werden gespeichert und innerhalb der Einstellungen des Audio-Modus übernommen, siehe auch <i>10.3 Lokale Einstellungen</i> , Seite 139.

D.2.5 „STUMM“-TASTE

Situation	Drücken der Taste:	Ergebnis
Der Hörer ist abgenommen, Sie befinden sich im Gespräch.	Stumm	Die LED der „Stumm“-Taste leuchtet. Das Mikrofon am Hörer wird ausgestellt. Sie können Ihren Gesprächspartner weiterhin hören, dieser Sie allerdings nicht mehr. Durch erneutes Drücken der Taste wird das Mikrofon wieder aktiviert, die LED erlischt.
Nur Swyxit! Handset P280		
Der Hörer ist aufgelegt, Sie befinden sich im Gespräch über ein Headset.	Stumm	Die LED der „Stumm“-Taste am Swyxit! Handset P280 leuchtet. Das Mikrofon am Headset wird ausgestellt. Sie können Ihren Gesprächspartner weiterhin hören, er Sie allerdings nicht mehr. Durch erneutes Drücken der Taste wird das Mikrofon wieder aktiviert, die LED erlischt.

Situation	Drücken der Taste:	Ergebnis
Der Hörer ist aufgelegt, Sie führen ein Gespräch im Freisprech-Modus.	Stumm	Die LED der „Stumm“-Taste am Swyxit! Handset P280 leuchtet. Das Raummikrofon am Handset wird ausgestellt. Sie können Ihren Gesprächspartner weiterhin hören, er Sie allerdings nicht mehr. Durch erneutes Drücken der Taste wird das Mikrofon wieder aktiviert, die LED erlischt.

Nutzung der Tasten am Swyxit! Handset P280 bei Anschluss weiterer Endgeräte (z. B. eines Swyxit! Speakerphone P150)

Die Nutzung der Tasten am Swyxit! Handset P280 bezieht sich immer nur auf das Handset selbst. Ein Steuern anderer Geräte über die Tasten des Handsets ist nicht möglich.



Wählen Sie innerhalb der Audio-Modus-Einstellungen ein anderes Gerät als das P280, sind die entsprechenden Tasten am Swyxit! Handset P280 funktionslos, siehe auch *10.3 Lokale Einstellungen*, Seite 139 und *So legen Sie die Einstellungen zur Verwendung des Swyxit! Handset am Beispiel des Audio-Modus „Handset“ manuell fest*, Seite 194.

D.3 SWYXIT! HANDSETS EINEM AUDIO-MODUS ZUWEISEN

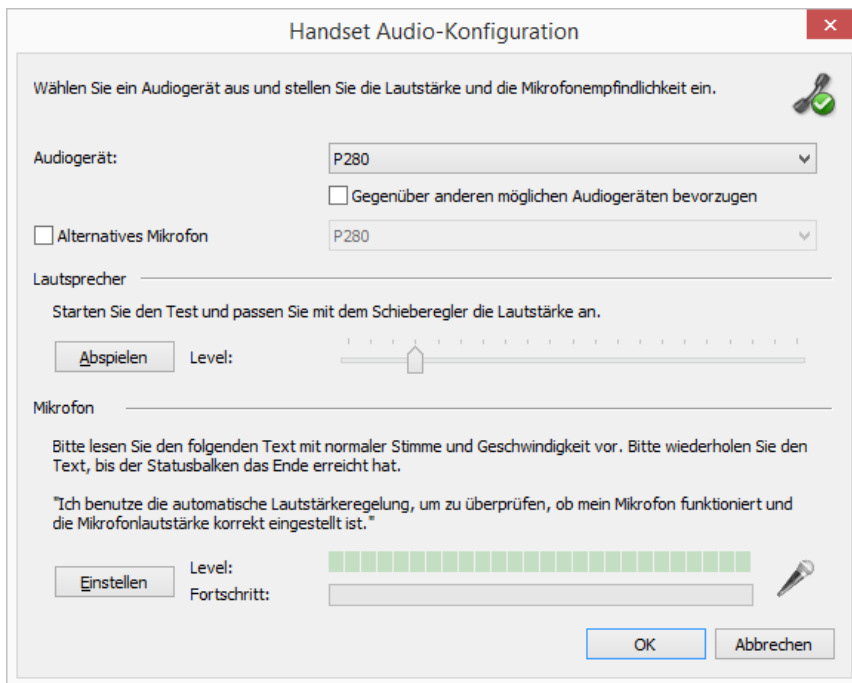
Sie können Swyxit! Handsets verschiedenen Audio-Modi zuweisen. Beim Einstecken eines Swyxit! Handset in den USB-Stecker am PC wird das Handset automatisch in die Audio-Modi **Handset**, **Headset** und **Freisprechen** eingetragen. Sollte für **Lauthören** und **Ruftöne** noch kein Audio-Gerät eingetragen worden sein, so wird das P280 auch dort automatisch eingetragen.



Sie können Swyxt! Handset P300 nur dem Audio-Modus „Handset“ zuweisen.

So legen Sie die Einstellungen zur Verwendung des Swyxt! Handset am Beispiel des Audio-Modus „Handset“ manuell fest

- 1 Klicken Sie neben  auf den angezeigten Audio-Modus.
- 2 Wählen Sie im Popup-Fenster den gewünschten Audio-Modus aus.
✓ Die Seite **Eigenschaften von...** erscheint.



- 3 Klicken Sie im Bereich **Endgeräte** auf die gewünschte Zeile eines Audio-Modus (z. B. Handset) oder einer Option.
✓ Die Zeile wird markiert.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren**.
✓ Das Fenster **Handset Audio-Konfiguration** erscheint.



- 5 Im Listenfeld **Audiogerät** wählen Sie **P280** bzw. **P300** aus.
✓ Das Swyxt! Handset wird anschließend im Audio-Modus **Handset** verwendet.



Das Swyxt! Handset muss vorher in den USB-Steckplatz Ihres PC gesteckt worden sein, damit es in den Einstellungen erscheint.



Der Option **Ruftöne** weisen Sie ein Audio-Gerät zu, das für das Klingelzeichen bei eingehenden Anrufen verwendet werden soll. Für weitere Informationen über Audio-Modi und die Option **Lauthören** siehe 8.3 *Audio-Modi*, Seite 88.

- 6 Falls Sie das Mikrofon von einem anderen Audio-Gerät verwenden möchten, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Alternatives Mikrofon** und wählen Sie im Listenfeld das gewünschte Endgerät.



In den Optionen **Lauthören** und **Ruftöne** ist die Einstellung des Mikrofons nicht verfügbar.

