



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Concierge

OpenScape Concierge V5R0

Plus and Professional

Benutzerhandbuch

06/2025

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Über dieses Handbuch .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1</b>	<b>Begriffe und typografische Stile .....</b>	<b>7</b>
1.1.1	Typografische Stile .....	7
1.1.2	Terminologie .....	7
<b>1.2</b>	<b>Liste der Abkürzungen .....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Einführung .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Allgemein .....</b>	<b>9</b>
2.1.1	WICHTIGER HINWEIS zur Verwendung des Telefongeräts: .....	9
2.1.2	Zusätzliche Dokumentation im Zusammenhang mit Concierge .....	9
<b>2.2</b>	<b>Merkmale Concierge Plus und Concierge Professional .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3</b>	<b>Hauptfenster .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4</b>	<b>Starten und schließen von Concierge .....</b>	<b>12</b>
2.4.1	Starten von Concierge .....	12
2.4.2	Starten von Concierge mit der Desktop Client-Anwendung als Softphone (Lizenz erforderlich - für Plus und Professional) .....	14
2.4.3	Ändern Sie das Passwort .....	21
2.4.4	Schließen .....	22
<b>3</b>	<b>Eingehende Anrufe .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1</b>	<b>Annehmen eines Vermittlungsanrufs .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2</b>	<b>Nehmen Sie einen persönlichen Anruf an .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3</b>	<b>Anruferwarteschlange .....</b>	<b>26</b>
3.3.1	Warteschlange - Vermittlungsanrufe .....	28
3.3.1.1	Gruppierung und Sortierung .....	29
3.3.1.2	Gruppierung von Anrufen für verschiedene Warteschlangen .....	29
3.3.1.3	Andere Anklopfanzeigen .....	31
3.3.1.4	Empfangen von Anrufen aus der Warteschlange .....	31
3.3.1.5	Reservieren von Anrufen in der Anruferschlange .....	32
3.3.2	Persönliche Anruferwarteschlange .....	33
3.3.2.1	Empfangen von Anrufen aus der persönlichen Warteschlange .....	33
3.3.2.2	Automatische Verfügbarkeit für den letzten Agenten .....	34
<b>4</b>	<b>Anrufbehandlung .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Informationen zum eingehenden Anruf .....</b>	<b>35</b>
4.1.1	Anruftyp, angerufene Nummer .....	35
4.1.2	Anrufer-Bedienfeld .....	36
4.1.2.1	Anzeigeinformationen (nur OSV) .....	36
4.1.2.2	REST API oder LDAP Realtime .....	37
4.1.3	Gesprächstimer .....	38
4.1.4	Kommentar .....	39
4.1.5	Benutzerdefinierte Datenfelder .....	39

## Inhalt

4.1.6	Änderung der Farbe der Statusleiste der Anrufbehandlung (mit OSCC).....	41
<b>4.2</b>	<b>Ziele .....</b>	<b>42</b>
4.2.1	Ausgehende Anrufe.....	46
4.2.1.1	DTMF.....	48
4.2.2	Anrufe weiterleiten.....	49
4.2.2.1	Übergabe ohne Rückfrage .....	50
4.2.2.2	Neuer Transferprozess.....	50
4.2.2.3	Eine externe Leitung weiterleiten .....	52
4.2.2.4	Übertragung mit Override CFW und DND.....	53
4.2.2.5	Beratende Übertragung.....	53
4.2.2.6	Bearbeiten Direkter Anrufweiterleitung .....	54
4.2.3	Paging und Anrufen beitreten.....	55
4.2.3.1	Standardankündigung .....	57
4.2.3.2	Individuelle Ankündigung aufzeichnen .....	57
4.2.3.3	Lautsprecher-Ankündigung .....	58
4.2.3.4	Pager-Anruf .....	59
4.2.4	Verarbeitung von Warteschlangen-Paging-Szenarien .....	60
4.2.4.1	Beispiel: Paging ohne aktiven Anruf .....	60
4.2.4.2	Beispiel: Ein Anrufer wartet in der Verarbeitungswarteschlange auf die angerufene Person .....	61
4.2.4.3	Verarbeitung der Warteschlangen-Paging-Details.....	63
4.2.5	Kompetenzgruppen .....	63
<b>4.3</b>	<b>Verarbeitungswarteschlange .....</b>	<b>64</b>
4.3.1	Abrufen von Anrufen aus der Verarbeitungswarteschlange .....	66
4.3.2	Bearbeiten eines Anrufs in der Verarbeitungswarteschlange .....	66
4.3.3	Einstellung des Inhalts der Verarbeitungswarteschlangen-Vermittlung-ID.....	68
<b>5</b>	<b>Status der Concierge-Konsole .....</b>	<b>71</b>
<b>6</b>	<b>Tastenfunktionen (ENTER, SPACE, Esc).....</b>	<b>72</b>
<b>6.1</b>	<b>EINGABETASTEN-Funktionen .....</b>	<b>72</b>
<b>6.2</b>	<b>SPACE-Tastenfunktionen.....</b>	<b>73</b>
<b>6.3</b>	<b>ESCAPE (Esc)-Tastenfunktionen .....</b>	<b>73</b>
<b>7</b>	<b>Elektronisches Telefonbuch .....</b>	<b>75</b>
<b>7.1</b>	<b>Funktionen des elektronischen Telefonbuchs.....</b>	<b>75</b>
7.1.1	Maximieren/Minimieren der Kontaktliste .....	76
<b>7.2</b>	<b>ETB-Suchregeln .....</b>	<b>76</b>
7.2.1	Wildcards.....	76
7.2.2	Schnelle Suche .....	76
7.2.3	Phonetische Suche .....	77
7.2.4	Standortfilter .....	78
7.2.5	Suche im Inneren .....	78
7.2.6	Hierarchische Präsentation von Telefonbuchdaten .....	79
7.2.7	Starten der manuellen Suche.....	79

7.2.8	Freie Textsuche .....	80
7.2.9	Direktsuche über Doppelklick auf DB-Wert .....	81
7.2.10	Suchen mit Drag & Drop .....	81
7.2.11	Erweiterte Suche .....	82
7.2.11.1	Gitterwert erhalten .....	82
7.2.11.2	Abteilung, Standort, Schlüsselwort und Kundendatensuche .....	83
7.2.12	Suche mit mehreren Wählplänen .....	86
<b>7.3</b>	<b>Suchergebnis .....</b>	<b>86</b>
7.3.1	Registerkartenansicht .....	87
7.3.1.1	Suchergebnisse sortieren .....	90
7.3.2	Kontaktdetails .....	91
7.3.2.1	Kommentar in Kontaktdaten .....	92
7.3.2.2	Kundendaten .....	92
7.3.2.3	Kontakte .....	93
7.3.2.4	Kalender .....	93
7.3.2.5	Nicht verfügbar (Abwesenheit) .....	94
7.3.2.6	Zusätzliche Informationen .....	95
7.3.2.7	Stichworte .....	96
7.3.3	Kontaktliste .....	96
7.3.4	Kalenderansicht .....	97
<b>7.4</b>	<b>Braille-Support .....</b>	<b>97</b>
<b>8</b>	<b>Extras .....</b>	<b>99</b>
<b>8.1</b>	<b>Internet .....</b>	<b>100</b>
8.1.1	Parametertransfer .....	100
8.1.2	Klicken und wählen .....	101
8.1.3	Einschränkter Internetzugang .....	101
<b>8.2</b>	<b>Anrufhistorie .....</b>	<b>101</b>
8.2.1	Anrufdetails - Anrufverlauf .....	102
8.2.2	Anrufdetails - E-Mail-Verlauf .....	102
8.2.3	Verwendung der Telefonnummern im Anrufverlauf .....	102
8.2.4	Export des Anrufverlaufs .....	103
<b>8.3</b>	<b>Anschlagbrett .....</b>	<b>103</b>
<b>8.4</b>	<b>Angemeldete Vermittlungen .....</b>	<b>104</b>
<b>8.5</b>	<b>Benachrichtigungspad .....</b>	<b>104</b>
8.5.1	Erinnerung .....	105
<b>8.6</b>	<b>Stammdaten .....</b>	<b>106</b>
<b>8.7</b>	<b>Warteschlangen .....</b>	<b>106</b>
8.7.1	Notruftaste (nur ohne OSCC) .....	106
<b>8.8</b>	<b>Benutzeroberfläche zurücksetzen .....</b>	<b>107</b>
<b>8.9</b>	<b>OS4K Dienstklasse (nur für OpenScape4000) .....</b>	<b>108</b>
<b>8.10</b>	<b>Display .....</b>	<b>109</b>
<b>8.11</b>	<b>Nachbearbeitung (nur mit OSCC) .....</b>	<b>111</b>

## Inhalt

8.11.1	Einstellung der Nachbearbeitung .....	111
8.11.2	Beendigung der Nachbearbeitung .....	112
<b>8.12</b>	<b>Nachbearbeitungscodierung.....</b>	<b>112</b>
<b>8.13</b>	<b>E-Mail und SMS .....</b>	<b>113</b>
8.13.1	Nachricht senden (E-Mail und SMS).....	115
<b>8.14</b>	<b>Direktwahl und Schnellwahl.....</b>	<b>115</b>
8.14.1	Direktwahltasten als separates Fenster .....	119
8.14.2	Funktionen der Schaltflächen.....	119
8.14.3	Direktwahl- und Schnellwahltasten Verknüpfung im Hauptfenster .....	120
<b>9</b>	<b>Telefonie-Steuerung.....</b>	<b>121</b>
<b>9.1</b>	<b>Telefoniesteuerung im Zielbedienfeld.....</b>	<b>121</b>
<b>9.2</b>	<b>Anruffunktionen .....</b>	<b>121</b>
9.2.1	Nur für OS4000-Integrationen .....	123
<b>9.3</b>	<b>Routing-Zustand.....</b>	<b>124</b>
<b>9.4</b>	<b>E-Mail und SMS .....</b>	<b>126</b>
<b>9.5</b>	<b>Alarmknopf.....</b>	<b>127</b>
<b>9.6</b>	<b>Erkennung bössartiger Anrufe (MCID) - Nur mit OS4K.....</b>	<b>127</b>
<b>10</b>	<b>Statusleiste .....</b>	<b>128</b>
10.1.1	Konnektivitätsserver-Status.....	128
10.1.1.1	Fehler .....	129
10.1.1.2	Über Dialog.....	129
10.1.1.3	Notiz .....	130
10.1.1.4	Informationen aus dem Benachrichtigungspad.....	130
<b>11</b>	<b>Klang.....</b>	<b>131</b>
<b>12</b>	<b>OpenScape Concierge-Hotkeys.....</b>	<b>133</b>
<b>13</b>	<b>Benutzerdaten und Grundeinstellungen.....</b>	<b>137</b>

# 1 Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch bietet eine Übersicht der Verwendung der OpenScape Concierge-Software. Es beschreibt alle Softwarefunktionen und die erforderlichen Einstellungen sowie Informationen zur möglichen Konfiguration.

Dieses Handbuch wurde für Benutzer und technische Spezialisten (z. B. das Personal, das für die Integration, Installation und Verwaltung der Software verantwortlich ist) geschrieben.

## 1.1 Begriffe und typografische Stile

Dieser Abschnitt des Handbuchs beschreibt die in diesem Handbuch verwendeten Begriffe und typografischen Stile.

### 1.1.1 Typografische Stile

**Tabelle:** Typografische Stile

Konvention	Bedeutung
<b>Fett</b>	Bildschirmschaltflächen und -symbole, Kontrollkästchen, Optionsknappen, Menüelemente
<b><i>Fette Kursive</i></b>	Datenbanknamen, Variablen, Felder, Dateinamen
GROßBUCHSTABEN	Tasten (SHIFT, CTRL, ALT)
<i>Kursiv</i>	Befehle, Beispiele, Verzeichnisnamen
Kurier	Ausgabetexte und Fehlermeldungen, Parameter, Quelltext

### 1.1.2 Terminologie

Die folgenden Begriffe beschreiben Aktivitäten, die mit der Tastatur oder Maus ausgeführt werden, sowie den Zustand der Befehlstasten auf dem Bildschirm.

**Tabelle:** Terminologie

Begriff	Bedeutung
Drücken	Drücken Sie eine Tastaturtaste.
Eingabe	Geben Sie Buchstaben, Ziffern, Datenbanknamen, Variablen ein.
Eingabetaste	Drücken Sie die Bestätigungstaste (EINGABE- oder Return-Taste).
Doppelklicken	Drücken Sie die linke Maustaste zweimal in schneller Folge.
Rechtsklick/rechte Maustaste	Drücken Sie einmal die rechte Maustaste.
Auswählen oder hervorheben	Klicken Sie einmal mit der linken Maustaste auf ein Element.
Ziehen	Wählen Sie ein Objekt aus und halten Sie dann die linke Maustaste gedrückt, während Sie das Objekt in eine neue Position verschieben.

Begriff	Bedeutung
Ablegen	Lassen Sie die linke Maustaste los, um das gezogen Objekt loszulassen. Dieser Schritt folgt immer einem "Ziehen".
Aktiv/aktiviert	Aktive Befehle werden auf dem Bildschirm in schwarzem Text angezeigt, was bedeutet, dass sie nun dem Benutzer verfügbar sind. Aktive Symbole werden in ihren normalen Farben angezeigt, wenn sie verfügbar sind.
Deaktiviert/deaktiviert	Deaktivierte Befehlsschaltfläche und Symbole werden grau angezeigt, was bedeutet, dass sie dem Benutzer nicht verfügbar sind.
Schaltfläche/Symbol	Schaltfläche zum Auslösen von Funktionen.

## 1.2 Liste der Abkürzungen

**Tabelle:** Liste der Abkürzungen

Abkürzung	Beschreibung	Bedeutung
ACD	Automatische Anrufverteilung	Automatische Anrufverteilung (Call Center-Telefonsystem)
CTI	Computer Telephony Integration	Integration von Telefonsystem und Unterstützungssoftware
COS	Berechtigung	Eine Reihe von Funktionen, die Ihrem Telefon zugewiesen sind
CFW	Anrufumleitung	Eine Nebenstelle, die auf eine andere Nummer umgeleitet wird
DB	Datenbank	
DDI	Gewählte Ziffern nach innen	Nebenstelle
DND	Nicht stören	
ETB	Elektronisches Telefonbuch	Telefonbuch
MCID	Identifizierung bössartiger Anrufe	Identifizierung eines bössartigen Anrufs zur weiteren Untersuchung
OSC	OpenScape Concierge	Vermittlungskonsolen-Anwendung
OSCC	OpenScape Contact Center	
ODCPE	OpenScape Desktop Client Personal Edition	OpenScape SoftPhone
UC	Einheitliche Kommunikation	



## 2 Einführung

### 2.1 Allgemein

OpenScape Concierge ist eine komfortable, benutzerfreundliche Begleitkonsole-Anwendung.

Es gibt zwei Varianten von OpenScape Concierge:

- OpenScape Concierge **Professional**
- OpenScape Concierge **Plus**

OpenScape Concierge **Professional** bietet das gesamte Spektrum an verfügbaren Funktionen. OpenScape Concierge **Plus** ist eine Variante, die auf wesentliche Merkmale reduziert ist.

Dieses Dokument beschreibt Funktionen für OpenScape Concierge Professional und OpenScape Concierge Plus. Mit und ohne das OpenScape Contact Center sowie mit OpenScape Voice und OpenScape 4000.

---

#### **HINWEIS:**

Wenige Figuren zeigen möglicherweise Funktionen an, die nur mit der Concierge Professional-Version verfügbar sind.

---

#### **2.1.1 WICHTIGER HINWEIS zur Verwendung des Telefongeräts:**

Es wird empfohlen, ein Headset für das Telefongerät des Betreibers zu verwenden, um das beste Benutzererlebnis zu erhalten.

Die Vermittlung **darf** den Concierge-Arbeitsplatz nicht mit dem Telefongerät bedienen. **Es ist nicht erlaubt**, Anrufe weiterzuleiten, Anrufe zu konsultieren und Anrufe zu halten usw. mit dem Telefon.

#### **2.1.2 Zusätzliche Dokumentation im Zusammenhang mit Concierge**

- OpenScape Concierge Professional, Administratordokumentation
- OpenScape Concierge Configuration, Administratordokumentation

## 2.2 Merkmale Concierge Plus und Concierge Professional

<b>Plus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Werke ohne OSCC</li> <li>▪ CTI Funktionen direkt inbegriffen</li> <li>▪ Bis zu 6 Anruferwarteschlangen</li> <li>▪ Verarbeitungswarteschlange, persönliche Warteschlange</li> <li>▪ Bis zu 4 Benutzer</li> <li>▪ Gruppierung wartender Anrufe</li> <li>▪ Anrufpush für eingehende Anrufe oder Auswahlliste für wartende Anrufe</li> <li>▪ Ankündigungen und Musik im Wartezeit für eingehende Anrufe</li> <li>▪ PABX unabhängiger Übertragungsdienst</li> <li>▪ Parken und Anhängen an besetzte Nummern</li> <li>▪ Übertragung von Anrufen durch Beratung oder direkte Übertragung</li> <li>▪ Sprechen Sie mit einem wartenden Anrufer in der Verarbeitungswarteschlange</li> <li>▪ Automatischer Rückruf aus der Verarbeitungswarteschlange</li> <li>▪ DDI-bezogene Nachtvarianten (Übertragung, Ankündigungen, besetzter Ton)</li> <li>▪ DDI-bezogene Grüße</li> <li>▪ Übertragung an eine freie externe Leitung</li> <li>▪ Persönliche Begrüßungsnachrichten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effiziente Suchoptionen im elektronischen Telefonbuch</li> <li>▪ Drag &amp; Drop für Suchbegriffe, Ziele und Kommentare</li> <li>▪ Direktwahl über 252 Repertoire-Tasten</li> <li>▪ Schnellwahl durch 20 immer sichtbare Tasten</li> <li>▪ Statusinformationen des Telefons und des UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus</li> <li>▪ Synchronisierung von Kontakten aus LDAP, csv-Datei, OLE DB, Zugriff auf PABX DB (nur Unify)</li> <li>▪ Berichterstattung</li> <li>▪ Individuelle Anzeigeeinstellungen pro Benutzer</li> <li>▪ Zuweisung von Kosteninitiatoren für Verbindungsprozesse</li> <li>▪ Anschlagbrett</li> <li>▪ Anruflhistorie</li> <li>▪ Hervorheben des situationsbasierten Verhaltens für die EINGABETASTE</li> <li>▪ Hotkey support</li> <li>▪ Persönlicher Notizblock</li> <li>▪ Unterstützung für Sehbehinderte</li> </ul>
<b>Professional</b> Zusätzlich zu den Concierge Plus-Merkmalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funktioniert mit oder ohne OSCC</li> <li>▪ ACD und CTI Funktionen direkt inbegriffen</li> <li>▪ Bis zu 15 Mandanten</li> <li>▪ Bis zu 1000 Warteschlangen</li> <li>▪ Bis zu 30 Benutzer (OS4000 ohne OSCC)</li> <li>▪ Bis zu 40 Benutzer (OS4000 ohne OSCC)</li> <li>▪ Bis zu 100 Benutzer (OSV)</li> <li>▪ Pager-Anrufe</li> <li>▪ Echtzeit-Statusinformationen</li> <li>▪ Anrufcodierung und Unterstützung der OSCC-Nachbearbeitung</li> <li>▪ Unterstützung von OSCC-Grundcodes</li> <li>▪ Übertragung zu OSCC-Gruppen</li> <li>▪ Exchange-Integration (bis zu 5)</li> <li>▪ E-Mail und SMS-Nachrichten</li> <li>▪ E-Mail-Verlauf</li> <li>▪ Alarmknopf</li> <li>▪ Meldung von verwendeten Suchbegriffen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internetbrowser mit Parametertransfer</li> <li>▪ Externe DB-Unterstützung</li> <li>▪ Standby-Unterstützung</li> <li>▪ Statusinformationen von Telefon, UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus und Kalender</li> <li>▪ Gruppen und Supergruppen für selektive Sichtbarkeit von Dienstnummern</li> <li>▪ Standortfilter in der Telefonbuchsuche</li> <li>▪ Abteilungen zur Vorauswahl von Telefonbuchdaten</li> <li>▪ Bis zu 25 zusätzliche kundenspezifische Datenfelder</li> <li>▪ Erweiterte Suche und Suche innerhalb von Datenfeldern</li> <li>▪ Phonetische Suche</li> <li>▪ Hierarchische Anzeige der Kontaktdaten</li> <li>▪ Bilder für Kontaktdaten</li> <li>▪ Verstellbarer Abwesenheitsstatus für Kontakte</li> <li>▪ Anschlagbrett vom Benutzer bearbeitbar</li> </ul>

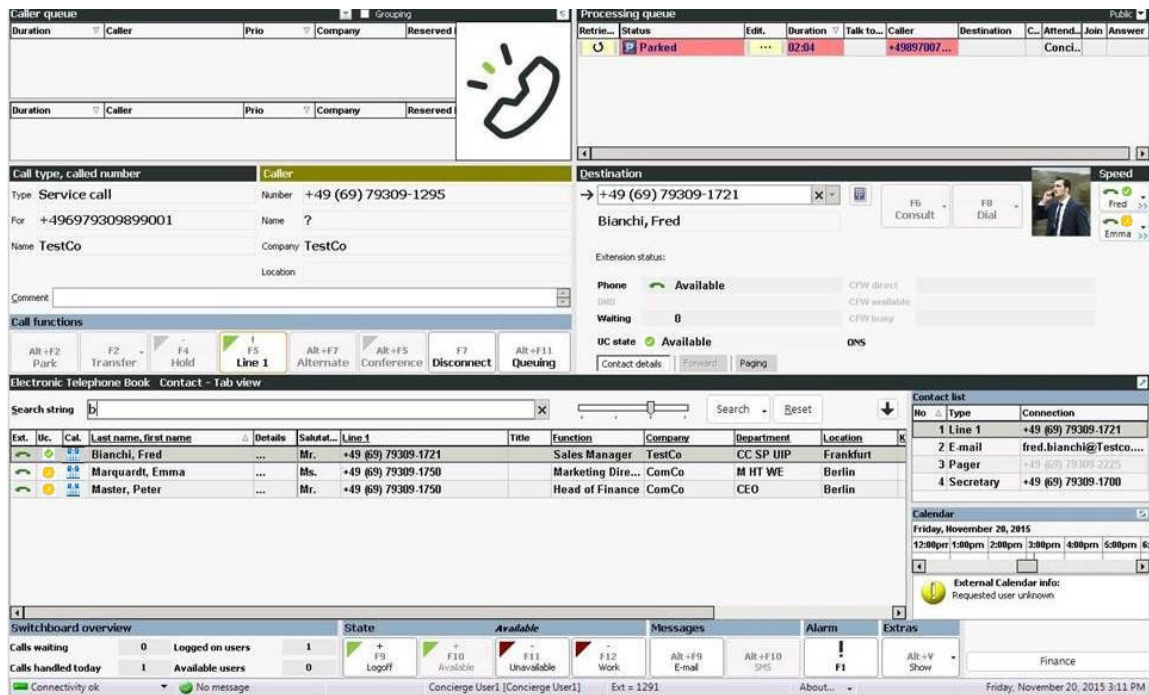
## 2.3 Hauptfenster

### Bedienelemente

Das Hauptfenster ist das zentrale Bedienelement der OpenScape Concierge-Anwendung. Die Benutzeroberfläche ist in folgenden Hauptabschnitten strukturiert:

Anruferwarteschlange mit persönlicher Anruferwarteschlange

- Verarbeitungswarteschlange
- Anruftyp, angerufene Nummer
- Anrufer
- Daten
- Kommentar
- Ziel
  - Kontaktdetails
  - Weiterleiten
  - Kompetenzgruppen
  - Paging
- Schnellwahltasten
- Anruffunktionen
- Elektronisches Telefonbuch
  - Suche- und Ergebniseraster
  - Kontaktliste
  - Kalender
  - Extras
- Übersicht der Telefonzentrale
- Zustandssteuerungstasten
- Nachrichtentasten
- Alarmknopf
- Identifizierung bössartiger Anrufe (nur mit OS4K)
- Statusleiste



## 2.4 Starten und schließen von Concierge

### 2.4.1 Starten von Concierge

Nach der Installation von OpenScape Concierge kann eine Verknüpfung zum Programm im Windows-Desktop-Bereich verwendet werden, um das Programm direkt zu starten.

#### Verfahren

1. Doppelklicken Sie auf das Symbol.



Oder:

Wählen Sie unter Windows Startmenü: **Concierge** (angezeigt mit dem oben gezeigten Symbol).

Die OpenScape Concierge Client-Anwendung wird gestartet und das Anmeldefenster wird geöffnet:

2. Wählen Sie die Sprache aus und geben Sie den Mandantennamen ein, wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden.

---

**HINWEIS:**

Der Mandantennamen ist identisch mit dem in **Concierge DataCenter** konfigurierten Mandantennamen. Die auswählbaren Benutzernamen im Drop-Down-Menü entsprechen den konfigurierten Benutzern im ausgewählten Mandanten.

---

3. Wählen Sie den Benutzer aus.
4. Geben Sie das Passwort und die Nebenstelle im kurzen Format ein, Sie brauchen **keine** volle E164-Nummer.
5. Klicken Sie auf **Login**.  
Die Benutzeroberfläche öffnet sich. Standardmäßig ist die Vermittlung automatisch angemeldet (Agentenzustand), um Anrufe zu empfangen.

---

**HINWEIS:**

Die Werte für Mandanten, Vermittlung, Passwort und Nebenstelle sind beim nächsten Öffnen der Anwendung vorgegeben und können bestätigt werden oder beispielsweise von einem anderen Benutzer geändert werden.

---

Standardmäßig werden die Anmeldewerte (Sprache, Mandant, Benutzer, Passwort und Nebenstelle) in `OSConcierge_LoginData.ini`, die unter `<drive>:\Users\<user name>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge` gefunden werden kann, gespeichert.

---

**HINWEIS für Administratoren:**

In Fällen, in denen kein Login-Dialog gewünscht ist, gehen Sie wie folgt vor:

Fügen Sie den Parameter hinzu: `NoAgentLoginForm=1`  
in **`OSConcierge_LoginData.ini`** unter **[Main]** und nach den verschlüsselten Anmeldedaten.

Um die Vermittlung nach der Anmeldung automatisch in den Zustand "Verfügbar" zu wechseln, kann im Concierge Data Center konfiguriert werden.

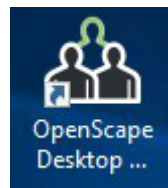
---

## 2.4.2 Starten von Concierge mit der Desktop Client-Anwendung als Softphone (Lizenz erforderlich - für Plus und Professional)

Wenn eine verfügbare "SIP-Client"-Lizenz vorhanden ist, ist es möglich, den OpenScape Desktop Client Personal Edition als Softphone zu verwenden.

Nach der OpenScape Concierge Client V5-Installation wird eine Verknüpfung zum OpenScape Desktop Client Personal Edition (ODCPE) auf dem Windows Desktop-Bereich erstellt.

**HINWEIS:** Wenn Sie das Softphone automatisch konfigurieren möchten, müssen Sie nicht auf dieses Symbol klicken.



Nach der Concierge Client-Installation ist es nicht erforderlich, die ODCPE-Parameter zu konfigurieren. Es wird beim ersten OpenScape Concierge Client-Start automatisch konfiguriert, wenn das ODCPE nie gestartet wurde.

Während des ersten OpenScape Concierge Client-Starts werden die folgenden Parameter aus dem OpenScape Concierge System Manager verwendet, um den ODCPE automatisch zu konfigurieren.

Concierge Provider Service

Concierge Provider Service

---

**HINWEIS:** Wenn der ODCPE vor dem ersten OpenScape Concierge Client-Start gestartet wurde und die Konfiguration zurückgesetzt werden muss, können Sie einfach den folgenden Ordner von der Maschine entfernen, auf der der Client installiert wurde, und den OpenScape Concierge Client erneut ausführen:

%apptata%\Siemens\OpenScape

---

---

**HINWEIS:** Bitte beachten Sie, wenn sich die SIP Concierge-Konfiguration ändert, wird sie nicht an die Kunden verbreitet. Daher kann die vorherige HINWEIS-Verfahren erforderlich sein, um es automatisch zu aktualisieren.

---

---

**HINWEIS:** Wenn eine andere Konfiguration erforderlich ist, können Sie die ODCPE jederzeit manuell mit den in der Folge beschriebenen Schritten konfigurieren.

---

---

**HINWEIS:** Manchmal muss die Voraussetzung im OpenScape Personal Edition V7, Installationsanleitung erfüllt werden. Details finden Sie in den ODCPE-Leitfäden.

Voraussetzungen:

- Wenn Sie Antivirensoftware oder eine Firewall wie die Windows-Firewall verwenden, müssen Sie Unify konfigurieren. OpenScape.exe als vertrauenswürdige Ausnahme in dieser Software zur optimalen Nutzung des Clients als SIP-Softphone.

Bitte erhalten Sie ausführliche Informationen darüber, wie Sie bestimmte Prozesse als vertrauenswürdige Ausnahmen aus den jeweiligen Produktinformationen konfigurieren.

---

Danach kann der Benutzer den Concierge Client mit dem Symbol öffnen, das im Fensterbereich Desktop erstellt wurde, wie unten angezeigt:

#### Verfahren

1. Doppelklicken Sie auf das Symbol.



Oder:

Wählen Sie unter Windows Startmenü: Concierge (angezeigt mit dem oben gezeigten Symbol).

Die OpenScape Concierge-Anwendung wird gestartet und das Anmeldefenster wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Sprache aus und geben Sie den Mandantennamen ein, wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden.

---

**HINWEIS:** Der Mandantennamen ist identisch mit dem in Concierge DataCenter konfigurierten Mandantennamen. Die auswählbaren Benutzernamen im Drop-Down-Menü entsprechen den konfigurierten Benutzern im ausgewählten Mandanten.

---

3. Wählen Sie den Benutzer aus.
4. Geben Sie das Passwort und die Nebenstelle im kurzen Format ein, Sie brauchen keine volle E164-Nummer.
5. Wenn Sie ein Softphone als Nebenstelle verwenden möchten, müssen Sie die Option "SoftPhone" auswählen.
6. Beachten Sie, dass neue Felder erscheinen. Diese Felder sind das Minimum, das erforderlich ist, um die SoftPhone-Anwendung automatisch zu konfigurieren.

Mitel  
Concierge

V5.0.8.0

Language: English

Tenant: default

User: User, UserTest [User]

Password: \*\*\*\*

Extension: 554140807628 ☐ SoftPhone

Please log on... [Change password](#) [Login](#) [Cancel](#)



Mitel  
Concierge

V5.0.8.0

Please log on...

Language: English

Tenant: default

User: User, UserTest [User]

Password: \*\*\*\*

Extension: 554140807628 ☒ SoftPhone

[Change password](#) [Login](#) [Cancel](#)

☒ SoftPhone Authentication [Settings](#)

Login: Extension\_1344

Password: \*\*\*\*\*

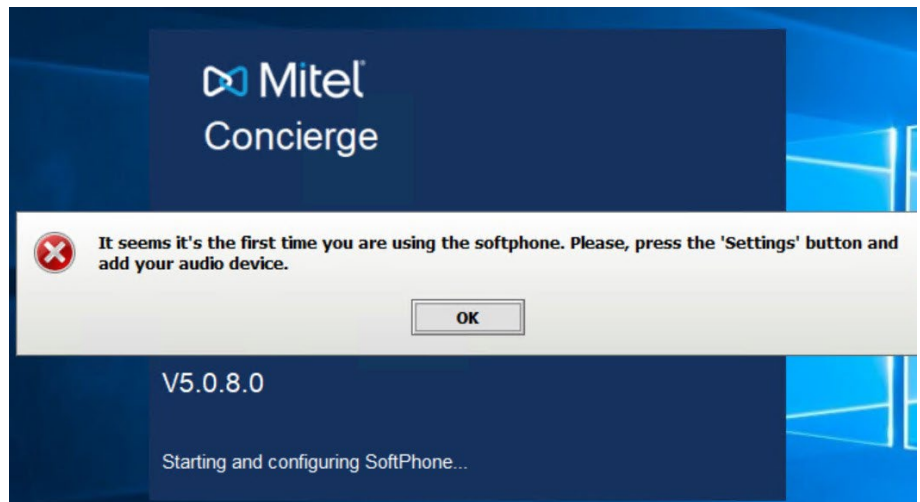
7. Wenn das SoftPhone eine Authentifizierung erfordert (Digest-Authentifizierung), wählen Sie die Authentifizierungsoption und geben Sie die Anmeldeinformationen (Nummer und Passwort) ein. Ansonsten wählen Sie die Option nicht aus und lassen Sie die Felder leer.
8. Klicken Sie auf die Login-Schaltfläche, um mit der Anmeldung fortzufahren und den OpenScape Desktop Client Personal Edition automatisch zu öffnen. Es wird automatisch konfiguriert.

---

**HINWEIS:** die SoftPhone-Login-ID könnte sich von der Erweiterungsnummer unterscheiden.

---

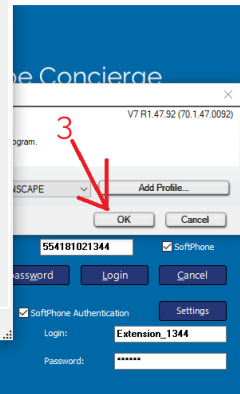
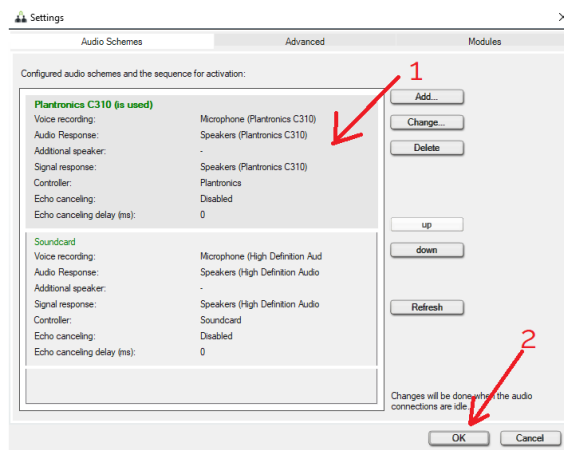
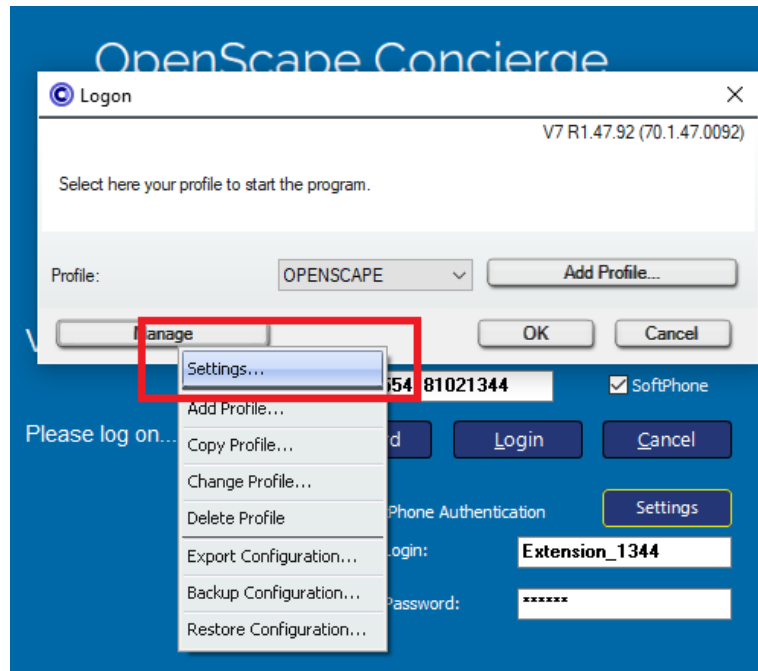
**HINWEIS:** Wenn das ODCPE zum ersten Mal geöffnet wurde, kann es erforderlich sein, sein jeweiliges Audioschema zu konfigurieren. Die folgende Meldung wird dem Benutzer angezeigt:



Daher muss der Benutzer auf die Schaltfläche "OK" klicken und die Schaltfläche "Einstellungen" unten drücken, um die ODCPE-Konfiguration zu öffnen:



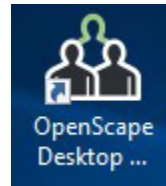
Nachdem sich das ODCPE-Anmeldefenster geöffnet hat, klicken Sie auf die Schaltfläche "Verwalten" und wählen Sie die Option "Einstellungen" wie unten angezeigt:



Wählen Sie das entsprechende Audioprofil aus oder erstellen Sie ein neues.  
Drücken Sie danach die Schaltfläche "OK" im ODCPE-Fenster  
"Einstellungen" und drücken Sie die Schaltfläche "OK" im ODCPE-Fenster  
„Anmelden“. In der Sequenz kann der Benutzer erneut auf die Login-  
Schaltfläche des OpenScope Desktop Clients klicken.

---

**HINWEIS:** Es ist möglich, die ODCPE-Konfiguration mit dem jeweiligen Symbol im Windows Desktop-Bereich wie unten zu öffnen:



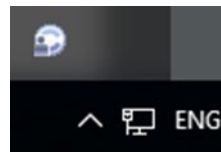
---

**HINWEIS:** Um die ODCPE-Einstellungsschnittstelle zu öffnen, doppelklicken Sie auf das obige Symbol, während Sie die Shift-Taste halten.

Oder:

Wählen Sie im Startmenü von Windows "Unify" und wählen Sie dann die Option OpenScape Desktop Client-Einstellungen aus.

Wenn das ODCPE entsprechend der SIP-Kundenumgebung korrekt konfiguriert wurde, sollte im Windows-Systemfach das folgende Symbol angezeigt werden, das angibt, dass das ODCPE ausgeführt und erfolgreich verbunden ist.