- 7 Um die Lautstärke der Klang- oder Sprachausgabe für den Audio-Modus zu konfigurieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abspielen** und verschieben Sie den Regler auf die gewünschte Lautstärke.
- 8 Um die Mikrofonempfindlichkeit zu konfigurieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellen** und lesen Sie den Text in Anführungszeichen vor, bis der Konfigurationsvorgang abgeschlossen ist.
- 9 Klicken Sie auf **OK**.
- 10 Wenn Sie die Option **Eingehende Rufe zusätzlich über internen PC-Lautsprecher signalisieren** einschalten, so wird bei eingehenden Anrufen, zusätzlich zu dem Klingelzeichen ein Signalton über den PC-Gehäuselautsprecher ausgegeben.
Dies ist insbesondere bei Verwendung eines SwyxIt! Headset sinnvoll, wenn dieses nicht ständig getragen wird.
✓ Die Audio-Konfiguration ist gespeichert.
- 11 Falls Sie den markierten Audio-Modus (Handset, Headset oder Freisprechen) als Standard einstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Als Standard**.
Der Audio-Modus wird entsprechend gekennzeichnet.
- 12 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Einstellungen im Menü **Audio-Modus** sind gespeichert.

ANH. E:ENDGERÄTE

In diesem Anhang finden Sie Informationen über die verschiedenen Endgeräte (Handsets und Headsets), die für die Verwendung mit SwyxIt! geeignet sind.

Alle bei Swyx lieferbaren Geräte werden automatisch erkannt, ebenso einige Geräte von Fremdherstellern. Für diese werden automatisch die optimalen Einstellungen verwendet.

E.1 ÜBERSICHT ÜBER DIE VERFÜGBAREN ENDGERÄTE

Mit SwyxIt! können Sie verschiedene Endgeräte nutzen:

- Handsets
- Headsets
- Tisch-Telefone
- Schnurlose DECT-Telefone

Für weitere Informationen über alle unterstützten Endgeräte siehe [hier](#).

E.1.1 HANDSETS

Die Handsets werden an den USB-Anschluss angeschlossen.

Produkt	Erläuterung
SwyxIt! Handset P280, P300	Handsets mit herausragender Sprachqualität mit HD-Audio und Headset-Anschluss.

E.1.2 TISCH-TELEFONE

Ist SwyxIt! auf Ihrem PC installiert, so kann dieses mit einem Telefon zusammenarbeiten. Sie können Ihr Telefon über SwyxIt! auf einfache Weise konfigurieren. Weiterhin besteht die Möglichkeit, ein Telefon direkt mit SwyxIt! zu bedienen.

Folgende Tisch-Telefone sind verfügbar:

Telefontyp	Headset-Anschluss	Erläuterung
SwyxPhone L62	Ja	IP-Telefon mit 2-zeiligem LCD-Display
SwyxPhone L64	Ja	IP-Telefon mit erweitertem LCD-Display, Displaybeleuchtung, Anschluss für Tastenmodul.
SwyxPhone L66	Ja	IP-Telefon mit farbigem TFT-Display (480x272), Anschluss für Tastenmodul
SwyxPhone Key Module 64		Zusätzliches Tastenmodul (mit Beschriftungsvorlagen) zur Erweiterung von SwyxPhone L64.
SwyxPhone Key Module 66		Zusätzliches Tastenmodul (Tastendisplays) mit zwei Ebenen zur Erweiterung von SwyxPhone L66.
SwyxPhone L615		IP-Telefon mit 2-zeiligem LCD-Display
SwyxPhone L640	Ja	IP-Telefon mit erweitertem LCD-Display, Displaybeleuchtung, Anschluss für Tastenmodul bzw. für Besetztlampenfeld.
SwyxPhone L660	Ja	IP-Telefon mit farbigem TFT-Display (320x240), Anschluss für Tastenmodul.
Tastenmodul T6xx		Zusätzliches Tastenmodul (Tastendisplays) zur Erweiterung von SwyxPhone L640 und SwyxPhone L660. Für die einzelnen Telefone ist jeweils ein eigenes Modell verfügbar.
Besetztlampenfeld		Zusätzliches Tastenmodul (mit Beschriftungsvorlagen) zur Erweiterung von SwyxPhone L640.

E.1.3 SCHNURLOSE DECT-TELEFONE

Swyx bietet auch schnurlose Telefone. Damit sind Sie auch erreichbar, wenn Sie sich nicht an Ihrem Schreibtisch befinden. Voraussetzung sind

entsprechende DECT-Basisstationen innerhalb des Unternehmens, wo eine Erreichbarkeit ermöglicht werden soll.

SwyxDECT 500

- SwyxDECT 500 Basisstation
- SwyxPhone D510
- SwyxPhone D565
- Desktop Ladegerät

SwyxDECT 800

- SwyxDECT 800 Basisstation (Ascom BS330 GAP/CAP), Power over LAN
- Netzteil für die Basisstation
- SwyxPhone D843
- SwyxPhone D863

SwyxDECT 700

- SwyxPhone D710
- SwyxPhone D750
- SwyxPhone D765

E.2 KONFIGURATION DER ENDGERÄTE IN SWYXIT!

Viele der Endgeräte können in SwyxIt! konfiguriert werden.

Konfiguration der Ausgabe

Welches Endgerät am PC benutzt wird, können Sie in den lokalen Einstellungen von SwyxIt! festlegen (Menü „Einstellungen | Lokale Konfiguration“, Registerkarte „Audio-Modus“). Dabei können Sie unterschiedliche Geräte festlegen für:

- den Audio-Modus „Handset“,
- den Audio-Modus „Headset“,
- den Audio-Modus „Freisprechen“,
- die Option „Lauthören“ und
- die Wiedergabe des Klingeltons.

Konfiguration von SwyxPhone Lxxx

Die Konfiguration eines SwyxPhone Lxxx kann komfortabel mit Hilfe von SwyxIt! vorgenommen werden. Dabei können Sie

- die Definition der Telefontasten und
 - die Belegung der Telefontasten (z. B. mit Rufnummern)
- festlegen.

Konfiguration der Rufsignalisierung

Der Zustand eines Benutzers (erreichbar, abwesend, spricht gerade, abgemeldet) kann anderen Benutzern signalisiert werden.

Sind mehrere Endgeräte (SwyxIt!, SwyxPhone, SIP-Endgerät) mit demselben Benutzerkonto angemeldet, so kann man festlegen, welcher Endgeräte-Typ den Zustand des Benutzers signalisiert.

Nutzung eines Headsets an einem SwyxPhone Lxxx

Für Vieltelefonierer kann ein Headset direkt an einem SwyxPhone Lxxx angeschlossen werden. Verfügt ein SwyxPhone Lxxx über einen Headset-Anschluss, so können Sie das Verhalten in den Benutzereinstellungen, auf der Registerkarte „SwyxPhone“ konfigurieren. Dazu stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- Option „SwyxPhone mit Headset verwenden“ nicht aktiviert
Es wird bei aufliegendem Hörer z. B. bei Rufannahme die Freisprech-einrichtung aktiviert. Ein angeschlossenes Headset wird in diesem Fall erst durch Drücken der Headset-Taste auf dem Telefon aktiviert.

- Option „SwyxPhone mit Headset verwenden“ aktiviert
Es wird vom Telefon aus die Sprache über den Headset-Anschluss ausgegeben. Die Aktivierung der Freisprecheinrichtung erfolgt dann über die Lautsprecher-Taste am Telefon.

E.3 ENDGERÄTE VON FREMDHERSTELLERN

Über die von Swyx zur Verfügung gestellten Endgeräte hinaus können Sie auch weitere Endgeräte (SIP-Telefone und PC-Clients) von Fremdherstellern benutzen. Wegen der Vielfalt verfügbarer Endgeräte kann die Interoperabilität jedoch nicht durch Swyx gewährleistet werden.

E.3.1 SIP-ENDGERÄTE

Es werden SIP-Endgeräte von SwyxWare unterstützt. Im Einzelnen werden folgende Eigenschaften (Supplementary Services) angeboten:

- gehende Anrufe
- kommende Anrufe
- Fax T.38
- Makeln, aktiv
Vom Endgerät aus kann zwischen dem aktiven Anruf und gehaltenen Anrufen gewechselt werden.
- Makeln, passiv
Das Endgerät kann vom Gesprächspartner auf Halten gelegt und wieder aktiviert werden.
- Umleitung, Sofortige
Das Endgerät ruft einen anderen Benutzer an, der diesen Anruf sofort umleitet.
- Umleitung, verzögert
Das Endgerät ruft einen anderen Benutzer an, der diesen Anruf verzögert umleitet.
- Umleitung bei besetzt
Das Endgerät ruft einen anderen Benutzer an, der diesen Anruf umleitet, da der Anschluss besetzt signalisiert.
- Halten, aktiv
Vom Endgerät aus kann ein Anruf auf Halten gelegt werden.
- Halten, passiv
Das Endgerät kann seinerseits auf Halten gelegt werden.
- Verbinden, aktiv
Vom Endgerät aus kann ein Anruf weiterverbunden werden.
- Verbinden ohne Rückfrage (Blind Call Transfer), aktiv
Vom Endgerät aus kann ein Anruf ohne Rückfrage weiterverbunden werden.
- Verbinden, passiv
Das Endgerät kann weiterverbunden werden.
- Konferenz, aktiv
Vom Endgerät aus kann eine Konferenz eingeleitet werden.
- Konferenz, passiv
Das Endgerät kann in eine Konferenz eingebunden werden.
- Zweitanrufssignalisierung (Anklopfen)
Dem Endgerät kann ein zweiter Anruf signalisiert werden (Anklopfen).
- Gruppenruf
Das Endgerät kann Mitglied einer Gruppe sein.
- Zweitanmeldung
Das Endgerät kann als Zweitgerät verwendet werden (paralleler Betrieb).
- DTMF-Töne senden und empfangen
Es ist möglich vom Endgerät aus DTMF-Töne zu senden bzw. zu empfangen. Diese werden über SIP INFO gesendet (out-band) und sind Cisco-kompatibel; RFC 2833 und in-band im RTP-Datenstrom werden von SwyxWare nicht unterstützt.

Sollten Probleme mit Geräten von Drittherstellern auftreten, dann wenden Sie sich bitte an den Drittanbieter oder schauen Sie in das unabhängige Swyx Forum.

E.3.2 IP A/B ADAPTER

Adapter für den Anschluss analoger Endgeräte (z. B. Fax oder DECT-Telefone):

- AudioCodes MP 112 (2 SXS/AC/SIP-3)
- AudioCodes MP 118 (8 FXS/AC/SIP-3)
- AudioCodes MP 124 (24 S/AC/SIP)

ANH. F:SWYXIT! IM TERMINALSERVERBETRIEB

In diesem Anhang finden Sie Informationen, wie Swyxit! in einer Terminalserver-Umgebung betrieben werden kann.

Die Übertragung von Audiodaten in einer Terminalserver-Umgebung ist immer ein kritischer Vorgang, besonders dann, wenn die Qualität den Ansprüchen von Telefonie genügen soll.

Aktuelle Informationen hierzu können Sie der Wissensdatenbank entnehmen.

F.1 CTI SWYXIT! AUF EINEM TERMINAL SERVER

CTI ist die Abkürzung für Computer Telephony Integration und bedeutet die Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung. Die Verwendung von Swyxit! in einer Terminalserver-Umgebung ist nur sinnvoll, wenn Swyxit! im CTI-Modus betrieben wird. CTI Swyxit! auf einem Terminalserver kann z. B. ein lokales Swyxit! auf einem anderen Rechner steuern. Der CTI-Modus kann vom Administrator voreingestellt werden. Siehe auch [help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/Swyx_CTI_\\$](http://help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/de-DE/index.html#context/help/Swyx_CTI_$).

F.2 TAPI FÜR WINDOWS TERMINAL SERVICES

Auf einem Windows Terminalserver kann der Swyx TSP (TAPI Service Provider) eine beliebige Anzahl von Leitungen anbieten. Bei der Installation von Swyxit! mit aktivierter Eigenschaft „TSP“ erscheint auf einem Server automatisch der Eigenschaften-Dialog des TSP. Sie können den Dialog auch später aus der Telefonie-Konfiguration des Servers öffnen

([Start](#) | [Einstellungen](#) | [Systemsteuerung](#) | [Telefon- und Modemoptionen](#)).

Auf einem Server erlaubt die Konfiguration des Swyx TSP auch die Festlegung der gewünschten Anzahl Leitungen. Eine spätere Änderung dieses Wertes erfordert den Neustart des Windows-Telefonie-Dienstes.