---

**HINWEIS für die Administratoren:** Wenn aus irgendeinem Grund ein Fehler aufgetreten ist, zeigt das ODCPE-Symbol im System Tray ein rotes "X" wie unten gezeigt:



---

**HINWEIS:** Um zu überprüfen, was passiert, kann es notwendig sein, die Desktop Client-Traces zu aktivieren. Traces befinden sich normalerweise im Ordner  
<drive>:\Users\<username>\AppData\AppData\Local\Temp\2\unify\odcTrac  
es, sind jedoch standardmäßig deaktiviert. Weitere Informationen zur Aktivierung der Traces finden Sie im Handbuch **Trace-Informationen für OpenScapeDesktopClient**.

---

9. Bald danach wird die Concierge-Benutzeroberfläche geöffnet. Standardmäßig ist die Vermittlung automatisch angemeldet (Agentenzustand), um Anrufe zu empfangen.

---

**HINWEIS:** die Werte für Mandant, Vermittlung, Passwort und Nebenstelle sind beim nächsten Öffnen der Anwendung voreingestellt und können bestätigt oder bei Bedarf z. B. von einem anderen Benutzer geändert werden.

Standardmäßig werden die Anmeldewerte (Sprache, Mandant, Benutzer, Passwort und Nebenstelle) in OSConcierge\_LoginData.ini, die unter <drive>:\Users\<username>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge gefunden werden kann, gespeichert.

**HINWEIS für Administratoren:** In Fällen, in denen kein Login-Dialog gewünscht ist, gehen Sie wie folgt vor: Fügen Sie den Parameter hinzu: NoAgentLoginForm=1 in OSConcierge\_LoginData.ini unter [Main] und nach den verschlüsselten Anmeldedaten. Um die Vermittlung nach der Anmeldung automatisch in den Zustand "Verfügbar" zu wechseln, kann im Concierge Data Center konfiguriert werden.

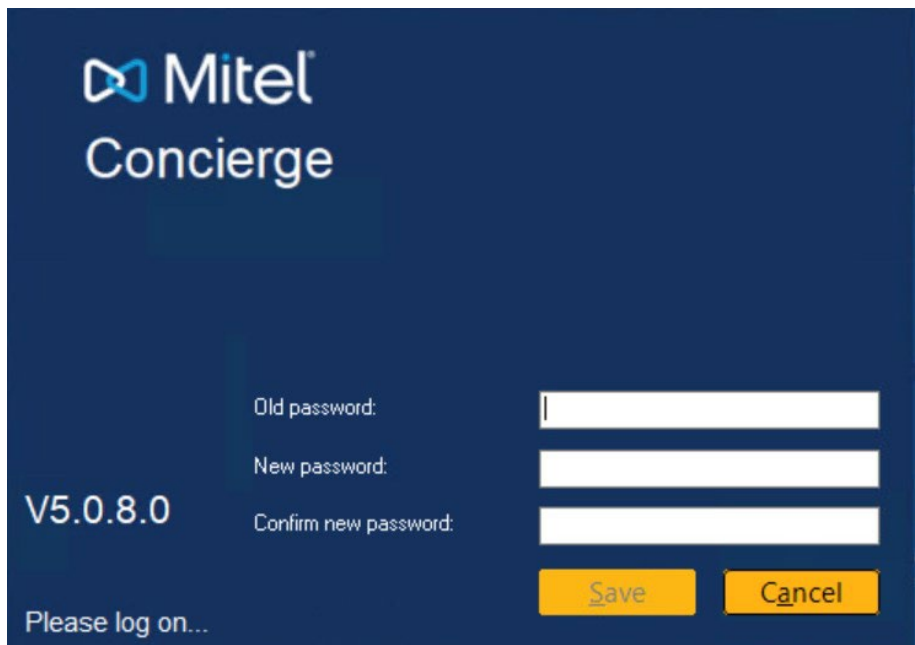
---

### 2.4.3 Ändern Sie das Passwort

Wenn Sie Ihr Passwort ändern möchten, drücken Sie bitte die Schaltfläche **Passwort ändern** im Anmeldebildschirm.

Jetzt können Sie ein neues Passwort eingeben, indem Sie Folgendes eingeben

- Das alte Passwort
- Ein neues Passwort
- Bestätigung des neuen Passworts



Klicken Sie nach Eingabe der neuen Anmeldeinformationen auf die Schaltfläche **Speichern**. Wenn Sie Ihr Passwort nicht ändern möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Wenn Sie Ihr altes Passwort falsch eingegeben haben, erscheint dann diese Meldung:




Wenn Ihr bestätigtes Passwort nicht mit Ihrem neuen Passwort übereinstimmt, erhalten Sie diese Meldung:



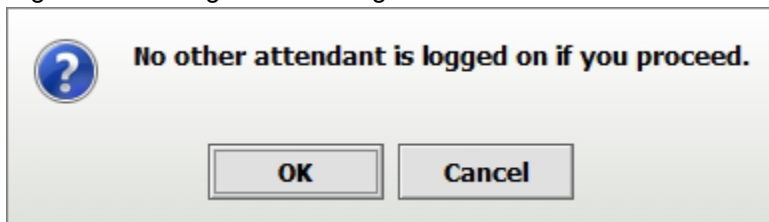
In beiden Fällen geben Sie bitte das Passwort erneut ein.

## 2.4.4 Schließen


### Verfahren

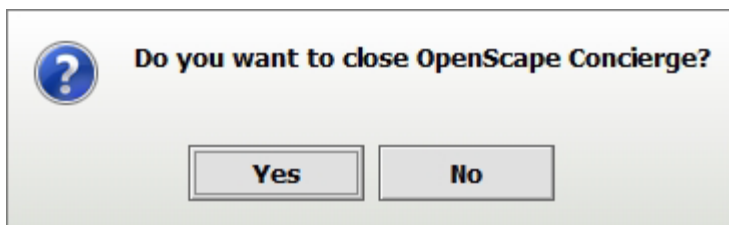
	<p>Bevor die Anwendung gestoppt wird, muss sich der Benutzer mit der Schaltfläche <b>Logoff</b> von OpenScape Concierge abmelden.</p> <p><b>Logoff</b> führt auch eine Abmeldung aus dem OpenScape Contact Center durch)</p>
---	--

Wenn dies die letzte angemeldete Vermittlung ist, wird dies durch die folgende Beratung benachrichtigt.

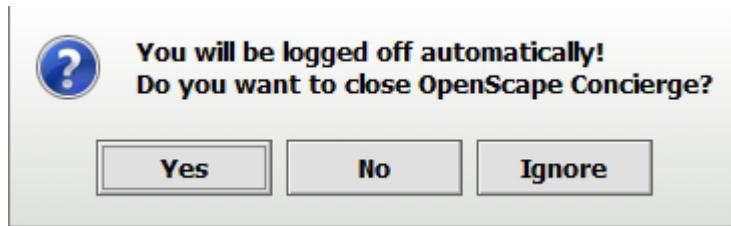


Durch Drücken der Schaltfläche **OK** wird der Benutzer von OpenScape Concierge abgemeldet.

Das Programm wird beendet, indem Sie die Schaltfläche **Schließen**  in der Titelleiste der Anwendung (oben rechts) drücken. Bestätigen Sie die Auswahl, indem Sie **Ja** drücken!



Wenn sich der Benutzer nicht abmeldet, bevor er die Anwendung beendet, indem er die Schaltfläche **Schließen** in der Titelleiste der Anwendung drückt, wird Folgendes aufgefordert:



Der Benutzer wird von OpenScape Concierge abgemeldet, indem er die Schaltfläche **Ja** drückt, um zu bestätigen. Wenn der Benutzer der zuletzt angemeldete Agent ist, muss dies erneut bestätigt werden, damit die Anwendung geschlossen wird.

Mit **Ignorieren** kann die Anwendung geschlossen werden, ohne sich von der OSCC abzumelden.


---

**HINWEIS:**

**OSV-Installationen:** Beim Schließen der Anwendung mit **Ignorieren** bleibt der Agent sowohl in OSCC als auch im Fallback-Sammelanschluss angemeldet.

**OS4K** Installationen ohne OSCC haben keine Ignorieren-Schaltfläche

---

Wenn Sie die Concierge-Anwendung während eines aktiven Anrufs durch Klicken auf  in der Titelleiste schließen möchten, weist eine Information auf die Tatsache auf, dass dies die aktive Verbindung trennt:

Sie können entweder den Prozess abbrechen oder mit **OK** bestätigen.

### 3 Eingehende Anrufe

In einer Vermittlungsumgebung haben alle eingehenden Anrufe mehrere Arten von Anfragen. Der erste Unterschied besteht zwischen Vermittlungs- und persönlichen Anrufen.

- **Vermittlungsanrufe** sind die Anrufe, die über Servicenummern oder interne Telefonzentralnummern eingehen, sind in den meisten Fällen dazu gedacht, an einen Kontakt übertragen zu werden oder Informationen zu erhalten.
- **Persönliche Anrufe** sind Anrufe, die direkt die Telefonnummer der Vermittlung (Nebenstelle) wählen.

#### 3.1 Annehmen eines Vermittlungsanrufs

Standardmäßig nur angemeldete und **Verfügbare** Teilnehmer erhalten Anrufe automatisch. In allen anderen Benutzerzuständen wird der Anruf in die Anruferschlange platziert, siehe Abschnitt 3.3 Anruferwarteschlange.

1. Wenn ein eingehender Vermittlungsanruf beim Concierge eingeht und die Vermittlung verfügbar ist, wird dies durch angezeigt:
  - ein blinkender Hörer und
  - daneben befindet sich ein Begrüßungsdisplay, das bei der Begrüßung des Anrufers behilflich ist, da es normalerweise die Wörter anzeigt, mit denen Sie den Anrufer begrüßen.*Zum Beispiel:*

The screenshot shows a software interface for a call center. At the top, a window titled 'Caller queue' has a 'Grouping' checkbox checked. Below the title bar, the text 'Switchboard AAA' is displayed in a yellow box. Underneath, a light blue box contains the text 'Welcome to TestCo, my name is ...'. To the right of this text is a large icon of a hand holding a telephone receiver. Below these elements is a table with two main sections: 'Call type, called number' and 'Caller'. The 'Call type, called number' section includes fields for 'Type' (Service call), 'For' (+49 (89) 789-368), and 'Name' (Switchboard AAA). The 'Caller' section includes fields for 'Number' (+49 (69) 79309-1750), 'Name' (Mrs. Wang, Susi (+)), 'Company' (TestCO), and 'Location' (Frankfurt). There is also a 'Comment' field with a dropdown arrow. At the bottom, a 'Call functions' bar contains several buttons: 'Alt+F2 Park', 'F2 Transfer', 'F4 Hold', 'F5 Line 1' (highlighted with a green border), 'Alt+F7 Alternate', 'Alt+F5 Conference', 'F7 Disconnect', and 'Alt+F11 Queuing'.

Call type, called number		Caller	
Type	Service call	Number	+49 (69) 79309-1750
For	+49 (89) 789-368	Name	Mrs. Wang, Susi (+)
Name	Switchboard AAA	Company	TestCO
		Location	Frankfurt
Comment			

**Call functions**

Alt+F2 Park   F2 Transfer   F4 Hold   **F5 Line 1**   Alt+F7 Alternate   Alt+F5 Conference   F7 Disconnect   Alt+F11 Queuing

Die Überschrift (in diesem Beispiel "Telefonzentrale AAA") entspricht dem Namen der angerufenen Dienstnummer.



### HINWEIS für Administratoren:

Im Concierge Data Center können Sie:

- Definieren Sie die Texte und ordnen Sie den Text Dienstnummern unter Basisdaten/Begrüßungsnachrichten zu
- Aktivieren und deaktivieren Sie das Fenster, konfigurieren Sie die Schriftgröße und die Position des Fensters unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Grundkonfiguration/Grußfenster anzeigen

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

2. In den Bereichen **Anruftyp**, **angerufene Nummer** und **Anrufer** erhalten Sie Informationen zu diesem eingehenden Anruf. Siehe Abschnitt 4.1.1 Anruftyp, angerufene Nummer für detaillierte Beschreibung.
3. Optional konfigurierte benutzerdefinierte Datenfelder geben zusätzliche Informationen über den Anrufer (aus dem Telefonbuch oder basierend auf Anruf angehängten Daten aus dem OpenScape Contact Center).
4. Um den Anruf anzunehmen, können Sie entweder die EINGABETASTE Ihrer Tastatur verwenden oder auf die blinkende Schaltfläche **Leitung 1** klicken:



5. Jetzt sind Sie mit dem Anrufer verbunden.
6. Zur weiteren Anrufbehandlung weiter mit Abschnitt 4 Anrufbehandlung

## 3.2 Nehmen Sie einen persönlichen Anruf an

Die Annahme eines persönlichen Anrufs ähnelt der Annahme eines Schaltbordanrufs. Die einzigen Unterschiede sind:

- Kein Willkommensfenster
- Der Anruftyp zeigt einen persönlichen Anruf an (Direkt), zum Beispiel:

Queue	Duration	Caller	Prio	Company

Personal calls	Dur...	Caller	Prio	Company

**Call type, called number**  
Type: **Direct**  
For: **+49 (69) 79309-1291**  
Name:   
Comment:

**Caller**  
Number: **22102**  
Name:   
Company:   
Location:

**Call functions**  
Alt+F2 Park   F2 Transfer   F4 Hold   **F5 Line 1**   Alt+F7 Alternate   Alt+F5 Conferen.   F7 Disconne.   Alt+F11 Queuing

### 3.3 Anruferwarteschlange

Falls kein Agent zur Annahme von Switchboard-Anrufen verfügbar ist, werden alle eingehenden Anrufe in die **Anruferwarteschlange** platziert. Persönliche Anrufe werden auch in der Warteschlange gestellt, wenn Sie nicht verfügbar sind. Die Anruferwarteschlange informiert Sie in Echtzeit über wartende Anrufe. Es gibt zum Beispiel Details über den Anrufer (sofern verfügbar) und die Zeit, die der Anrufer in der Warteschlange gewartet hat. Abhängig von der Wartezeit ändert sich die Hintergrundfarbe.

---

**Hinweis:**

Hintergrundfarben sind im Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Layout konfigurierbar

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

Caller queue						
Grouping						
Queue	Durati...	Caller	Company	Prio	Reserved by	Reserve
Switchboard BBB (+49 (89...	01:47	?;TestCo (+49 (69) ...	Unify	1		
Switchboard AAA (+49 (89...	01:07	(+) Mrs. Wang, Sus...	Unify	1		
Personal calls						
Queue	Durati...	Caller	Company	Prio	Reserved by	Retrieve
Call for me (+49 (89) 789 4...	01:54	?;TestCo (+49 (69) ...	Private	0		

Wenn nicht gruppiert, wird jeder Anruf in einer separaten Leitung angezeigt und eine spezielle Färbung pro Warteschlange ist möglich. Die folgenden Informationen werden angezeigt:

**Tabelle:** Anruferwarteschlange

Überschrift	Beschreibung
Warteschlange	Name der Warteschlange und Telefonnummer (DNIS).
Persönliche Anrufe	"Anruf für mich" und gewählte Telefonnummer (DNIS)
Dauer	Zeit in Minuten: Sekunden, auf die der Anrufer gewartet hat.
Anrufer	<p>Abhängig von den Informationen, die mit dem Anruf geliefert werden, wird die Spalte angezeigt:</p> <p>Kein ANI: ***</p> <p><b>Hinweis:</b> Je nach Switch / Carrier-Umgebung / Konfiguration können die angezeigten Informationen wie "****" abweichen.</p> <p>ANI ist gesendet, aber keine Informationen über den Anrufer in der Datenbank:</p> <p>+492217521007105</p> <p>ANI ist gesendet, die Telefonnummer des Unternehmens wird in der Datenbank gespeichert, aber nicht die Erweiterung:</p> <p>?&amp;Unify (+49 (30) 345-312)</p> <p>ANI ist gesendet, Name und Telefonnummer ist gespeichert in der Datenbank:</p> <p>Herr Heinrich, Andreas &amp;Unify (+49 (30) 345-304)</p> <hr/> <p><b>Hinweis für Administratoren:</b> In Data Center kann das (&amp;) bei Bedarf in (;) geändert werden.</p>
Reserviert von	Name des Benutzers, der den Anruf reserviert hat, indem er auf <b>Abrufen</b> klickt.
Prio	<p>Die Priorität hängt von der Installation ab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Mit</u> OSCC: Das Feld zeigt die in OSCC konfigurierte Priorität an.</li> <li><u>Ohne</u> OSCC: Das Feld zeigt die in <b>Data Center / DDI-Suchtablelle</b> für die entsprechende Dienstnummer konfigurierte Priorität.</li> </ul>
Firma	Der Name der Firma der Warteschlange (Telefonnummer) oder für persönliche Anrufe "Private" wird angezeigt.
Abrufen	Verwenden Sie diese Schaltfläche, um einen Anruf aus der Warteschlange <i>abzurufen</i> . (Installation <u>ohne</u> OSCC)
Reservieren	Verwenden Sie diese Schaltfläche, um einen Anruf aus der Warteschlange zu reservieren (Installation <u>mit</u> OSCC)

Die Anruferwarteschlange unterscheidet auch zwischen anrufenden Anrufen und persönlichen Anrufen (siehe Abschnitt 3 Eingehende Anrufe).

Daher ist die Anruferwarteschlange in zwei Warteschlangen unterteilt:

- **Warteschlange** = Vermittlungsanrufe - siehe Abschnitt 3.3.1 Warteschlange - Vermittlungsanrufe
- **Persönliche Anrufe** = Privatanrufe - siehe Abschnitt 3.3.2 Persönliche Anruferwarteschlange

---

**HINWEIS für Administratoren:**

- Konfiguration von **Anruferwarteschlange** in Concierge Data Center unter Systemdaten / DDI-Suche und Systemdaten / Client-Konfiguration / Basiskonfiguration.

- Konfiguration von **Persönliche Warteschlange** in Concierge DataCenter unter Benutzerverwaltung / Konten und Systemdaten / Client-Konfiguration / Grundkonfiguration.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 3.3.1 Warteschlange - Vermittlungsanrufe

Bitte lesen Sie zuerst die allgemeinen Informationen über die Anruferwarteschlange (Abschnitt 3.3 Anruferwarteschlange).

Alle angemeldeten Vermittlungen, die für dieselbe Warteschlange(n) verantwortlich sind, können alle Anrufe sehen, die in der Warteschlange warten.

**Funktionen**

Die Anruferwarteschlange enthält folgende Funktionen:

- Anzeige von eingehenden Anrufen
- Ein konfigurierbarer Farbcode zeigt die Wartezeit des Anrufers. Dies ist für jede Dienstnummer (in Data Center konfiguriert) möglich. Ist eine individuelle Farbe konfiguriert, wird die Wartezeitfarbe nur im Hintergrund der Dauer angezeigt.

---

**HINWEIS für Administratoren:**

Über das Concierge Data Center können Sie die zugehörigen Schwellenwerte unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Basiskonfiguration / Schwellenwerte definieren

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

- Gruppierung von Anrufen für verschiedene Warteschlangen
- Gruppierung und Sortierung nach Informationsfeldern, siehe Abschnitt 3.3.1.1 Gruppierung und Sortierung
- Reservierung oder Abholung von Anrufen, siehe Abschnitt 3.3.1.5 Reservieren von Anrufen in der Anruferwarteschlange

### 3.3.1.1 Gruppierung und Sortierung

Anrufe in der Anruferwarteschlange können gruppiert und sortiert werden.

#### HINWEIS:

Gruppierung und Sortierung haben keinen Einfluss auf die Anrufverteilung, es handelt sich lediglich um eine gruppierte Ansicht der wartenden Anrufe.

#### Sortierung

Standardmäßig sind die Sortierkriterien die Spalten **Prio** und **Dauer**, aber die Sortierung kann auf Wunsch geändert werden. Sie können auch mehrere Sortierkriterien kombinieren.

1. Klicken Sie auf die Spalte, nach der Sie sortieren möchten (um "mehrere Sortierkriterien" zu aktivieren, drücken Sie die Umschalttaste, während Sie auf die Spalten klicken).
2. Ein Pfeil erscheint im Feld für Sortierrichtung nach oben oder nach unten - klicken Sie erneut auf das Feld, um die Sortierrichtung zu ändern



Klicken Sie auf , wenn Sie die Standardspalten auf Prio und Dauer wiederherstellen möchten.

#### Gruppierung

1. Im Fenster **Anruferwarteschlange** aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gruppierung**.
2. Ziehen Sie die Spaltenbeschreibung der zu sortierenden/gruppierenden Spalte oben in der Warteschlangentabelle (siehe Abbildung). Mehrere Spalten können gruppiert und sortiert werden.

*Beispiel: Die Grafik zur Gruppierung der Anruferwarteschlange zeigt die Gruppierung nach Firma UND Priorität.*

Queue	Duration	Caller	Reserved	Reserve
<b>Company : Unify</b>				
<b>Prio : 1</b>				
Switchboard BBB (+49 (89) 789-370) 03:31		?;TestCo (+49 (69) 79309-...	#: 1	

3. Klicken Sie auf "+" oder "-", um gruppierte Zeilen anzuzeigen und auszublenden.
4. Ziehen Sie die Spaltenüberschriften zurück in die Tabelle, um die Gruppierung abubrechen.

### 3.3.1.2 Gruppierung von Anrufen für verschiedene Warteschlangen

Vermittlungsanrufe in der Anruferwarteschlange können für verschiedene Warteschlangen gruppiert werden. Die folgenden Merkmale sind bereitgestellt:

- Die Anzahl der wartenden Anrufe für jede Gruppe angezeigt
- Farbcodierung von Wartenanrufen, abhängig von der Wartezeit (konfigurierbar in Concierge Data Center)
- Gruppierung kann vom Benutzer individuell konfiguriert werden und wird für den nächsten Start von Concierge gespeichert
- Gruppierung kann visuell ausgeschaltet werden

- Für jede Gruppe ist eine Schaltfläche zur Reservierung des längsten Wartenrufs bereitgestellt

1. Im Fenster **Anruferwarteschlange** aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gruppierung**.

Caller queue				
Queue	Duration	Caller	Company	Reserve

2. Wählen Sie "Gruppierung auf Warteschlangen setzen" im Dropdown-Menü links des Kontrollfeldes **Gruppierung** aus.

Caller queue				
Drag a column heading here to group by that column.				
Queue	Duration	Caller	Company	Reserve
Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)	01:01	(+) Mrs.		⌛
Switchboard BBB (+49 (89) 789-370)	00:57	?;TestCo (+49 (69) 79309-...	Unify	⌛

Nun werden die Anrufe pro Warteschlange gruppiert:

Caller queue					
Queue ▾					
Duration	Caller	Company	Prio	Reserved by	Reserve
+ Queue : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)				#: 1	⌛
+ Queue : Switchboard BBB (+49 (89) 789-370)				#: 1	⌛

Sie können die Warteschlangen erweitern, indem Sie im Dropdown-Menü "Erweitert" auswählen:

Caller queue					
Queue ▾					
Duration	Caller	Company	Prio	Reserved by	Reserve
- Queue : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)				#: 1	⌛
03:42	(+) Mrs. Wang, Susi ;Tes...	Unify	1		⌛
- Queue : Switchboard BBB (+49 (89) 789-370)				#: 1	⌛
01:38	?;TestCo (+49 (69) 79309-...	Unify	1		⌛

Wenn Sie keinen einzelnen Anruf innerhalb einer Gruppe sehen möchten, können Sie "Gefaltet" auswählen, um nur die Warteschlangen anzuzeigen.

Um Platz zu sparen, können Sie das Kontrollkästchen **Gruppierung** deaktivieren, um die Spalten-Überschrift **Warteschlange** auszublenden. Wenn Sie eine der Optionen des Dropdown-Menüs erneut nutzen möchten, müssen Sie zuerst das Kontrollkästchen **Gruppierung** aktivieren.

In der Anruferwarteschlange haben Sie noch die Wahl, die Einträge zu **gruppieren** und **zusortieren**, wie im Abschnitt 3.3.1.1 erläutert. Dies ist unabhängig von der aktiven oder inaktiven Gruppierung von Warteschlangen. Zum Beispiel:

Caller queue				
Queue ▾ Company ▾				
Duration	Caller	Prio	Reserved by	Reserve
- Queue : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)				#: 1 ⌛
- Company : Unify				#: 1 ⌛
01:25	?;TestCo (+49 (69) 79309-...	1		⌛

---

**Hinweis:**

Die Gruppierung nach Warteschlange ist im Concierge Data Center standardmäßig deaktiviert und kann bei Bedarf unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Anruferwarteschlange eingeschaltet werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 3.3.1.3 Andere Anklopfanzeigen

#### Übersicht der Telefonzentrale

Eine weitere visuelle Hilfe zur Einschätzung der Anklopfsituation ist das **Übersichtsbedienfeld der Telefonzentrale**, das Informationen zur aktuellen Situation in Bezug auf Folgendes bietet:

- Anklopfen
- Heute bearbeitete Anrufe
- Angemeldete Benutzer
- Verfügbare Benutzer

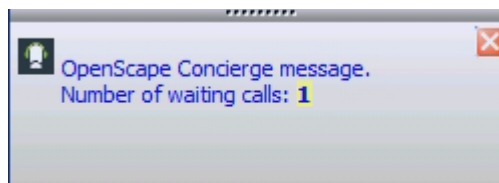
#### Switchboard overview

Calls waiting	1	Logged on users	1
Calls handled today	3	Available users	0

Benutzer sehen Informationen zu wartenden Anrufen und zu Benutzern, die ihren Mandanten zugewiesen sind. Auch der Titel des **Schalttafel-Übersichtsbedienfelds** ändert seine Farbe, sobald ein Anruf wartet.

#### Meldung der Anklopfanzeige

Wenn die Concierge-Anwendung im Moment minimiert oder nicht fokussiert ist (andere Anwendungen werden verwendet), zeigt ein Nachrichtenfenster am unteren rechten Rand des Bildschirms wartende Anrufe an.



### 3.3.1.4 Empfangen von Anrufen aus der Warteschlange


Es gibt zwei Weisen, wie ein Anruf an einen Teilnehmer aus der Anruferwarteschlange durchgeführt wird:

1. Die Vermittlung wird nach einem weiteren Anruf automatisch **Verfügbar** oder wechselt manuell in den Verfügbarkeitszustand, indem er darauf klicken



Jetzt klingelt Ihr Telefon, klicken Sie auf die Schaltfläche **Leitung 1**, um den Anruf anzunehmen. Wenn die Schaltfläche markiert ist, können Sie auch die EINGABETASTE drücken, um den Anruf zu erhalten.



Die Vermittlung ruft den Anruf aus der Anruferwarteschlange ab, indem sie auf die entsprechende Leitung in der Anruferwarteschlange  (annehmen oder reservieren) klickt.

Sie können diese Schaltfläche entweder für einen einzelnen Anruf oder alternativ für eine gruppierte Warteschlange drücken (wenn die **Gruppierung in Warteschlangen** aktiv ist). Wenn Sie eine gruppierte Warteschlange ausgewählt haben, wird der längste Warteschlange ausgewählt bzw. reserviert.

---


#### **HINWEIS mit OSCC:**

Der Anruf wird mit höchster Priorität von OSCC reserviert und wird empfangen, wenn die Vermittlung verfügbar ist.

---

Folgen Sie nun dem Verfahren wie im Abschnitt beschrieben 3.1 Annehmen eines Vermittlungsanrufs







### **3.3.1.5 Reservieren von Anrufen in der Anruferschlange**

Falls die Vermittlung noch nicht bereit ist, einen neuen Anruf zu nehmen, aber einen Anruf in der Warteschlange, den die Vermittlung bearbeiten möchte/muss, sieht, ist es möglich, den Anruf in der Warteschlange zu reservieren, indem er in der jeweiligen Zeile in der Anruferwarteschlange (Reservierung) auf  klickt.

Wenn die Vermittlung verfügbar ist, wird der Anruf als nächstes weitergeleitet. Wenn die Vermittlung noch besetzt ist, wird der Anruf reserviert und umgeleitet, sobald der vorherige Anruf beendet ist.

Wenn eine Vermittlung einen Anruf reserviert hat, wird der Anruf in der Anruferwarteschlange mit einer Leitung angezeigt, bis der Anruf angenommen wird. Die eigenen Reservierungen der Vermittlung werden fett gedruckt, während die Reservierungen anderer Vermittlungen in normalem Text angezeigt werden. Reservierungen anderer Vermittlungen können abgeholt werden.

**Nur möglich ohne OSCC:** Die eigenen Reservierungen der Vermittlung können durch erneute Buchung widerrufen werden.

Caller queue   Grouping 						
Queue	Durat... ▾	Caller	Company	Prio ▾	Reserved by	Reserve 
Switchboard AAA (+49 (...)	09:29	(+) Mrs. Wang, S...	Unify	99	Bianchi, Fr...	
Switchboard BBB (+49 (...)	10:09	?;TestCo (+49 (69...	Unify	1		



### 3.3.2 Persönliche Anruferwarteschlange

Bitte lesen Sie zuerst die allgemeinen Informationen über die Anruferwarteschlange (Abschnitt 3.3 Anruferwarteschlange).

Persönliche Anrufe sind Anrufe, die direkt in die Nebenstelle der Vermittlung kommen, wenn die Vermittlung nicht leer ist, warten die Anrufe in der persönlichen Anruferwarteschlange.

#### Funktionen

Die Anruferwarteschlange enthält folgende Funktionen:

- Anzeige von eingehenden Anrufen
- Ein konfigurierbarer Farbcode zeigt die Wartezeit des Anrufers.
- Sortieren nach Informationsfeldern (keine Gruppierung)
- Gruppierung und Sortierung
- Reservierung von Anrufen, ähnlich wie Abschnitt 3.3.1.5 Reservieren von Anrufen in der Anruferwarteschlange

---

#### Hinweis:

Die Höhe des persönlichen Warteschlangenfensters ist nun einstellbar.

---


#### 3.3.2.1 Empfangen von Anrufen aus der persönlichen Warteschlange

Es gibt zwei Weisen, wie ein Anruf an einen Teilnehmer aus der persönlichen Warteschlange durchgeführt wird.

1. Die Vermittlung wird nach einem weiteren Anruf automatisch **Verfügbar** oder wechselt manuell in den Verfügbarkeitszustand, indem er darauf klicken



Wenn diese Schaltfläche markiert ist (standardmäßig orange), können Sie auch die EINGABETASTE drücken, um zu Verfügbar zu wechseln und den Anruf anzunehmen.

Die Vermittlung ruft den Anruf aus der Caller-Warteschlange ab, indem er auf  in der jeweiligen Zeile in der Caller-Warteschlange (Picking)

Die erste Weise ist nur möglich, wenn kein Anruf der Telefonzentrale in der Warteschlange steht (falls Vermittlungsanrufe eine höhere Priorität haben, wird der nächste Anruf der Telefonzentrale durchgeführt).

Folgen Sie nun dem Verfahren wie im Abschnitt beschrieben 3.1 Annehmen eines Vermittlungsanrufs

---

#### Hinweis für Administratoren:

Persönliche Anrufe haben in der Regel eine niedrigere Priorität als alle anderen Arten von eingehenden Anrufen. Die Priorität von persönlichen Anrufen kann in Data Center unter Systemdaten / Mandanten konfiguriert werden

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 3.3.2.2 Automatische Verfügbarkeit für den letzten Agenten

In Umgebungen mit einer einzigen Concierge-Vermittlung kann das Merkmal Ring No Answer (RNA) beeinflusst werden.

Wenn dieses Merkmal aktiviert wird (vom Administrator), wird die Vermittlung automatisch wieder in den Verfügbarkeitszustand geschaltet, falls der RNA-Timer abläuft und der Vermittlung automatisch wieder ein wartender Anruf angeboten wird.

#### **Kurzes Szenario:**

1. Der Vermittlung wird ein wartender Anruf angeboten
2. Die Vermittlung nimmt den Anruf nicht an
3. Der RNA-Timer läuft ab, der Routing-Status wird auf Unverfügbar geändert und der Anruf geht zurück in die Anruferwarteschlange
4. Nachdem dieses Ereignis aufgetreten ist, wird der Agent wieder in den Status Verfügbar versetzt und der Anruf wird erneut angeboten

---

#### **Hinweis für Administratoren:**

Dieses Merkmal kann im Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Erweiterte Einstellungen (de)aktiviert werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administratordokumentation

---

## 4 Anrufbehandlung

Sobald ein eingehender Anruf an der Begleitkonsole klingelt, geben die folgenden Bereiche der Concierge Informationen zum Anruf:

- Anruftyp, angerufene Nummer
- Anrufer
- Kommentar
- Daten

### 4.1 Informationen zum eingehenden Anruf

#### 4.1.1 Anruftyp, angerufene Nummer

Dieses Bedienfeld zeigt die verfügbaren Informationen für den aktuellen Anruf.

The screenshot shows a user interface titled "Call type, called number". It contains three input fields: "Type" with the value "Service number called", "For" with the value "+49 (89) 789-400", and "Name" with the value "Switchboard".

**Tabelle:** Anruftyp, angerufene Nummer

Typ	Anruftyp; es gibt die folgenden Anruftypen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Unbekannt</li><li>• Dienstnummer anrufen</li><li>• Direkt</li><li>• Abfangen</li><li>• Abfangen besetzt</li><li>• Abfangen keine Antwort</li><li>• Parken</li><li>• Anrufannahme</li><li>• Übergeben</li><li>• Aktive Teilnahme - ausgehend</li><li>• Nebenstelle</li><li>• Vermittlung</li><li>• Ausgehender Anruf</li></ul>
Für	Vom Anrufer gewählte Telefonnummer (DNIS).
Name	Name, der der gewählten Telefonnummer zugewiesen ist, z. B. der in die DDI-Suchtable in Concierge DataCenter eingegebene Name.

### 4.1.2 Anrufer-Bedienfeld

Das **Anrufer-Bedienfeld** zeigt die Telefonnummer des Anrufers an und falls die Nummer des Anrufers in der Datenbank bekannt ist, können Details wie Name, Firma, Standort und ein Bild des Anrufers angezeigt werden.

Caller	
Number	<b>+49 (69) 79309-1750</b>
Name	<b>Mrs. Wang, Susi</b>
Company	<b>TestCO</b>
Location	<b>Frankfurt</b>



Feldname	Bedeutung
Farbe des Titels "Anrufer"	<p>Die Farbe des Titels zeigt den Status des Anrufers:            klingeln: Olive            sprechen: Pulverblau            in der Warteschleife: Anthrazit / schwarz</p> <p>Siehe auch Abschnitt 0 Wenn Sie einen Concierge mit OSCC haben, können Sie in Data Center konfigurieren, dass die Agenten-ID anstelle des Agentennamens in der jeweiligen Spalte der Verarbeitungswarteschlange angezeigt wird.</p> <p>Um diese Option über die DataCenter-UI zu aktivieren, gehen Sie zu Systemdaten (1) / Client-Konfiguration (2) / Erweiterte Einstellungen (3) und überprüfen Sie den Parameterwert "Agent-ID anstelle von Namen in der Verarbeitungswarteschlange anzeigen", wie in (4) angezeigt.</p> <hr/> <p><b>HINWEIS:</b>            Um diese Änderung in Kraft zu treten, müssen alle Kunden wieder geöffnet werden.            Im Folgenden finden wir ein Beispiel, wenn die Konfiguration aktiviert ist.</p> <hr/> <p>Status der Concierge-Konsole.</p>
Nummer	Telefonnummer des Anrufers, wenn sie übertragen wurde.
Name	Name des Anrufers, wenn er in der OpenScape Concierge-Datenbank gespeichert ist.
Firma	Name der Firma des Anrufers, wenn er in der OpenScape Concierge-Datenbank gespeichert ist.
Standort	Standort des Anrufers, wenn er/sie oder die Hauptunternehmensnummer in der Concierge-Datenbank gespeichert ist.

#### 4.1.2.1 Anzeigeeinformationen (nur OSV)

Wenn Concierge mit einem OSV verbunden ist, ist es möglich, OSV-Anzeigeeinformationen im Anrufer-Bedienfeld anzuzeigen.

---

**Hinweis für Administratoren:**

Dieses Merkmal kann in Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Rufnummernformatierung mit dem Parameter (de-) aktiviert werden: *Format von OSV-Anzeigeinformationen beim eingehenden Anruf.*

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

#### 4.1.2.2 REST API oder LDAP Realtime

Falls in der Concierge-Lizenz die REST-API oder LDAP Realtime verfügbar ist und diese für einen Mandanten aktiviert ist, wird jedes Mal, wenn der Concierge-Mandant einen externen Anruf empfängt, die Telefonnummer des Anrufers im Telefonbuchdienst abgefragt und die zurückgegebenen Daten (Name und Standort) werden im Concierge Client-Anrufer-Bedienfeld wie folgt angezeigt:

The screenshot displays the OpenScape Concierge Professional V4.0.7.0 interface. The top section shows a 'Caller queue' and a 'Processing queue'. Below these, the 'Call type, called number' section displays the caller's number (+410223104948) and name (Chocolaterie Sweetzerland, Sweet Made SA). The 'Destination' section shows the extension status (Phone, DND, Waiting) and the extension status (CFW direct, CFW available, CFW busy). The 'Call functions' section includes buttons for Park, Transfer, Hold, Line 1, Alternate, Conference, Disconnect, and Queuing. The 'Electronic Telephone Book' section shows a search string and a list of contacts. The bottom section shows a 'Switchboard overview' with statistics for calls waiting, calls handled today, logged on users, and available users. The status bar at the bottom indicates connectivity is OK, there is no message, and the system is in LA, A [A] mode. The date and time are Thursday, November 26, 2020 3:27 PM.