So konfigurieren Sie den Swyx TSP auf einem Terminalserver

Für jeden Benutzer des Terminalservers muss eine TSP-Leitung konfiguriert werden:

- 1 Konfigurieren Sie in der Telefonie-Konfiguration unter [Start](#) | [Einstellungen](#) | [Systemsteuerung](#) | [Telefon- und Modemoptionen](#) so viele Leitungen, wie Swyxit! Benutzer auf den Terminalserver zugreifen sollen.
- 2 Weisen Sie den TSP-Leitungen jeweils ein Windows Benutzerkonto zu, siehe *So weisen Sie den Benutzern Leitungen zu*, Seite 202. In einem Terminalfenster sind für einen Benutzer nur die ihm zugewiesenen Leitungen sichtbar. Nur Benutzer mit lokalen Administratorrechten für den Terminalserver sehen alle TSP-Leitungen.
- 3 Wählen Sie in der TAPI-Anwendung, die im Terminal Client-Fenster desselben Benutzers läuft, dieselbe entsprechende TSP-Leitung aus. Falls Sie gezielt TSP-Leitungen einzelnen Windows-Benutzerkonten zugewiesen haben, wird hier auch nur genau diese eine Leitung sichtbar sein.
- 4 Wählen Sie dieselbe TSP-Leitung auch in dem Swyxit! aus, das im Terminal Client-Fenster desselben Benutzers läuft (unter „Swyxit! lokale Konfiguration...“ auf der Registerkarte „Terminalserver“). Falls Sie gezielt TSP-Leitungen einzelnen Windows Benutzerkonten zugewiesen haben, wird auch hier nur genau diese eine Leitung sichtbar sein.



Wichtig ist, dass eine bestimmte TSP-Leitung nur von genau einem Benutzer verwendet wird. So ist sichergestellt, dass die Zuordnung von TSP-Leitungen zu den Terminalsitzungen erfolgen kann.

So aktivieren Sie den Telefonserver

- 1 Klicken Sie auf **Start | Ausführen....**
Es öffnet sich das Fenster **Ausführen**.
- 2 Geben Sie **TapiMgmt.msc** ein und bestätigen Sie die Eingabe mit der Eingabetaste.
- 3 Klicken Sie in der Konsolenansicht auf das Plus-Zeichen (+) neben **Telefonie**, um den Baum zu erweitern.
- 4 Markieren Sie den Server, den Sie konfigurieren möchten.
- 5 Öffnen Sie im Kontextmenü die Eigenschaften des Telefonie-Anbieters.
- 6 Markieren Sie das Kontrollkästchen **Telefonie Dienstanbieter Aktivieren**, um den Dienst zu starten.



Falls das Kontrollkästchen inaktiv ist, muss zunächst der Telefoniedienst gestartet werden. Öffnen Sie hierzu unter **Start | Einstellungen | Systemsteuerung | Verwaltung | Dienste** die Dienste-Konfiguration und starten Sie über das Kontextmenü den Telefonie-Dienst.

- 7 Nach dem Aktivieren des Telefonieservers weisen Sie dem Dienst noch Administratorrechte zu.

Benutzer einrichten

Für jeden Benutzer des Terminalservers muss eine TSP-Leitung konfiguriert werden.

So weisen Sie den Benutzern Leitungen zu

- 1 Wählen Sie aus der Konsolenansicht der Telefoniekonfiguration den zu konfigurierenden Dienstanbieter.
- 2 Markieren Sie im rechten Fenster die zu konfigurierende Leitung.
- 3 Wählen Sie im Kontextmenü „Benutzer bearbeiten“ und fügen Sie einen Benutzer hinzu.

Die Änderungen werden nach dem nächsten Starten des Telefoniedienstes wirksam.

ANH. G: TECHNISCHE BEGRIFFE

Im Folgenden finden Sie nähere Erläuterungen zu technischen Begriffen, die im Zusammenhang mit der „Voice-over-IP“-Technik auftreten.

Begriff	Erläuterung
Anlagenanschluss	ISDN-Anschluss für den Betrieb eines einzigen ISDN-Endgerätes. In der Regel ist dies eine TK-Anlage mit der Möglichkeit der Durchwahl zur Nebenstelle. Der Anlagenanschluss bietet gegenüber dem Mehrgeräteanschluss den Vorteil, dass die Zahl der Durchwahlnummern nicht begrenzt ist.
ACD	Automatic Call Distribution Automatische Anrufverteilung
API	Application Programming Interface Schnittstelle für Anwendungsprogramme
Blockwahl	Alle Ziffern der Zielrufnummer werden eingegeben bevor der Hörer abgehoben wird. In diesem Fall kann die Rufnummer noch nach der Eingabe verändert werden. Die Rufnummer wird nach Abheben des Hörers vollständig (als Block) gewählt. Das Gegenteil ist 'Overlap Sending'.
CAPI	Common-ISDN Application Programmable Interface CAPI ist die Software-Schnittstelle, die die Datenvermittlung zwischen der ISDN-Karte und den Anwendungen regelt. Die CAPI ist ein Standard, der in der CAPI-Version 2.0 auch das D-Kanal-Protokoll des Euro-ISDN (DSS1) unterstützt.
CCITT	Comité Consultatif International Télégraphique et Téléphonique Internationaler beratender Ausschuss für den Telegrafie- und Telefondienst; heute ITU-T
CDR	Call Detail Records Einzelverbindungs nachweis, liefert statistische Information wie z. B. Verbindungspartner, Dauer und Kosten der Verbindung.

Begriff	Erläuterung
Client-Computer	Der Client-Computer ist ein einzelner Arbeitsplatzrechner (PC). Viele Client-Computer sind über das Netzwerk an einem Server angeschlossen.
CMI	Cordless Multicell Integration Multizellulares Funknetz für schnurlose Geräte
CorNet®	Ein von der Siemens AG entwickeltes Protokoll, über welches SwyxPhone Lxxx mit SwyxServer kommuniziert. Dabei wird die Information, z. B. über die betätigte Taste zum Server hin, und die Display-Information vom Server an SwyxPhone übertragen. Die eigentlichen Telefoniefunktionen werden im SwyxServer ausgeführt.
CTI	Computer Telephony Integration Bezeichnung für die Verbindung von TK-Anlagen und Computersystemen (z. B. Datenbanken) über eine spezielle Schnittstelle. Der Benutzer kann so Telefonie-Dienste vom Computer aus nutzen.
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunication Europäischer Standard für die digitale drahtlose Telekommunikation zwischen einer Basisstation und einem transportablen Endgerät mit einer Reichweite von einigen hundert Metern.
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol Statt einem Computer in einem LAN eine IP-Adresse fest zuzuweisen, ermöglicht das DHCP eine dynamische, variable IP-Adresszuordnung. Anwendungen, die auf eine IP-Adresse angewiesen sind, bekommen diese auf Anforderung sofort zugewiesen.
DDI	Direct Dial In DDI bezeichnet die direkte Durchwahl aus einem Telefonnetz zu einem Teilnehmer. Mit der Durchwahl besteht die Möglichkeit, bestimmte Nebenstellen direkt über diese Nummer anzuwählen.

Begriff	Erläuterung
DMZ	Demilitarisierte Zone DMZ stellt im Zusammenhang mit Firewalls ein logisch geschütztes Netzwerksegment dar, in dem öffentlich zugängliche Dienste eines Unternehmens beheimatet sind. Die DMZ verhindert somit Zugriffe von außen auf interne IT-Strukturen.
DNS	Domain Name Server Server, der den symbolischen Namen (z. B. www.microsoft.com) in eine IP-Adresse übersetzt.
DTMF	Dual Tone Multi-Frequency Sieben unterschiedliche Frequenzen und zusätzliche Mischfrequenzen werden in die Telefonleitung gesendet, um die betätigte Taste eindeutig zu übermitteln.
DSP	Digital Signal Processor
Durchwahlfähiger Anschluss	ISDN-Anschluss, an den eine TK-Anlage mit so genannten Durchwahlnummern, über die ein Teilnehmer direkt erreicht werden kann, angeschlossen wird. Bei der Rufnummer „(0231) 4777-227“ ist die „227“ die Durchwahlnummer innerhalb einer TK-Anlage. Mit der Durchwahlnummer besteht die Möglichkeit, bestimmte Nebenstellen einer TK-Anlage direkt über diese definierten Nummern anzuwählen.
E.164	ITU-T Standard für weltweite Telefon-Nummerierung (Landeskennzahl, Ortsvorwahl und Teilnehmernummer, z. B. +49 (231) 123456-789.
ENUM	tElephone NuMber Mapping ENUM ist eine Anwendung des Domain Name Systems zur Übersetzung von Telefonnummern (im E.164-Format) in Internet-Adressen. Durch eine ENUM-Registrierung einer VoIP-Rufnummer ist beispielsweise die direkte Zustellung von Anrufen über das Internet möglich.
Ethernet	Netzwerk für den lokal begrenzten Einsatz (10 m bis 10 km) im LAN. Die einzelnen Computer sind über ein Kabelnetz miteinander verbunden. Die Daten werden innerhalb dieses Netzes mit einer Rate von 10 Mbit/s, 100 Mbit/s oder 1 Gbit/s übertragen.

Begriff	Erläuterung
FD	Full Duplex (Vollduplex, DX, manchmal auch FDX) lässt die Übertragung der Informationen in beide Richtungen zu gleicher Zeit zu, z. B. in der Telefonie.
FTP	File Transfer Protocol (Netzwerkprotokoll zur Dateiübertragung)
G.711	ITU-Standard für Kompression, hier: Audiocodec 64 kbit/s
G.722	ITU-Standard für Kompression, hier: Audiocodec 64 kbit/s
G.723.1	ITU-Standard für Kompression, hier: Audiocodec 5,3 kbit/s und 6,3 kbit/s
G.729	ITU-Standard für Kompression hier: Audiocodec 8 kbit/s
GAP	Generic Access Protocol Standard für die DECT-Handys, der die Kommunikation von Handys und Basisstationen verschiedener Hersteller ermöglicht
Gateway	Ein Gateway ist ein System, das zwei unterschiedliche Netze verbindet und Daten dieser Netze in das jeweils andere Netz weiterleiten kann. Dabei können sowohl die physikalischen Netze unterschiedlich sein, als auch die verwendeten Protokolle (z. B. IP-Netz und ISDN).
GSM	Global System for Mobile Communication Weltweites System zur mobilen Kommunikation
H.323	Sammlung von internationalen Spezifikationen (ITU), welche die Übertragung von multimedialen Daten auf paketorientierten Datenverbindungen definieren.
H.323 Aliasname	Symbolischer Name (z. B. TOMMY), der zur Adressierung eines H.323-Endgerätes anstatt einer IP-Adresse genutzt werden kann.
H.450	Standard für zusätzliche Leistungsmerkmale in H.323 wie z. B. Konferenz, Umleitung, Halten, Makeln etc.

Begriff	Erläuterung
HTTP	HyperText Transfer Protocol. Ein Protokoll zur Übertragung von Daten über ein Netzwerk. Es wird hauptsächlich eingesetzt, um Webseiten und andere Daten aus dem World Wide Web (WWW) in einen Webbrowser zu laden.
Hub	Ein Hub bildet einen Knoten in einem sternförmigen LAN und verbindet mehrere Clients mit dem Netzwerk.
ID	Identifikation
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers Internationales Standardisierungsgremium
IPEI	Zwölfstellige Hardware-Adresse eines DECT-Handsets zur eindeutigen Identifizierung.
IP	Internet Protocol Grundlegendes Protokoll des Internet, das paketorientierte Netzwerke mit unterschiedlicher technischer Basis zu einem großen Netzwerk zusammenfügt. Dabei dient dieses Protokoll (auf Schicht 3 des OSI-Schichtenmodells) der Adressierung und Aufteilung der Daten in Pakete.
IP-Adresse	Eine IP-Adresse ist eine 32-Bit-Zahl, meist dargestellt als eine viergliedrige Zahl z. B. 192.177.65.4, die jedem mit dem Internet verbundenen Rechner zugewiesen wird. Um diese Adressen für Nutzer einfacher und übersichtlicher zu gestalten, wurden die Domainnamen eingeführt, die den IP-Adressen über einen DNS-Server eindeutig zuzuordnen sind.
IP-PBX	IP-Private Branch Exchange Eine Telefon-Nebenstellenanlage (PBX), die durch eine Software realisiert wird. Sie nutzt zur Sprachübertragung die Voice-over-IP-Technologie (VoIP).
ISDN	Integrated Services Digital Network Dienstintegrierendes digitales Netzwerk

Begriff	Erläuterung
ITSP	Internet Telephony Service Provider. Ein Internet Telephony Service Provider bietet über ein Gateway eine Schnittstelle zwischen Internettelefonie und dem klassischen Telefonnetz. Über einen ITSP können somit VoIP-Nutzer auch Teilnehmer im klassischen Telefonnetz erreichen und umgekehrt.
IVR	Interactive Voice Response Interaktive Rufbehandlung
LAN	Local Area Network Ein lokales Netzwerk, das aus vielen untereinander verbundenen Computer-Terminals innerhalb eines Firmengeländes besteht und der Datenübertragung dient.
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol Ein Netzwerkprotokoll, das die Abfrage und die Modifikation von Informationen eines Verzeichnisdienstes (eine im Netzwerk verteilte hierarchische Datenbank) erlaubt. Die aktuelle Version ist in RFC 4511 spezifiziert.
LED	Light Emitting Diode Leuchtdiode (Lämpchen) zur Anzeige von Statusinformationen z. B. beim SwyxPhone.
MAC-Adresse	Medium Access Control-Adresse Jede Netzwerkkarte identifiziert sich mit der MAC-Adresse. Diese Adresse ist eine 8-Byte-Adresse, die weltweit eindeutig festgelegt ist.
MAPI	Mail Application Programming Interface Über diese Microsoft-Schnittstelle können Applikationen E-Mails versenden.
Mehrgeräteanschluss	Basisanschluss für den Betrieb von bis zu acht ISDN-Endgeräten (ISDN-Telefone etc.) an einem S0-Bus. Am Mehrgeräteanschluss können ISDN-Telefone, ISDN-Karten oder ISDN-TK-Anlagen betrieben werden. Die Adressierung der Geräte erfolgt über MSNs.