---

**HINWEIS:**

Wenn die Verbindung mit dem Telefonbuchdienst entweder unterbrochen oder nicht erreichbar ist oder sogar die Telefonnummer des Anrufers nicht gefunden wurde, lässt der Concierge die Name- und City-Felder auf dem Anrufer-Bedienfeld leer (leer). In diesen Fällen werden keine sekundären Abfragen im lokalen Concierge-Telefonbuch ausgeführt. Lokal werden keine Daten des Telefonbuchs gespeichert.

---

---

**HINWEIS:**

Mehr Details zur Konfiguration dieses Merkmals finden Sie in Abschnitt 6.4.6.4 REST API-Einstellungen im OpenScape Concierge V5R0 Professioneller Leitfaden.

---

---

**HINWEIS:**

Mehr Details zur Konfiguration dieses Merkmals finden Sie in Abschnitt 6.4.6.5 LDAP Realtime-Einstellungen im OpenScape Concierge V5R0 Professioneller Leitfaden.

**HINWEIS:**

Wenn sich der Concierge Client mit einer als VNR konfigurierten OpenScape 4000 Switch-Umgebung verbindet, ist es wichtig, dass die Kontakte (interne oder externe) in der LDAP-Datenbank des Kunden ihre Telefonnummern in E.164 formatieren. Unten finden Sie ein LDAP-Beispiel:

The screenshot shows the 'agent1 Properties' dialog box with the 'General' tab selected. The 'Telephone number' field is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The field contains the number '55414052100005'. Other fields include 'First name: UC User 01', 'Initials: ENV11', 'Last name: senhora.env11.user01@system', 'Display name: UC User 01 CIELO ENV11', 'Description: OSCC Agent = agent1 (ENV11) and UC = senhora.e', 'Office:', 'E-mail:', and 'Web page:'. Buttons at the bottom are OK, Cancel, Apply, and Help.

### 4.1.3 Gesprächstimer

Das Anruftyp-Bedienfeld kann mit einem Gesprächstimer erweitert werden. Es beginnt automatisch die Zeit zu zählen, nachdem ein Anruf angenommen wurde.

Wenn der Timer-Schwellenwert erreicht ist, ändert sich die Hintergrundfarbe auf den konfigurierten Wert.

Call type, called number	00:05	Call type, called number	00:28
Type	Service call	Type	Service call
For	+492217521008970	For	+492217521008970
Name	Switchboard AAA	Name	Switchboard AAA

Nicht in der Berechnung der Gesprächszeit enthalten sind:

- Zeit während eines Anrufs ist geparkt
- Uhrzeit während eines Anrufs wird übertragen

Der Gesprächstimer wird neu gestartet, nachdem ein Anruf aus der Verarbeitungwarteschlange abgerufen wurde.

---

#### Hinweis für Administratoren:

Dieses Merkmal kann im Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Erweiterte Einstellungen mit Parametern (de-)aktiviert werden: Verbindungszeit, Verbindungszeitschwellenwert und Warnfarbe für die Verbindungszeit anzeigen.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 4.1.4 Kommentar

Das Feld **Kommentar** wird verwendet, um dem aktuellen Anruf vorübergehend Informationen hinzuzufügen. Bei einem Rückruf oder einem neuen Anruf von diesem Kontakt werden die Informationen erneut angezeigt.

Comment	<b>Urgent matter!</b>	
---------	-----------------------	--

Diese Informationen stehen auch anderen Teilnehmern zur Verfügung.

---

#### Hinweis für Administratoren:

Standardmäßig wird der Kommentar für die letzten 7 Tage angezeigt. 14 Tage ist das Maximum.

Die Aktivierung dieser Funktion und die Definition des Zeitraums ist in Concierge DataCenter unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Lokale Einstellungen / Anzahl der Tage rückwärts für die letzten Anrufer-Informationen konfigurierbar.

**Wichtig:** Die Erweiterung der Zeitspanne schafft zeitaufwendige Datenbankabfragen zur Identifizierung von Anruferdaten!

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 4.1.5 Benutzerdefinierte Datenfelder

Benutzerdefinierte Datenfelder liefern dem Anrufer zusätzliche Informationen. Sie werden mit Daten gefüllt, wenn der Anrufer im elektronischen Telefonbuch gefunden wurde oder Informationen über anrufbeigefügte Daten von OpenScape Contact Center bereitgestellt werden.

Benutzerdefinierte Datenfelder können in folgenden Bereichen angezeigt werden:

- Anruferbereich zwischen Anrufer und Ziel
- Elektronisches Telefonbuch
- Kontaktdatenfenster

### Anrufer-Bereich

Benutzerdefinierte Datenfelder können horizontal unter dem Kommentarfeld oder vertikal neben den Anrufer-Informationen positioniert werden.

#### Horizontale Ansicht:

Call type, called nu...	Caller
Type <b>Service call</b>	Number <b>+49 (30) 345-329</b>
For <b>+49 (89) 789-400</b>	Name <b>Mr. Miller, Oscar</b>
Name <b>Switchboard</b>	Company <b>TestCo</b>
	Location <b>Munich</b>
Comment <input type="text"/>	
Info 1 <b>Detail 1</b>	Info 2 <b>Detail 2</b>
Info 3 <b>Detail 3</b>	



#### Vertikale Ansicht:

Call type, called number	Caller	Data
Type <b>Service call</b>	Number <b>+49 (30) 345-329</b>	Info 1 <b>Detail 1</b>
For <b>+49 (89) 789-400</b>	Name <b>Mr. Miller, Oscar</b>	Info 2 <b>Detail 2</b>
Name <b>Switchboard</b>	Company <b>TestCo</b>	Info 3 <b>Detail 3</b>
	Location <b>Munich</b>	
Comment <input type="text"/>		



#### Hinweis:

Vertikal positionierte Datenfelder sind der bevorzugte Weg, wenn mehrere Felder angezeigt werden müssen.

### Telefonbuch:

Electronic Telephone Book Contact - Tab view								
Search string *						Search		Reset
Ext.	Last name, fir...	Details	Line 1	Insurance	Patient ID	Station	Admission Date	Location
?	Brown, James	...	+49 (221) 752100-7873	Privat	223344	Station 47b	02.10.2015	München
	Donald, Mike	...	+49 (221) 752100-7893	VIP	334455	Station 77c	11.09.2015	Glatbrugg
	Lindberg, Charl...	...	+49 (221) 752100-7881	Regular	123456	Station 02b	22.09.2015	Frankfurt
?	Mc Donald, Ron...	...	+49 (221) 752100-7883	Privat	987654	Station 99a	11.08.2015	München
?	Miller, James	...	+49 (221) 752100-7871	Regular	112233	Station 11a	04.09.2015	Stuttgart
	Schmidt, Joe	...	+49 (221) 752100-7891	VIP	456711	Station 88a	02.09.2015	Zürich



## Kontaktdatenfenster

### Hinweis für Administratoren:

Jeder Datensatz im elektronischen Telefonbuch kann mit bis zu 25 zusätzlichen kundenspezifischen Feldern erweitert werden. Diese Datenfelder können für jede verfügbare Produktsprache in OpenScape Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / CustomDataFields gekennzeichnet werden.

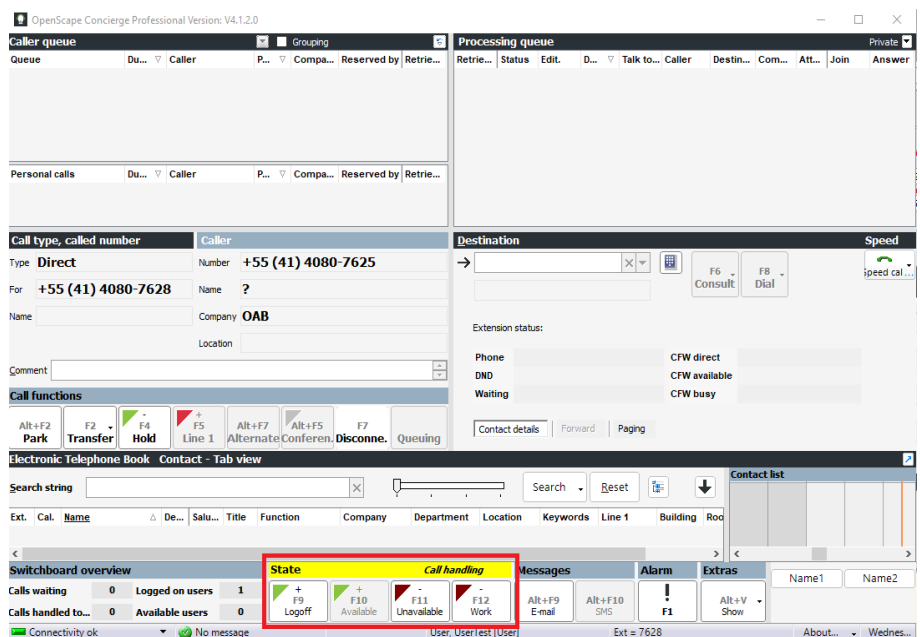
Die Daten können über den Datenimport oder manuell in Data Center / Kontaktdaten ausgefüllt werden.

Benutzerdefinierte Datenfelder können optional als durchsuchbar markiert werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 4.1.6 Änderung der Farbe der Statusleiste der Anrufbehandlung (mit OSCC)

Um die Farbe der Concierge-Statusleiste "Anrufbehandlung" von Gelb in eine andere Farbe zu ändern, wenn der Concierge-Agent einen Routenanruf von OSCC empfängt, müssen Sie das Concierge Data Center öffnen und zum folgenden Ort gehen: Systemdaten (1) / Client-Konfiguration / Layout / Anrufstatusleiste Farbe.



Zum Beispiel können Sie die blaue Farbe wie unten setzen.

State		Call handling	
	+ F9 Logoff		+ F10 Available
	- F11 Unavailable		+ F12 Work

**HINWEIS:** Weitere Details zu dieser Konfiguration in der Concierge Data Center-Anwendung finden Sie in dem jeweiligen Concierge Administrationsleitfaden.

## 4.2 Ziele

Das **Zielbedienfeld** wird verwendet, um eine Zielnummer zu erreichen. Es gibt verschiedene Weisen, es zu verwenden.

- Ausgehende Anrufe
- Anrufe weiterleiten
- Direktweiterleitung bearbeiten
- Paging
- Kompetenzgruppen

---

### HINWEIS:

Das **Zielbedienfeld** kann einen Vorschlag des letzten erfolgreichen verbundenen Ziels aus der Datenbank anzeigen.

---

### Zielzustand

Der Zustand der Telefonnummer des ausgewählten Kontakts wird im Bedienfeld **Nebenstelle** angezeigt.

Die Zustandsanzeige informiert die Vermittlung über die Verfügbarkeit des Kontakts. Auf diese Weise können Anrufe effizient beantwortet, weitergeleitet oder geparkt oder eine Nachricht gesendet werden.

Der Zustand des Zieltelefons wird nur angezeigt, wenn die Erweiterung überwacht werden kann, auch der UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus kann bei Konfiguration gesehen werden.

Die Informationen im Nebenstellenstatus variieren auch je nach Konfiguration der Zieltelefone und ob ONS-Nebenstellen innerhalb von UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integration konfiguriert sind oder nicht.

Wenn das Ziel im Telefonbuch ausgewählt ist, wird der Zustand für Leitung 1 der Kontaktliste abgefragt.

Wenn der Zustand einer anderen Verbindung (z. B. Leitung 2, Sekretär) angezeigt werden soll, wählen Sie die Verbindung aus. Es ist auch möglich, den Zustand einer manuell eingegebenen Telefonnummer anzuzeigen.

---

### HINWEIS:









































































Wenn Aufrufe nach einer Nebenstelle weitergeleitet werden, wird der Zustand der Nebenstelle angezeigt, bei dem die Anrufweiterleitung endet.






































### HINWEIS:




Für ONS-Erweiterungen innerhalb der UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integration: Die Anrufweiterleitung des Telefons wird nicht angezeigt, wenn eine ONS-Nummer erkannt wird. Stattdessen werden die Zustandsinformationen für den One Number Service (ONS) angezeigt.

---

Feldname	Beschreibung
----------	--------------

Feldname	Beschreibung																																																						
Status	<p><b><u>Für Installationen mit UC-Integration</u></b>  Der vom Kontakt gesetzte UC-Zustand wird angezeigt.  Die Vermittlung <b>kann</b> den UC-Zustand nicht ändern.  Die folgenden UC-Zustände stehen zur Verfügung:</p> <table> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> <tr> <td></td><td>Unbekannt</td></tr> <tr> <td></td><td>Offline</td></tr> <tr> <td></td><td>Besetzt</td></tr> <tr> <td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr> <td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr> <td></td><td>Verfügbar</td></tr> </table> <p><b><u>Für Installationen mit Circuit-Integration</u></b>  Der Circuit-Zustand des Kontakts wird angezeigt. Die Vermittlung <b>kann</b> den Circuit-Zustand nicht ändern.  Die folgenden Circuit-Zustände sind verfügbar:</p> <table> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> <tr> <td></td><td>Unbekannt</td></tr> <tr> <td></td><td>Offline</td></tr> <tr> <td></td><td>Circuit-Anruf</td></tr> <tr> <td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr> <td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr> <td></td><td>Online</td></tr> </table> <p><b><u>Für Installationen mit Skype-Integration</u></b>  Der Skype-Zustand des Kontakts wird angezeigt. Die Vermittlung <b>kann</b> den Skype-Zustand nicht ändern.  Die folgenden Skype-Zustände sind verfügbar</p> <table> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> <tr> <td></td><td>Offline</td></tr> <tr> <td></td><td>In einer Besprechung</td></tr> <tr> <td></td><td>Besetzt</td></tr> <tr> <td></td><td>In einer Telefonkonferenz</td></tr> <tr> <td></td><td>In einer Präsentation</td></tr> <tr> <td></td><td>Gleich zurück</td></tr> <tr> <td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr> <td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr> <td></td><td>Außerhalb der Arbeit</td></tr> <tr> <td></td><td>Außerhalb des Büros</td></tr> <tr> <td></td><td>Außerhalb des Büros (Auto-Antwort. keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams-Integrationen)</td></tr> <tr> <td></td><td>Online</td></tr> </table>	Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Besetzt		Abwesend		Nicht stören		Verfügbar	Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Circuit-Anruf		Abwesend		Nicht stören		Online	Sym bol	Status		Offline		In einer Besprechung		Besetzt		In einer Telefonkonferenz		In einer Präsentation		Gleich zurück		Abwesend		Nicht stören		Außerhalb der Arbeit		Außerhalb des Büros		Außerhalb des Büros (Auto-Antwort. keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams-Integrationen)		Online
Sym bol	Status																																																						
	Unbekannt																																																						
	Offline																																																						
	Besetzt																																																						
	Abwesend																																																						
	Nicht stören																																																						
	Verfügbar																																																						
Sym bol	Status																																																						
	Unbekannt																																																						
	Offline																																																						
	Circuit-Anruf																																																						
	Abwesend																																																						
	Nicht stören																																																						
	Online																																																						
Sym bol	Status																																																						
	Offline																																																						
	In einer Besprechung																																																						
	Besetzt																																																						
	In einer Telefonkonferenz																																																						
	In einer Präsentation																																																						
	Gleich zurück																																																						
	Abwesend																																																						
	Nicht stören																																																						
	Außerhalb der Arbeit																																																						
	Außerhalb des Büros																																																						
	Außerhalb des Büros (Auto-Antwort. keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams-Integrationen)																																																						
	Online																																																						

Feldname	Beschreibung														
	<b><u>Für Installationen mit Microsoft Teams-Integration</u></b>														
	<p>Der vom Kontakt festgelegte Microsoft Teams-Präsenzzustand wird angezeigt.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die Vermittlung kann den Microsoft Teams-Präsenzzustand nicht mit dem Concierge Client ändern.</p> <p>Die folgenden Teams-Zustände stehen zur Verfügung:</p> <table><tr><th>Sym bol</th><th>Status</th></tr><tr><td></td><td>Unbekannt</td></tr><tr><td></td><td>Offline</td></tr><tr><td></td><td>Besetzt</td></tr><tr><td></td><td>Abwesend</td></tr><tr><td></td><td>Nicht stören</td></tr><tr><td></td><td>Online</td></tr></table>		Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Besetzt		Abwesend		Nicht stören	
Sym bol	Status														
	Unbekannt														
	Offline														
	Besetzt														
	Abwesend														
	Nicht stören														
	Online														
	<b><u>Für Installationen mit Unify Office-Integration</u></b>														
	<p>Der vom Kontakt gesetzte Unify Office-Präsenzzustand wird angezeigt.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die Vermittlung kann den Unify Office-Präsenzzustand nicht mit dem Concierge Client ändern.</p> <p>Die folgenden Unify Office-Zustände stehen zur Verfügung:</p> <table><tr><th>Symb ol</th><th>Status</th></tr><tr><td></td><td>Unbekannt</td></tr><tr><td></td><td>Offline</td></tr><tr><td></td><td>Besetzt</td></tr><tr><td></td><td>Nicht stören</td></tr><tr><td></td><td>Online</td></tr></table>		Symb ol	Status		Unbekannt		Offline		Besetzt		Nicht stören		Online	
Symb ol	Status														
	Unbekannt														
	Offline														
	Besetzt														
	Nicht stören														
	Online														
Telefon	<b>Wert</b>	<b>Beschreibung</b>													
		Leerlauf: Das Telefon ist im Leerlauf.													
		Unbekannt: Das Telefon kann nicht überwacht werden.													
		Besetzt: Das Telefon ist besetzt.													
		Klingelt: Das Telefon klingelt (kein Display mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integrationen)													

Feldname	Beschreibung	
		Außer Betrieb: Das Telefon ist außer Betrieb.
		Klingeln und Anrufannahme ist möglich (keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams-Integrationen)
		Telefon weitergeleitet (keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integrationen)
<b>Dnd</b>	Die Funktion <i>Nicht stören</i> ist eingeschaltet.	
<b>Warten</b>	Anzahl der Anrufe, die bereits auf den Kontakt warten.	
<b>CFW direkt</b>	Anrufweiterleitung, sobald ein Anruf eingeht / keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integrationen	
<b>CFW verfügbar</b>	Anrufweiterleitung nach x-Klingeln / keine Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integrationen	
<b>CFW bestzt</b>	Anrufweiterleitung bei besetzt / ohne Anzeige mit UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Integrationen	

---

#### Hinweis für Administratoren:

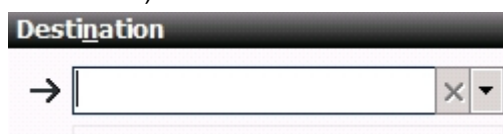
Viele Funktionen des Zielpanels sind im OpenScape Concierge DataCenter unter Client-Konfiguration / Lokale Einstellungen konfigurierbar.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 4.2.1 Ausgehende Anrufe

1. Für einfache Ausgangsanrufe geben Sie die Zieltelefonnummer manuell in das Feld Telefonnummer ein. Dies kann entweder mit Ihrer Tastatur oder über "ziehen und ablegen" erfolgen, markieren Sie einfach eine Nummer in einem anderen Programm und ziehen Sie sie dann in das Zielfeld (das andere Programm muss dieses Merkmal unterstützen, z. B. MS Outlook).




---

#### Hinweis für Administrator:

Das Wählen per Drag & Drop ist ein optionales Merkmal in Data Center / Client-Konfiguration.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

ODER

Wahlwiederholungsliste verwenden, da Telefonnummern, die nach dem Start der Concierge-Anwendung gewählt wurden, in der

**Wahlwiederholungsliste** durch Klicken auf den Dropdown-Pfeil ausgewählt werden können:

The 'Destination' window displays a search result. At the top, there is a search bar with a right arrow and a close button. Below it, a table lists search results:

Destination call no.	Destination name
+49 (69) 79309-...	Marquardt, Emma
+49 (69) 79309-...	Bianchi, Fred

The entry for 'Bianchi, Fred' is highlighted in blue. Below the table is a search bar with a close button.

#### ODER

Eine Telefonnummer wird automatisch durch ein Suchergebnis aus dem Elektronischen Telefonbuch eingegeben - siehe Abschnitt 7 Elektronisches Telefonbuch.

Der Zustand des Zieltelefons wird angezeigt, falls die Nebenstelle überwacht werden kann, auch der UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus kann angezeigt werden, wenn konfiguriert. Falls ein Foto der Kontaktperson in Verbindung mit der Telefonnummer gespeichert wird, wird es auch angezeigt.

The 'Destination' window shows the selected contact 'Wang, Susi' with the phone number '+49 (69) 79309-1750'. To the right of the number are buttons for 'F6 Consult' and 'F8 Dial'. Below the name, the 'Extension status' is displayed:

- Phone: Available (with a green phone icon)
- DND: (disabled)
- Waiting: 0
- UC state: Busy (with a red dot icon)
- CFW direct: (disabled)
- CFW available: (disabled)
- CFW busy: (disabled)
- ONS: (disabled)

Die Informationen im Nebenstellenstatus variieren je nach Konfiguration der Zieltelefone und ob ONS-Nebenstellen innerhalb einer UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Verbindung konfiguriert sind oder nicht. In diesem Beispiel wird ein ONS erkannt und der entsprechende Status angezeigt.

- Um den Anruf zu initiieren, drücken Sie F8 oder klicken Sie auf die Wähltaste. Wenn die Wähltaste hervorgehoben ist (standardmäßig orange umrahmt), können Sie alternativ die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur drücken, um Ihren ausgehenden Anruf aufzubauen.



Weitere Optionen stehen über das Dropdown-Menü zur Verfügung.

Auswahl	Bedeutung
Zifferblatt	Wählt den ausgewählten Eintrag der ETB oder die eingegebene Zielnummer an.
Wählen / Wählen mit Intrusion Override	Wählt den gewählten Eintrag der ETB oder die eingegebene Zielnummer, auch wenn die gewählte Nummer besetzt ist. In diesem Fall greifen Sie in den bestehenden Anruf ein. <b>Hinweis:</b> Nur verfügbar, wenn die ausgewählte Nummer besetzt ist und die Nummer überwacht werden kann.

Auswahl	Bedeutung
Option: DND und CFW überschreiben	Wenn die gewünschte Nebenstelle CFW / DND aktiviert hat, kann die Vermittlung diese Einstellung überschreiben und ein Anruf wird durch diese Nebenstelle gelangen.

---

#### Hinweis für Administrator:

Intrusion Override ist ein optionales Merkmal in Data Center / Client-Konfiguration / Layout.

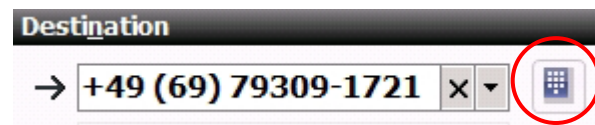
Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 4.2.1.1 DTMF

Falls bei einem Anruf Ziffern eingegeben werden müssen, z.B. für ein Sprachantwortmenü kann die DTMF-Tastatur verwendet werden.

Drücken Sie die DTMF-Schaltfläche neben dem Zieltelefonfeld.




---

**HINWEIS:** Die Schaltfläche kann nur während eines Anrufs aktiviert werden.

---

Die erforderlichen Ziffern können mit numerischer Tastatur geklickt oder eingegeben werden.



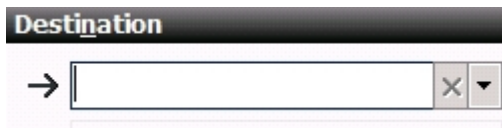
Falls die Sequenz der Ziffern auf der Zwischenablage gespeichert ist, kann sie aus der Zwischenablage eingegeben werden. Dies erfolgt mit der Schaltfläche "Einfügen".

Um die Tastatur zu schließen, verwenden Sie das Kreuz "x".



## 4.2.2 Anrufe weiterleiten

1. Um einen eingehenden Anruf an einen Kontakt weiterzuleiten, können Sie entweder die Zielrufnummer manuell in das Telefonnummernfeld eingeben:



ODER

Wahlwiederholungsliste verwenden, da Telefonnummern, die nach dem Start der Concierge-Anwendung gewählt wurden, in der **Wahlwiederholungsliste** durch Klicken auf den Dropdown-Pfeil ausgewählt werden können:



Destination call no.	Destination name
+49 (69) 79309-...	Marquardt, Emma
+49 (69) 79309-...	Bianchi, Fred

ODER

Eine Telefonnummer wird automatisch durch ein Suchergebnis aus dem Elektronischen Telefonbuch eingegeben - siehe Abschnitt 7 Elektronisches Telefonbuch.

Der Zustand des Zieltelefons wird angezeigt, falls die Nebenstelle überwacht werden kann, auch der UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus kann angezeigt werden, wenn konfiguriert.

Die Informationen im Extension-Status variieren je nach Konfiguration der Zieltelefone und ob UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office verbunden sind oder nicht.

2. Zwei Szenarien der Transfers sind möglich:
  - Übergabe ohne Rückfrage
  - Beratende Übertragung

---

**Hinweis:** Sie können auch eine "0" eingeben, um den Anrufer auf eine externe Leitung weiterzuleiten (je nach Konfiguration kann es z. B. auch eine "9" sein, bitte fragen Sie Ihren Administrator). Dann ist eine Beratung nicht möglich, nur blinde Übertragung.

---

#### 4.2.2.1 Übergabe ohne Rückfrage

Klicken Sie auf die Schaltfläche Transfer:



Der Anruf wird direkt an die Zielrufnummer übertragen. Eine Übertragung an eine externe Leitung ist ebenfalls möglich. Gleichzeitig können Sie den Aufruf in der Verarbeitungswarteschlange sehen. Es bleibt dort, bis der Kontakt den Anruf beantwortet hat oder Sie oder eine andere Vermittlung den Anruf wieder auf die Vermittlungskonsole abgerufen haben.

Diese Optionen stehen über das Dropdown-Menü zur Verfügung.

Auswahl	Bedeutung
Anruf weiterleiten	Leitet den Anruf direkt an den ausgewählten Eintrag der ETB oder die eingegebene Zielrufnummer weiter.
Erhalten Sie eine externe Leitung und weiterleiten	Leitet den Anrufer direkt an eine externe Leitung weiter. Hintergrundinformationen: Für einige Telefone im eigenen Unternehmen ist es möglicherweise nicht erlaubt, eine externe Leitung zu erhalten. Der Teilnehmer hat dann die Möglichkeit, das Schaltbrett anzurufen, um sich außerhalb der Firma zu verbinden.
Option: DND und CFW überschreiben	Wenn die gewünschte Nebenstelle CFW / DND aktiviert hat, kann die Vermittlung diese Einstellung überschreiben und ein Anruf wird durch diese Nebenstelle gelangen.

---

**HINWEIS:** Die Schaltfläche Transfer kann auch verwendet werden, um einen Anrufer nach Beratung mit der angeforderten Kontaktperson zu verbinden (siehe Abschnitt 4.2.2.2)

Für eine detaillierte Beschreibung der Verarbeitungswarteschlange, siehe Abschnitt 4.3 Verarbeitungswarteschlange

---

#### 4.2.2.2 Neuer Transferprozess

Direkt nach einer blinden Übertragung erscheint der Anruf in der Verarbeitungswarteschlange. Jede Weiterleitungsanfrage führt zu einem Weiterleitungsversuch.

- Wenn die Zielnebenstelle den Anruf akzeptiert, verschwindet der Anruf aus der Verarbeitungswarteschlange.
- Falls der Anruf den Status **Wartend** zeigt und die Übertragung nach wiederholtem Weiterleitungsversuch immer noch nicht möglich ist, erhält die Vermittlung den Anruf nach einer konfigurierten Zeit automatisch als Rückruf.

---

**Hinweis für Administratoren:**

Die Zeiteinstellung kann konfiguriert werden in OpenScape Concierge Data Center/Systemdaten/Verarbeitungswarteschlange.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

- Falls der Anruf **einen anderen Status** als Wartend aufweist (z. B. **Abgelehnt** = Der Anruf wurde von der Zieldurchwahl abgelehnt), wird kein automatisierter erneuter Vermittlungsversuch durchgeführt und der Anruf kommt nicht als Rückruf an die Telefonzentrale zurück.

**In diesem Fall ist eine Vermittlungsaktion erforderlich!**

### Detaillierte Beispielszenarien:

#### a) Anrufweiterleitung bei Besetzt

*Es ist keine Funktion "bei Besetzt" gesetzt - weder in der Telefonanlage noch am Telefongerät.*

1. Eine Telefonnummer wird in das Feld der Zieltelefonnummer eingegeben oder über eine ETB-Suche vorzugewiesen.
2. Wenn möglich wird die Zielnummer überwacht (CSTA-Überwachung). Wenn es sich um ein überwachbares Gerät handelt, zeigt Concierge bereits bei der Eingabe der Telefonnummer **Besetzt** an.
3. Nach dem Drücken der Taste **F2** (blinde Übertragung) wird ein erster Versuch unternommen, unabhängig vom Telefonstatus der Zielrufnummer.
4. Der Anruf wird in der Verarbeitungswarteschlange sichtbar (Status **"Wartend"**).
5. Nach 10 Sekunden wird automatisch ein weiterer Weiterleitungsversuch gestartet. Die Verarbeitungswarteschlange zeigt dann kurz den Status **"Wird übertragen"** an.
6. Wenn die Zielrufnummer überwacht werden kann (CSTA-Monitoring), wird sofort ein neuer Weiterleitungsversuch eingeleitet, wenn die Nebenstelle frei wird.
7. Die Weiterleitungsversuche erfolgen solange ein **"Besetzt"** vom Gerät zurückgemeldet wird.
  - *Wenn das Gerät beim nächsten Versuch frei ist, wird der Anruf übertragen.*

---

#### **HINWEIS:**

*Wird ein überwachbares Gerät vor Ablauf der 10 Sekunden frei (z. B. nach 7 Sekunden), wird direkt ein weiterer Weiterleitungsversuch gestartet.*

---

- *Wenn der Teilnehmer den Anruf ablehnt, wird in der Verarbeitungswarteschlange **"Ablehnt"** angezeigt und der Anrufer soll erneut von der Vermittlung behandelt werden.*

#### b) Anrufweiterleitung bei Besetzt - wenn der zweite erlaubte Anruf im System oder Telefongerät aktiviert ist:

1. Eine Telefonnummer wird in das Feld der Zieltelefonnummer eingegeben oder über eine ETB-Suche vorzugewiesen.
2. Wenn möglich wird die Zielnummer überwacht (CSTA-Überwachung). Wenn es sich um ein überwachbares Gerät handelt, zeigt Concierge üblicherweise bei der Eingabe der Telefonnummer **Besetzt** an.
3. Nach dem Drücken der **F2**-Taste (blinde Übertragung) wird ein erster Versuch gemacht.
4. Der Anruf wird in der Verarbeitungswarteschlange sichtbar (Status: **"Wird übertragen"**) und wartet dort, bis der Anruf auf der zweiten Leitung angenommen wird.
5. Wenn der Abonnent den Anruf annimmt, wird er ausgeliefert.
  - *Wenn der Teilnehmer den Anruf ablehnt, wird kein weiterer automatischer Weiterleitungsversuch gestartet. Die Verarbeitungswarteschlange zeigt **"Abgelehnt"** an und der Anrufer sollte erneut von der Vermittlung behandelt werden.*
  - *Ignoriert der Teilnehmer den Anruf, wird kein weiterer automatischer Weiterleitungsversuch gestartet. Die Verarbeitungswarteschlange zeigt **"Nicht beantwortet"** an und der Anrufer sollte erneut von der Vermittlung behandelt werden.*

c) Anrufweiterleitung, wenn die Anrufweiterleitung bei Besetzt im System oder Telefongerät aktiviert ist:

1. Eine Telefonnummer wird in das Feld der Zieltelefonnummer eingegeben oder über eine ETB-Suche vorzugewiesen.
2. Wenn möglich wird die Zielnummer überwacht (CSTA-Überwachung). Wenn es sich um ein überwachbares Gerät handelt, zeigt Concierge bereits bei der Eingabe der Telefonnummer **Besetzt** an.
3. Nach dem Drücken der **F2**-Taste (blinde Übertragung) wird ein erster Versuch gemacht.
4. Der Anruf folgt der jeweiligen Anrufweiterleitungsregel (Weiterleitung an den Anrufbeantworter, andere Rufnummer, Mobiltelefon usw.).

---

**HINWEIS:**

Da der Anruf vom CPS (externes Gateway) im Auftrag der Nebenstelle der Vermittlung aufgebaut wird, sind die (Weiterleitungseinstellungen) für externe Anrufe gültig.

---

5. Während des Transferprozesses zeigt die Verarbeitungswarteschlange den Status **"Wird übertragen"** an, bis das Ziel den Anruf annimmt.
6. Wenn der Anruf an eine andere Nummer weitergeleitet wird:
  - Wenn der Teilnehmer den Anruf ablehnt, wird kein weiterer automatischer Weiterleitungsversuch gestartet. Die Verarbeitungswarteschlange zeigt **"Abgelehnt"** an und der Anrufer sollte erneut von der Vermittlung behandelt werden.
  - Ignoriert der Teilnehmer den Anruf, wird kein weiterer automatischer Weiterleitungsversuch gestartet. Die Verarbeitungswarteschlange zeigt **"Nicht beantwortet"** an und der Anrufer sollte erneut von der Vermittlung behandelt werden.

#### 4.2.2.3 Eine externe Leitung weiterleiten

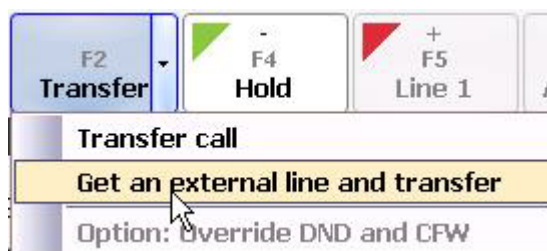
Telefone ohne Zugang zu einer Amtsleitung können direkt die Vermittlungskonsole anrufen und eine Amtsleitung übertragen lassen.

**Verfahren:**

Die Vermittlung nimmt den Direktruf an und wählt aus dem Dropdown-Menü der **Weiterleitungstaste** die Auswahl "Externe Leitung beziehen und weiterleiten".

Diese Transaktion wird sofort nach dem Klicken auf die Auswahl durchgeführt.

Die gleiche Funktion kann erreicht werden, wenn Sie den Ausgangszugriffscode in das Zielfeld eingeben und den Transferprozess mit der F2-Taste / Eingabetaste starten.



Der Anrufer hört den Wählton und kann mit dem Wählen beginnen.

---

**Hinweis für Administratoren:**

Dieses Merkmal muss landesspezifisch aktiviert und konfiguriert werden. (Wahl- und Besetztton) Zusätzlich können Weiterleitungsparameter wie Anruferidentifikation und Rechnungsinformationen definiert werden.

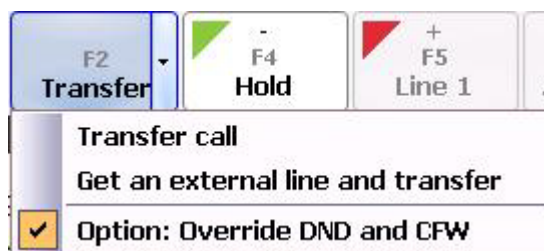
Die Einstellungen werden im OpenScape Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Lokale Einstellungen konfiguriert.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

#### 4.2.2.4 Übertragung mit Override CFW und DND

Wenn das gewünschte Ziel über eine aktivierte CFW- oder DND-Funktion verfügt, kann die Vermittlung diese Einstellungen überschreiben, indem Sie die Option aus dem Dropdown-Menü der Schaltfläche **Transfer** auswählen.

**Verfahren:**

1. Wählen Sie nach der Annahme des eingehenden Anrufs den gewünschten Kontakt aus
2. Im Falle eines aktivierten CFW- / DND-Merkmals wählen Sie diese Option aus
3. Durchführen eines Weiterleitungsanrufs

---

**Hinweis für Administratoren:**

Dieses Merkmal muss in Data Center / Systemdaten / Client-Konfiguration / Layout aktiviert und konfiguriert werden.

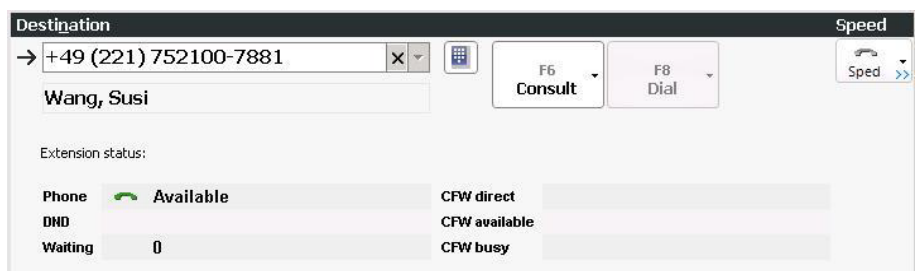
Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

#### 4.2.2.5 Beratende Übertragung

Bevor der Anrufer an den Kontakt übertragen wird, spricht die Vermittlung zuerst mit dem Kontakt oder versucht möglicherweise einen anderen Kontakt, wenn dieser Kontakt nicht erreichbar war oder die gesuchte Person nicht erreichbar war:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konsultieren** im **Zielbedienfeld**.



Der Anrufer wird automatisch gehalten, während ein Beratungsanruf mit dem Kontakt aufgebaut wird.

2. Wenn Sie mit dem Kontakt verbunden sind, haben Sie die Möglichkeit entweder
  - Anrufer an den Kontakt weiterleiten - siehe auch Abschnitt 4.3 Verarbeitungswarteschlange.
  - Alternativ - Umschalten zwischen Anrufer und Kontakt
  - Konferenz - sprechen Sie mit dem Kontakt und dem Anrufer in einer Drei-Partei-Konferenz
  - Trennen Sie den Kontakt, da die Übertragung nicht erfolgreich wäre, dann können Sie entweder:
    - Abrufen des Anrufers, um wieder mit dem Anrufer zu sprechen
    - Parken Sie den Anrufer - siehe auch Abschnitt 4.3 Verarbeitungswarteschlange
    - Versuchen Sie eine andere Beratung mit einer anderen Person

Wenn Sie nicht mit dem Kontakt verbunden sind, können Sie den Kontakt während des Klingelns trennen. Der Anrufer bleibt im Warten.

Es sind mehrere Szenarien möglich, den Anrufer zu behandeln, falls der konsultierte Kontakt den Anrufer nicht nimmt. Kontaktieren Sie Ihren Supervisor für eine empfohlene Handhabung.

Diese weiteren Optionen stehen über das Drop-down Menü zur Verfügung:

Auswahl	Bedeutung
Konsultieren	Konsultiert den ausgewählten Eintrag des ETB oder die eingegebene Zielrufnummer
Konsultieren mit Intrusion Override	Konsultiert den ausgewählten Eintrag der ETB oder die eingegebene Zielrufnummer, auch wenn die ausgewählte Nummer besetzt ist. In diesem Fall greifen Sie in den bestehenden Anruf ein. Nur in dringenden Fällen verwenden! Hinweis: Nur verfügbar, wenn die ausgewählte Nummer besetzt ist und die Nummer überwacht werden kann.
Option: DND und CFW überschreiben	Wenn die gewünschte Nebenstelle CFW / DND aktiviert hat, kann die Vermittlung diese Einstellung überschreiben und ein Anruf wird durch diese Nebenstelle gelangen.

#### 4.2.2.6 Bearbeiten Direkter Anrufweiterleitung

Die direkte Anrufweiterleitung kann von der Concierge-Vermittlung geändert werden. Dies geschieht, indem Sie auf das Feld "CFW direkt" klicken und die Telefonnummer, an die Anrufe weitergeleitet werden sollen, eingeben. Klicken Sie nach Eingabe der neuen Nummer auf das Kontrollkästchen, um die Übertragung zu bestätigen.

Um die Übertragung zu löschen, klicken Sie auf x.

Nach Eingabe einer neuen Übertragung oder Löschen der Übertragung werden die Zustände der Nebenstelle automatisch neu geladen.

The screenshot shows a software interface for managing contacts and calls. At the top, there's a 'Destination' field with the number '+49 (69) 79309-1281'. Below it, the contact name 'Miller, Oscar' is displayed. To the right, there are buttons for 'F6 Consult' and 'F8 Dial'. The 'Extension status' section shows 'Phone' as 'Available' with a green phone icon. Below this, 'DND' and 'Waiting' are both set to '0'. On the right side of the status section, there's a table with call status information: 'CFW direct' with a value of '1750' and a green checkmark, 'CFW available', and 'CFW busy'. At the bottom, there are buttons for 'Contact details' and 'Forward'.

Wenn die Verfolgung der Anrufweiterleitung eingeschaltet ist, kann die direkte Anrufweiterleitung verfolgt werden (Standard: 3 Schritte - max. 10 Schritte). Das Anrufweiterleitungsziel, an dem die Anrufweiterleitung endet, wird angezeigt. Für dieses Ziel wird der Status der Nebenstelle angezeigt.

### 4.2.3 Paging und Anrufen beitreten

#### Übersicht

Falls ein Teilnehmer derzeit nicht telefonisch erreichbar ist, hat die Vermittlung zwei Möglichkeiten, den Teilnehmer zu erreichen:

- Nur Paging-Nachricht: Die Vermittlung kann dem Teilnehmer einfach eine Nachricht hinterlassen, die der Teilnehmer zuhört, wenn er die angekündigte Telefonnummer (Parkplatz) anruft.
- Paging-Anruf: Eine anrufende Person kann in der Verarbeitungswarteschlange geparkt werden und der Teilnehmer kann über den wartenden Kunden und seine Anfrage informiert werden. Wenn der Teilnehmer diese Information erhält, kann er sich entweder mit dem wartenden Kunden verbinden oder mit einer Vermittlung verbunden werden und von der Vermittlung in den wartenden Kundenruf aufgenommen werden.

Paging beschreibt die Mechanismen, die vom Concierge unterstützt werden, um den Teilnehmer zu finden, über die Anfrage zu informieren und die Verbindung zum Kunden vorzubereiten.

Beitritt ist die Möglichkeit, einem aktiven Anruf mit einem geparkten Anruf beizutreten.

Wenn die Informationen des wartenden Kunden den Teilnehmer erreichen, können beide ohne weitere Vermittlungsinteraktion verbunden werden. Dies sollte das optimale Verfahren sein.

Falls der Teilnehmer weitere Informationen über den wartenden Kunden benötigt oder Hilfe benötigt, um sich an den Anruf zu verbinden, kann er die Vermittlung anrufen und die Vermittlung tritt beiden Anrufen bei. Jeder aktive Anruf kann mit jedem geparkten Anruf verbunden werden.

Falls die Anfrage den Teilnehmer nicht erreicht hat oder der Teilnehmer nicht mit dem Kunden sprechen kann, muss sich die Vermittlung um den Kunden kümmern und sollte den Anruf nach angemessener Zeit abrufen und den Kunden informieren.

Bei Paging-Anrufen sollten an einen Teilnehmer die folgenden Informationen übertragen werden:

- Parkplatznummer (Telefonnummer, die der Teilnehmer wählt, um sich mit dem wartenden Kunden in Verbindung zu setzen) - über Lautsprecher-Ankündigung oder Pager:

- Informationen über die Anfrage des wartenden Kunden - per Ankündigung gespielt, wenn der Teilnehmer die Parkplatznummer anruft:

Zwei typische Szenarien für Paging werden von OpenScape Concierge unterstützt:

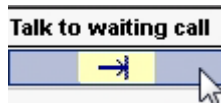
- Lautsprecher-Ankündigung - die gesuchte Person (Teilnehmer) kann durch eine Lautsprecher-Ankündigung erreicht werden (z. B. in einem großen Laden).
- Einen Pager anrufen - die gesuchte Person (Teilnehmer) kann über einen Pager (z. B. ein Arzt in einem Krankenhaus) erreicht werden.

Die notwendige Ausrüstung zur Verwendung von Paging-Mechanismen (Lautsprecher oder Pager-System) ist nicht Teil von OpenScape Concierge.

## Verfahren

1. In beiden oben genannten Fällen wird der Kunde, der mit dem Teilnehmer sprechen möchte, während der Teilnehmer gesucht wird in der Verarbeitungswarteschlange geparkt. Die Parkposition wird durch eine Parkplatznummer identifiziert. Diese Parkplatznummer muss dem Teilnehmer über Lautsprecher (siehe Abschnitt 4.2.3.3 Lautsprecher-Ankündigung) oder über Pager (siehe Abschnitt 4.2.3.4 Pager-Anruf) übertragen werden, da die Parkplatznummer die Telefonnummer, die der Teilnehmer anrufen muss, ist, um sich mit dem wartenden Kunden zu verbinden.

**HINWEIS:** Während der Anrufer in der Verarbeitungswarteschlange wartet, können Sie mit dem Anrufer erneut sprechen, indem Sie die Option "Mit wartendem Anruf sprechen" verwenden:



2. Der Paging-Prozess wird in diesem Fall nicht unterbrochen, die Parkplatznummer bleibt gültig.

Wenn Sie erneut mit dem Anrufer sprechen und den Paging-Prozess unterbrechen möchten, verwenden Sie die Option Abrufen.



Dann müssen Sie den Paging-Prozess erneut starten, wenn gewünscht.

3. Der Teilnehmer kann jedes Telefon verwenden, um die Parkplatz-Nummer anzurufen.
4. Eine Ankündigung wird dem Teilnehmer abgespielt. Diese Ankündigung ist entweder eine Standardankündigung (siehe Abschnitt 4.2.3.1 Standardankündigung) oder eine individuell aufgezeichnete Ankündigung (siehe Abschnitt 4.2.3.2 Individuelle Ankündigung aufzeichnen). Es sollte den Teilnehmer über den wartenden Kunden und den Grund des Anrufs informieren. Vor dem Parken des Kunden in der Verarbeitungswarteschlange wurde diese Ankündigung von der Vermittlung ausgewählt oder aufgezeichnet.
5. Nach der Ankündigung wird dem Teilnehmer ein interaktiver Dialog abgespielt. Zum Beispiel:
  - "Um die Nachricht wiederzugeben, wählen Sie 1,
  - zur Verbindung zum wartenden Anrufer wählen Sie 2,
  - um die Telefonzentrale zu konsultieren, wählen Sie 3,
  - um den Anruf abzulehnen, hängen Sie das Telefon auf."



---

**Hinweis für Administratoren:**

Die Pager-Einstellungen werden in Concierge DataCenter unter Systemdaten / Mandanten konfiguriert. Individuelle Dialoge können erstellt und zugewiesen werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

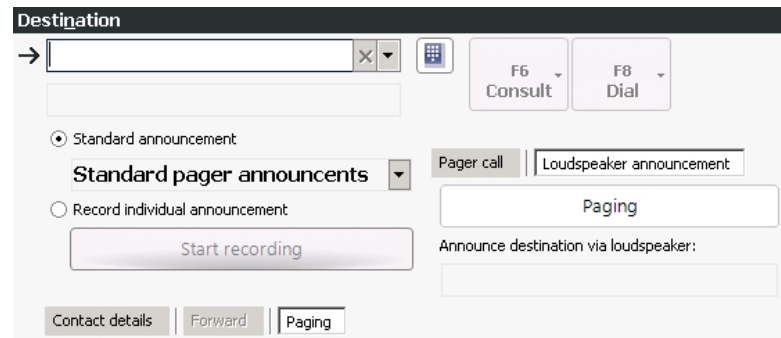
---

Mehrere Szenarien ergeben sich abhängig von der Entscheidung des Teilnehmers und dem Verhalten des wartenden Kunden und der Vermittlung (siehe Abschnitt 4.2.4 Verarbeitung von Warteschlangen-Paging-Szenarien).

#### 4.2.3.1 Standardankündigung

Concierge ermöglicht es Ihnen, mehrere **Standardankündigungen anzugeben**. Sie werden im OS Concierge DataCenter verwaltet - siehe OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation.

Wählen Sie den Parameter **Standardankündigung** aus und wählen Sie eine Ankündigung aus der Liste aus. Es wird automatisch in Kombination mit dem Parkplatz in der Verarbeitungswarteschlange gespeichert.



Einige mögliche Beispiele für Standardankündigungen sind:

- Der Patient will mit dem Teilnehmer sprechen
- Der Ehemann/Die Ehefrau wünscht einen Rückruf
- Mittagessen wird geliefert
- Ein Vertriebsvertreter wartet auf den Teilnehmer

#### 4.2.3.2 Individuelle Ankündigung aufzeichnen

Individuelle Ankündigungen sind z.B. notwendig, um die Anfrage des Kunden näher festzulegen, damit der Teilnehmer entscheiden kann, ob er mit dem Kunden sprechen wird oder nicht.

Individuelle Ankündigungen werden am Telefon (oder Headset) der Vermittlung aufgezeichnet und in Kombination mit dem Parkplatz in der Verarbeitungswarteschlange automatisch gespeichert.

Individuelle Ankündigungen können ad hoc nach dem folgenden Verfahren erstellt werden:

##### Verfahren

- Wählen Sie die Option **Individuelle Ankündigung aufzeichnen** option.

**Destination**

→ [Search Bar] [X] [Grid Icon]

[F6 Consult] [F8 Dial]

☐ Standard announcement

**Standard pager announcements** [Dropdown Arrow]

☒ Record individual announcement

[Start recording]

[Contact details] [Forward] [Paging]

Pager call | Loudspeaker announcement

[Paging]

Announce destination via loudspeaker: [Text Field]

- Drücken Sie die Schaltfläche **Aufzeichnung starten**. Das folgende Fenster erscheint und die Aufnahme beginnt sofort:

**Record individual announcement** [Close Icon]

Loudspeaker announcement

[Red Icon] [Green Icon] [Black Icon]

[New recording active...]

[X] Cancel recording

[✓] Paging

**Recording mode!**

**Phone and other functions blocked during recording.**

- Zeichnen Sie Ihre Ankündigung auf
  - Drücken Sie Stoppen [Black Icon], wenn Sie fertig sind. Dann können Sie Ihre Ankündigung über die Funktionstasten wiedergeben oder erneut aufzeichnen:
- Wenn Sie die Aufzeichnung abbrechen möchten, drücken Sie die Schaltfläche **Aufzeichnung abbrechen**:
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Paging**, um das Paging zu starten.

#### HINWEIS:

Während der "Individuelle Ankündigung aufzeichnen" ist keine andere Concierge-Funktionalität verfügbar, bis das Paging aktiviert oder die Aufzeichnung abgebrochen wird. Wenn die Verbindung zum Concierge Server getrennt wird oder der Kundenanruf getrennt wird, wird die Aufzeichnung automatisch abgebrochen.

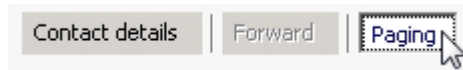
### 4.2.3.3 Lautsprecher-Ankündigung

Im Allgemeinen gibt es zwei Fälle, in denen Sie eine Lautsprecher-Ankündigung verwenden würden:

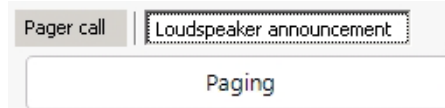
- **Paging-Anruf**  
Die Vermittlung erhält einen Anruf von einer Person, die mit einem Teilnehmer am Standort sprechen möchte, ohne derzeit direkten Zugang zu einem bekannten Telefon oder Pager.
- **Nur Paging-Nachricht**  
Die Vermittlung möchte einem Teilnehmer am Standort private Informationen (z. B. Besucherwarten) geben, ohne derzeit direkten Zugang zu einem bekannten Telefon oder Pager.

#### Verfahren

1. Initialisieren Sie eine Lautsprecherdurchsage über Ihre Concierge-Vermittlungskonsolle, indem Sie auf die Registerkarte **Paging** klicken:

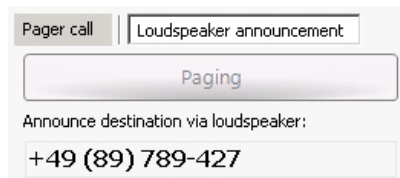


2. Entscheiden Sie, ob Sie eine Standardankündigung verwenden oder eine individuelle Ankündigung aufnehmen möchten.
  - Falls Sie eine individuelle Ankündigung aufnehmen möchten, folgen Sie dem beschriebenen Verfahren im Abschnitt 4.2.3.2.
3. Wenn Sie eine Standardankündigung verwenden, wählen Sie den Parameter **Standardankündigung** aus und wählen Sie eine Ankündigung aus der Liste aus. Dann klicken Sie auf die Schaltfläche **Paging** (siehe auch Abschnitt 4.2.3.1)



Nach einem Klick auf die Schaltfläche **Paging** verschiebt der Concierge die Ankündigung (Standard oder individuell) gegebenenfalls zusammen mit dem wartenden Anruf in die Verarbeitungswarteschlange.

4. Kündigen Sie die angezeigte Telefonnummer (Parkplatznummer) über Lautsprecher an.



Lesen Sie den Abschnitt 4.2.4 Verarbeitung von Warteschlangen-Paging-Szenarien weiter

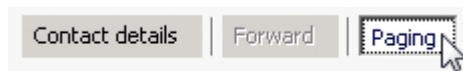
#### 4.2.3.4 Pager-Anruf

Im Allgemeinen gibt es zwei Fälle, in denen Sie die **Pager-Anruffunktion** verwenden würden:

- **Paging-Anruf**  
Die Vermittlung erhält einen Anruf von einer Person, die mit einem Teilnehmer am Standort mit Pager sprechen möchte.
- **Nur Paging-Nachricht**  
Die möchte einem Teilnehmer am Standort mit Pager private Informationen (z. B. Besucherwarten) mit Pager geben.

#### Verfahren

1. Initiieren Sie einen Pager-Anruf, indem Sie im Zielfenster auf die Registerkarte **Paging** klicken.



Geben Sie die Pager-Nummer in das entsprechende Feld ein.

2. Entscheiden Sie, ob Sie eine Standardankündigung verwenden oder eine individuelle Ankündigung aufnehmen möchten.
3. Falls Sie eine Ankündigung aufzeichnen möchten, befolgen Sie die im Abschnitt 4.2.3.2 Individuelle Ankündigung aufzeichnen beschriebenes Verfahren.
4. Wenn Sie eine Standardankündigung verwenden, wählen Sie den Parameter **Standardankündigung** aus und wählen Sie eine Ankündigung aus der Liste aus. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Paging** auf der Registerkarte **Pager-Anruf**.

Nach dem Klick auf die Schaltfläche **Paging** wird der Teilnehmer von seinem Pager mit der Parkplatznummer, die er wählen muss, benachrichtigt (Abweichungen sind je nach Konfiguration möglich). Concierge verschiebt Ihre Ankündigung (Standard oder individuell) zusammen mit dem wartenden Anruf in die Verarbeitungswarteschlange. Lesen Sie den Abschnitt 4.2.4 Verarbeitung von Warteschlangen-Paging-Szenarien weiter.

## 4.2.4 Verarbeitung von Warteschlangen-Paging-Szenarien

Für die Beispielszenarien spielt es keine Rolle, ob Sie eine Standardankündigung verwenden oder eine individuelle Ankündigung aufnehmen und es besteht kein Unterschied, ob Sie den Teilnehmer über Lautsprecher-Ankündigung oder über Pager informieren.

Die Unterschiede hängen von der Art des Paging (Nur Paging-Nachricht oder Paging-Anruf) und vom Verhalten der angerufenen Person und des wartenden Anrufers ab.

### 4.2.4.1 Beispiel: Paging ohne aktiven Anruf

Ein Patient wartet am Informationsschalter und will mit Dr. Willis sprechen. Sie können einen Pager-Anruf starten, ohne einen aktiven Anruf zu haben

Sie können Dr. Willis über Lautsprecher oder Paging-Modus mit Standard- oder individueller Ankündigung informieren.

Processing queue								Private ▼
Retrieve	Status	Edit.	D... ▼	Talk to ...	Caller	Destin..	Join	Answer
	Pager call	...	00:21		## Pager - message only #...			

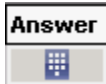
Dr. Willis ruft den Parkplatz an, hört auf Ihre Ankündigung und kann entweder entscheiden ("Dialogkurz" in OS Concierge Data Center verwaltet), um

- auflegen = Verarbeitungswarteschlange verschwindet oder
- Sprechen Sie mit Ihnen (der Vermittlungskonsole), um weitere Informationen über den Inhalt Ihrer Ankündigung zu erhalten.

Sein Anruf wird in der **Antwortspalte** im Verarbeitungswarteschlangenraster angezeigt.



Es wird im Antwortfeld mit dem Symbol unten angezeigt, wenn Dr. Willis mit der Parkplatznummer verbunden ist und den Dialog abhört.



### Szenario A - Angerufene Person beschließt, mit Ihnen zu sprechen (Vermittlungskonsole)

Dr. Willis ruft die Parkplatznummer an und beschließt, mit Ihnen (der Vermittlungskonsole) zu sprechen, z. B. Sie zu informieren, dass er besetzt ist und keine Störungen für die nächsten 2 Stunden wünscht. Sein Anruf klingelt für Sie, in der **Antwortspalte** im Verarbeitungswarteschlangenraster angezeigt.

Processing queue										Private ▼
Retri...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Caller	Destin...	C...	Attendan...	Join	Answer
	<b>P</b> Pager call	...	01:51		Mrs. Wang...	Mr. ...		089111		

Sie wählen den Anruf von Dr. Willis, indem Sie auf das Antwortsymbol klicken. Die Schaltfläche ändert sich zu diesem Symbol , um anzuzeigen, dass Sie mit ihm verbunden sind, und auch die Schaltfläche **Beitreten** erscheint. Drücken Sie diese Schaltfläche, um Dr. Willis an den Verkaufsvertreter zu übertragen. (Frau Wang), wenn er zustimmt.

Processing queue										Private ▼
Retri...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Caller	Destin...	C...	Attendan...	Join	Answer
	<b>P</b> Pager call	...	00:28		Mrs. Wang...	Mr. ...		089111		

#### HINWEIS:

Es ist auch möglich, den Anruf von Dr. Willis zu beantworten, obwohl Sie sich im Moment in einem anderen Anruf befinden. Der andere Anruf wird automatisch gehalten, wenn Sie auf das Antwortsymbol klicken. Nachdem Sie den Anruf mit Dr. Willis beendet haben, müssen Sie den gehaltenen Anruf manuell abrufen.

### Szenario B - Angerufene Person beschließt aufzuhängen

Falls Dr. Willis sich entscheidet, während oder nach dem Anhören der Ankündigung aufzuhängen, werden Sie von einem Symbol informiert.

Processing queue										Private ▼
Retri...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Caller	Destin...	C...	Attendan...	Join	Answer
	<b>P</b> Pager call	...	00:32		Mrs. Wang...	Onei...		089111		

#### Wichtiger HINWEIS:

Wenn dieses Symbol erscheint, ist die Parkplatznummer nicht mehr gültig. Dies bedeutet, dass Herr Willis keine Chance hat, die Ankündigung wieder anzuhören.

Rufen Sie den Vertriebsvertreter ab. Sprechen Sie mit (Frau Wang) aus der Verarbeitungswarteschlange und entscheiden Sie über die Situation.

### Szenario C - Vertriebsvertreter. (wartender Anruf) trennt den Anruf

Für den Fall, dass der Verkaufsvertreter sich entscheidet, aufzuhängen, gibt es folgende Möglichkeiten:

- Verkaufsvertreter hängt auf, bevor Dr. Willis die Parkplatznummer anrief oder bevor er eine Entscheidung getroffen hat, nachdem er die

Ankündigung gehört hat

=> Dr. Willis wird hören, dass die Funktion nicht verfügbar ist (Dialogfehlerfunktion in OS Concierge Data Center verwaltet) und der geparkte Anruf aus der Verarbeitungswarteschlange verschwindet.

- Verkaufsvertreter hängt auf, bevor Dr. Willis sich entschieden hat, mit Ihnen zu sprechen (Vermittlungskonsole)  
=> Der geparkte Anruf (Vertriebsvertreter) ist getrennt, aber die Verarbeitungswarteschlange zeigt, dass der Vertriebsvertreter aufgehängt hat - siehe Abbildung:

Processing queue										Private ▼
Retri...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Caller	Destin...	C...	Attendan...	Join	Answer
	Abandoned	...	00:42		## custom...			089111		

#### 4.2.4.3 Verarbeitung der Warteschlangen-Paging-Details

Eine Information zu Tooltips ist für jede Bearbeitungswarteschlangenzeile verfügbar, wenn Sie den Mauszeiger über das entsprechende **Abrufsymbol** bewegen.

##### HINWEIS:

Mit den Informationen zu Tooltips können Sie die Parkplatznummer wieder finden, falls Sie sie benötigen.

#### 4.2.5 Kompetenzgruppen

Die Registerkarte **Kompetenzgruppen** ermöglicht das Wählen oder Übertragen eines Anrufs an eine Benutzergruppe. Die Registerkarte erscheint nur wenn Kompetenzgruppen konfiguriert sind.

##### Kompetenzgruppen ohne OSCC

Kompetenzgruppen sind Telefonnummern mit den zugehörigen Namen, die im **Concierge Data Center** gespeichert werden können. Dies können Sammelanschlüsse oder Kontakttelefonnummern sein.

Destination

→ +498912345

Ext. Service Provider

F6 Consult

F8 Dial

Skill group

Ext. Service Provider

Contact details

Forward

Skill groups

Paging

##### Kompetenzgruppen mit OSCC

Dienstnummern und die zugehörigen Agenten können Kompetenzgruppen sein. Geben Sie die Parameter Skillname, Dialnumber und CalltypeID ein (eindeutige Nummer für die Warteschlange).

Der Vorteil ist, dass die Anzahl der verfügbaren Agenten innerhalb der Kompetenzgruppen angezeigt werden kann.



**Destination**

→ +492217521008980 ✕ ☰

IT Support HL

F6 Consult F8 Dial

Skill group	Avail. users in the Contact Center
IT Support HL	0

Contact details Forward Skill groups Paging

### Verfahren

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**
2. Wählen Sie die Kompetenzgruppe, die Sie anrufen oder an die Sie den Anrufer weiterleiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Wählen**.  
Die Gruppe wird gewählt, z. B. zur Beratung
4. Klicken Sie auf **Transfer**  
Der Anruf wird an die Gruppe übertragen.

## 4.3 Verarbeitungswarteschlange

Die Verarbeitungswarteschlange zeigt alle wartenden Anrufe, die übertragen und nicht beantwortet, von einem Benutzer geparkt oder auf Paging gewartet wurden.

Alle angemeldeten Vermittlungen, die für dieselbe Warteschlange(n) verantwortlich sind, können alle Anrufe sehen, die in der Verarbeitungswarteschlange warten - mit einer Ausnahme: Ein Anruf mit dem Status "Wird übertragen" kann nur der Teilnehmer sehen, der den Anruf in die Verarbeitungswarteschlange gelegt hat - im Falle eines Fehlschlags der Übertragung können die anderen Vermittlungen den Anruf unter "öffentlich" sehen.

Processing queue <span>Private ▼</span>									
Retrie...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Attenda...	Caller	Destination	Comment	Join
	Being...	...	00:12		22102	+4961844...	+4915110835...		

Jeder Anruf wird in einer separaten Leitung angezeigt und ein konfigurierbarer Farbcode visualisiert die Wartezeit des Anrufers.

Processing queue <span>Private ▼</span>									
Retrie...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Attenda...	Caller	Desti...	Comment	Join
	Not answered	...	01:26		22102	+49 (151) ...	+49618...		

### HINWEIS für Administratoren:

Konfiguration der Verarbeitungswarteschlange in OpenScape Concierge DataCenter unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Verarbeitungswarteschlange.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

Drei verschiedene Ansichten können ausgewählt werden:

- **Privat**  
Wählen Sie die Option **Privat** über das Dropdown-Menü oben rechts aus, um Anrufe, die Sie in die Warteschlange gestellt haben, anzuzeigen.
- **Öffentlich**  
Wählen Sie die Schaltfläche **Öffentlich** über das Dropdown-Menü oben rechts, um alle Anrufe eines Mandanten anzuzeigen (nicht nur Ihre eigenen).



- **Gruppe**  
Wählen Sie die Schaltfläche **Gruppe** über das Dropdown-Menü oben rechts, um alle Anrufe der Gruppe, der diese Vermittlung zugewiesen ist, anzuzeigen.  
(Erfordert Gruppen- / Supergruppen-Konfiguration)

#### **HINWEIS:**


Anrufe in der Verarbeitung werden für andere sichtbar, wenn sich die zugehörige Vermittlung abmeldet. Dies geschieht unabhängig von der gesetzten Ebene, um einen Rückfall zur Behandlung des Kundenanrufs zu haben, auch wenn die verantwortliche Vermittlung gegangen ist.

Die folgenden Informationen werden angezeigt:

<b>Feldname</b>	<b>Bedeutung</b>
Abrufen	Schaltfläche zum Abrufen des Anrufs aus der Verarbeitungswarteschlange, um mit dem Anrufer zu sprechen
Status	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geparkt</li> <li>• Warten</li> <li>• Wird übertragen</li> <li>• Besetzt</li> <li>• Nicht beantwortet</li> <li>• Verlassen</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Pager-Anruf</li> <li>• Abgebrochen</li> </ul>
Bearbeiten	Destination kann bearbeitet werden - siehe Abschnitt 4.3.2 Bearbeiten eines Anrufs in der Verarbeitungswarteschlange
Dauer	Zeit in Minuten: Sekunden, die der Anrufer bereits in der Verarbeitungswarteschlange gewartet hat.
Sprechen Sie mit einem wartenden Anruf	Während ein Anruf in der Verarbeitungswarteschlange geparkt ist, hat die Vermittlung die Möglichkeit, erneut mit dem wartenden Anrufer zu sprechen (z. B. um sich zu entschuldigen wie "Entschuldigung, es dauert etwas länger"), ohne den Anruf abzurufen (der Anruf bleibt in der Verarbeitungswarteschlange). Dies hat den Vorteil, dass im Falle eines Paging-Vorgangs der Anruf immer noch mit der gewünschten Person verbunden werden kann, ohne diese Person wieder anzurufen. "Mit wartendem Anruf sprechen" ist nur möglich, wenn Sie keinen aktiven Anruf haben und der Status des wartenden Anrufs nicht "in Durchwahl" ist
Anrufer	Name und Telefonnummer des Anrufers, wenn sie in der OpenScape Concierge-Datenbank gespeichert sind.
Ziel	Name und Telefonnummer des Anrufziels, wenn sie in der OpenScape Concierge-Datenbank gespeichert sind
Kommentar	Für den Fall, dass Text in das Kommentarfeld eingegeben wurde, bevor der Anrufer in die Verarbeitungswarteschlange gestellt wurde.
Vermittlung-ID	Vermittlung-Id der Vermittlung, die den Anrufer in die Verarbeitungswarteschlange gestellt hat
Beitreten	Wird hauptsächlich für Paging verwendet - siehe Abschnitt 4.2.3 Paging und Anrufen beitreten. Es kann aber auch für ein Beispiel-Szenario verwendet werden, in dem ein Anrufer auf einen Kontakt wartet und die Vermittlung einen Kollegen des Kontakts, der stattdessen bereit ist, den Anrufer zu nehmen, erreicht hat.
Antwort	Nur für Paging. Siehe Abschnitt 4.2.3 Paging und Anrufen beitreten


## Tooltip

Detaillierte Informationen zu dem Anruf, der in die Verarbeitungswarteschlange gestellt wurde, werden im Tooltip angezeigt. Der Tooltip erscheint, wenn Sie den Mauszeiger bewegungslos über die Schaltfläche **Abrufen** der entsprechenden Leitung bewegen.

Processing queue						
Retrieve	Status	Edit.	Duration ▾	Talk to waiting call	Caller	Destination
	<div>Attendant ID : 089111 Call for : +49 (89) 789-368 - Switchboard AAA Caller : Mrs. Wang, Susi (+) Caller no. : +49 (69) 79309-1750 Destination : Destination call no.: Waiting : False Parkslot number :</div>					

### 4.3.1 Abrufen von Anrufen aus der Verarbeitungswarteschlange






Klicken Sie auf  (**Abrufen**) in der Verarbeitungswarteschlange.




Jeder Concierge-Benutzer kann einen geparkten Anruf aus der Verarbeitungswarteschlange abrufen, unabhängig davon, ob Sie oder ein anderer Benutzer desselben Mandanten den Anruf in die Warteschlange gelegt haben.

Der Anruf wird aus der Warteschlange abgerufen, was bedeutet:

- Sie können den Anruf sofort beantworten.
- Sie können den Anruf reservieren; zum Beispiel, indem Sie auf **Abrufen** klicken, während Sie am Telefon sprechen. Dann wird der Anruf mit einer Leitung durch ihn angezeigt. Wenn Ihr aktueller Anruf beendet ist, wird Ihnen der neue Anruf zugewiesen.

Processing queue						
Retrieve	Status	Edit.	Duration ▾	Talk to waiting call	Caller	Destination
	 <b>Parked</b>		00:31		Mrs. Wang,...	Mr. Dr. On.

- Sie können auch einen Anruf abrufen, der derzeit an ein klingelndes Ziel übertragen wird. Wenn Sie sich für den Abruf entscheiden, wird die Übertragung abgebrochen (möglicherweise stellen Sie direkt nach dem Initiieren der Übertragung fest, dass Sie weitere Informationen vom Kunden benötigen.) Mit Abrufen können Sie sich wieder mit dem Kunden verbinden, wenn Sie keinen aktuellen Anruf haben, sonst wird er Ihnen nach dem Ende Ihres aktuellen Anrufs zugewiesen.

Processing queue						
Retrieve	Status	Edit.	Duration ▾	Talk to waiting call	Caller	Destination
	 <b>Canceled</b>		00:14		Mrs. Wang,...	Mr. Dr. On.

- Bei einem ausgelagerten Anruf (Status "Pager-Anruf") rufen Sie den Anruf auch wieder ab, aber der Paging-Prozess wird unterbrochen. Um den Paging-Prozess nicht zu unterbrechen und kurz mit dem Anrufer zu sprechen, verwenden Sie bitte die Option "Sprechen mit wartendem Anruf" (siehe auch Abschnitt 4.2.4).




### 4.3.2 Bearbeiten eines Anrufs in der Verarbeitungswarteschlange

Da Anrufer beispielsweise während der Übertragung physisch in der Verarbeitungswarteschlange bleiben, ist es möglich, das Ziel zu bearbeiten, falls das Ziel den Anruf nicht beantwortet.

## Prozess

Klicken Sie auf  in der Spalte Bearbeiten.

Das folgende Bedienfeld wird geöffnet:

Processing queue									
Retrieve	Status	Edit.	D...	Talk to waiting call	Caller	Destin...	Com...	Att	Join
	 Being xfer...		00:41		Mrs. ...	Mr. D...		089	


**Renewed transfer for the call:**

Caller: +49 (69) 79309-1750 - Mrs. Wang, Susi (+)

Call destination: +49 (89) 789-368 - Switchboard AAA

Comment:

**Destination**


→ +49 (69) 79309-1721 

Mr. Dr. Oneill, Samuel (+)

Ctrl+Alt+F4  
New  
Transfer

Ctrl+Alt+F11  
Transfer  
Cancel

Extension status:

Phone		Ringing	CFW direct	
DND			CFW available	
Waiting	0		CFW busy	

Contact details

Forward

Mit diesem Bedienfeld können Sie eine laufende Übertragung stornieren.

**Zum Beispiel,** unmittelbar nachdem Sie den Transfer initiiert haben, erkennen Sie, dass die eingegebene Zielnummer falsch ist. Sie können die Übertragung abbrechen und eine neue Übertragung an ein anderes Ziel initiieren - der Kunde hört weiterhin die Musik im Wartezeit und bemerkt keinen dieser Vorgänge.

Um eine neue Übertragung zu initiieren, brechen Sie zuerst die Übertragung ab, indem Sie darauf klicken



Geben Sie dann eine neue Zielnummer ein oder wählen Sie einen neuen Eintrag über die ETB aus und klicken Sie auf



Sie können auch den Kommentar hinzufügen oder ändern. Der Kommentar wird sofort von allen Concierge-Benutzern mit öffentlicher Sicht auf die Verarbeitungsschlange gesehen werden.

Nur eine Vermittlung kann einen Anruf zu einer Zeit bearbeiten. Wenn sich ein Anruf im Bearbeitungsmodus befindet, ist er mit einem "X" markiert. Wenn sich ein Anruf von einer anderen Vermittlung im Bearbeitungsmodus befindet, ist er mit einem "X!" markiert. Andere Vermittlungen sehen bearbeitete Anrufe als '---', diese Anrufe werden von der Bearbeitungsvermittlung blockiert.

Nur ein Anruf kann von einer Vermittlung gleichzeitig bearbeitet werden. Wenn ein Anruf bearbeitet wird und die Vermittlung einen anderen Anruf bearbeitet, wird die letzte Bearbeitung abgebrochen.

All diese Aktionen für einen Anruf in der Verarbeitungswarteschlange können auch bearbeitet werden, wenn sich die Vermittlung in einem anderen Kundenanruf befindet.

### Fehlgeschlagene Übertragung

Wenn eine Übertragung fehlgeschlagen ist, können mehrere Optionen in der Verarbeitungswarteschlange konfiguriert werden, was mit diesem Anruf passieren soll.

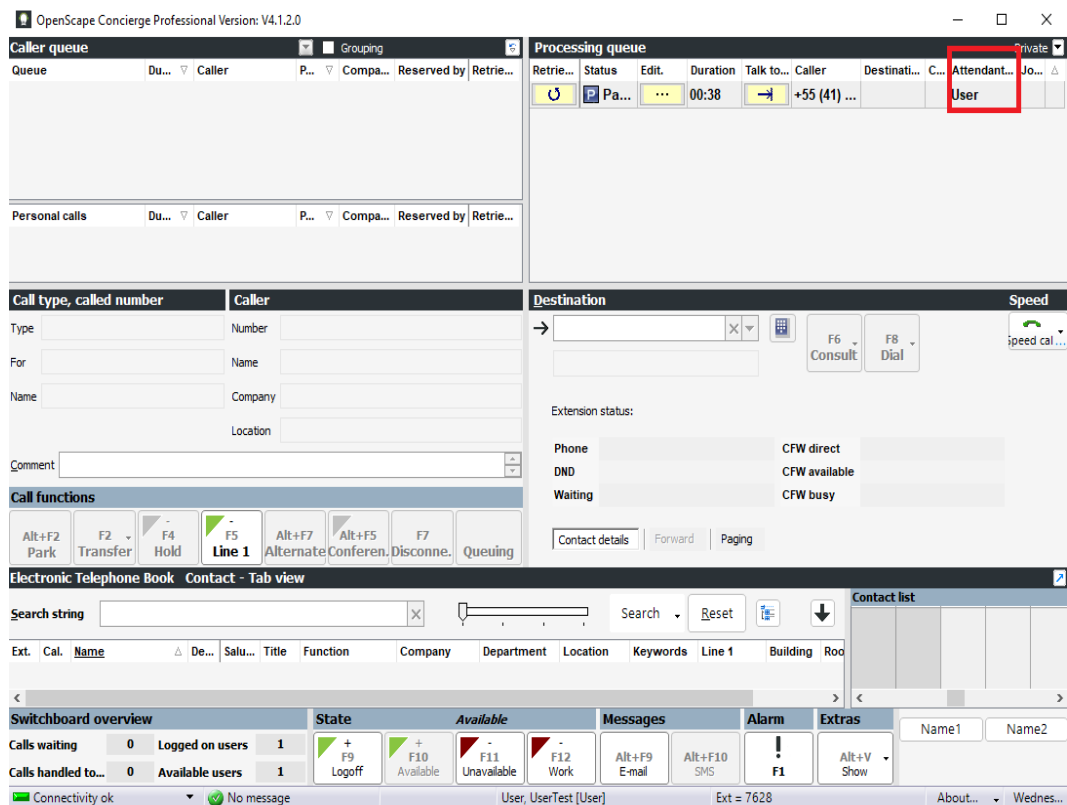
Mögliche Konfigurationen sind Rückruf an die Vermittlung / Zeigen und Präsentation des Anrufs an andere Vermittlungen in derselben Gruppe / innerhalb des Mandanten.