Begriff	Erläuterung
MSN	Multiple Subscriber Number Ein nicht-durchwahlfähiger Anschluss kann mehrere Rufnummern haben (MSNs). Die Zuordnung dieser MSNs zu den Endgeräten findet in den Endgeräten selbst statt.
Namensauflösung	Automatische Zuordnung eines Namens zu einer Rufnummer. <i>Beispiel: Sie bekommen einen Anruf aus dem öffentlichen Telefonnetz und die Rufnummer des Anrufers wird übertragen. SwyxWare sucht dann z. B. in den Microsoft Outlook Kontakten und dem persönlichen Telefonbuch nach einem Kontakt mit dieser Rufnummer. Wenn ein Kontakt gefunden wird, so zeigt SwyxIt! im Display zusätzlich zur Rufnummer des Anrufers auch den Namen an.</i>
NAT	Network Address Translation ist ein Verfahren, um eine IP-Adresse in einem Datenpaket durch eine andere zu ersetzen. Häufig wird dies benutzt, um private IP-Adressen auf öffentliche IP-Adressen abzubilden.
NT-Mode	Network Terminator In ISDN (und anderen Protokollen) wird oft ein unterschiedliches Verhalten angestrebt, in Abhängigkeit von der Funktion. Bei ISDN arbeitet die Vermittlungsstelle im NT-Mode und die Telefone (Terminals) im TE-Mode. Beispiel für das unterschiedliche Verhalten ist die Übermittlung von Gebühreninformationen, die nur von NT zu TE und nicht umgekehrt erfolgt.
NetBIOS-Name	Symbolischer Name (z. B. WS-JONES), der zur Adressierung eines Computers dient, wenn dieser mit dem Microsoft-NetBIOS-Protokoll angesprochen werden soll.
OPUS	Offener Standard RFC 6716 (.opus) Dynamisch einstellbare Bitrate. Bestes Audioqualität/Speicherplatz-Verhältnis.
Overlap Sending	Die eingegebenen Ziffern werden sofort gewählt. Die Zielrufnummer kann nicht mehr bearbeitet werden. Das Gegenteil ist 'Blockwahl'.

Begriff	Erläuterung
P2P	siehe Peer-to-Peer
PABX	Private Automatic Branch Exchange Private Nebenstellenanlage
PBX	Private Branch Exchange Nebenstellenanlage, d. h. Anlage zum Steuern von Telefonanlagen in einem meist kleineren Telefonnetz mit Übergang zum öffentlichen Telefonnetz.
PDA	Personal Digital Assistant. Kleiner tragbarer Computer, der meist mit einem schnell startenden Betriebssystem ausgestattet ist und neben vielen anderen Programmen hauptsächlich für die persönliche Kalender-, Adress- und Aufgabenverwaltung benutzt wird.
PIN	Personal Identification Number Diese Nummer ist mit dem Benutzernamen verknüpft und dient der Benutzer-Authentifizierung.
Peer-to-Peer	Netzwerkprinzip, bei dem der Datenaustausch dezentral direkt zwischen den einzelnen Computern erfolgt. Im VoIP-Bereich bedeutet dies, dass die Verbindung ohne Server oder Provider direkt zwischen den beiden Teilnehmern besteht.
POTS	Plain Old Telephony System Dies ist das klassische analoge Telefon.
Power over LAN	Mit Power over LAN wird eine Eigenschaft von Geräten mit Ethernet-Anschluss bezeichnet, z. B. IP-Telefone. Dabei erfolgt die Stromversorgung über die Ethernet-Anschlussleitung und nicht, wie üblich, über ein Steckernetzteil. In diesem Fall muss der Switch oder Hub, an den dieses Gerät per Ethernet angeschlossen ist, in der Lage sein, diese Stromversorgung über die Ethernet-Leitung sicherzustellen.
PSTN	Public Switched Telephone Network Oberbegriff für analoge Telefonnetze, meist über digitale Vermittlungsstellen (Switches).

Begriff	Erläuterung
QoS	Quality of Service Die Qualität in Kommunikationsnetzen. Je nach Standard bzw. Protokoll werden unterschiedliche Parameter zur Bewertung der Eigenschaften, wie Verlustrate, Verfügbarkeit, Durchsatz und Verzögerung verwendet.
Router	Ein Router verbindet Netzwerke unterschiedlicher Art miteinander. Er kennt die angrenzenden Netzwerke und benachbarte Router und bestimmt den Weg eines Datenpaketes. Diese Verbindung kann sowohl mit einer Software- als auch mit einer Hardware-Lösung realisiert werden.
RSVP	Resource Reservation Protocol Standard der IETF zur Gewährleistung bestimmter Übertragungsqualitäten wie Bandbreite und Priorität über TCP/IP.
Server	Der Server ist der „Zentralrechner“, an dem die Arbeitsplatzrechner (z. B. über Ethernet) angeschlossen sind.
SIP	Session Initiation Protocol Ein Netzprotokoll zum Aufbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei oder mehr Teilnehmern.
Smartphone	Ein Smartphone/Smartfon vereint den Leistungsumfang eines Mobiltelefons mit dem eines PDAs. Bei vollständiger Tastatur oder Touchscreen spricht man von einem PDA-Phone. Wie bei vielen Fotohandys sind in einigen Geräten auch Digitalkameras eingebaut.
SNMP	Simple Network Management Protocol Netzwerkprotokoll, das von der IETF - einer offenen, internationalen Freiwilligenvereinigung von Netzwerktechnikern, Herstellern und Anwendern, die für Vorschläge zur Standardisierung des Internets zuständig ist - entwickelt wurde, um Netzwerkelemente (z. B. Router, Server, Switches, Drucker, Computer usw.) von einer zentralen Station aus überwachen und steuern zu können.