### Hinweis für Administratoren:

Die Konfiguration des Verhaltens kann in Data Center / Systemdaten / Client-Konfiguration / Verarbeitungswarteschlange gesetzt werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 4.3.3 Einstellung des Inhalts der Verarbeitungswarteschlangen-Vermittlung-ID



Wenn Sie einen Concierge mit OSCC haben, können Sie in Data Center konfigurieren, dass die Agenten-ID anstelle des Agentennamens in der jeweiligen Spalte der Verarbeitungswarteschlange angezeigt wird.

Um diese Option über die DataCenter-UI zu aktivieren, gehen Sie zu Systemdaten (1) / Client-Konfiguration (2) / Erweiterte Einstellungen (3) und

überprüfen Sie den Parameterwert "Agent-ID anstelle von Namen in der Verarbeitungswarteschlange anzeigen", wie in (4) angezeigt.

OpenScope Concierge DataCenter Professional Version: V4.1.2.0 (manager)

**Client Configuration**

Selection: ☒ Tenant ☐ User Group Group test Search filter: [X]

**Sections**

- Basic Configuration
  - Basic
  - Default
    - Agent
    - Alarm e-mail
    - Browser
    - Calendar
    - Caller Queue
    - Customer specific member data
    - E-mail
    - ETB Options
    - Greeting Settings
    - HTTP Server
    - Keyboard
    - Layout
    - Local Settings
    - Logging
    - Notes
    - OS4K Class of Service
    - Presence Server
    - Processing Queue
    - Realtime Server
    - Skill groups
    - Sound
    - Telephone Number Formatting
    - Text Message
    - Trunk Numbers
  - Advanced
    - Advanced Settings

Parameter	Value	Default Value	Description
Connection time threshold:	180	180	A connection is colored as defined under "Connection time warn
Connection time warning color:	dMaroon	dMaroon	Define a Color to highlight a connection that exceeds the "Conn
Delimiter detailed waiting calls:	+	+	Delimiter of waiting calls, only used if WithDetailedWaitingCalls
Detailed waiting calls:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No = Sum of Waiting calls is sum of public and private calls; Yes
Free search And operator:	+	+	Delimiter for combined search expressions with meaning: "AND"
Free search Or operator:			Delimiter for combined search expressions with meaning: "OR".
H4K Consult Restriction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H4K only:   Yes (Default): caller in consult cannot be park
Hint hide time:	2500	2500	Define the display time of long texts in a datagrid in ms.   A
Keyword search And operator:	+	+	Delimiter for combined search expressions with meaning: "AND"
Keyword search Or operator:			Delimiter for combined search expressions with meaning: "OR".
Masterdata Address :	firstname.name@company.com	firstname.name@company.com	
Max.no. of members:	0	5	Max. number of members from selected line. Max. number of m
Organisational hierarchy:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	show kinds of hierarchies
Pager default announcement na...			Enter the announcement name that should represent the defa
Personal notes pathname:			Let the value empty if you want to use your profile path to stor
Popup only if DDI entry is called:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yes: Option for only displaying OpenScope Concierge when Op
SMTP Authentication Password:			Password for SMTP authentication username if SMTP Authentica
SMTP Authentication Username:			SMTP authentication username if SMTP Authentication is enable
Set last agent auto available aft...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yes: Last logged on agent of the Tenant will be automatically se
Show Agent ID instead of name i...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1= It will show the agent ID instead of name in Processing Que
Show Mapi Mail before send :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Define if a Mail send by MAPI should be shown in Outlook befor
Show connection time:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yes: Connection time is displayed <-No: No time information is
Show suspected company name:	Incoming call queue and caller info	Incoming call queue and caller info	No: do not show suspected company name   Incoming call q
Show system alarm Message :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes: If a system alarm is raised, the agent will be informed by s
Speed dial free idle behavior:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes: Dial the phone number if attendant is idle in OSConcierge.
Trim access code public from ANI:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	If activated the public access code (e.g. 0 ) will be removed fro
Trim leading zero of ANI:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	If activated leading zero digits will be trimmed from ANI for use
Type of Pager activation:	1	1	1= The callback number that should be called from the paged p
Use fast custom sortorder :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes: Do not split last name and first name in ETB Name column
Use phone book sort order for n...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes: Sort order for phone book entries is used for name entries

#### HINWEIS:

Um diese Änderung in Kraft zu treten, müssen alle Kunden wieder geöffnet werden.

Im Folgenden finden wir ein Beispiel, wenn die Konfiguration aktiviert ist.

OpenScape Concierge Professional Version: V4.1.2.0

**Caller queue**

Queue	Du...	Caller	P...	Compa...	Reserved by	Retrie...

**Personal calls**

Du...	Caller	P...	Compa...	Reserved by	Retrie...

**Processing queue**

Retrie...	Status	Edit.	Duration	Talk to...	Caller	Destinati...	C...	Attendant...	Jo...
			00:38		+55 (41) ...			1000	

**Call type, called number**

Type

For

Name

Comment

**Caller**

Number

Name

Company

Location

**Destination**

F6 Consult F8 Dial

Extension status:

Phone  CFW direct

DND  CFW available

Waiting  CFW busy

Contact details Forward Paging

**Call functions**

Alt+F2 Park F2 Transfer F4 Hold F5 Line 1 Alt+F7 Alternate Alt+F5 Conferen. F7 Disconne. Queuing

**Electronic Telephone Book Contact - Tab view**

Search string

Search Reset

Ext.	Cal.	Name	De...	Salu...	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room

**Switchboard overview**

Calls waiting 0 Logged on users 1

Calls handled to... 0 Available users 1

Connectivity ok No message

User, UserTest [User] Ext = 7628

About... Wednes...

**State**

+ F9 Logoff + F10 Available - F11 Unavailable - F12 Work

**Messages**

Alt+F9 E-mail Alt+F10 SMS

**Alarm**

F1

**Extras**

Alt+V Show

## 5 Status der Concierge-Konsole

Der Status Ihrer Konsole kann durch die Überschriften der Bedienfelder **Anrufer** und **Ziel** angezeigt werden. Die Farben stehen für den Status:

Schwarz = keine Aktion oder in der Warteschleife

Khaki = Klingeln

Greyblue = verbunden

*Beispiele:*

- Ein Anruf befindet sich im Klingelzustand

Call type, called number		Caller		Destination	
Type	Service call	Number	+49 (69) 79309-22102	→ <input type="text"/>	
For	+49 (69) 79309-8990	Name	Mr. Bianchi, Fred		
Name	Switchboard	Company	TestCo		
		Location	Frankfurt		
Comment <input type="text"/>					
Call functions					
Alt+F2 Park	F2 Transfer	F4 Hold	F5 Line 1	Alt+F7 Alternat.	Alt+F5 Confere.
				F7 Disconne.	Alt+F11 Queuing

Extension status:

Phone

DND

Waiting

Contact details Forward

- Der Concierge-Benutzer ist mit dem Anrufer verbunden.

Call type, called number		Caller		Destination	
Type	Service call	Number	+49 (69) 79309-22102	→ <input type="text"/>	
For	+49 (69) 79309-8990	Name	Mr. Bianchi, Fred		
Name	Switchboard	Company	TestCo		
		Location	Frankfurt		
Comment <input type="text"/>					
Call functions					
Alt+F2 Park	F2 Transfer	F4 Hold	F5 Line 1	Alt+F7 Alternat.	Alt+F5 Confere.
				F7 Disconne.	Alt+F11 Queuing

Extension status:

Phone

DND

Waiting

Contact details Forward

- Der Anrufer wurde gehalten, während ein Beratungsanruf mit einem Kontakt aufgebaut wird. Das Telefon des Kontakts klingelt.

Call type, called number		Caller - Call held		Destination	
Type	Service call	Number	+49 (69) 79309-22102	→ +49 (69) 79309-1750	
For	+49 (69) 79309-8990	Name	Mr. Bianchi, Fred	Marquardt, Emma	
Name	Switchboard	Company	TestCo		
		Location	Frankfurt		
Comment <input type="text"/>					
Call functions					
Alt+F2 Park	F2 Transfer	F4 Retrieve	F5 Line 1	Alt+F7 Alternat.	Alt+F5 Confere.
				F7 Disconne.	Alt+F11 Queuing

Extension status:

Phone ? Unknown

DND

Waiting 0

Contact details Forward

## 6 Tastenfunktionen (ENTER, SPACE, Esc)

Dieser Abschnitt enthält die wichtigsten eingebaute Hauptfunktionen von Enter, Space und Escape. Diese Funktionen hängen von den fokussierten Feldern oder Bereichen von Concierge ab.

### 6.1 EINGABETASTEN-Funktionen

Der Betrieb von OpenScape Concierge wird durch die situationsbasierte **EINGABETASTE**-Funktion vereinfacht.

Je nach Programmsituation löst das Drücken der **EINGABETASTE** eine Funktion, die sich auf die aktuelle Situation bezieht, aus.

Eine Farbmarkierung der jeweiligen Taste zeigt an, welche Funktion aktiv ist, wenn Sie die Eingabetaste drücken. Die Farbmarkierung ist standardmäßig orange und kann im Concierge DataCenter geändert werden.

#### Beispiele:

- Wenn Sie als Benutzer abgemeldet sind, können Sie sich durch Drücken der **EINGABETASTE** anmelden.



- Wenn Sie als Benutzer nicht verfügbar sind, können Sie sich durch Drücken der **EINGABETASTE** auf verfügbar setzen.



- Anrufe können mit **EINGABETASTE** aus der Anruferschlange abgerufen werden (ohne automatische Anrufzustellung)



- Eingehende Anrufe können durch Drücken der **EINGABETASTE** angenommen werden.



- Wenn Sie im Gesprächszustand sind und eine Zielnummer eingegeben wird, können Sie die **EINGABETASTE** drücken, um eine blinde oder beratende Übertragung zu initiieren. (Weiterleitungstyp ist konfigurierbar)



oder



- Wenn Sie im Gesprächszustand sind und keine Zielnummer eingegeben wird, können Sie die **EINGABETASTE** drücken, um den Anruf zu trennen





- Wenn sich Ihr Telefon im Ruhezustand befindet und das Feld **Zielnummer** nicht leer ist, können Sie einen ausgehenden Anruf initiieren, indem Sie die **EINGABETASTE** drücken.



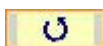
- Sie können die ETB-Suche starten, indem Sie die **EINGABETASTE** drücken.



- Sie können einen "Arzt"-Anruf auswählen, indem Sie die **EINGABETASTE** drücken.



- Im Pick-Modus kann ein eingehender Anruf durch Drücken der **EINGABETASTE** angenommen werden.




---

#### **Hinweis für Administratoren:**

Die Eingabefunktion kann in Concierge Data Center / Systemdaten / Client-Konfiguration / Lokale Einstellungen eingeschaltet / ausgeschaltet werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

## **6.2 SPACE-Tastenfunktionen**

- Wenn eine Suchzeichenfolge oder ein Ziel eingegeben wird, kann die x-Schaltfläche auf der rechten Seite des Verarbeitungsfeldes durch Tabulator erreicht und durch Leerzeichen aktiviert werden, um den Eintrag zu löschen.
- Wenn eine Zielliste ausgefüllt ist, kann die Dropdown-Schaltfläche mit Tabulator erreicht und durch Platz aktiviert werden, um einen Eintrag auszuwählen. Der ausgewählte Eintrag wird durch die Eingabetaste aktiviert.
- Wenn das Anruferaster fokussiert ist, wird der fokussierte Anruf mit der Leertaste abgerufen oder reserviert.
- Wenn das Raster für persönliche Anrufe fokussiert ist, wird der fokussierte Anruf mit der Leertaste abgerufen oder reserviert.
- Wenn die Verarbeitungswarteschlange fokussiert ist, wird der fokussierte Anruf mit der Leertaste abgerufen oder reserviert
- Bearbeitet, wenn "edit-column" fokussiert ist
- Beigetreten, wenn "join-column" fokussiert ist
- Wenn das Suchgitter fokussiert ist, wird mit der Leertaste das fokussierte Mitgliedsdetails-Formular angezeigt
- Wenn die Wrap-up-Codierung sichtbar ist, kann die Auswahl der Gründe mit der Leertaste umgeschaltet werden

## **6.3 ESCAPE (Esc)-Tastenfunktionen**

- Wenn das elektronische Telefonbuch maximiert ist, normalisiert die Escape-Taste die Ansicht.
- Wenn das Mitgliedsdetailformular angezeigt wird, wird es geschlossen.



## 7 Elektronisches Telefonbuch

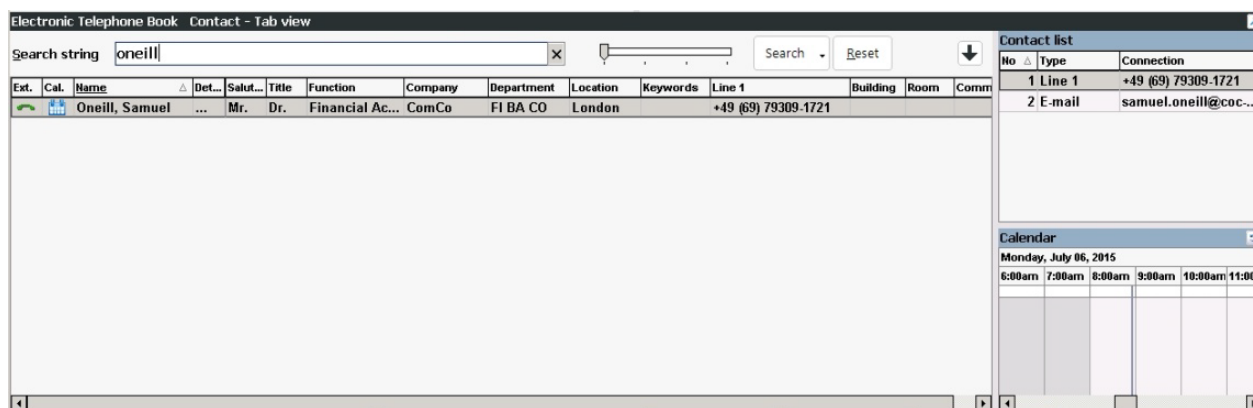
Ein zentrales Bedienfeld im Hauptfenster ist das Elektronische Telefonbuch (ETB).

Die Fähigkeit, Kontaktdaten in der Datenbank schnell zu finden, sorgt dafür, dass Anrufe effizient übertragen werden können.

Um Ihnen bei der Suche nach einem Kontakt im Elektronischen Telefonbuch zu helfen, stehen Ihnen verschiedene Suchkriterien zur Verfügung:

- Kostenlose Suchfunktion ohne Angabe eines Suchziels.
- Nachname und Vorname
- Abteilung und Standort
- Schlüsselwort
- Telefon
- Fax
- Gebäude und Zimmer
- Gruß und Titel
- Funktion
- Firma
- Zusätzliche Datenfelder
- Kommentar

Auch Funktionen wie Wildcards, schnelle und phonetische Suche führen zu einem erfolgreichen Suchergebnis.




### 7.1 Funktionen des elektronischen Telefonbuchs

- Wildcards
- Schnelle Suche
- Phonetische Suche
- Suchzeichenfolge
- Erweiterte Suche
- Kontakt - Registeransicht
- Kontaktdetails
- Kontaktliste
- Kalenderansicht

Detaillierte Beschreibungen der Funktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten.

### 7.1.1 Maximieren/Minimieren der Kontaktliste

	Verwenden Sie diese Schaltfläche auf der rechten Seite der Kontaktregisteransicht, um die Kontakt - Registerkartenansicht einschließlich der Kontaktliste und des Kalenders zu maximieren/minimieren.
---	---

## 7.2 ETB-Suchregeln

### 7.2.1 Wildcards

#### Wildcard-Zeichen

Die folgenden Wildcards (= Platzhalter) stehen zur Verfügung:

? : Platzhalter für ein Zeichen

\* : Platzhalter für mehrere Zeichen

#### Beispiele

- Geben Sie im **Namenfeld** den Suchbegriff `Schulze` ein. Sie finden alle Kontakte mit dem Nachnamen von `Schulz` sowie Kontakte mit dem Namen `Schulze` oder `Schulz-Wittgenstein`, aber **keine** Kontakte mit dem Namen `Müller-Schulz`.
- Geben Sie im **Namenfeld** den Suchbegriff `Schulz*` ein. Dies hat dieselbe Wirkung wie das erste Beispiel.
- Geben Sie im **Namenfeld** den Suchbegriff `S?tt*` ein und geben Sie den Suchbegriff `ATD ????` im Eingabefeld **Abteilung** ein.  
Sie finden alle Kontakte, die folgende Kriterien erfüllen:
  - Der Nachname beginnt mit `S`, gefolgt von genau einem Buchstaben, gefolgt von zwei `t` und endet mit einer beliebigen Anzahl weiterer Buchstaben.
  - Die Abteilung der Kontakte beginnt mit `ATD` und einem Leerzeichen gefolgt von genau vier Zeichen.

Die folgenden Kontakte könnten dieser Suchanfrage entsprechen:

- > Frau Sattmann aus der ATD ABCD-Abteilung,
- > Herr Sutter aus der ATD ITPS-Abteilung,
- > Herr Sett aus der ATD LSKA-Abteilung.

Der folgende Kontakt entspricht **nicht** dieser Suchanfrage: Frau Schattmeier aus der ATD EMI-Abteilung, weil ihr Nachname drei und nicht einen Buchstaben zwischen dem "S" und den beiden "t" enthält und weil das Ende des Abteilungsnamens "EMI" aus drei und nicht vier Buchstaben besteht.

Bei jeder Suche in den Feldern mit Wildcards und Platzhaltern werden nur ETB-Einträge mit ausgefüllten Feldern berücksichtigt, Einträge mit leeren Zeichenfolgen erscheinen nicht in der Ergebnisliste. Zum Beispiel suchen Sie mit `*` im Feld "Titel". Jeder Eintrag, der keine Neigung hat, erscheint nicht als Ergebnis.

### 7.2.2 Schnelle Suche

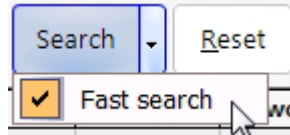
Die Schnelle Suche beginnt automatisch nach Ablauf einer Verzögerungszeit, während der Benutzer noch den Suchbegriff in das Suchfeld einträgt.

Die ersten *n* Suchergebnisse aus dem Elektronischen Telefonbuch werden angezeigt.

Die Schnelle Suche beinhaltet keine phonetische Suche.

### Verfahren

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Schnelle Suche im Dropdown-Menü der **Suchtaste**, um die Schnelle Suche zu aktivieren. Die Suchtaste ist immer verfügbar, unabhängig davon, ob Sie die erweiterte Suche geöffnet haben oder nicht (siehe auch Abschnitt 7.2.11).



Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schnelle Suche**, um die Schnelle Suche auszuschalten.

---

### HINWEIS:

#### *Auswirkung auf Blindenarbeitsplatz*

Bei der konventionellen Suche wird der letzte Suchbegriff vollständig hervorgehoben. Dies ist auf einem Braille-Terminal vollkommen spürbar. Dieser Mechanismus bleibt nur bei der konventionellen Suche erhalten. In einer schnellen Suche ist dieser Mechanismus nicht möglich, da ein *langsamer* Eintrag sofort nach jedem Suchergebnis gelöscht wird.

---

## 7.2.3 Phonetische Suche

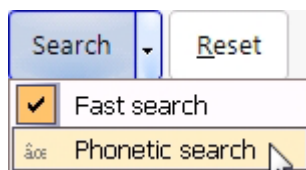
Diese Funktion ermöglicht eine phonetische Suche nach dem **Vor-** und/oder **Nachnamenfeld**. Die phonetische Suche sucht nach Namen, die dem eingegebenen Suchbegriff ähnlich klingen.

Es kann mit der Suche in allen verfügbaren Suchfeldern kombiniert werden.

Die Suchzeit für eine phonetische Suche übersteigt die Suchzeit einer regulären Suche. Die Anzahl der Treffer ist nicht in jedem Fall 100%.

### Verfahren

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Phonetische Suche im Dropdown-Menü der **Suchtaste**, um die phonetische Suche zu aktivieren. Die Suchtaste ist immer verfügbar, unabhängig davon, ob Sie die erweiterte Suche geöffnet haben oder nicht (siehe auch Abschnitt 7.2.11).



2. Geben Sie einen Namen in das Feld **Allgemeine Suchzeichenfolge** oder in das **Namenfeld** von **Erweiterte Suche** ein.

---

### HINWEIS:

Damit die phonetische Suche einen Treffer ausgeben kann, muss der erste Buchstabe des Suchbegriffs korrekt eingegeben werden.

Die phonetische Suche unterstützt keine Wildcards (siehe Abschnitt 7.2.1 Wildcards)

---

3. Klicken Sie auf **Suche** (nur wenn Schnelle Suche nicht aktiviert ist)


## 7.2.4 Standortfilter

Standortfilter ermöglichen es Ihnen, die gefilterten Suchergebnisse nach einem oder mehreren Standorten zu reduzieren.


Standortfilter können in Kombination mit phonetischer Suche oder Suche innerhalb Funktion verwendet werden.

Zusätzlich können Standortfilter für die Zielnummer-Suche verwendet werden.

### Verfahren

1. Wechseln Sie zur erweiterten Suche, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken
2. Wählen / Entwählen Sie die gewünschten Standorte



3. Wechseln Sie zurück zu Kostenlose Suche, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken
4. Wählen Sie die Verwendung des Standortfilters im Dropdown-Feld der **Suchtaste**



5. Geben Sie Ihre Suchkriterien ein - die Ergebnisse werden nach dem(n) definierten Standort(en) gefiltert

## 7.2.5 Suche im Inneren

Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, innerhalb eines Suchbegriffs zu suchen, ohne Wildcards wie "\*" oder "?"

### Verfahren

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Innerhalb der Option Suchen im Dropdown-Menü der **Suchtaste**, um "Innerhalb eines Feldes suchen" zu aktivieren



2. Durchsuchbare Felder sind alle Felder in Ihrem Telefonbuch
3. Beispiel: Wenn Sie den vollständigen Namen einer Abteilung nicht kennen, können Sie einen Teil davon eingeben - ohne Wildcards - und im Falle einer Übereinstimmung werden die Ergebnisse im Raster angezeigt

## 7.2.6 Hierarchische Präsentation von Telefonbuchdaten

Telefonbuchdaten können hierarchisch organisiert und im Concierge Client angezeigt werden.

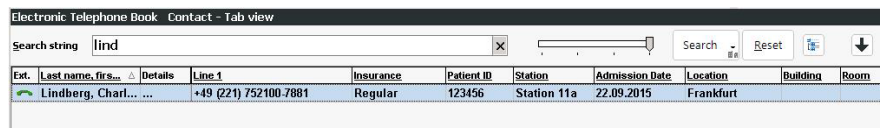
Die Beziehung zwischen den Teilnehmern und ihren Manager muss im Concierge Data Center zugewiesen werden.

Wenn aktiviert, erscheint das Symbol  zwischen "Zurücksetzen"- und "Erweiterte Suche"-Schaltfläche.



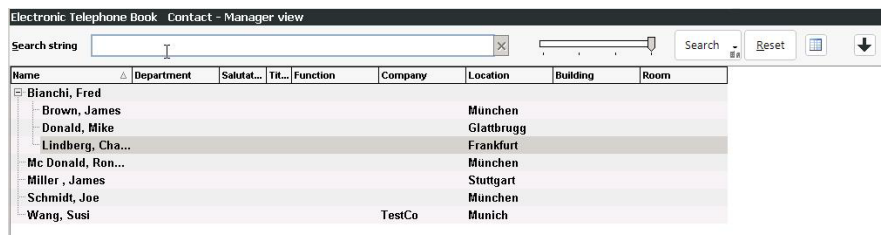
### Verfahren:

1. Suchen Sie nach einer gewünschten Person (z.B. Lind). Das Ergebnis wird im Datenraster angezeigt.



Ext.	Last name, first...	Details	Line 1	Insurance	Patient ID	Station	Admission Date	Location	Building	Room
	Lindberg, Charl...		+49 (221) 752100-7881	Regular	123456	Station 11a	22.09.2015	Frankfurt		

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hierarchie"



Name	Department	Salut...	Tit...	Function	Company	Location	Building	Room
Bianchi, Fred								
Brown, James						München		
Donald, Mike						Glattbrugg		
Lindberg, Cha...						Frankfurt		
Mc Donald, Ron...						München		
Miller, James						Stuttgart		
Schmidt, Joe						München		
Wang, Susi					TestCo	Munich		

3. Die Hierarchieansicht zeigt die gewünschte Person und die Zuordnung zu ihrem Manager / Teamleiter usw.

---

### Hinweis für Administratoren:

Dieses Merkmal muss im Concierge Data Center / Systemdaten / Erweiterte Einstellungen aktiviert sein.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

## 7.2.7 Starten der manuellen Suche

### Verfahren

1. Schalten Sie die schnelle Suche aus.
2. Geben Sie Ihre Suchkriterien ein.
3. Bestätigen Sie mit der **INGABETASTE**.  
*Oder:*  
Klicken Sie auf **Suchen**, um die Suche zu starten.  
Alle Kontakte, die den Suchkriterien entsprechen, werden in der Ergebnisliste angezeigt.
4. Verwenden Sie die Pfeiltasten **↑** und **↓** auf der Tastatur (scrollen Sie in der Ergebnisliste), um einen Datensatz in der Ergebnisliste

hervorzuheben.

Die ersten Telefonkontaktdaten des markierten Datensatzes werden im **Zielbedienfeld** übernommen.

5. Doppelklicken Sie auf den Datensatz, um die Daten des ausgewählten Kontakts auf der Registerkarte **Details** zu übernehmen.
6. Klicken Sie auf **Zurücksetzen** , um das vorherige Treffergebnis zu löschen, alle Eingabefelder zurückzusetzen und eine neue Suche zu starten.

## 7.2.8 Freie Textsuche

Mit der freien Textsuche können Sie ein effizienteres und schnelleres Ergebnis erzielen.

Die eingegebene Suchzeichenfolge wird durch einen Schieberegler geregelt (siehe Abbildung). Die Skala reicht von einer Suche nur nach Namen (Nachname) bis hin zu einer Suche nach Kombinationen von Suchfeldern.

Das Verschieben des Zeigers auf der Folie verbessert die durchsuchbaren Felder. Die für die Suche geltenden Felder werden unterstrichen angezeigt.

The screenshot shows the 'Electronic Telephone Book' interface. At the top, there's a header 'Electronic Telephone Book Contact - Tab view'. Below it is a search bar with a 'Search string' field containing an asterisk (\*), a search button, and a 'Reset' button. Below the search bar is a table with columns: Last name, first..., Det..., Saluf..., Title, Function, Company, Department, Location, Keywords, Line 1, Building, Room. The 'Last name, first...' column is highlighted.

Wenn die Suche auf mehrere Felder ausgerichtet ist (der Schieberegler ist nicht links), ist es möglich, mehrere Suchkriterien in die Suchzeichenfolge einzugeben. Die Trennung der Werte durch "+" bedeutet, dass die Suchwerte durch logisches "und" kombiniert werden.

Zum Beispiel können der Anfang des Nachnamens und der Anfang der Abteilung mit einem "+" im Suchfeld eingegeben werden. Alle Mitglieder mit beiden Werten werden gefunden.

Der logische Operator "oder" ist "|" standardmäßig.

Pos.		Suche nach
1		Nur Name (Nachname)
2		Nachname, Vorname
3		Konfigurierte Spalten in Data Center mit dem Attribut "Suchbar"
4		Alle Felder außer E-Mail-Adresse und zusätzliche Informationen.

### HINWEIS:

E-Mail-Adressen und Zusätzliche Informationen sind nicht durchsuchbar

### Hinweis für Administratoren:

Die durchsuchbaren Spalten für die 3<sup>te</sup> Schiebereglerposition können im Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Layout und benutzerdefinierten spezifischen Mitgliederdaten konfiguriert werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation



## 7.2.9 Direktsuche über Doppelklick auf DB-Wert

Eine direkte Suche nach einem dedizierten Gitterwert kann durch Doppelklicken auf einen Ausgabewert des Datengitters initiiert werden.

### Verfahren (Beispiel):

1. Die Vermittlung hat eine Liste der Ergebnisse und braucht einen Auszug von Informationen

Electronic Telephone Book Contact - Tab view								
Search string *						Search		
Ext.	Last name, first...	Details	Line 1	Insurance	Patient ID	Station	Admission Date	Location
? Brown, James	...		+49 (221) 752100-7873	Privat	223344	Station 47 b	02.10.2015	München
Donald, Mike	...		+49 (221) 752100-7893	VIP	334455	Station 77 c	11.09.2015	Glattbrugg
Lindberg, Charl...	...		+49 (221) 752100-7881	Regular	123456	Station 11a	22.09.2015	Frankfurt
Mc Donald, Ron...	...		+49 (221) 752100-7883	Privat	987654	Station 99a	11.08.2015	München
Miller, James	...		+49 (221) 752100-7871	Regular	112233	Station 11a	04.09.2015	Stuttgart
Schmidt, Joe	...		+49 (221) 752100-7873	VIP	456711	Station 88a	02.09.2015	München

2. Es werden nur die Informationen von Patienten der "Station 11a" benötigt  
-> Doppelklicken Sie auf "Station 11a"

3. Eine direkte Suche mit diesen Suchkriterien wird durchgeführt

Electronic Telephone Book Contact - Tab view								
Search string Station 11a						Search		
Ext.	Last name, first...	Details	Line 1	Insurance	Patient ID	Station	Admission Date	Location
Lindberg, Charl...	...		+49 (221) 752100-7881	Regular	123456	Station 11a	22.09.2015	Frankfurt
Miller, James	...		+49 (221) 752100-7871	Regular	112233	Station 11a	04.09.2015	Stuttgart

### Hinweis:

Die Suche durch Doppelklick muss in Concierge Data Center unter Client-Konfiguration / Lokale Einstellungen aktiviert werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 7.2.10 Suchen mit Drag & Drop

Die Suchzeichenfolge kann leicht erweitert werden, wenn ein aufgelistetes Objekt aus dem Suchraster per Ziehen und Ablegen zurück in die Suchzeichenfolge gezogen wird

### Verfahren (Beispiel):

1. Anfangsfrage lautet "Frankfurt"
2. Ergebnis unten

Electronic Telephone Book Contact - Tab view												
Search string Frankfurt						Search						
Last name, first...	Details	Saluta...	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room	Cor
Bianchi, Fred	...	Mr.		Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	OSCC, ...	+49 (69) 79...	H1	521	VIP
Miller, Charles	...	Mr.		Consultant	TestCo	CC	Frankfurt		+49 (69) 79...	L1	B501	
Parker, Peter	...	Mr	Dr	Senior Manager	Company XY		Frankfurt		+49 (69) 79...			
Wang, Susi	...	Mrs.		Marketing Assistant	TestCO	Marketing	Frankfurt		+49 (69) 79...			

3. Die Verbesserung der Suchzeichenfolge mit "TestCo" kann erfolgen, indem Sie den Feldwert "TestCo" ziehen und wieder auf die Suchzeichenfolge zurück legen

#### 4. Neue Suchzeichenfolge ist jetzt "Frankfurt" + "TestCo"

Electronic Telephone Book Contact - Tab view

Search string

Last name, first...	Details	Saluta...	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room	Cor
Bianchi, Fred	...	Mr.	Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	OSCC, ...	+49 (69) 79...	H1	521	VIP	
Miller, Charles	...	Mr.	Consultant	TestCo	CC	Frankfurt		+49 (69) 79...	L1	B501		
Wang, Susi	...	Mrs.	Marketing Assistant	TestCo	Marketing	Frankfurt		+49 (69) 79...				

#### Hinweis:

Der Standardoperator für logisches "und" ist das +-Zeichen, das logische "oder" ist das | - zeichen

#### 5. Ändern des Operators in | kombiniert "Frankfurt" oder "TestCo"

Electronic Telephone Book Contact - Tab view

Search string

Last name, first...	Details	Saluta...	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room	Cor
Bianchi, Fred	...	Mr.	Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	OSCC, ...	+49 (69) 79...	H1	521	VIP	
Miller, Charles	...	Mr.	Consultant	TestCo	CC	Frankfurt		+49 (69) 79...	L1	B501		
Parker, Peter	...	Mr.	Dr	Senior Manager	Company XY	Frankfurt		+49 (69) 79...				
Scruggs, GERALD	...	Mrs.	Assistant	TestCo	CEO	München		+49 (89) 79...				
Wang, Susi	...	Mrs.	Marketing Assistant	TestCo	Marketing	Frankfurt		+49 (69) 79...				

### 7.2.11 Erweiterte Suche

Im erweiterten Suchfeld kann die Suche um die folgenden Felder erweitert werden: **Nebenstelle**, **Fax**, **Sekretär**, **Gebäude** und **Zimmer**. Auch spezielle Funktionen für Funktion, Abteilung, Standort und Schlüsselwörter stehen hier zur Verfügung - siehe Abschnitt 7.2.11.2 Abteilung, Standort, Schlüsselwort und Kundendatensuche

In allen alphanumerischen Eingabefeldern sind Groß- und Kleinbuchstaben für die Suche irrelevant. Alle Suchbegriffe können eingegeben werden, ohne vollständig zu sein.

Alle Eingabefelder sind mit einer logischen *und* für die Suche verknüpft, wodurch die Suchergebnisse eingengt werden. Wenn Sie also nach mehreren Kriterien suchen möchten, geben Sie in jedes der entsprechenden Felder einen Suchbegriff ein.

Auf diese Weise können Sie ein oder mehrere Suchkriterien verknüpfen. Das Suchergebnis wird im Bedienfeld **Kontakt - Registerkartenansicht** angezeigt.

1. Öffnen Sie die Registerkarte **Suche**.



2. Klicken Sie auf   
 Die erweiterten Suchfelder werden angezeigt.



3. Klicken Sie auf   
 Die erweiterten Suchfelder sind ausgeblendet.

Electronic Telephone Book Contact - Tab view

Extension	Fax	Secretary	Building	Room	Salutation	Title	Function	Company
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Name	First name	Department	Location	Keyword	Customer data
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ext.	Cal.	Name	Details	Salutation	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room	Di

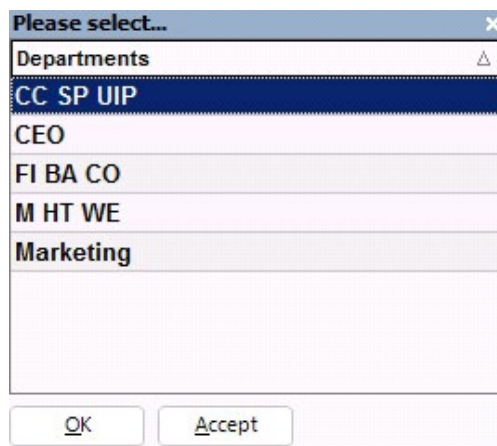
#### 7.2.11.1 Gitterwert erhalten

Diese Funktion sollte Ihnen helfen, zusätzliche Suchkriterien einzugeben. Zum Beispiel haben Sie ein Suchergebnis für mehrere Kontakte und möchten sich jetzt auch auf die Firma konzentrieren,

1. Stellen Sie einfach einen Kontakt mit der jeweiligen Firma hervor:



Ein Auswahldialog wird geöffnet, in dem die Werte für **Abteilung** aus der Datenbank angezeigt werden.



2. Wählen Sie eine der Abteilungen aus der Abteilungsliste aus.

- Klicken Sie auf **Akzeptieren** oder doppelklicken Sie auf die ausgewählte Abteilung.  
Das Suchergebnis wird im Bedienfeld **Kontakt - Registerkartenansicht** angezeigt, z. B. alle Kontakte der ausgewählten Abteilung werden angezeigt. Der Abteilungsname wird im Suchfeld **Abteilung** akzeptiert.

### Suche nach Schlüsselwörtern

Im **Schlüsselwort-Eingabefeld** können Sie nach mehreren Schlüsselwörtern suchen.

Wenn Sie

- nach zwei Suchbegriffen mit einem *UND*-Link suchen möchten, trennen Sie die Suchbegriffe mit einem Plus (+)
- nach zwei Suchbegriffen mit einem *ODER*-Link suchen möchten, trennen Sie die Suchbegriffe mit einem Pipe-Zeichen (|)

Beispiel: DEL\*+ .NE\* findet Kontakte mit den Schlüsselwörtern *DELPHI* und *.NET*.

Suchergebnis: Alle im **Schlüsselwort-Eingabefeld** eingegebenen Schlüsselwörter sind Konkettiert. Wenn das Eingabefeld zu klein ist, um alle Suchkriterien anzuzeigen, können Sie mit dem Mauszeiger über das Feld bewegen. Ein Info-Feld zeigt den vollständigen Text.

### Standortsuche

Der **Standortparameter** kann im *DataCenter unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Erweiterte / ETB-Optionen vorzugewiesen werden*. Es kann immer in der Benutzeroberfläche überschrieben werden, wenn sich die Suche auf andere Standorte bezieht.

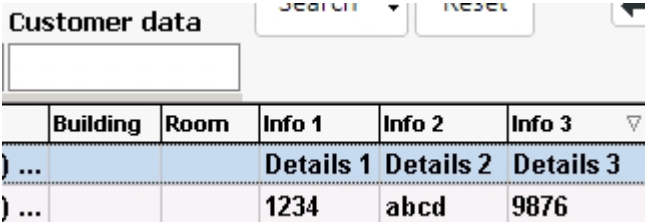
### Suche mit Hotkeys

Die Suche nach Abteilung, Standort und Schlüsselwort wird durch sprachbasierte Hotkeys unterstützt, die anstelle eines Doppelklicks auf das Suchfeld verwendet werden können...

Suchfeld	Hotkey
Abteilung	Ctrl+Alt+T
Standort	Ctrl+Alt+L
Schlüsselwort	Ctrl+Alt+W

### Kundendatensuche

Für die ETB-Einträge sind bis zu 25 zusätzliche Datenfelder möglich. Hier ein Beispiel mit drei Kundendatenfeldern:



Customer data					
	Building	Room	Info 1	Info 2	Info 3 ▾
) ...			Details 1	Details 2	Details 3
) ...			1234	abcd	9876

Ingebene Suchkriterien im Feld **Kundendaten** starten eine Suche in jedem Datenfeld.

---

**Hinweis für Administratoren:**

Kundendatenfelder sind im Concierge Data Center unter Systemdaten - Client-Konfiguration - Kundenspezifische Mitgliedsdaten konfigurierbar. Sie können diese Datenfelder für jeden ETB-Eintrag unter Kontaktdaten - Kontakt bearbeiten.

---

### 7.2.12 Suche mit mehreren Wählplänen

*Mehrere Wählpläne* stehen für eine Umgebung mit mehreren Vorwahlen. In diesem Fall kann dieselbe Nebenstellenummer mehrere Vorwahlen für verschiedene Personen haben.

**Beispiel:**

+49 (69) 123 - 4711	für Herrn Tester und
+49 (40) 456 - 4711	für Frau Test

"69" und "40" sind die Vorwahlen.

Wenn nur die Nebenstelle einer Telefonnummer in das Zielnummer-Feld zur Suche eingegeben wird (hier: 4711), Alle Telefonbucheinträge mit dieser Erweiterung werden angezeigt.

## 7.3 Suchergebnis

Informationen zum Suchergebnis werden in mehreren Panels angezeigt.

Die Übersicht zeigt alle Informationen zu diesem Ergebnis und dem ersten Kontakt. Die folgenden Ansichten stehen zur Verfügung:

- Registerkartenansicht
- Details
- Kontaktliste
- Kalender
- Ziel mit Nebenstelle und optional UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office Präsenzstatus

---

**HINWEIS:**

Wenn verschiedene Concierge-Kontakte dieselbe E-Mail-Adresse im Präsenz-Datensatz haben und einer Suche entsprechen würden, wird der Präsenzstatus nur für das erste Suchergebnis angezeigt.

---



<b>Call type, called number</b> Type: <input type="text"/> For: <input type="text"/> Name: <input type="text"/> Comment: <input type="text"/>		<b>Caller</b> Number: <input type="text"/> Name: <input type="text"/> Company: <input type="text"/> Location: <input type="text"/>		<b>Destination</b> → +49 (69) 79309-1721 Bianchi, Fred Extension status: Phone:  Available DND: <input type="checkbox"/> Waiting: 0 UC state:  Available Contact details: <input type="button"/> Forward <input type="button"/> Paging		<b>Speed</b> ? Charles Jules BOffice Assist																																																																																																																		
<b>Info 1</b> Info 2 Info 3																																																																																																																								
<b>Call functions</b> Alt+F2 Park   F2 Transfer   F4 Hold <b>F5 Line 1</b> Alt+F7 Alternate   Alt+F5 Conference   F7 Disconnect   Alt+F11 Queuing																																																																																																																								
<b>Electronic Telephone Book   Contact - Tab view</b> Search string: <input type="text"/> Search   Reset																																																																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ext.</th> <th>Uc.</th> <th>Cal.</th> <th>Name</th> <th>Det...</th> <th>Sakut...</th> <th>Title</th> <th>Function</th> <th>Company</th> <th>Department</th> <th>Location</th> <th>Keywords</th> <th>Line 1</th> <th>Building</th> <th>Room</th> <th>Info 1</th> <th>Info</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Bianchi, Fred</td> <td>...</td> <td>Mr.</td> <td>Sales Mana...</td> <td>TestCo</td> <td>CC SP UIP</td> <td>Frankfurt</td> <td>Managi...</td> <td>+49 (69) ...</td> <td>H1</td> <td>521</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Marquardt, Emma</td> <td>...</td> <td>Ms.</td> <td>Marketing Di...</td> <td>ComCo</td> <td>M HT WE</td> <td>Berlin</td> <td>Finance...</td> <td>+49 (69) ...</td> <td>HO 51</td> <td>421</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Master, Peter</td> <td>...</td> <td>Mr.</td> <td>Head of Fina...</td> <td>ComCo</td> <td>CEO</td> <td>Berlin</td> <td></td> <td>+49 (69) ...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Oneill, Samuel</td> <td>...</td> <td>Mr.</td> <td>Financial Ac...</td> <td>ComCo</td> <td>FI BA CO</td> <td>London</td> <td></td> <td>+49 (69) ...</td> <td></td> <td></td> <td>1234</td> <td>abc</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Scruggs, Gerald...</td> <td>...</td> <td>Mrs.</td> <td>Assistant</td> <td>TestCo</td> <td>CEO</td> <td>München</td> <td></td> <td>+49 (69) ...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Wang, Susi</td> <td>...</td> <td>Mrs.</td> <td>Marketing A...</td> <td>TestCO</td> <td>Marketing</td> <td>Frankfurt</td> <td></td> <td>+49 (69) ...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Ext.	Uc.	Cal.	Name	Det...	Sakut...	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room	Info 1	Info				Bianchi, Fred	...	Mr.	Sales Mana...	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	Managi...	+49 (69) ...	H1	521						Marquardt, Emma	...	Ms.	Marketing Di...	ComCo	M HT WE	Berlin	Finance...	+49 (69) ...	HO 51	421						Master, Peter	...	Mr.	Head of Fina...	ComCo	CEO	Berlin		+49 (69) ...								Oneill, Samuel	...	Mr.	Financial Ac...	ComCo	FI BA CO	London		+49 (69) ...			1234	abc				Scruggs, Gerald...	...	Mrs.	Assistant	TestCo	CEO	München		+49 (69) ...								Wang, Susi	...	Mrs.	Marketing A...	TestCO	Marketing	Frankfurt		+49 (69) ...				
Ext.	Uc.	Cal.	Name	Det...	Sakut...	Title	Function	Company	Department	Location	Keywords	Line 1	Building	Room	Info 1	Info																																																																																																								
			Bianchi, Fred	...	Mr.	Sales Mana...	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	Managi...	+49 (69) ...	H1	521																																																																																																											
			Marquardt, Emma	...	Ms.	Marketing Di...	ComCo	M HT WE	Berlin	Finance...	+49 (69) ...	HO 51	421																																																																																																											
			Master, Peter	...	Mr.	Head of Fina...	ComCo	CEO	Berlin		+49 (69) ...																																																																																																													
			Oneill, Samuel	...	Mr.	Financial Ac...	ComCo	FI BA CO	London		+49 (69) ...			1234	abc																																																																																																									
			Scruggs, Gerald...	...	Mrs.	Assistant	TestCo	CEO	München		+49 (69) ...																																																																																																													
			Wang, Susi	...	Mrs.	Marketing A...	TestCO	Marketing	Frankfurt		+49 (69) ...																																																																																																													
<b>Contact list</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Type</th> <th>Connection</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Line 1</td> <td>+49 (69) 79309-1721</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>E-mail</td> <td>fred.bianchi@coc-k...</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pager</td> <td>4-2225</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Secretary</td> <td>+49 (69) 79309-1700</td> </tr> </tbody> </table>								No	Type	Connection	1	Line 1	+49 (69) 79309-1721	2	E-mail	fred.bianchi@coc-k...	3	Pager	4-2225	4	Secretary	+49 (69) 79309-1700																																																																																																		
No	Type	Connection																																																																																																																						
1	Line 1	+49 (69) 79309-1721																																																																																																																						
2	E-mail	fred.bianchi@coc-k...																																																																																																																						
3	Pager	4-2225																																																																																																																						
4	Secretary	+49 (69) 79309-1700																																																																																																																						
<b>Calendar</b> Wednesday, July 08, 6:00am 7:00am 8:00am 9:00am 10:00am 11:00am																																																																																																																								

### 7.3.1 Registerkartenansicht

Die Registerkartenansicht bietet eine Übersicht über alle Ergebnisse, die dieser Suche entsprechen. Maximal 200 Ergebniszeilen werden angezeigt.

Für jeden Kontakt, der den Suchkriterien entspricht, werden folgende Informationen angezeigt: der Zustand der Nebenstelle, optional der UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus sowie der Kalenderzustand, der Name und andere Parameter.







#### Zum Beispiel - mit UC-Status:

Ext.	Uc.	Cal.	Last name, first name
			Bianchi, Fred
			Marquardt, Emma
			Master, Peter
			Oneill, Samuel
			Scruggs, Geraldine









































































#### Ohne UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus:





































Ext.	Cal.	Name
		Buenemann, An...
		Heinrich, Andreas
		Landau, Alexan...
		Mennert, Andreas

Die Ansicht ist ein Snapshot, z.B. der Zustand wird nicht automatisch aktualisiert. Der Zustand wird erst aktualisiert, wenn eine neue Suche im Telefonbuch durchgeführt wird.

Symbole Ext. und Cal.	Status
	Das Telefon ist im Leerlauf.
	Das Telefon ist besetzt.
	Das Telefon ist außer Betrieb
	Der Telefonstatus kann nicht ermittelt und angezeigt werden.
 	<p>Kalenderstatus anzeigen</p> <p>Gibt an, ob der Kontakt derzeit anwesend / abwesend ist. Dies basiert auf den im Concierge-Kalender gespeicherten Informationen. Abwesenheit wird durch einen roten Balken angegeben.</p> <p>Die Länge der angezeigten Abwesenheit kann konfiguriert werden. Der vordefinierte Standardwert beträgt +/- 15 Minuten der aktuellen Zeit.</p> <p>Zum Beispiel: Wenn ein Kontakt um 10:33 Uhr fehlt, erstreckt sich die rote Markierung von 10:18 bis 10:48 Uhr.</p> <hr/> <p><b>HINWEIS:</b></p> <p>Wenn Sie an einen externen Kalender gekoppelt sind, werden die Kalendereinträge für alle sichtbaren Kontakte aus dem markierten Kontakt in der Standardansicht angezeigt. Die Anzahl der Kontakte, für die die Kalendereinträge angezeigt werden sollen, kann konfiguriert werden.</p> <hr/>



Symbole Ext. und Cal.	Status																																																						
UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- Präsenzzust and	<p><b><u>Für Installationen mit UC-Integration</u></b>  Der vom Kontakt gesetzte UC-Zustand wird angezeigt.  Die Vermittlung kann den UC-Zustand ändern.  Die folgenden UC-Zustände stehen zur Verfügung:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td>Unbekannt</td></tr> <tr><td></td><td>Offline</td></tr> <tr><td></td><td>Besetzt</td></tr> <tr><td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr><td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr><td></td><td>Verfügbar</td></tr> </tbody> </table> <p><b><u>Für Installationen mit Circuit-Integration</u></b>  Der Circuit-Zustand des Kontakts wird angezeigt. Die  Vermittlung <b>kann</b> den Circuit-Zustand nicht ändern.  Die folgenden Circuit-Zustände sind verfügbar:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td>Unbekannt</td></tr> <tr><td></td><td>Offline</td></tr> <tr><td></td><td>Circuit-Anruf</td></tr> <tr><td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr><td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr><td></td><td>Online</td></tr> </tbody> </table> <p><b><u>Für Installationen mit Skype-Integration</u></b>  Der Skype-Zustand des Kontakts wird angezeigt. Die  Vermittlung <b>kann</b> den Skype-Zustand nicht ändern.  Die folgenden Skype-Zustände sind verfügbar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td>Offline</td></tr> <tr><td></td><td>In einer Besprechung</td></tr> <tr><td></td><td>Besetzt</td></tr> <tr><td></td><td>In einer Telefonkonferenz</td></tr> <tr><td></td><td>In einer Präsentation</td></tr> <tr><td></td><td>Gleich zurück</td></tr> <tr><td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr><td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr><td></td><td>Außerhalb der Arbeit</td></tr> <tr><td></td><td>Außerhalb des Büros</td></tr> <tr><td></td><td>Außerhalb des Büros (Auto-Antwort)</td></tr> <tr><td></td><td>Online</td></tr> </tbody> </table>	Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Besetzt		Abwesend		Nicht stören		Verfügbar	Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Circuit-Anruf		Abwesend		Nicht stören		Online	Sym bol	Status		Offline		In einer Besprechung		Besetzt		In einer Telefonkonferenz		In einer Präsentation		Gleich zurück		Abwesend		Nicht stören		Außerhalb der Arbeit		Außerhalb des Büros		Außerhalb des Büros (Auto-Antwort)		Online
Sym bol	Status																																																						
	Unbekannt																																																						
	Offline																																																						
	Besetzt																																																						
	Abwesend																																																						
	Nicht stören																																																						
	Verfügbar																																																						
Sym bol	Status																																																						
	Unbekannt																																																						
	Offline																																																						
	Circuit-Anruf																																																						
	Abwesend																																																						
	Nicht stören																																																						
	Online																																																						
Sym bol	Status																																																						
	Offline																																																						
	In einer Besprechung																																																						
	Besetzt																																																						
	In einer Telefonkonferenz																																																						
	In einer Präsentation																																																						
	Gleich zurück																																																						
	Abwesend																																																						
	Nicht stören																																																						
	Außerhalb der Arbeit																																																						
	Außerhalb des Büros																																																						
	Außerhalb des Büros (Auto-Antwort)																																																						
	Online																																																						

Symbole Ext. und Cal.	Status														
	<p><b><u>Für Installationen mit Microsoft Teams-Integration</u></b></p> <p>Der vom Kontakt gesetzte Teamzustand wird angezeigt.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die Vermittlung kann den Microsoft Teams-Präsenzzustand nicht mit dem Concierge Client ändern.</p> <p>Die folgenden Teams-Zustände stehen zur Verfügung:</p> <table border="1" data-bbox="780 584 1115 956"> <thead> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>Unbekannt</td></tr> <tr> <td></td><td>Offline</td></tr> <tr> <td></td><td>Besetzt</td></tr> <tr> <td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr> <td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr> <td></td><td>Online</td></tr> </tbody> </table>	Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Besetzt		Abwesend		Nicht stören		Online
Sym bol	Status														
	Unbekannt														
	Offline														
	Besetzt														
	Abwesend														
	Nicht stören														
	Online														
	<p><b><u>Für Installationen mit Unify Office-Integration</u></b></p> <p>Der vom Kontakt gesetzte Unify Office-Präsenzzustand wird angezeigt.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die Vermittlung kann den Unify Office-Präsenzzustand nicht mit dem Concierge Client ändern.</p> <p>Die folgenden Unify Office-Zustände stehen zur Verfügung:</p> <table border="1" data-bbox="766 1417 1099 1789"> <thead> <tr> <th>Sym bol</th><th>Status</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>Unbekannt</td></tr> <tr> <td></td><td>Offline</td></tr> <tr> <td></td><td>Besetzt</td></tr> <tr> <td></td><td>Abwesend</td></tr> <tr> <td></td><td>Nicht stören</td></tr> <tr> <td></td><td>Online</td></tr> </tbody> </table>	Sym bol	Status		Unbekannt		Offline		Besetzt		Abwesend		Nicht stören		Online
Sym bol	Status														
	Unbekannt														
	Offline														
	Besetzt														
	Abwesend														
	Nicht stören														
	Online														

Wenn Sie einen Kontakt aus der Ergebnisliste auswählen, wird der Status auch im Zielbedienfeld angezeigt.

#### 7.3.1.1 Suchergebnisse sortieren

Sie können jede Spalte sortieren, indem Sie auf den gewünschten Spaltenkopf klicken.

Sortieren hilft Ihnen, den gewünschten Kontakt schnell zu finden.

### Voraussetzung

- Standardmäßig wird die Sortierung (Voreinstellung) nach **Namen** durchgeführt.
- Groß- und Kleinbuchstaben sind für die Sortierung nicht relevant.
- Mutierte Vokale werden in die entsprechenden Vokal-Kombinationen umgewandelt.
- ß wird in ss geändert.

### Verfahren

1. Konfigurieren Sie eine Suche und starten Sie die Suche.
2. Klicken Sie auf die Spalten-Überschrift in der Ergebnisliste, z. B. **Funktion**, um die Spalten in aufsteigender alphabetischer Reihenfolge zu sortieren.
3. Klicken Sie erneut auf die Spalten-Überschrift in der Ergebnisliste, z. B. **Funktion**, um die Spalten in absteigender alphabetischer Reihenfolge zu sortieren.

## 7.3.2 Kontaktdetails

Die Kontaktdetailansicht kann geöffnet werden, indem Sie auf das Symbol



auf dem gewünschten Kontakt klicken. Wenn Sie erneut auf das Symbol klicken, wird der Dialog geschlossen.

---

### Hinweis:

Wenn Sie auf einen Kontakt doppelklicken, wird ebenfalls das Kontaktdatenfenster geöffnet, wenn die Doppelklick-Suche deaktiviert ist.

Das Merkmal kann in Data Center / Systemdaten / Client-Konfiguration / Lokale Einstellungen definiert werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

Detaillierte Informationen zum Kontakt werden angezeigt:

- Kontaktdaten
- Kundendaten
- Kontakte
- Kalender
- Nicht verfügbar (Abwesenheit)
- Zusätzliche Informationen
- Stichworte

IL	Country	Area	Trunk	Tie line	Line	Type	Connection
1	49	69	79309		1721	Line 1	
2				4	2225	Pager	
4	49	69	79309		1700	Secret...	
5						E-mail	fred.bianchi@coc-ko...

Auf der linken Seite wird das Fenster Persönliche Daten, Postanschrift und Firmeninformationen angezeigt.

Je nach ausgewählter Registerkarte stehen weitere Informationen zum ausgewählten Kontakt zur Verfügung.

7.3.2.1    **Kommentar in Kontaktdaten**

Zusätzlich können Sie einen Kommentar über den Teilnehmer eingeben. Dieser Kommentar ist personalisiert und nur für Concierge-Benutzer sichtbar.

Kommentare können über die Tastatur oder per Drag & Drop eingefügt / aktualisiert werden

**Hinweis:** Das Feld "Kommentar" ist ein suchbares Feld im Telefonbuch

7.3.2.2    **Kundendaten**

Kundendaten für den ausgewählten Telefonbuch-Eintrag werden hier je nach Konfiguration angezeigt (siehe auch Kapitel 7.2.11.2).

### 7.3.2.3 Kontakte

Zeigt alle Verfügbarkeiten an, wie ein Kontakt erreicht werden kann.

N.	△	+	Country	Area	Trunk	Tie line	Line	Type	Connection
1	+		49	69	79309		1721	Line 1	
2					4		2225	Pager	
4	+		49	69	79309		1700	Secretary	
5								E-mail	fred.bianchi@coc-l

### 7.3.2.4 Kalender

Der Kalender wird mit den im Concierge-Kalender von den Vermittlungen eingegebenen Daten versorgt, aber es ist möglich, auch einen externen Kalender zu integrieren, so dass zusätzliche Informationen aus den Kalendereinträgen der Kontakte kommen können.

Die Kalendereinträge werden angezeigt:

- in der Concierge-Kalenderansicht unter den Kontaktdaten

	Tuesday, July 07	Wednesday, July 08	Thursday, July 09	
8 <sup>00</sup>				June, 2015
9 <sup>00</sup>				S M T W T F S
10 <sup>00</sup>				23 31 1 2 3 4 5 6
11 <sup>00</sup>				24 7 8 9 10 11 12 13
12 <sup>pm</sup>				25 14 15 16 17 18 19 20
1 <sup>00</sup>				26 21 22 23 24 25 26 27
				27 28 29 30
				July, 2015
				S M T W T F S
				27 1 2 3 4
				28 5 6 7 8 9 10 11
				29 12 13 14 15 16 17 18
				30 19 20 21 22 23 24 25
				31 26 27 28 29 30 31 1
				32 2 3 4 5 6 7 8

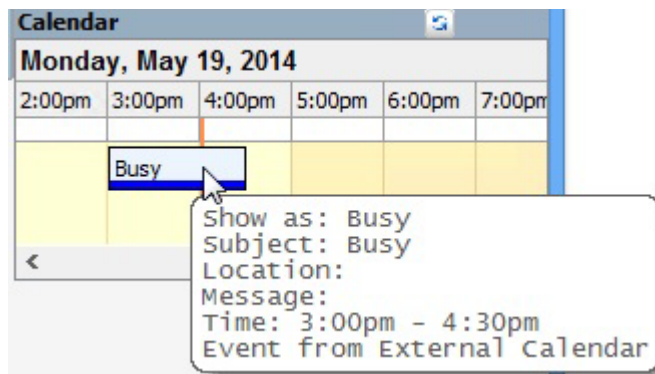
- im Bedienfeld der Nebenstellenstatus (für alle Vermittlungen des Mandanten) in der Suchmaske für den ausgewählten Kontakt



oder



- im Kalenderbedienfeld der ETB



#### HINWEIS:

Bei Verbindung zu einem externen Kalender werden die Kalendereinträge in den Details für den ausgewählten Kontakt angezeigt, wenn der Kontakt über die E-Mail-Adresse eindeutig identifiziert werden kann.

Es hängt von den Einstellungen auf dem Exchange Server ab, ob "verfügbar"/"inaktiv" und "besetzt" oder weitere Details zum Kalendereintrag angezeigt werden. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Exchange-Administrator.


Die Kontaktsuche zeigt die Kalendereinträge für die ersten fünf Kontakte an (beginnend mit dem ausgewählten Kontakt).

#### 7.3.2.5 Nicht verfügbar (Abwesenheit)

Die Abwesenheit eines Kontakts kann vom Begleiter im Concierge-Kalender eingetragen werden. Es ist sofort für alle anderen Vermittlungen dieses Mandanten sichtbar.

From	Till	Reason
7/9/2015	7/10/2015	Sales Meeting
7/12/2015	7/13/2015	Training

#### Verfahren

- Öffnen Sie die Registerkarte **Nicht verfügbar**.
- Klicken Sie auf  auf dem unteren Rand der Registerkarte. Ein Kalender erscheint:

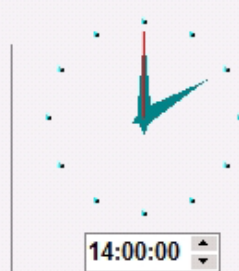
From	Till	Reason
19.06.2014 14:00:00		

19.06.2014 14:00:00

◀ Juni ▶

◀ 2014 ▶

M	D	M	D	F	S	S
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6



14:00:00

Now

Clear

OK

- Geben Sie Anfang und Ende der Abwesenheit mit Datum und Uhrzeit ein:  
Wählen Sie Datum und Uhrzeit (Kalenderfunktion und Auswahlliste) aus und bestätigen Sie mit **OK**.  
*Oder:*  
Geben Sie Datum und Uhrzeit direkt in die Eingabefelder **Von** und **Bis** ein.
- Geben Sie den Grund für die Abwesenheit in das Feld **Grund** ein.

#### 7.3.2.6 Zusätzliche Informationen

Zusätzliche Informationen sind die Möglichkeit, spezifische Informationen zu einer Person zu haben, bevor Sie einen Anruf weiterleiten.

Beispiel: "Rufen Sie Dr. Willis nicht direkt an – bitte konsultieren Sie die Sekretärin" oder "Dr. Willis ist freitags im Krankenhaus nicht erreichbar"

Es ist auf der Registerkarte **Zusätzliche Informationen** im Kontaktdatenfeld des ausgewählten Kontakts zu sehen.

#### Hinweis:

Zusätzliche Informationen können so konfiguriert werden, dass sie im Suchgitter angezeigt werden.

Die Informationen können von Supervisoren über das Concierge Data Center oder direkt in die Concierge GUI eingegeben werden.

Additional info
Always call assistant first
Working hours 8:00 till 16:00

Customer data

Contacts

Calendar

Unavailable

Additional info

Keywords

### 7.3.2.7 Stichworte

Schlüsselwörter können bei der Suche nach Verantwortungsbereichen hilfreich sein – zum Beispiel, um einen Ansprechpartner für ein bestimmtes Produkt zu finden.

Schlüsselwörter können direkt auf der Concierge-Schnittstelle oder über das Concierge Data Center eingegeben oder in das Telefonbuch importiert werden.

Die Suche nach Schlüsselwörtern wird wie im Abschnitt 7.2.11.2 Abteilung, Standort, Schlüsselwort und Kundendatensuche beschrieben durchgeführt.

Keywords

Managing Director

Marketing

Sales

Customer data | Contacts | Calendar | Unavailable | Additional info | Keywords

### 7.3.3 Kontaktliste

Um alle Kontaktliste-Daten zu sehen, müssen Sie nicht auf den Kontakt doppelklicken. Es wird auch rechts neben der Suchergebnistabelle im Hauptfenster angezeigt, wenn ein Fokus auf den Kontakt gesetzt wird - siehe auch Abschnitt 7.3.2.2.

Contact list		
No	Type	Connection
1	Line 1	+49 (69) 79309-1721
2	E-mail	fred.bianchi@Test...
3	Pager	+49 (69) 79309-2225
4	Secretary	+49 (69) 79309-1700

Alle Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Fax usw.) der ausgewählten Person werden in der **Kontaktliste** angezeigt.

Der erste Kontakt (Leitung 1) wird automatisch im Zielnummer-Feld des **Zielbedienfeld** aufgenommen und der zugehörige Zustand angezeigt.

#### Nummern in verschiedenen Farben anzeigen

Die Kontaktnummern und Adressen können bei Bedarf in verschiedenen Farben angezeigt werden, zum Beispiel:

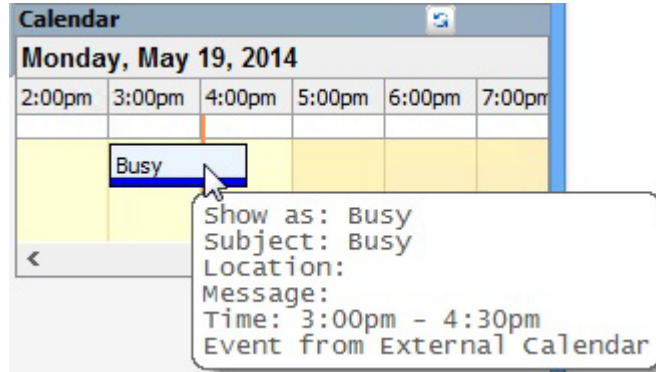
- Telefonnummer, z. B. die private Kontaktnummer: rot
- Mobiltelefonnummer: blau  
z. B. diese Nummer darf nicht weitergegeben werden

Der Farbcode der Kontaktnummern ist in Concierge DataCenter gesetzt.



### 7.3.4 Kalenderansicht

Um den Kalender des Kontakts zu sehen, müssen Sie nicht auf den Kontakt doppelklicken. Es wird auch rechts neben der Suchergebnistabelle im Hauptfenster angezeigt - siehe auch Abschnitt 7.3.2.4 Kalender



## 7.4 Braille-Support

Um eine bessere Zugänglichkeit zu gewährleisten, erlaubt Concierge dem Benutzer die Verwendung von Braille-Support. Diese Option bewirkt Änderungen an den Komponenten der erweiterten Suchfelder und ETB, um die Verwendung von Bildschirmlesern auf der Grundlage der IAccessibility-Schnittstelle (wie JAWS) zu ermöglichen, um Sehbehinderten eine akustische Unterstützung zu bieten.

In der neuen Schnittstelle wurden sowohl die erweiterten Suchfelder als auch die ETB teilweise reduziert, um sich auf die besseren Bedürfnisse des Sehbehinderten zu konzentrieren.

In den erweiterten Suchfeldern wurden sowohl die Optionen Standortfilter als auch Begrüßung entfernt. Darüber hinaus wurden die speziellen Funktionen der Felder Standort, Abteilung, Schlüsselwort und Kundendaten entfernt, um größeren Benutzeraufwand bei der Durchführung der Suche zu vermeiden.



Die ETB wurde leicht neu gestaltet und die für die Suche geltenden Felder werden nicht mehr unterstrichen angezeigt sowie die Spalten, die für den Status der Erweiterung, des Kalenders und des Präsenz-Knotens verantwortlich sind, wurden entfernt. Außerdem wurden die Merkmale Hierarchische Präsentation von Telefonbuchdaten, direkte Suche per Doppelklick auf DB-Wert und Suche per Drag & Drop entfernt, um falsche Benutzerklicks zu verhindern.

Name	Details	Salutati...	Title	Function	Company	Departm...	Location	Keywo...	Line 1	Buil...	Room	Com...
contact1, Contact1	...	Mr Cont...	Mr	Developer	Atos	Develop...	Curitiba		+55 (41...	Block1	1	
contact2, Contact2	...	Mr Cont...	Mr	Developer	Atos	Develop...	Curitiba			Block1	2	Nothing
contact3, Contact3	...	Mss Co...	Mss	Supervisor	Atos	Supervisor	São Pa...		+55 (41...	-	-	Chef

---

#### **Hinweis für Administratoren:**

Dieses Merkmal muss in Concierge Data Center / Benutzerverwaltung / Konten aktiviert sein.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation.

---

## 8 Extras

Mehrere zusätzliche Funktionen finden Sie unter Menü-Schaltfläche **Extras**:



Klicken auf den Abwärtspfeil-Symbol öffnet ein Menü mit folgenden Optionen (abhängig von der Konfiguration):

- Internet
- Anruflhistorie
- Anschlagbrett
- Stammdaten
- Angemeldete Vermittlungen
- Warteschlangen
- OS4K-Dienstkasse (nur mit OpenScape4000)
- Nachbearbeitungscodierung
- Benachrichtigungspad
- Nachricht
- SMS
- Konfiguration der Direktwahltasten
- Display
- Benutzeroberfläche zurücksetzen

Die Extras werden in einem separaten Fenster gebündelt, das sich öffnet, wenn Sie im Dropdown-Menü auf eines der **Extras** klicken oder direkt auf **Anzeigen** klicken.

---

### Hinweis für Administratoren:

Die Sichtbarkeit jeder Registerkarte außer Display ist in OpenScape Concierge DataCenter unter Systemdaten / Client-Konfiguration konfigurierbar. Die Sichtbarkeit der Registerkarte Display kann in OpenScape Concierge DataCenter unter Benutzerverwaltung - Konten konfiguriert werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### Registerkarten anordnen

Die Registerkarten sind dynamisch, was bedeutet, dass Sie ihre Position per Drag & Drop ändern können.

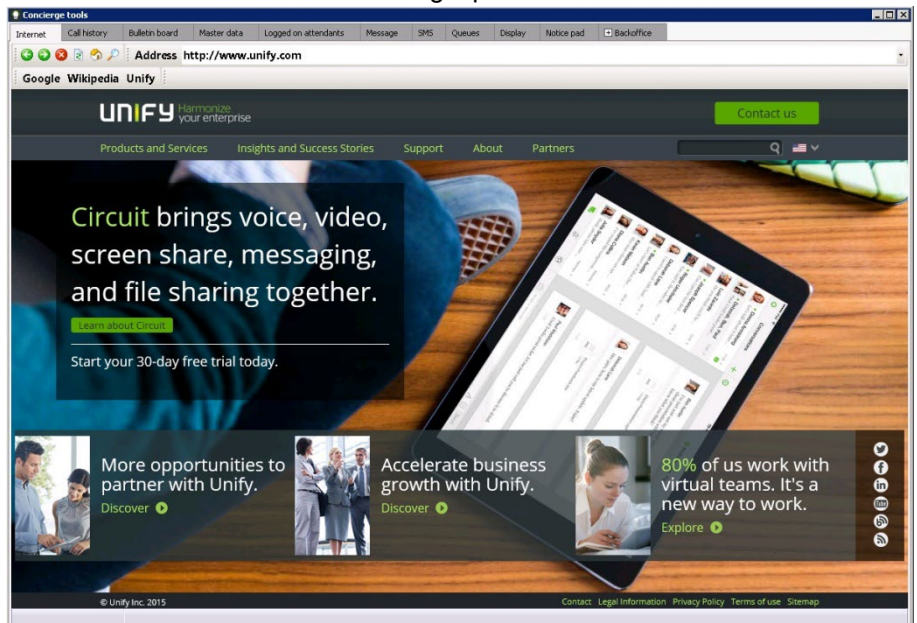
### Verfahren

1. Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte.
2. Ziehen Sie diese Registerkarte auf eine andere Registerkarte und lassen Sie sie frei.  
Wenn Sie die Maustaste loslassen, werden beide Registerkarten verschoben.

## 8.1 Internet

Wenn Sie auf die Registerkarte **Internet** klicken, wird der Browser im Registerkartenbereich geöffnet. Dadurch kann der Benutzer im Intranet oder im Internet surfen.

Es ist möglich, dass es konfigurierbare Link-Schaltflächen gibt. Die Link-Schaltflächen können zusätzlich zur Eingabeleiste verwendet werden, wenn die Eingabeleiste nicht blockiert wurde, um die Eingabe einer Adresse zu verhindern. Bis zu 12 URLs können gespeichert werden.



Der interne Browser kann deaktiviert werden, wenn der Benutzer den Standardbrowser der Maschine bevorzugt. Dadurch wird jeder Klick auf die Registerkarte Internet den Standardbrowser öffnen.

---

### Hinweis für Administratoren:

Die Konfiguration der Internet-Registerkarte kann in Concierge DataCenter unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Browser durchgeführt werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

### 8.1.1 Parametertransfer

Für die Internetverbindungen können die Werte in den folgenden Feldern von der Registerkarte **Suche** auf die Registerkarte **Internet** übertragen werden: **Name**, **Abteilung**, **Funktion** und **Firma**. Während einer Suche werden die Werte in diesen Feldern als Suchbegriffe für die Suche im Internet verwendet. Dies macht die Suche im Internet schneller und einfacher.

Parameter für die Auswahl der Internetseite:

- **ct\_name**  
Nachname des in der Suchtabelle ausgewählten Kontakts. Gibt es keine Suchergebnisse, wird der Eintrag im Suchfeld **Name** verwendet.
- **ct\_department**  
Name der Abteilung des in der Suchtabelle ausgewählten Kontakts. Wenn der Eintrag leer ist oder es keine Suchergebnisse gibt, wird der Eintrag im Suchfeld **Abteilung** verwendet.
- **ct\_function**  
Name der Funktion des in der Suchtabelle ausgewählten Kontakts. Wenn

der Eintrag leer ist oder es keine Suchergebnisse gibt, wird der Eintrag im Suchfeld **Funktion** verwendet.

- **ct\_company**  
Name der Firma des in der Suchtabelle ausgewählten Kontakts. Wenn der Eintrag leer ist oder es keine Suchergebnisse gibt, wird der Eintrag im Suchfeld **Firma** verwendet.
- **ct\_anr**  
Die Telefonnummer des Anrufers kann übertragen werden.

### Beispiel

Wenn Kontakte nicht immer an ihrem Schreibtisch erreicht werden können und sie zum Beispiel zu unterschiedlichen Zeiten arbeiten, kann der Benutzer den Namen des Kontaktes in der Registerkarte **Suche** in OpenScape Concierge eingeben.

Wenn der zugehörige Eintrag im Telefonbuch gefunden wird, können Sie den Arbeitsplan des Kontakts anzeigen, indem Sie auf die Registerkarte **Internet** klicken. Der Anruf kann dann direkt an den Kontakt oder an einen angegebenen Ersatz übertragen werden.

## 8.1.2 Klicken und wählen

Wenn eine Telefonnummer auf einer HTML-Seite angezeigt wird, kann diese Nummer über OpenScape Concierge unter Verwendung von "Klicken und wählen" gewählt werden. Dies erfordert, dass die entsprechenden http-Parameter eingerichtet wurden und dass die HTML-Seite die Funktion "Klicken und wählen" unterstützt.

## 8.1.3 Eingeschränkter Internetzugang

Der Internetzugang kann innerhalb der OpenScape Concierge-Anwendung eingeschränkt werden. Das Öffnen eines neuen Browserfensters innerhalb der Registerkarte Internet sowie die Adresseingabe können verhindert werden.

## 8.2 Anrufliste

Auf der Registerkarte **Anrufverlauf** können Sie Ihre Anruflaktivität in der Telefonzentrale verfolgen und überwachen.

Es zeigt einen vollständigen Verlauf Ihrer jüngsten Anrufe einschließlich gesendeter E-Mails. Eine **Detaillansicht** kann eingeschaltet werden, um zusätzliche Informationen zu sehen.

---

**HINWEIS:** Wenn Sie auf OSCC verbunden sind, werden die verlassenen Anrufe (in der Warteschlange oder in der Vermittlung) nicht angezeigt und in den Anrufverlauf-/Tagebuch- oder Concierge-Berichten gezählt.

---

Der Zeitraum, wie lange Anrufe in der Registerkarte Anrufverlauf angezeigt werden, kann von einem Administrator konfiguriert werden.

Concierge tools

Internet

Call history

Bulletin board

Logged on attendants

Message

SMS

Queues

Display

Notice pad

Backoffice

Call query panel

Refresh data

Detailed view

Export

incl. history

Date/Times		Caller			Destination		Attendant	Call data	
Start time	Duration	Call for name	Caller no.	Caller name	Destination no.	Destination name	Attendant ID	Call reason begin	Call reason end
7/27/2015 9:18:43 AM	00:39	Switchboard BBB	+4969793091752	Mr. Master, Pet...			089111	Call held	Call disconnected without
7/27/2015 9:18:23 AM	00:08		+4969793091752	Mr. Master, Pet...			089111	New incoming call directly to extension	Call disconnected without
7/27/2015 9:12:01 AM	00:53		+4989700720468		+49 (69) 79309-1752	Master, Peter	089111	Call parked	Call transfer complete
7/27/2015 9:10:17 AM	00:40		+4969793091752	Mr. Master, Pet...			089111	Call unparked	Call disconnected without

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Detaillierte Ansicht** , um zusätzliche Anruferdaten anzuzeigen.