Begriff	Erläuterung
SNTP	Simple Network Time Protocol Standard zur Synchronisierung von Uhren in Computersystemen über paketbasierte Kommunikationsnetze. Obwohl es meistens über UDP abgewickelt wird, kann es durchaus auch über andere Layer-4-Protokolle wie z. B. TCP transportiert werden. Es wurde speziell dafür entwickelt, eine zuverlässige Zeitgabe über Netzwerke mit variabler Paketlaufzeit (Ping) zu ermöglichen.
Sprachkompression	Die Sprachdaten werden komprimiert über das Netzwerk gesendet. Dadurch verringert sich die Menge der zu übertragenen Daten. Dies ist insbesondere für die Home Office-Anbindung und die Kopplung von mehreren Niederlassungen über das Internet wichtig.
STUN	STUN ist ein einfaches Netzwerkprotokoll, um das Vorhandensein und die Art von Firewalls und NAT-Routern zu erkennen und diese zu umgehen.
Subnetz	Ein Netzwerk kann man in verschiedene Subnetze unterteilen, z. B. können mit der IP-Adresse 192.177.65.xxx alle Rechner adressiert werden, welche die Ziffern 192.177.65. gemeinsam haben und sich nur in den letzten drei Ziffern (xxx) unterscheiden. Die Subnetzmaske gibt an, welche Stellen zur Unterscheidung innerhalb des Subnetzes herangezogen werden. In einem Subnetz kommunizieren zwei Teilnehmer direkt miteinander. Erst wenn Teilnehmer außerhalb des Subnetzes kommunizieren, müssen die IP-Pakete den Router passieren.
Switch	Unter einem Switch versteht man einen aktiven Hub, der wie eine Art Vermittlungsstelle funktioniert. Im Unterschied zu einem Hub leitet der Switch die eintreffenden Datenpakete nicht an alle Anschlüsse weiter, sondern nur an den Anschluss, hinter dem sich das Ziel des Paketes befindet.
TA	Terminaladapter
TAPI	Terminal Application Programming Interface Schnittstelle für die Programmierung von Terminal-Anwendungen

Begriff	Erläuterung
TE-Mode	Terminal Endpoint, siehe NT-Mode , Seite 206.
TEI	Terminal Endpoint Identifier Mit Hilfe der TEI werden verschiedene Endgeräte an einem ISDN-Bus auf Schicht 2 adressiert.
TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol Zwei häufig verwendete Protokolle zur Datenübertragung und Internetanbindung, die auf unterschiedlichen Transportmedien eingesetzt werden können.
TLS	Transport Layer Security Internetprotokoll zur verschlüsselten Datenübertragung (Weiterentwicklung von SSL)
TSP	TAPI Service Provider Treiber für TAPI-Geräte
Unified Messaging	Ein im Jahre 1989 entworfenes Nachrichten-Management. Es bezeichnet ein Verfahren, in jeglicher Form eingehende und zu sendende Nachrichten (z. B. Sprachnachricht, E-Mail, Fax, SMS, MMS, etc.) in eine einheitliche Form zu bringen und dem Benutzer über verschiedenste Clients Zugang auf diese zu gewähren (Festnetz- oder Mobiltelefon, E-Mail-Client).
USB	Universal Serial Bus Bussystem zur Verbindung eines Computers mit Zusatzgeräten. Ein USB-Anschluss belegt wenig Platz und kann einfache Geräte wie Mäuse, Telefone oder Tastaturen mit Strom versorgen. Mit USB ausgestattete Geräte können im laufenden Betrieb miteinander verbunden werden (Hot-Plugging), angeschlossene Geräte und deren Eigenschaften können automatisch erkannt werden.
VLAN	Virtual LAN Virtuelles lokales Netzwerk innerhalb eines physikalischen Netzwerks. Eine weit verbreitete technische Realisierung von VLANs ist teilweise im Standard IEEE 802.1Q definiert.
VoIP	Voice over IP Sammelbegriff für alle Techniken zur Sprachübertragung über IP-Netze.

Begriff	Erläuterung
WAP	Wireless Application Protocol Das Wireless Application Protocol bezeichnet eine Sammlung von Technologien und Protokollen, deren Zielsetzung es ist, Internetinhalte für die langsamere Übertragungsrate und die längeren Antwortzeiten im Mobilfunk sowie für die kleinen Displays der Mobiltelefone verfügbar zu machen. WAP steht damit in direktem Wettbewerb zum i-mode-Dienst.
WAV	Dateiformat, in welchem Sprache oder Musik aufgezeichnet wird, z. B. Ansagetexte, Wartemusik oder Sprachnachricht. Pro aufgezeichneter Sekunde wird ein Speicherplatz von ca. 16 KB benötigt.

ANH. H:FUNKTIONSCODES

Dieser Anhang enthält eine Übersicht über die verschiedenen Funktionscodes. Damit können Sie per Tasteneingabe bestimmte Funktionen schneller ausführen.

Innerhalb von SwyxWare können bestimmte Funktionen auch durch die Eingabe eines Funktionscodes gesteuert werden. Die Zeichenfolge wird von SwyxServer interpretiert und als Befehl ausgeführt. Es wird unterschieden zwischen

- **Template Script Code**

Diese Zeichenfolgen werden vom Skript-Template des Benutzers erkannt und interpretiert.

Beachten Sie, dass diese Codes nur innerhalb von SwyxWare verwendet werden können

- **CTI+ Code**

Diese DTMF-Zeichenfolgen werden im Zusammenhang mit CTI+ benutzt (Steuerung von Telefonie-Endgeräten und Steuerung von Telefonen über ihre Rufnummer). Bestimmte SwyxWare Funktionen können über DTMF-Funktionscodes, unabhängig von SwyxIt!, direkt an den verknüpften Endgeräten ausgeführt werden.

- **Rufaufschaltung**

Diese Funktionscodes werden nur im Zusammenhang mit der Aufschaltung auf fremde Gespräche benutzt (Optionspaket SwyxMonitor notwendig). Sie sind nur in Blockwahl möglich, d. h. vor dem Abheben des Hörers (z. B. über eine Kurzwahltaste).



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in SwyxWare, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

- **Feature Codes**

Diese Zeichenfolgen betreffen die Fernabfrage fremder Sprachnachrichten. Sie sind nur in Blockwahl möglich, d. h. vor dem Abheben des Hörers (z. B. über eine Kurzwahltaste).