Einträge können aktualisiert werden, indem Sie auf die Schaltfläche **Daten aktualisieren** klicken.

Der Anrufverlauf ist in zwei Abschnitte unterteilt. Im oberen Teil des **Anrufabfragebedienfelds** werden die ersten Kontakte mit Kunden aufgelistet. Der untere Abschnitt ist in die Registerkarte **Anrufverlauf** und **E-Mail-Verlauf** unterteilt.

## 8.2.1 Anruferdetails - Anrufverlauf

Die Registerkarte **Anrufverlauf** bietet detaillierte Informationen zu jedem einzelnen Schritt der Vermittlungstransaktionen für den ausgewählten Anruf im oberen Abschnitt.

## 8.2.2 Anruferdetails - E-Mail-Verlauf

Wenn Sie einen Anruf im oberen Abschnitt markieren, können Sie die zugehörigen E-Mail-Transaktionen auf der Registerkarte **E-Mail-Verlauf** sehen.

Die folgenden Optionen auf der Registerkarte E-Mail-Verlauf geben die Ergebnisse an:

Schaltfläche	Funktion
Ausgewählter Anruf	Zeigt alle gesendeten E-Mails, die sich auf den ausgewählten Anruf beziehen
Ausgewählter Anruf - angerufene Nummer	Zeigt alle gesendeten E-Mails, die sich auf die Nummer der anrufenden Parteien beziehen
Ausgewählter Anruf - Zielnummer	Zeigt alle E-Mails, die sich auf eine ausgewählte Zielnummer beziehen
Alle E-Mails im Zeitraum	Zeigt alle gesendeten E-Mails innerhalb eines Zeitraums

### HINWEIS:

Der Abschnitt E-Mail-Verlauf zeigt alle gesendeten E-Mails an, unabhängig davon, ob sie erfolgreich oder fehlgeschlagen wurden.

## 8.2.3 Verwendung der Telefonnummern im Anrufverlauf

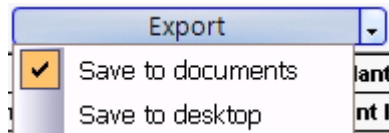
### Verfahren

Durch Doppelklicken auf eine Telefonnummer im Anrufverlauf kann ein Anruf:

- initiiert, wenn die Vermittlung im Leerlauf ist
  - übertragen, wenn sich die Vermittlung in einem aktiven Anruf befindet
  - konsultiert, wenn die Vermittlung in einem gehaltenen Anruf ist
- Auch alle Felder können mit der Tastenkombination **Ctrl+C** kopiert werden.

## 8.2.4 Export des Anrufverlaufs

Der Anrufverlauf, der im Anrufabfragebedienfeld angezeigt wird, kann in eine .csv-Datei exportiert werden. Sie haben die Option, den Anrufverlauf entweder auf den Desktop oder in den Dokumentenordner zu exportieren. Wählen Sie Ihre Auswahl aus und klicken Sie auf **Exportieren**.



Die Datei hat den Namen "Callhistory\_yyyymmdd\_hhmmss\_Main.csv", z. B. "Callhistory\_20150729\_100519\_Main.csv". Wenn Sie neben der Schaltfläche Exportieren ☒ incl. history wählen, wird eine zweite .csv-Datei erstellt, wenn Sie auf **Exportieren** klicken. Diese zweite Datei enthält die detaillierten Telefonzentrale-Transaktionen des ausgewählten Eintrags im **Anrufabfragebedienfeld**.

Die Datei hat den Namen "Callhistory\_yyyymmdd\_hhmmss\_Details.csv", z. B. "Callhistory\_20150729\_101841\_Details.csv".

---

### HINWEIS:

Der E-Mail-Verlauf ist nicht in den Exportdateien enthalten.

---

## 8.3 Anschlagbrett

Das Anschlagbrett dient zur Anzeige von Teilnehmer-bezogenen Nachrichten. Benutzer können sich aus den gespeicherten Nachrichten beispielsweise über eingeschränkte Erreichbarkeit aufgrund von Betriebsbesprechungen, Bauarbeiten, Gleitzeiten, Wartungsarbeiten am Telefonsystem usw. informieren. Das Anschlagbrett ist in Abschnitte unterteilt, auf die durch Auswahl der Region einzeln zugegriffen werden kann.

Select region: <All regions>

Notice	From	Until	Date	Changed by
Infrastructure townhall meeting	7/27/2015	7/27/2015	7/27/2015	
Sales and marketing meeting	7/27/2015	7/28/2015	7/27/2015	

OpenScape Concierge-Benutzer haben die Möglichkeit, Einträge auf dem Anschlagbrett zu platzieren oder diese zu ändern oder zu löschen.

---

### HINWEIS:

Im Gegensatz zum Notizblock können alle Daten im Anschlagbrett von jedem bei diesem Mandanten angemeldeten Concierge-Benutzer gesehen werden.

---

Die Datenbankfunktionen können mit diesen Funktionstasten ausgewählt werden, mit denen dann Einträge gesucht, geändert, erstellt und gelöscht werden können.



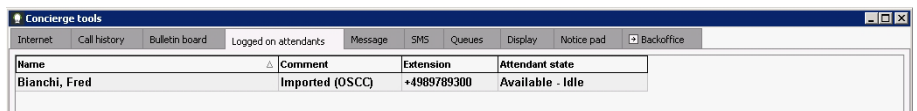
Einige ausgewählte Funktionen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Schaltfläche	Funktion
	Fügt einen neuen (leeren) Eintrag hinzu
	Löscht den ausgewählten Eintrag (folgt eine Bestätigungsaufforderung)
	Die Verarbeitung des ausgewählten oder neuen Eintrags ist abgeschlossen und die Daten werden in die Datenbank übertragen
	Die Verarbeitung des ausgewählten oder neuen Eintrags wird abgebrochen

## 8.4 Angemeldete Vermittlungen

Die **Angemeldeten Vermittlungen** zeigt den Zustand der Vermittlungen in Echtzeit an. Jeder Benutzer setzt seinen Zustand über die Zustandsschaltflächen. Doppelklicken Sie einfach auf einen Eintrag, um eine Verbindung zum Benutzer herzustellen.

Die Verbindungsnummer wird in das Zielfeld übernommen.



Das Display zeigt alle dem Mandanten, für den sich der Benutzer wie in OpenScape Concierge DataCenter konfiguriert angemeldet hat, zugewiesenen Vermittlungen.

### HINWEIS:

Diese Registerkarte zeigt nur die als Concierge-Benutzer im Concierge Data Center konfigurierten Benutzer an.

## 8.5 Benachrichtigungspad

Der Benachrichtigungspad ist für persönliche Einträge.

Es zeigt zum Beispiel Notizen, Kontakte und Erinnerungen an, und Sie können weitere Arten von Einträgen erstellen.

- **Benachrichtigung** wird zum Speichern von Informationen verwendet.
- **Kontakt** hat den Zweck, Speichermöglichkeiten für private Kontaktdaten zu unterstützen. Wenn eine Notiz als **Kontakt** gespeichert ist, kann das Wählen direkt von den Kontakten ausgeführt werden. Wenn Sie im Leerlauf sind, wird die Telefonnummer durch Klicken auf das Telefonsymbol gewählt. Beim Halten aktiviert das Klicken auf das Telefonsymbol die Beratung, während bei aktiven Anrufen das Klicken auf das Telefonsymbol zur blinden Übertragung verwendet wird.
- Für den **Erinnerungstyp** kann ein Datum gespeichert werden. Wenn der Erinnerungsalarm aktiviert ist, erscheint die Erinnerung zum angegebenen Zeitpunkt in einem Nachrichtenfenster.

Einige **Benachrichtigungspadtypen** können frei definiert werden, um beispielsweise die Wartung privater Kontaktdatengruppen zu ermöglichen.



### HINWEIS:

Alle Daten im Benachrichtigungspad sind private Daten der Vermittlung und können nicht von anderen Vermittlungen angezeigt werden.

Drag a column heading here to group by that column.

Type	Name	Comment	Updated on	Phone number	Dial	Reminder in	Date	Alarm
Contact	Paul	Meeting	7/27/2015 2:37:1...	+49897070745...		20 min.	7/27/2015 2:57:1...	✓
Notice		Sales Presentation	7/27/2015 2:37:1...			10 hours	7/28/2015 12:37:...	✓
Reminder		Server update	7/27/2015 2:37:2...			2 days	7/29/2015 2:37:2...	✓

Die Vermittlung kann Einträge im Benachrichtigungsfeld erstellen und ändern oder löschen.

Diese Funktionstasten werden verwendet, um Datenbankfunktionen zur Suche, Änderung, Erstellung und Löschung von Einträgen auszuwählen.



Schaltfläche	Funktion
	Gibt einen neuen (leeren) Eintrag ein
	Löscht den ausgewählten Eintrag (nach einer Bestätigungsaufforderung).
	Die Bearbeitung des ausgewählten oder neuen Eintrags ist abgeschlossen und die Daten werden in die Datenbank übertragen.
	Die Bearbeitung des ausgewählten oder neuen Eintrags wird abgebrochen.

### HINWEIS:

Der Inhalt des Benachrichtigungspads wird im persönlichen Profil des angemeldeten Windows-Benutzers gespeichert. Standardmäßig wird die Datei "OSConcierge\_Notepad.xml" unter C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge gespeichert. Bei Bedarf kann ein anderer Pfad in Data Center / Systemdaten / erweiterte Einstellungen konfiguriert werden.

Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 8.5.1 Erinnerung

Beim Setzen einer Erinnerung wird die Erinnerung zum konfigurierten Zeitpunkt in der Statusleiste der Concierge-Anwendung angezeigt.



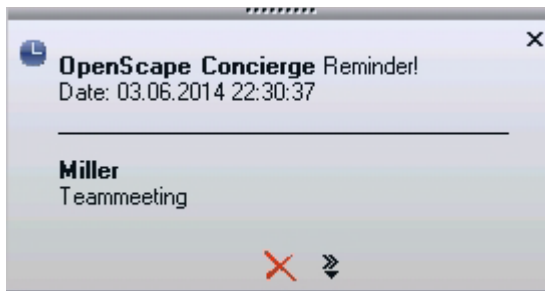
Details zur Erinnerung werden durch Klicken auf die Erinnerung angezeigt. Der Pfeil öffnet ein Auswahlménü, wie zum Beispiel nach vorne scrollen,

wenn mehrere Fehlermeldungen vorliegen...



Eine Erinnerung wird durch das rote gelöscht





## 8.6 Stammdaten

Wenn sich Stammdaten eines Kontakts (z. B. *Telefonnummer*, *Abteilung* oder *Standort*) geändert haben, kann der OpenScape Concierge-Benutzer eine zuständige Behörde über die Änderung informieren.

Ein Eingabeformular, das die aktuellen Daten unter **Alt** zeigt, kann verwendet werden, um die Änderungen an den Stammdaten aufzuzeichnen und eine E-Mail an eine dedizierte Adresse zu senden, um die Änderungen in der Datenbank zu aktualisieren.

	Old	New
Last name	Marquardt	
First name	Emma	
Salutation	Ms.	
Title		
Function	Marketing Director	
Company	ComCo	
Department	M HT WE	
Location	Berlin	
Building	HO 51	
Room	421	
Street		
Number		
ZIP code		
City		
Country		
State		
Comment		

## 8.7 Warteschlangen

Diese Registerkarte ermöglicht es, Warteschlangen zu schließen oder zu öffnen sowie die Nachtvariante für den Zustand "schließen" einer Warteschlange zu ändern.

### Mit OSCC

Mit OSCC wird nur Ihre persönliche Warteschlange unter dieser Registerkarte angezeigt und kann geändert werden.

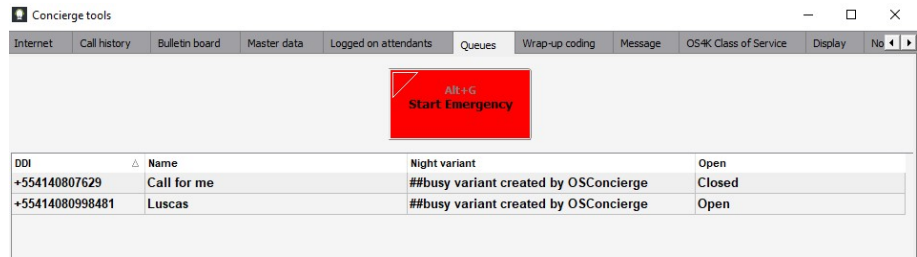
### Ohne OSCC

Sie können jede einzelne eingehende Warteschlange von offen zu schließen sehen und ändern sowie die Nachtvariante für jede Warteschlange ändern.

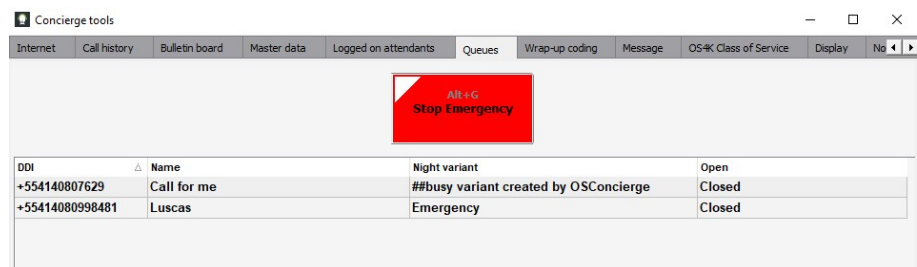
DDI	Name	Night variant	Open
+4969793098990	Switchboard	Night Operator	Closed
+496979309899280	Call for me	Voice Mail	Open

### 8.7.1 Notruftaste (nur ohne OSCC)

Während einer Notfallsituation können einige vorautorisierte Mitarbeiter die Notruftaste drücken, damit alle Anrufe aus vorkonfigurierten Warteschlangen auf eine bestimmte und vorkonfigurierte Telefonnummer übertragen werden.



Nach dem Drücken der Taste werden die vorkonfigurierten Warteschlangen geschlossen und ihre Nachtvariante gegen eine Notfall-Nachtvariante ausgetauscht. Sobald die Warteschlangen korrekt geschlossen sind, ändert sich das Erscheinungsbild der Notruftaste und alle zugehörigen Warteschlangen können erst nach dem Ende der Notfallsituation geändert werden.



Wenn der Notfall vorbei ist, kann einer der vorautorisierten Benutzer den Notfall-Button erneut drücken, um den Notstand auszuschalten. Danach werden alle geschlossenen Warteschlangen wieder geöffnet und ihre Nachtvarianten kehren in ihren ursprünglichen Zustand zurück.

### Hinweis für Administratoren:

Die Warteschlangen, die Teil der Notrufleitung sein werden, sowie die Benutzer, die die Notruftaste verwenden dürfen, müssen im Data Center an den folgenden Standorten konfiguriert werden:

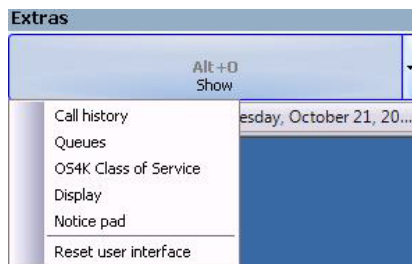
1. Der Name der Notrufleitung und der Notnachtvariante kann in Data Center / Systemdaten / Mandant konfiguriert werden.
2. Die Warteschlangen, die während eines Notfalls geschlossen werden, können in Data Center / Systemdaten / DDI-Suche konfiguriert werden.
3. Und die Benutzer, die zum Drücken der Schaltfläche berechtigt sind, können in Data Center / Benutzerverwaltung / Konten konfiguriert werden.

Die Konfigurationen können je Mandant definiert werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 8.8 Benutzeroberfläche zurücksetzen

Die Geometrie der Concierge-GUI kann auf die Standardeinstellungen zurückgesetzt werden, indem Sie im Dropdown-Menü der Schaltfläche **Anzeigen** die Option "Benutzeroberfläche zurücksetzen" auswählen.



## 8.9 OS4K Dienstklasse (nur für OpenScape4000)

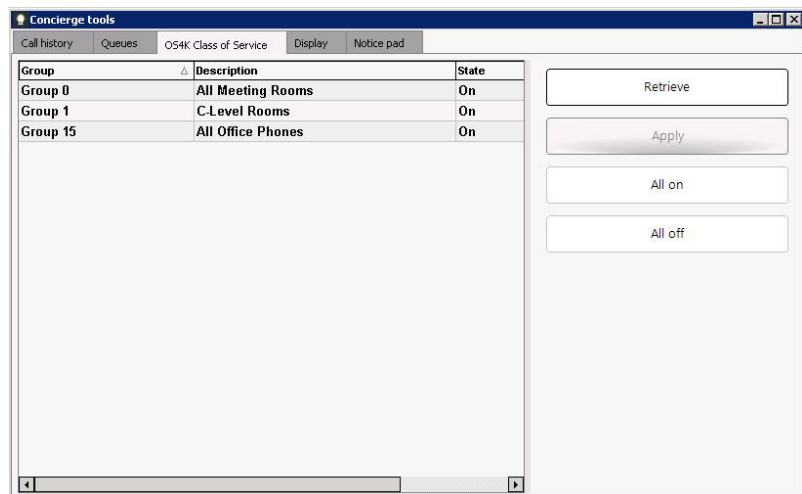
Alle Telefone auf einem OS4K-System sind zwei (2) Dienstklassen (COS), die eine Reihe von Merkmalen, die verwendet werden dürfen, beschreiben, zugewiesen. Mehrere Telefone wurden einer Benutzergruppe wie "Besprechungsräume" zugewiesen

Der COS wird hauptsächlich verwendet, um den Zugang einer Außenleitung zu steuern. Die Vermittlung hat die Möglichkeit, zwischen den beiden COS zu wechseln.

Es funktioniert wie ein Zeiger für den Betrieb des Telefons während des Tages und außerhalb der Bürozeiten.

### Verfahren

1. Wählen Sie im Dropdown-Menü der Schaltfläche **Extras/Anzeigen** die Auswahl "OS4K-Dienstklasse"
2. Folgendes Unterfenster wird geöffnet.



Auf der linken Seite werden die konfigurierten COS-Gruppen, eine Beschreibung sowie der aktuelle Status aller konfigurierten Gruppen angezeigt.

3. Durch Klicken auf "**Abrufen**" kann der neueste Status auf OS4K manuell abgerufen werden.

4. **ALLE** Gruppen können **EIN-** oder **AUSGESCHALTET** werden, indem Sie auf "Alle ein" oder "Alle aus" klicken
5. Eine **einzelne** Gruppe muss ausgewählt, auf "EIN" oder "AUS" geändert und anschließend auf "Anwenden" geklickt werden

---

**Hinweis für Administratoren:**

COS, COS-Gruppen sowie Zuweisungen von Telefonen zu COS und Gruppe müssen im OS4K-System konfiguriert werden.

Das Aussehen in der Concierge GUI mit zugewiesenen Namen muss in Data Center / Client-Konfiguration / OS4K-Dienstklasse konfiguriert werden.

Die Konfiguration kann je Mandant definiert werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

## 8.10 Display

Der Display-Abschnitt ermöglicht es der Vermittlung, das Display der Concierge GUI zu ändern.

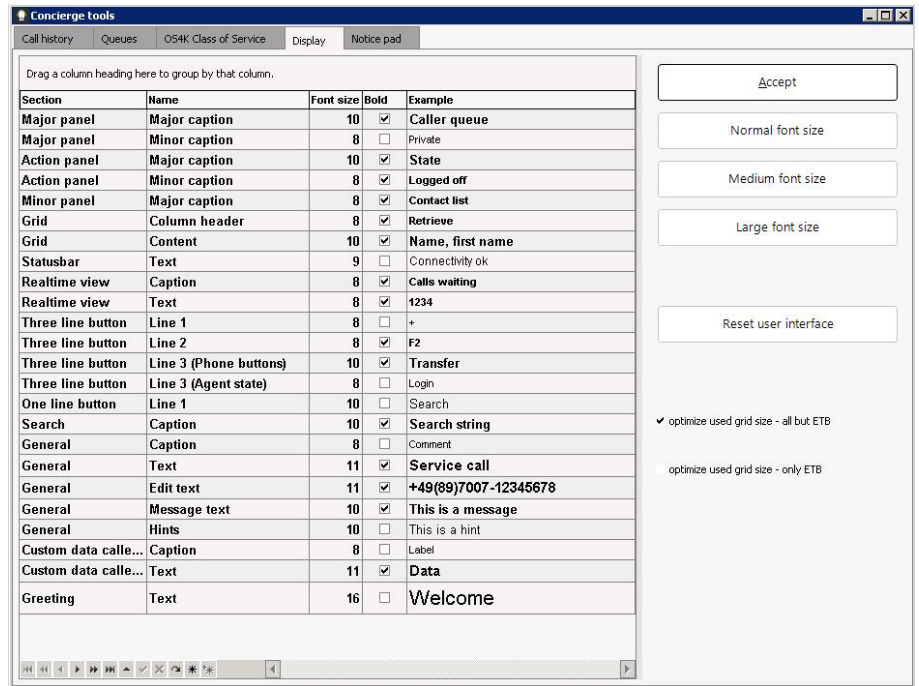
Es stehen drei vordefinierte Schriftsätze zur Verfügung:

- Normal
- Mittel
- Groß

Zusätzlich steht eine Liste der wichtigsten GUI-Elemente zur individuellen Anpassung der Schriftgröße und der fetten Präsentation zur Verfügung.

### Verfahren

1. Wählen Sie die Auswahl "Display" im Dropdown-Menü der Schaltfläche **Extras/Anzeigen**
2. Folgendes Unterfenster wird geöffnet.



- Auf der linken Seite befindet sich die Liste mit jedem veränderbaren Element.  
Jedes aufgeführte Element ermöglicht auch das Ändern der Schriftgröße, wenn der Text fett dargestellt werden soll.
- Wählen Sie das gewünschte Element aus, ändern Sie den Wert und drücken Sie "Akzeptieren"
- Die Änderungen werden sofort aktiv sein!
- Andernfalls wählen Sie einen vordefinierten Satz von Schriftarten aus, indem Sie die Schriftgröße "Normal", "Mittel" oder "Groß" auswählen.
- Die Kontrollkästchen für "optimiertes Benutzerraster" - "Nur ETB" - "Alle außer ETB" sorgen dafür, dass das Raster weitgehend ohne Bildlaufleiste funktioniert.
- Zurücksetzen der Benutzeroberfläche ist dieselbe Funktion wie im Abschnitt beschrieben 8.8 Benutzeroberfläche zurücksetzen  
Die Verwendung mittlerer oder großer Schriftgröße erfordert eine höhere Bildschirmauflösung!  
Unter bestimmten Umständen ist ein anderer Monitor-/Grafikadapter erforderlich.

#### HINWEIS:

Vorschlagene Methode für den Fall, dass die GUI angepasst und gegen unerwartete Änderungen durch einen Concierge-Benutzer gesichert werden muss.

- Erlauben Sie in der Benutzerkonfiguration die Berechtigung zur Änderung der Schriftgröße
- Passen Sie die Einstellungen wie gewünscht in Concierge GUI an
- Übertragen der Einstellungen in Data Center / Client-Konfiguration / Layout
- Die Berechtigung in der Benutzerkonfiguration widerrufen

---

**Hinweis für Administratoren:**

Die Berechtigung zur Nutzung dieses Merkmals muss in Data Center / Benutzerkonfiguration konfiguriert werden.

Alle individuellen Einstellungen können in Data Center vordefiniert werden und werden beim Start von Concierge geladen.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

---

## 8.11 Nachbearbeitung (nur mit OSCC)

Dieser Abschnitt gilt nur für Installationen mit OpenScape Contact Center. OSCC unterstützt die **Nachbearbeitungsfunktion**. Diese Funktion dient zur statistischen Auswertung der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Anruf. Um sicherzustellen, dass Benutzer diese Aufgabe ohne Störung ausführen können, werden während der Nachbearbeitung keine weiteren Anrufe an sie durchgeführt.

Alle Konfigurationseinstellungen, die sich auf diese Funktion beziehen, müssen im OpenScape Contact Center erstellt werden. Diese sind zum Beispiel:

- Ein-/Ausschalten der Funktion
- Definieren der Nachbearbeitungsgründe, die zur Auswahl zur Verfügung gestellt werden
- Zeitintervall zur Nachbearbeitung nach einem Anruf

---

**Wichtiger HINWEIS:**

Der Anfang des Zustands und der Zeit der Nachbearbeitung unterscheidet sich von früheren OpenScape Concierge-Versionen. Jetzt beginnen der Nachbearbeitungszustand und die Nachbearbeitungszeit, sobald ein Anruf vom Concierge Provider Service übernommen wird - beispielsweise sobald ein Beratungsanruf oder die Übertragung initiiert wird.

---

### 8.11.1 Einstellung der Nachbearbeitung

Die Nachbearbeitung kann während eines Anrufs oder direkt nach einem Anruf abgewickelt werden. Das Zeitintervall für die Nachbearbeitung nach einem Anruf kann im OpenScape Contact Center Manager gesetzt werden.

**Verfahren**

1. Klicken Sie in der Telefonsteuerleiste auf **Setzen**.  
Die Tastenbeschriftungen auf der Telefonsteuerleiste ändern sich auf gelb und die Registerkarte **Nachbearbeitungsgrund** öffnet sich im **Extras-Fenster** des Elektronischen Telefonbuchs. Die Registerkarte ist dynamisch, so dass sie erscheint nur wenn die Verarbeitung durch die Schaltfläche **Setzen** gesetzt wird.



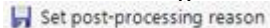
2. Wählen Sie einen Nachbearbeitungsgrundf aus der Auswahlliste aus.  
Die für die Auswahl verfügbaren Nachbearbeitungsgründe können im OpenScape Contact Center Manager konfiguriert und für jeden Anruf neu geladen werden.

Selected	Text	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	Contract	Sign the contract
<input type="checkbox"/>	Form	Complete the form

3. Klicken Sie auf "Speichern". **Legen Sie den Grund für die Nachbearbeitung fest**
4. Der ausgewählte Nachbearbeitungsgrund wird gespeichert und in der Spalte **Ausgewählt** mit dem Häkchen markiert.

**Hinweis:** Wenn Sie den Grund für die Nachbearbeitung auswählen, indem Sie auf das Kontrollkästchen klicken, wird der Grund für die Nachbearbeitung automatisch in OSCC gesetzt.

Es ist nicht obligatorisch, auf das Symbol zu klicken



## 8.11.2 Beendigung der Nachbearbeitung

Anrufe können nicht an Benutzer weitergeleitet werden, bis sie die Nachbearbeitung beendet haben.

Ein blinkendes Element in der linken oberen Ecke der **Nachbearbeitung. - Stoppen**-Schaltfläche erinnert Sie daran, die Nachbearbeitung zu beenden. Wenn während eines Anrufs manuell ein Nachbearbeitungsgrund eingestellt wurde, ist das Zeitintervall für die Nachbearbeitung nicht begrenzt. Die Nachbearbeitung muss vom Benutzer beendet werden. Der **Nachbearbeitungsgrund** kann über die Schaltfläche **Setzen** erneut geändert werden.



Wenn während eines Anrufs kein Nachbearbeitungsgrund manuell gesetzt wurde, endet das Zeitintervall für die Nachbearbeitung automatisch. Der Benutzer kann die Nachbearbeitung zu einem früheren Zeitpunkt beenden.

### Verfahren

Klicken Sie in der Telefonsteuerleiste auf **Stoppen**. Die Nachbearbeitung wird gestoppt.



## 8.12 Nachbearbeitungscodierung

Wenn Anrufe wie "Übertragung nicht erfolgreich" usw. klassifiziert werden müssen, können solche Anrufe mit einem Wrap-Up-Code markiert werden. Die ausgewählten Code-Informationen werden mit den Anruferdaten in der OpenScape Concierge-Datenbank gespeichert.



## Ohne OSCC

Die auswählbaren Gründe sind in der Concierge-Sprachdatei angegeben.

## Verfahren

Z. B. Falls Sie eine Übertragung nicht abschließen konnten, klicken Sie auf den Grund gefolgt von der Schaltfläche **Speichern**.

Concierge tools

Internet Call history Bulletin board Master data Logged on attendants Queues Wrap-up coding Message OS4K Class of Service Display Notice pad

Call not placed because

Stop

Disturbance

Absent

No representative

Voice announcement

No results from keyword search

Destination Refresh

Destination number: +49 (221) 752100-7881

Department: Finance

Location: New York

Comment: Permanent busy!

Save

## Mit OSCC

Die Anruferklassifikationsgründe von OSCC werden angezeigt. Es wird zu statistischen Zwecken verwendet. Die Informationen werden mit den Anruferdaten in der OpenScape Concierge-Datenbank gespeichert.

## Verfahren

Wählen Sie einen Anruferklassifizierungsgrund und speichern Sie Ihre Auswahl mit "Speichern", Sie können bei Bedarf auch auf "Nach dem Speichern verfügbar" klicken.

Concierge tools

Internet Call history Bulletin board Master data Logged on attendants Queues Wrap-up coding Message SMS Queues Display Notice pad Backoffice

Save Available after saving

Call classification

Selected	Text	Description
<input type="checkbox"/>	Card lost	Customer lost identity card
<input type="checkbox"/>	PIN lost	Customer lost pin

## HINWEIS

Ein obligatorisches Wrap-up wird vom Concierge nicht unterstützt. Wenn konfiguriert, führt es nur zu einem Popup der Wrap-up-Codierung-Registerkarte.

## 8.13 E-Mail und SMS

Wenn ein Anrufer eine Nachricht für einen Kontakt hinterlassen möchte, hat die Vermittlung die Option, dem nicht verfügbaren Kontakt eine E-Mail oder eine SMS zu senden.

Sie können entweder diesen Abschnitt betreten, indem Sie auf die E-Mail- oder SMS-Schaltfläche der Concierge-Hauptanwendung klicken:

Messages

Alt+F9 E-mail

Alt+F10 SMS

Oder über die entsprechende Registerkarte unter Concierge Tools, geöffnet mit der Schaltfläche **Anzeigen** (Abschnitt **Extras**).

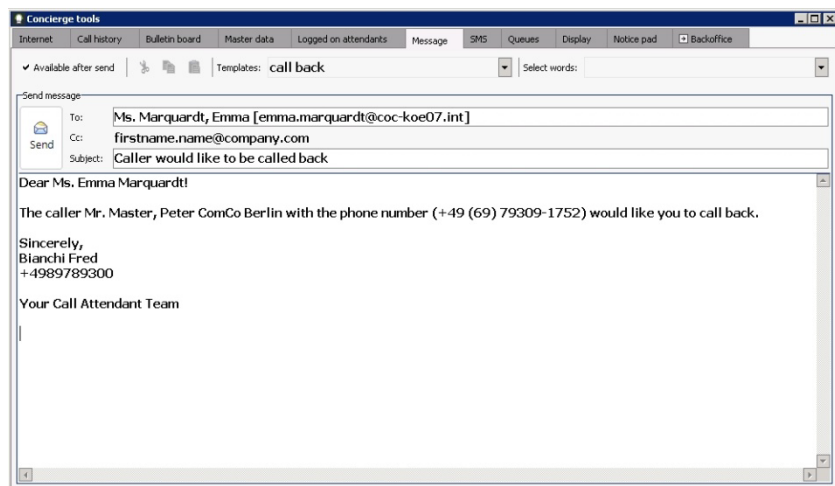
---

**Hinweis:**

Wenn Sie falsch die falsche Kontaktperson ausgewählt haben, können Sie die Vorlagendaten einfach neu laden, indem Sie die geeignete Kontaktperson auswählen und erneut auf die E-Mail-Schaltfläche klicken.

Wenn Sie vom Vorlagenfenster in das Hauptfenster wechseln und wieder zurück, werden die Vorlagendaten erhalten.

---

**Nachricht**

Vorbereitete Vorlagen stehen zur Verfügung, um E-Mails bequem zu senden.

Die Voraussetzungen für den Versand von E-Mails müssen erfüllt sein.

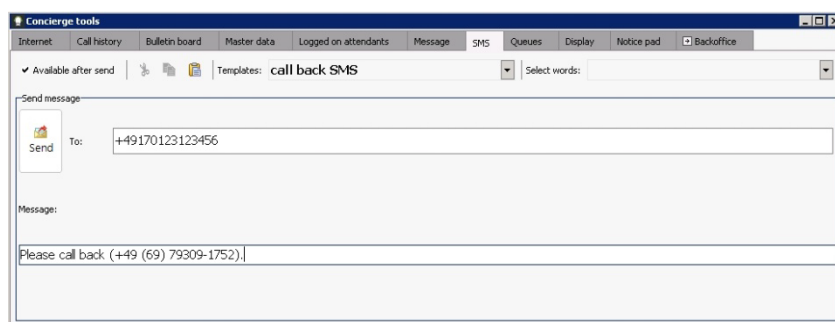
---

**HINWEIS**

Wenn der Benutzer während der Eingabe einer E-Mail einen Anruf empfängt, wird die E-Mail im Hintergrund platziert, damit der Benutzer den Anruf beantworten kann (Anrufe haben höhere Priorität).

In einer Situation, in der der Benutzer die E-Mail, an der er arbeitete, wiederherstellen muss, muss er das Concierge-Fenster minimieren, aber nicht vollständig, das heißt, er muss auf die Schaltfläche Wiederherstellen klicken.

---

**SMS**

Vorbereitete Vorlagen stehen zur Verfügung, um bequem SMS zu senden.

---

**HINWEIS für Administratoren:**

Das Senden einer SMS erfolgt über eine Mail-Schnittstelle, die sich mit Xpressions verbindet. Xpressions unterstützt die aktuelle Schnittstelle zum SMS-Anbieter. Xpressions ist für die Verwendung von SMS erforderlich.

---

### 8.13.1 Nachricht senden (E-Mail und SMS)

#### Vorlagen verwenden

Vorlagen werden in der Datei **OSConcierge\_Templates.txt** definiert. Diese Datei ist in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch und Portugiesisch-Brasilianisch verfügbar.

#### Verfahren

1. Öffnen Sie die Registerkarte **Nachricht** oder **SMS**.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Auswahlliste **Vorlagen**.  
Die Nachricht wird mit Daten aus einer auswählbaren Vorlage gefüllt. Verschiedene Parameter stehen zur Annahme zur Verfügung, wie z. B. die Telefonnummer und Name des Anrufers sowie die E-Mail-Adresse des ausgewählten Kontakts, sofern diese in der Kontaktliste gespeichert ist.  
Wenn konfiguriert, werden der Name und die Telefonnummer des Begleiters der E-Mail hinzugefügt.
3. Optional können Sie der Nachricht auswählbare Textblöcke hinzufügen. Wählen Sie einen Textblock aus der Auswahlliste **Wörter auswählen**.
4. Sie können der Nachricht einen persönlichen Text hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Senden**, um die Nachricht zu senden.

---

#### HINWEIS:

Der Wechsel zu einem anderen Registerkartenblatt während des Schreibens einer E-Mail setzt den geschriebenen Text nicht zurück. Ein neu ausgewähltes Mitglied beim Schreiben der E-Mail ändert den Empfänger, wenn die Registerkarte **Nachricht** wieder aktiviert wird.

**Wenn beim Schreiben der E-Mail ein neuer Anruf beantwortet wird (d.h. Direktanruf), müssen Sie die E-Mail senden, bevor Sie irgendeine Registerkarte ändern. Ansonsten geht die E-Mail-Änderung verloren.**

---

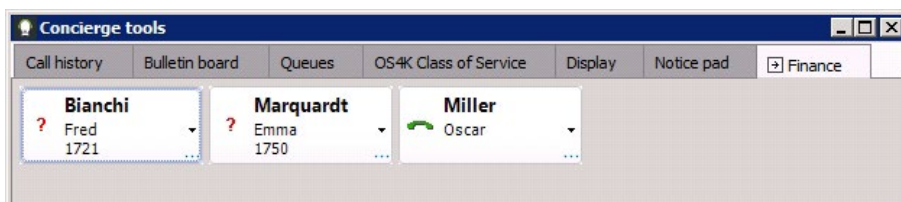
### 8.14 Direktwahl und Schnellwahl

Direktwahltasten und Schnellwahltasten vereinfachen die Übertragung von Anrufen. Für eine Schaltfläche stehen zahlreiche Funktionen zur Verfügung. Anrufe können entweder mit Beratung oder direkt übertragen werden, eine Anrufabnahme ist möglich, die gespeicherte Telefonnummer kann gewählt werden oder eine E-Mail kann an eine konfigurierte E-Mail-Adresse gesendet werden.

#### Konfiguration

Konfigurationsoptionen für Direktwahltasten:

- Bis zu 6 Registerkarten stehen für Direktwahltasten zur Verfügung. Die Anzahl der Zeilen und Spalten kann in der Konfiguration der Direktwahlseiten und Bedientasten eingestellt werden.
- Für häufig verwendete Direktwahltasten können Sie dauerhaft sichtbare Schnellwahltasten erstellen. Bis zu 20 Schnellwahltasten sind möglich. Wenn der Platz im Zielbereich nicht ausreicht, werden automatisch alle konfigurierten Schnellwahltasten angezeigt.
- Sie können zusätzlich eine Zustandsfunktion für alle Schaltflächen konfigurieren, um Telefon- und Benutzerpräsenz für Direktwahl- und Schnellwahltasten anzuzeigen.



### Hinweis für Administratoren:

Die Konfiguration der Direktwahl- und Schnellwahltasten erfolgt in Concierge Data Center unter Basisdaten / Tastenkonfiguration oder in Concierge Client unter Extras / Direktwahltastenkonfiguration, falls in der Benutzerkonfiguration Berechtigungen für "Bearbeiten" gesetzt und eine Tastenkonfiguration zugewiesen sind.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

### Status

Der Status der konfigurierten Verbindung kann für jede Direkt-/Schnellwahltaste angezeigt werden. Dies ist nur bei internen Verbindungen des Telefonsystems oder von Systemen im Gesamtnetzwerk möglich.