Folgende Funktionscodes stehen zur Verfügung:

Template Skript Code (nur intern)

Code	Funktion	Beschreibung
##	-	Anfangssequenz, die einen Anruf direkt an den Benutzer selber leitet. Weitere Zeichen werden von seinem Skript (template.vbs) verarbeitet.
##10	Fernabfrage	Die Fernabfrage zum Benutzer wird aktiviert, die PIN wird nicht abgefragt, da der Benutzer selber (von seinem eigenen Endgerät aus) anruft! Untermenüs der Fernabfrage können direkt durch Nachwahl angesprungen werden.
##20nnn#	Sofortige Umleitung zu nnn	• Sofortige Umleitung zu „nnn^a“ einschalten. • Wird statt „nnn“ ein „*“ eingegeben, wird die sofortige Umleitung zur Voice Box aktiviert. • Ohne „nnn“ wird die sofortige Umleitung deaktiviert.
##21nnn#	Umleitung bei Besetzt zu nnn	• Umleitung bei Besetzt zu „nnn*“ einschalten. • Wird statt „nnn“ ein „*“ eingegeben, wird die Umleitung bei Besetzt zur Voice Box aktiviert. • Ohne „nnn“ wird die Umleitung bei Besetzt deaktiviert.
##22nnn#	Verzögerte Umleitung zu nnn	• Verzögerte Umleitung zu „nnn*“ einschalten. • Wird statt „nnn“ ein „*“ eingegeben, wird die verzögerte Umleitung zur Voice Box aktiviert. • Ohne „nnn“ wird die verzögerte Umleitung deaktiviert.
##23	Sofortige Umleitung deaktivieren	Sofortige Umleitung deaktivieren
##24	Umleitung bei Besetzt deaktivieren	Umleitung bei Besetzt deaktivieren
##25	Verzögerte Umleitung deaktivieren	Verzögerte Umleitung deaktivieren
##70*	Alle Endgeräte anrufen	Unabhängig von den Umleitungsregeln klingeln alle angemeldeten Endgeräte des anrufenden Benutzers
##71*	Verbinden zur Voice Box	Unabhängig von allen Umleitungseinstellungen wird der anrufende Benutzer mit seiner eigenen Voice Box verbunden. Er kann sich so selber eine Sprachnachricht hinterlassen.

Code	Funktion	Beschreibung
##8nnn*ppp#	Sofortige Umleitung von nnn	Für den Benutzer mit der Nummer „nnn“ wird die sofortige Umleitung zum anrufenden Anschluss eingeschaltet. Die angegebene Pin „ppp“ wird dabei überprüft.
##9nnn#	Fernabfrage von nnn	Die Fernabfrage des Benutzers mit der Nummer „nnn“ wird angerufen. Die PIN wird im Menü der Fernabfrage abgefragt.

- a. <nnn> steht für Durchwahl oder externe Nummer mit Amtshoierung oder im Format **49231123456
<ppp> steht für die PIN

CTI+

Code	Funktion	Beschreibung
*0	DTMF-Erkennung ausschalten	Die DTMF-Erkennung wird ausgeschaltet. Dies kann notwendig sein, um DTMF-Signale an den Gesprächspartner zu senden. Für # verwenden Sie dabei die Folge ##.
#0	DTMF-Erkennung einschalten	Die DTMF-Erkennung wird eingeschaltet.
##	Einzelnes # senden	Sendet ein # als DTMF-Zeichen zum Gesprächspartner (transparent), wenn die DTMF-Erkennung ausgeschaltet ist.
*3	Einleiten einer Konferenz	Es wird eine Konferenz eröffnet, mit aktiven und gehaltenen Gesprächspartnern.
*7	Halten/Makeln/Aktivieren	Der aktive Anruf wird auf Halten gelegt. Es wird zu einer freien bzw. zu einer anderen gehaltenen Leitung gewechselt. Liegt bereits ein Anruf auf Halten, wird dieser durch die Eingabe von *7 wieder aktiviert.
*8	Beenden	Der gerade aktive Anruf wird beendet.
*9	Verbinden	Der aktive Anruf wird mit dem gehaltenen Anruf verbunden.

Code	Funktion	Beschreibung
*9nnn#	Verbinden ohne Rückfrage	Der aktive Anruf wird ohne Rückfrage mit „nnn“ verbunden. Voraussetzung: Sie haben nur einen Anruf. Kommt die Verbindung mit dem Zielteilnehmer nicht innerhalb von 20 Sekunden zustande, so erscheint der ursprünglich eingegangene Anruf wieder in Ihrem SwyxIt! als ein gehaltener Anruf. Durch Eingabe von *7 kann der gehaltene Anruf erneut aktiviert werden.



Für die Nutzung von DTMF im Zusammenhang mit SwyxCTI+ müssen die SIP-Endgeräte DTMF über SIP-INFO unterstützen.



Für die Nutzung von DTMF im Zusammenhang mit SwyxCTI+ gilt folgender Hinweis: Liegt ein aktiver Anruf auf Halten, und ein zweiter Anruf soll abgebrochen werden, bevor er verbunden ist, so kann hierfür kein DTMF-Code verwendet werden. In diesem Fall legen Sie am gesteuerten Endgerät auf. Für die noch gehaltene Leitung erhalten Sie nun einen Rückruf, und durch die Eingabe von *7 kann erneut ein zweiter Anruf aufgebaut werden.



Auf SwyxDECT 500 Mobilteilen im CTI-Modus ersetzen Funktionstasten am Gerät die Funktionscodes für „Einleiten einer Konferenz“, „Halten/Makeln/Aktivieren“ und „Verbinden“. Die Funktion „Verbinden ohne Rückfrage“ ist nur via Funktionscode verfügbar.

Rufaufschaltung (nur als Blockwahl möglich)

Code	Funktion	Beschreibung
nnn*24*1#	Rufaufschaltung (nur Hören)	Auf ein Gespräch, das der Agent mit der Rufnummer „nnn“ führt, wird aufgeschaltet im Modus 'Nur Hören'.
nnn*24*2#	Rufaufschaltung (Sprechen mit dem Agenten)	Auf ein Gespräch, das der Agent mit der Rufnummer „nnn“ führt, wird aufgeschaltet, der Agent kann den Aufgeschalteten hören.

Code	Funktion	Beschreibung
nnn*24*3#	Rufaufschaltung (Konferenz)	Das Gespräch, das der Agent mit der Rufnummer „nnn“ führt, wird zu einer Konferenz.

Feature Code (nur als Blockwahl möglich)

Code	Funktion	Beschreibung
nnn ^a 71*	Voice Box	Ruft die Voice Box des Benutzers „nnn“ an, ungeachtet der eingestellten Rufumleitungen. Sie können direkt eine Sprachnachricht hinterlassen.
nnn*72*	Direktruf	Ruft den Benutzer „nnn“ als Direktruf (Intercom) an, d. h. ein Endgerät des Angerufenen wird sofort auf Wiedergabe geschaltet.
nnn*ppp*8*	Sofortige Umleitung von nnn	Für den Benutzer mit der Nummer „nnn“ wird die sofortige Umleitung zum anrufenden Anschluss eingeschaltet. Die angegebene Pin „ppp“ wird dabei überprüft.
nnn*9*	Fernabfrage von nnn	Die Fernabfrage des Benutzers mit der Nummer „nnn“ wird angerufen. Die PIN wird im Menü der Fernabfrage abgefragt.

- a. <nnn> steht für Durchwahl oder externe Nummer mit Amtsholung oder im Format **49231123456
<ppp> steht für die PIN