**Tabelle:** Telefonstand

Symbol	Funktion
	Die Verbindung ist im Leerlauf
	Die Verbindung ist besetzt
	Die Verbindung ist außer Betrieb
	Die Verbindung klingelt und die Anrufaufnahme ist möglich
	Die Verbindung klingelt und die Anrufaufnahme ist <b>nicht</b> möglich
	Die Verbindung kann nicht überwacht werden, weil beispielsweise die Telefonnummer nicht korrekt gespeichert wurde.
	Überwachungsfehler - Überwachungspunkt nicht korrekt konfiguriert oder keine gültige Lizenz.
	Die Verbindung hat eine aktivierte Anrufweiterleitung

Die Anzahl der besetzten Lampen ist durch die Anzahl der Lizenzen für die Überwachung von Verbindungen begrenzt.

### Nur für UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams-Integration

Darüber hinaus ist es möglich, den UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Präsenzstatus des überwachten Geräts anzuzeigen.

### Hinweis der Administratoren:






Anforderung zum Anzeigen dieses Status ist ein entsprechender Knoten, der in der Systemverwaltung konfiguriert ist

### Für Installationen mit UC-Integration

Der vom Kontakt gesetzte UC-Zustand wird angezeigt. Die Vermittlung kann den UC-Zustand ändern.

Die folgenden UC-Zustände stehen zur Verfügung:







Symbol	Status
	Unbekannt

Symbol	Status
	Offline
	Besetzt
	Abwesend
	Nicht stören
	Verfügbar

#### **Für Installationen mit Circuit-Integration**

Der Circuit-Zustand des Kontakts wird angezeigt. Die Vermittlung **kann** den Circuit-Zustand nicht ändern.

Die folgenden Circuit-Zustände sind verfügbar:

Symbol	Status
	Unbekannt
	Offline
	Circuit-Anruf
	Abwesend
	Nicht stören
	Online

#### **Für Installationen mit Skype-Integration**

Der Skype-Zustand des Kontakts wird angezeigt. Die Vermittlung **kann** den Skype-Zustand nicht ändern.

Die folgenden Skype-Zustände sind verfügbar:


Symbol	Status
	Offline
	In einer Besprechung
	Besetzt
	In einer Telefonkonferenz
	In einer Präsentation
	Gleich zurück
	Abwesend
	Nicht stören
	Außerhalb der Arbeit
	Außerhalb des Büros
	Außerhalb des Büros (Auto-Antwort)
	Online






#### **Für Installationen mit Microsoft Teams-Integration**

Der vom Kontakt gesetzte Microsoft Teams-Präsenzzustand wird angezeigt.

**HINWEIS:** Die Vermittlung kann den Microsoft Teams-Präsenzzustand nicht mit dem Concierge Client ändern.

Die folgenden Teams-Zustände stehen zur Verfügung:

Symbol	Status
	Unbekannt






Symbol	Status
	Offline
	Besetzt
	Abwesend
	Nicht stören
	Online

### **Für Installationen mit Unify Office-Integration**

Der vom Kontakt gesetzte Unify Office-Präsenzzustand wird angezeigt.

**HINWEIS:** Die Vermittlung kann den Unify Office-Präsenzzustand nicht mit dem Concierge Client ändern.

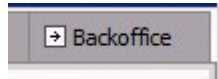
Die folgenden Unify Office-Zustände stehen zur Verfügung:

Symbol	Status
	Unbekannt
	Offline
	Besetzt
	Nicht stören
	Online

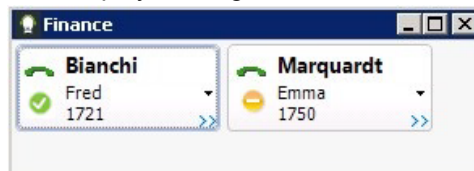
### 8.14.1 Direktwahlkosten als separates Fenster

Jede Direktwahlregisterkarte kann als separates Fenster vom Concierge-Fenster getrennt werden.

Dies erfolgt mit dem Pfeil neben der Registerkarte **Direktwahl**.



Das Display hat folgendes Aussehen:



Die freistehende Ansicht kann durch Schließen des separaten Fensters neu kombiniert werden.

### 8.14.2 Funktionen der Schaltflächen

Die Schaltflächen sind mit einer der Funktionen vorzugewiesen. Eine andere Funktion kann mit dem Dropdown-Pfeil auf der rechten Seite der Schaltfläche ausgewählt werden.



Wenn die eigene Nebenstelle im Leerlauf ist, wird die gespeicherte Telefonnummer im Zielfeld als Ziel angenommen und gewählt.

#### Funktionen

Bei besetzt sind die folgenden Funktionen verfügbar:

- "frei" überträgt die Telefonnummer in das Zielfeld
- Die Auswahl "blinde Übertragung" leitet den Anruf per Direktweiterleitung weiter
- Die Auswahl "Komforttransfer" führt zu einer Beratung mit dem ausgewählten Kontakt.
- Mit "E-Mail" wird die E-Mail-Adresse des Kontakts in den Nachrichtenreiter übertragen. Voraussetzung ist, dass eine E-Mail-Adresse in dieser Direktwahl- oder Schnellwahlkarte für diesen Kontakt konfiguriert ist.
- Mit "Anrufannahme" kann der Anruf vom Kontakt angenommen werden.

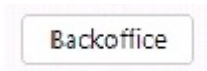
#### Tooltip

Je nach Status der Nebenstelle werden bestimmte Informationen in einem Tooltip angezeigt. Beispielsweise ist der vollständige Name im Leerlauf sichtbar.

Wenn das Telefon klingelt, sind die Telefonnummer des Anrufers und alle anderen Kontaktdaten sichtbar.

### 8.14.3 Direktwahl- und Schnellwahltasten Verknüpfung im Hauptfenster

Im Hauptfenster kann eine Verknüpfungstaste pro Registerkarte Direktwahl verwendet werden. Dies befindet sich unter dem Kalender:



Die Schnellwahltasten sind eine Teilmenge der Direktwahltasten. Die Ansicht unterscheidet sich darin, dass sie begrenzte Beschriftungsoptionen hat.





## 9 Telefonie-Steuerung

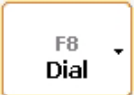

Die Telefonie wird mit den Schaltflächen im **Zielbedienfeld** und den Schaltflächen unter **Anruffunktionen** direkt über dem ETB gesteuert. Alle Schaltflächen können auch über Tasten oder Tastenkombinationen (Hotkeys) auf der Tastatur ausgeführt werden. Welcher Hotkey ist mit welcher Schaltfläche verknüpft, hängt von der Konfiguration von OpenScape Concierge ab und wird auf den Schaltflächen angezeigt.

### Auswirkungen auf Blindenarbeitsplätze

Zum Beispiel: + und – auf den Tasten werden im blinden Skript verwendet, um LEDs zu identifizieren.

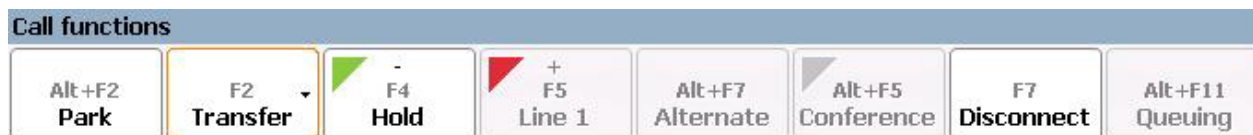
### 9.1 Telefoniesteuerung im Zielbedienfeld

**Tabelle:** Wahl- und Beratungstasten


Schaltfläche	Funktion
	Initialisiert einen ausgehenden Anruf und bietet die Option, DND und CDW zu überschreiben
	Beratungstransfer wird verwendet, wenn Sie mit dem Kontakt sprechen möchten, bevor Sie den Anrufer an diesen Kontakt weiterleiten. Bietet zusätzlich die Option, DND und CFW zu überschreiben  <b>HINWEIS:</b> Beratung funktioniert nur mit der Concierge-Vermittlungskonsole. Verwenden Sie Ihr Agententelefon nicht!



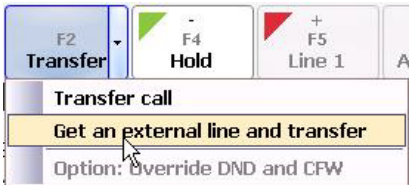
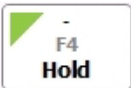



### 9.2 Anruffunktionen





Die **Anruffunktionen** werden über eine Auswahl von Schaltflächen gesteuert.



**Tabelle:** Anruffunktionen

Schaltfläche	Funktion
	Mit der <b>Parken</b> -Schaltfläche kann ein Anrufer in der Verarbeitungswarteschlange geparkt werden, wenn der Anrufer beispielsweise auf den Zielkontakt warten möchte, der gerade telefoniert.

Schaltfläche	Funktion
	<p>Für "Blinde Übertragung" können Sie die Transfer-Schaltfläche verwenden. Der Anrufer wird automatisch zuerst in die Verarbeitungswarteschlange gestellt, so dass der Anrufer die Wartemusik der Verarbeitungswarteschlange hört, während er darauf wartet, dass der Kontakt den Anruf beantwortet. Wenn der Zielkontakt bereits telefoniert (Verbindung besetzt), ist der Anrufer der nächste, der mit dem Kontakt verbunden wird, wenn die Verbindung frei wird. Mehrere Szenarien sind möglich, wenn der Kontakt den Anruf nicht beantwortet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rufen Sie den Anruf aus der Verarbeitungswarteschlange ab und finden Sie eine andere Weise, ihn zu bearbeiten.</li> <li>Bearbeiten Sie die Zielnummer und versuchen Sie, den Anruf an das neue Ziel weiterzuleiten - der Anrufer bleibt ununterbrochen in der Verarbeitungswarteschlange.</li> </ul> <p>Für detaillierte Informationen siehe Abschnitt 4.3 Verarbeitungswarteschlange</p> <hr/> <p><b>HINWEIS:</b> Die Übertragung funktioniert nur mit der Concierge-Vermittlungskonsole. Verwenden Sie Ihr Agententelefon nicht!</p> <hr/> <p>Optional auswählbares Merkmal im Dropdown-Menü</p> <p><b>DND und CFW überschreiben</b></p> <p>Wenn der gewünschte Kontakt ein CFW- oder DND-Merkmal aktiviert hat, kann diese Einstellung überschrieben werden.</p> <hr/> <p><b>Erhalten Sie eine externe Leitung und weiterleiten</b></p> <p>Für detaillierte Informationen siehe Abschnitt 4.2.2.2 Neuer Transferprozess.</p>
	
	
 	<p>Setzt den aktiven Anruf <b>in die Warteschleife</b>. Der Anrufer hört Musik. Die Schaltfläche ändert sich auf Abrufen, um den Anrufer aus der Haltesituation abzurufen.</p> <hr/> <p><b>HINWEIS:</b> Halten funktioniert nur mit der Concierge-Konsole. Verwenden Sie Ihr Agententelefon nicht!</p>
 	<p>Anrufannahme auf Leitung 1. Ein ausstehender Anruf wird durch eine blinkende LED angezeigt. Wenn ein Anruf angenommen wird, ändert sich die Schaltfläche von grün auf rot.</p>

Schaltfläche	Funktion
	Wechseln Sie zwischen Leitung eins und Beratung = Alternativ.
	Ermöglicht eine 3-Partei-Konferenz. Ein neuer Teilnehmer wird angerufen und anschließend über die Konferenztaste mit einer bestehenden Verbindung verbunden.
	Trennt den aktiven Anruf.
	<b>Nur ohne OSCC:</b> Stellt den Anruf, der an der Concierge-Vermittlungskonsole klingelt, erneut in die Anruferwarteschlange

#### WICHTIGER Hinweis:

Konsultieren, Halten und Weiterleiten funktioniert nur mit der Concierge-Vermittlungskonsole. Verwenden Sie Ihr Agententelefon nicht!

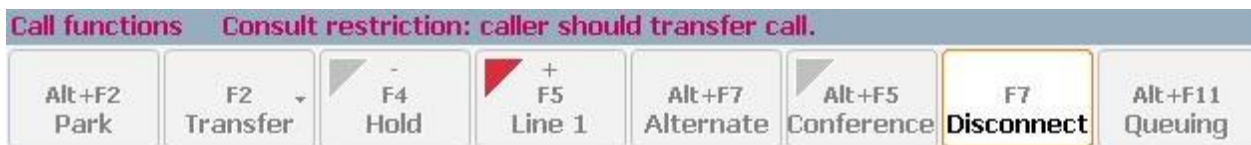
### 9.2.1 Nur für OS4000-Integrationen

Innerhalb einer OS 4000-Integrationsumgebung beachten Sie diese Einschränkung zur Beratung:

**Beispiel:** Ein Anrufer spricht mit einem Mitarbeiter innerhalb Ihrer Firma. Dieser Mitarbeiter ist nicht der geeignete Ansprechpartner und braucht Hilfe vom Schaltbrett, um den Anrufer an die geeignete Person oder Abteilung weiterzuleiten.

Der Mitarbeiter beginnt einen Beratungsanruf an Concierge. Nun muss der Mitarbeiter den Anrufer an Sie weiterleiten. Nur wenn Sie den ursprünglichen Anrufer mit Ihnen verbunden haben, haben Sie wieder die vollständigen Concierge-Funktionalitäten, um den Anruf angemessen zu behandeln.









Ein Hinweis über die Anruftaste lenkt Ihre Aufmerksamkeit auf eine solche Situation.











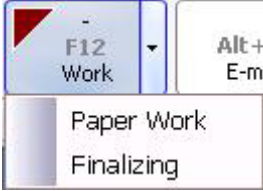

## 9.3 Routing-Zustand

Die Routing-Zustandsfunktionen mit den Beschreibungen sind hier aufgeführt.

**Tabelle: Status**

Schaltfläche	Funktion
 	<p>Der Benutzer meldet sich über die <b>Login</b>-Schaltfläche beim OpenScape Concierge an. Der aktuelle Zustand wird auf der Schaltfläche angezeigt.</p> <p>Die <b>Logoff</b>-Schaltfläche wird verwendet, um sich vor dem Schließen der OpenScape Concierge-Anwendung abzumelden. Direktanrufe hängen vom Staat ab.</p> <p>Der Benutzer muss angemeldet sein, um die aktuellen Anrufe in der Anruferwarteschlange anzuzeigen.</p>
 	<p>Durch Klicken auf die Schaltfläche <b>Verfügbar</b> (rote LED) wird der Benutzer zur Verfügbarkeit eingeschaltet. Die Schaltfläche wechselt von rot auf grün.</p> <p>Grüne LED = <i>Verfügbar</i> Zustand</p> <p>Der aktuelle Zustand wird auf den Schaltflächen angezeigt.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>State</b> <span style="float: right;"><b>Available</b></span></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  F9 Logoff         </div> <div style="text-align: center;">  F10 Available         </div> <div style="text-align: center;">  F11 Unavailable         </div> <div style="text-align: center;">  F12 Work         </div> </div> </div> <p>Wenn eine andere Zustandsschaltfläche aktiviert ist (Nicht verfügbar oder Arbeiten), ändert sich die LED auf der Schaltfläche in rot.</p> <hr/> <p><b>HINWEIS:</b> Der Agent empfängt Anrufe nur über die automatische Anrufverteilung, wenn sich der Agent im Zustand <i>Verfügbar</i> befindet.</p>

Schaltfläche	Funktion
 	<p>Durch Drücken der Schaltfläche <b>Nicht verfügbar</b> (rote LED) wird der Benutzer in den Zustand <i>Nicht verfügbar</i> umgeschaltet. Die Schaltfläche wechselt von rot auf grün.          Grüne LED = <i>Nicht verfügbarer</i> Zustand          Der aktuelle Zustand wird auf den Schaltflächen angezeigt.</p> <p><b>State</b> <i>Not available</i></p>  <p>Wenn eine andere Zustandsschaltfläche aktiviert ist (Verfügbar oder Arbeiten), ändert sich die LED auf der Schaltfläche in rot.</p> <p><b>Nicht verfügbar mit Ursachencode</b></p> <p>Wenn im OpenScape Contact Center Nicht verfügbare Gründe konfiguriert sind, können sie im Dropdown-Menü der Schaltfläche <b>Nicht verfügbar</b> ausgewählt werden.</p>  <p>Der ausgewählte Grund wird im obigen Bedienfeld angezeigt.</p> <p><b>State</b> <i>NA: Meeting</i></p> 

Schaltfläche	Funktion
 	<p>Durch Drücken der <b>Arbeitstaste</b> (rote LED) wird der Benutzer in den <i>Arbeitszustand</i> umgeschaltet. Die Schaltfläche wechselt von rot auf grün.          Grüne LED = <i>Arbeitszustand</i>          Der aktuelle Zustand wird auf den Schaltflächen angezeigt.</p> <p><b>State</b> <i>Work</i></p>  <p>Wenn eine andere Zustandstaste aktiviert ist (verfügbar oder nicht verfügbar), wechselt die LED auf der Taste zu rot.</p> <p><b>Arbeitszustand mit Ursachencode</b></p> <p>Wenn Arbeitsgründe im OpenScape Contact Center konfiguriert sind, können sie im Dropdown-Menü der <b>Arbeitsschaltfläche</b> ausgewählt werden.</p>  <p>Der ausgewählte Grund wird im obigen Bedienfeld angezeigt.</p> <p><b>State</b> <i>AW: Paper Work</i></p> 

#### Hinweis für Administratoren:

Die Nutzung von Nicht verfügbar und / oder Arbeitsgründen muss in Data Center / Client-Konfiguration konfiguriert werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 9.4 E-Mail und SMS

Wenn ein Anrufer eine Nachricht für einen Kontakt hinterlassen möchte, hat die Vermittlung die Option, dem nicht verfügbaren Kontakt eine E-Mail oder eine SMS zu senden.



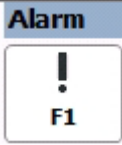
**Tabelle: Nachrichten**

	Funktion
E-Mail	Die Schaltfläche <b>Nachricht</b> wird im <i>E-Mail-Zustand</i> angezeigt. Vorbereitete Vorlagen stehen zur Verfügung, um E-Mails bequem zu senden. Die Voraussetzungen für den Versand von E-Mails müssen erfüllt sein.
SMS	Die <b>SMS-Schaltfläche</b> wird im <i>SMS-Zustand</i> angezeigt. Vorbereitete Vorlagen stehen zur Verfügung, um bequem SMS zu senden.  <b>HINWEIS:</b> Das Senden einer SMS erfolgt über eine Schnittstelle, die sich mit Xpressions verbindet. Xpressions unterstützt die aktuelle Schnittstelle zum SMS-Anbieter. Xpressions ist für die Verwendung von SMS erforderlich.

Weitere Informationen zu E-Mail und SMS finden Sie im Abschnitt 8.13 E-Mail und SMS.


## 9.5 Alarmknopf

Der Concierge-Alarmknopf ist für Notfälle vorgesehen.

Schaltfläche	Funktion
	Die <b>Alarm F1</b> -Taste wird für bedrohliche Anrufe verwendet. Wenn der Benutzer während eines Anrufs die <b>Alarm F1</b> -Taste drückt, wird eine E-Mail mit den Daten des Anrufs und des Benutzers generiert und an die im Concierge DataCenter unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Standard / Alarm-E-Mail konfigurierte E-Mail-Adresse gesendet, um die Notfallsituation zu eskalieren.

## 9.6 Erkennung bössartiger Anrufe (MCID) - Nur mit OS4K

Die MCID-Taste wird in bössartigen Anruffsituationen verwendet.

Schaltfläche	Funktion
	Durch Drücken der <b>MCID</b> -Taste erfasst und speichert der OS4K Switch die Anrufrdaten für weitere Untersuchungen.

### Hinweis:

Die MCID-Funktion wird nur in Openscape 4000-Switch-Umgebungen (V7R2 oder höher) unterstützt.

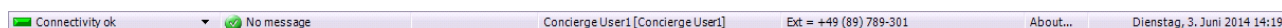
Dieses Merkmal muss im Concierge Data Center unter Systemdaten / Client-Konfiguration / Layout aktiviert werden.

Weitere Details finden Sie unter OpenScape Concierge, Administrator-Dokumentation

## 10 Statusleiste

Auf der Statusleiste werden folgende Informationen angezeigt:

- Konnektivitätsstatus
- Fehler-, Warn- und Informationsmeldungen
- Informationen aus dem Benachrichtigungspfad
- Angemeldete Vermittlung
- Nebenstelle
- Über...
- Datum, Uhrzeit



### 10.1.1 Konnektivitätsserver-Status

Die **Konnektivitätsanzeige** in der Statusleiste zeigt Ihnen den Gesamtstatus der Serververbindungen an.



- GRÜN = Konnektivität OK = alle Server verbunden
- GELB = Keine Verbindung zu einem nicht-kritischen Server, OS Concierge "funktioniert"
- ROT = Keine Verbindung oder Server nicht aktiv

Wenn **Konnektivität** rot oder gelb angezeigt wird, sollten Sie zuerst die Liste der Server überprüfen, dann können Sie die genaue Fehlermeldung anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche Fehler klicken.

---

#### HINWEIS:

Falls Concierge seine Funktionalitäten verloren hat und diese Situation nach ein paar Minuten nicht gelöst ist, versuchen Sie, sich abzumelden und die Anwendung erneut zu starten.

---

#### Zustand der Serverkomponente

Das Dropdown-Menü **Konnektivität** zeigt den Status der Verbindung von OpenScape Concierge zu den verschiedenen Servern. Die angezeigten Verbindungen hängen von der OpenScape Concierge-Umgebung ab.

Klicken Sie auf das Auswahldreieck, um die Zustände der Serverkomponenten anzuzeigen.



**Tabelle:** Mögliche Serververbindungen/Konfigurationen:

Feldname	Beschreibung
DB	Datenbank
PABX Connector	PabxLink Connector
OSCC	<b>Nur für OSCC:</b> OSCC (config. + connect.)
PABX-Knoten	PABXLink Server
RT	Echtzeit-Server
ECS	Externer Kalenderserver (config. + connect.)
UC, Circuit, Skype oder Microsoft Teams	UC-, Circuit-, Skype- oder Microsoft Teams- oder Unify Office-Knoten (config. + connect.)



Feldname	Beschreibung
CPS	Concierge Provider Service (config. + connect.)
CPS Worker	Concierge Provider Service Worker (zusätzliche Funktionen)

**Tabelle:** Statusanzeigen

	Ok - Verbindung und Konfiguration
	Fehler - Verbindung und/oder Konfiguration

### 10.1.1.1 Fehler

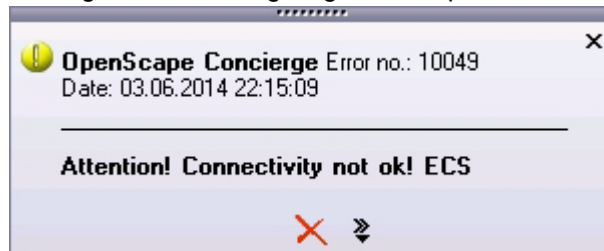



Wenn ein Fehler auftritt, wird der Begleiter mit einer kurzen Fehlermeldung benachrichtigt, die Konnektivitätsstatusanzeige ist gelb oder rot und die Titelleiste der Telefontasten zeigt entsprechend rot an, dass die Konnektivität nicht in Ordnung ist!




Um die Fehlermeldung wieder und auch alte Fehler- und Informationsnachrichten zu sehen, müssen Sie auf das Nachrichtenfeld neben dem Statusfeld klicken (d.h. Es ist ein Fehler aufgetreten!).

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel:

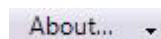


Das rote  kann verwendet werden, um die Fehlermeldung zu löschen.

Mit dem Pfeile-Auswahlmenü  können Sie entweder diese Nachricht schließen und wenn mehrere Fehlermeldungen vorliegen, können Sie zur nächsten Nachricht vorwärts scrollen oder alle vorhandenen Nachrichten löschen.

Beim Beenden von OS Concierge werden alle Fehler- und Informationsmeldungen für diese Vermittlungskonsol automatisch gelöscht.

### 10.1.1.2 Über Dialog



Durch Klicken auf das Dreieck können Sie "Info" oder "Nach Updates suchen" auswählen



"Über" bietet Informationen über die Programm- und Dateiversion.

"Auf Updates überprüfen" bietet die Möglichkeit, eine neue Concierge Client-Version zu überprüfen und gegebenenfalls zu installieren

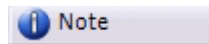
---

**Hinweis:**

"Auf Update überprüfen" ist nur im Routing-Zustand "Logoff" oder "Nicht verfügbar" und ohne aktiven Anruf wählbar.

---

### 10.1.1.3 Notiz



Fehler-, Warn- und Informationsmeldungen werden sofort für eine kurze Zeit angezeigt, wenn sie auftreten. Dieses Info-Fenster blockiert die Concierge-Nutzung nicht. Aktuelle Aufgaben müssen nicht unterbrochen werden.

Die Nachricht kann für einen anderen Zeitraum angezeigt werden und dann entsprechend der Nachrichtenkategorie automatisch geschlossen werden. Die Nachrichten bleiben verfügbar, bis sie gelöscht oder Concierge geschlossen wird.

Das Nachrichtenfenster kann auch aktiv abgerufen werden, indem man wie bei Fehlern auf die Statusleiste klickt. Dadurch können Benutzer sich Zeit nehmen, Nachrichten zu lesen und sie dann zu schließen.

### 10.1.1.4 Informationen aus dem Benachrichtigungspad

#### Erinnerungen

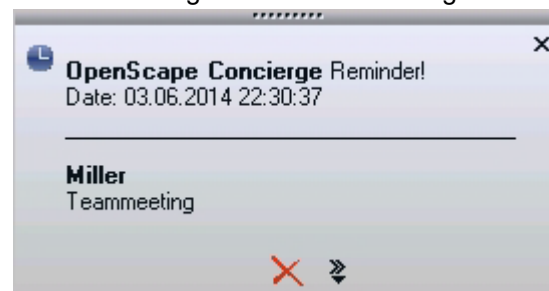
Erinnerungen werden auf der Registerkarte **Benachrichtigungspad** gesetzt. Details finden Sie im Abschnitt 8.5 Benachrichtigungspad. Wenn die Erinnerung aktuell ist, wird sie wie folgt angezeigt.



Details zur Erinnerung werden durch Klicken auf die Erinnerung angezeigt. Der Pfeil öffnet ein Auswahlménü, wie zum Beispiel nach vorne scrollen,

wenn mehrere Fehlermeldungen vorliegen... 

Eine Erinnerung wird durch das rote gelöscht 



## 11 Klang

Die Signalisierung von Ereignissen mit unterschiedlichen Tönen kann für jeden von Vorteil sein, nicht nur für Menschen mit einer Sehbehinderung. Ob überhaupt ein Klang aktiviert werden soll oder nicht, welcher Klang abgespielt werden soll und welche Klangdatei für welches Ereignis abgespielt werden soll, wird im Concierge DataCenter unter Systemdaten/Client-Konfiguration/Grund/Standard/Klang konfiguriert.

### **Eine Klangdatei kann für folgende Ereignisse konfiguriert werden:**

- Überschrittener Schwellenwert - wenn die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange überschritten wird (Standardmäßig, wenn sich ein oder mehrere Anrufe in der Warteschlange des Anrufers befinden), sofern der Begleiter angemeldet ist und nicht in einem Anruf.
- Anruf wird geliefert
- Anruf wird etabliert
- Anruf wird freigegeben
- Anruf wird übertragen

### **Töne (kurze Klänge) können für die folgenden Aktionen abgespielt werden:**

- Parken eines Anrufs
- Weiterleitung einer Zielnummer ändern
- Halten eines Anrufs
- Leitungstaste 1
- Beratung
- Initiieren einer Konferenz
- Trennen eines Anrufs
- Wählen
- Weiterleitungstaste
- Alternativ
- Alarm
- Agentenanmeldung
- Agentenabmeldung
- Verfügbar
- Nicht verfügbar
- Arbeit
- Datenbanksuche
- Drücken der Schnellwahlstaste
- Drücken der Direktwahlstaste

- Drücken der Abbrechen-Taste
- Drücken der E-Mail-Taste
- Drücken der SMS-Taste
- Bestätigung des Anmeldefensters mit einem Anmelden
- Drücken der Abbrechen-Schaltfläche im Anmeldefenster

---

**HINWEIS:**

Die Klangqualität hängt vom Betriebssystem ab. Ältere Betriebssysteme erzeugen Klänge in einem integrierten Klangerzeuger. Ab Windows 7 werden Klänge auf einer Soundkarte erstellt. Die akustische Qualität unterscheidet sich deutlich.

---

## 12 OpenScape Concierge-Hotkeys

In OpenScape Concierge können viele Funktionen mit Hotkeys aufgerufen werden, die für jede Sprache in der Datei **OSConcierge\_Lang.nn.ini** (nn = de, en, fr, es, it oder pt-br).

Diese können in der Datei **OSConcierge\_Lang.Custom.en.ini** individuell an Kundenanforderungen angepasst werden. Nach den Anpassungen muss OpenScape Concierge neu gestartet werden.

---

### HINWEIS:

Stellen Sie sicher, dass jede Hotkey nur einmal pro Sprache verwendet wird. Verwenden Sie nicht Ctrl + Shift + 0 bis 9 und Ctrl + Shift + A bis Z, da dies für Direktwahltasten reserviert ist.

---

### Hinweis für Concierge Plus:

Die Liste der Hotkeys basiert auf der Concierge Professional-Version - daher sind möglicherweise einige Tasten, die mit Concierge Plus nicht verfügbar sind, aufgeführt.

### Tastensteuerung Hotkeys

Beschreibung	Hotkey	Parameter
Hotkey Anrufleitung 1 annehmen	F5	ButtonHotkeysLine1_2
Hotkey Alarm	F1	ButtonHotkeysAlarm3
Hotkey Verfügbar	F10	ButtonHotkeysAvail2
Hotkey Konferenz	Alt+F5	ButtonHotkeysConference2
Hotkey-Konsultieren	F6	ButtonHotkeysLine2_2
Hotkey Wählen	F8	ButtonHotkeysDial2
Hotkey Trennen	F7	ButtonHotkeysDisconnect2
Hotkey Halten / Abrufen	F4	ButtonHotkeysHold2
Hotkey Anmeldung / Abmeldung	F9	ButtonHotkeysLogonLogoff2
Hotkey Nachrichten-E-Mail	Alt+F9	ButtonHotkeysEMail2
Hotkey Nachrichten-SMS	Alt+F10	ButtonHotkeysSms2
Hotkey Parken	Alt+F2	ButtonHotkeysPark2
Hotkey Nachbearbeitung aktivieren	Alt+F8	ButtonHotkeysPostProcSet2
Hotkey Nachbearbeitungsende	Alt+F4	ButtonHotkeysPostProcStop2
Hotkey Umschalten	Alt+F7	ButtonHotkeysMakeIn2
Hotkey Transfer	F2	ButtonHotkeysFastConnect2
Hotkey Xfer Grps	Alt+F6	ButtonHotkeysTransfer2
Hotkey Nicht verfügbar	F11	ButtonHotkeysUnavail2
Hotkey Arbeit	F12	ButtonHotkeysAfterwork2

### Registerkartenblatt-Aktivierung

Beschreibung	Hotkey	Parameter
Blackboard-Registerkarte aktivieren	Ctrl+Alt+B	TabSheetETBBlackboard
Anrufverlauf-Registerkarte aktivieren	Ctrl+Alt+H	TabSheetETBStatistics
Details-Registerkarte aktivieren	Ctrl+Alt+D	TabSheetETBDetails
Direktwahl 1 Registerkarte aktivieren	Ctrl+1	TabSheetETBDirectdial1
Direktwahl 2 Registerkarte aktivieren	Ctrl+2	TabSheetETBDirectdial2
Direktwahl 3 Registerkarte aktivieren	Ctrl+3	TabSheetETBDirectdial3
Direktwahl 4 Registerkarte aktivieren	Ctrl+4	TabSheetETBDirectdial4
Direktwahl 5 Registerkarte aktivieren	Ctrl+5	TabSheetETBDirectdial5
Direktwahl 6 Registerkarte aktivieren	Ctrl+6	TabSheetETBDirectdial6
Registerkarte Internet aktivieren	Ctrl+Alt+I	TabSheetETBInternet
Registerkarte angemeldete Vermittlungen aktivieren	Ctrl+Alt+A	TabSheetETBAgents
Registerkarte Stammdaten aktivieren	Ctrl+Alt+Q	TabSheetETBMasterdata
Registerkarte Nachricht aktivieren	Ctrl+Alt+M	TabSheetETBMessage
Registerkarte Benachrichtigungspad aktivieren	Ctrl+Alt+N	TabSheetETBNotes
Pager-Registerkarte aktivieren	Alt+F1	ActionPagerActivate
Registerkarte Nachbearbeitung aktivieren	Ctrl+Alt+F8	TabSheetETBPostProcessing Reasons
SMS-Registerkarte aktivieren	Ctrl+Alt+X	TabSheetETBSms
Arbeit-Registerkarte aktivieren	Ctrl+Alt+K	TabSheetETBAfterwork

### Elektronische Telefonbuchsteuerung

Beschreibung	Hotkey	Parameter
Wert der ausgewählten Tabellenzeile in das aktuelle Suchfeld übernehmen	Ctrl+F10	ActionETBGetGridValue
Wechseln zur nächsten hierarchischen Anzeige	Ctrl+F9	ButtonETBSearchHierarchy
Elektronisches Telefonbuch - das Bedienfeld hervorheben	Ctrl+Alt+Y	PanelETB
Schnelle Suche aktivieren/deaktivieren	Alt+H	CheckBoxETBSearchFast
Fokus auf die Kontaktliste	Ctrl+T	PanelETBSearchDetailsAvailibilitiesHotKey

Beschreibung	Hotkey	Parameter
Fokus auf das Feld "Building"	Alt+B	EditETBSearchBuilding
Fokus auf das Feld "Company"	Alt+Y	EditETBSearchCompany
Fokus auf das Feld "Department"	Alt+T	EditETBSearchDepartment
Fokus auf das Feld "Fax"	Alt+X	EditETBSearchFax
Fokus auf das Feld "First name"	Alt+F	EditETBSearchFirstname
Fokus auf das Feld "Free Text"	Alt+S	EditETBSearchFreeText
Fokus auf das Feld "Function"	Alt+U	EditETBSearchFunction
Fokus auf das Feld "Keyword"	Alt+W	EditETBSearchKeyword
Fokus auf das Feld "Location"	Alt+L	EditETBSearchLocation
Fokus auf das Feld "Name"	Alt+N	EditETBSearchName
Fokus auf das Feld "Room"	Alt+M	EditETBSearchRoom
Fokus auf das Feld "Salutation" (Herr;Frau)	Alt+Z	ComboboxETBSearchSalutation
Fokus auf das Feld "Secretary"	Alt+E	EditETBSearchSecretary
Fokus auf das Feld "Telephone"	Alt+P	EditETBSearchTelephone
Fokus auf das Feld "Title"	Alt+I	EditETBSearchTitle
Fokus auf Statusziel	Ctrl+U	GridETBMemberMonitorHotKey
Heben Sie das Listefeld hervor, wenn die Arbeit aktiv ist	Ctrl+L	CheckBoxETBAfterwork
Zurücksetzen initiieren (von Suchfeldern)	Alt+R	ButtonETBSearchReset
Minimieren/Maximieren der Suchtabelle	Ctrl+F7	ButtonETBMinMax
Erweiterte Suchfelder anzeigen/ausblenden	Ctrl+F12	ButtonETBSearchExtend
Suche starten	Ctrl +S	ButtonETBSearchSearch

#### Andere Hotkeys

Beschreibung	Hotkey	Parameter
Schaltfläche Anruf von der Anruferwarteschlange erhalten. Erhalten des hervorgehobenen Anrufs aus der Liste-Anruferwarteschlange	Ctrl+F1	GridViewCallerBTGetBtn
Schaltfläche Anruf aus der Verarbeitungswarteschlange erhalten. Erhalten des hervorgehobenen Anrufs aus der Liste Verarbeitungswarteschlange	Ctrl+Alt+R	GridViewParkqueueGetBtn

Beschreibung	Hotkey	Parameter
Anrufverlauf - Detailansicht aktivieren	Ctrl+W	ActionStatistikShowDetailView
Anruferwarteschlange - das Bedienfeld hervorheben	Ctrl+Alt+F6	CallerPanel
Zentrierung und Aktualisierung des Kalenders	Ctrl+F4	EventsRefreshBtn
Zielfeld löschen	Alt +F12	ActionClearDestination
Verbindungsinformationen - Details in der Statusleiste anzeigen/ausblenden	Ctrl+Alt+F7	ActionDetailStatusShow
Anzeige und Fokus auf Abteilungsliste	Ctrl+Alt+T	ActionSelectionListDepartment
Display und Fokus auf Schlüsselwörterliste	Ctrl+Alt+W	ActionSelectionListKeyword
Display und Fokus auf Standortliste	Ctrl+Alt+L	ActionSelectionListLocation
Aktivieren/Deaktivieren von Gruppenrahmen in der Anruferwarteschlange	Ctrl+Alt+G	CallerGridGroupByBox
Fokus auf das Feld "Comment"	Alt+C	EditCalldataComment
Fokus auf das Feld "DNIS"	Alt+D	EditCalldataDNIS
Zuletzt verwendete Zielrufnummer hervorheben	Ctrl+R	EditCalldataDNISLastNumber
Protokolldatei - Die erweiterte Anmeldung in der Protokolldatei aktivieren	Ctrl+Alt+F12	ActionSaveLogData
Verarbeitungswarteschlange - Das Bedienfeld hervorheben	Ctrl+F3	PanelParkqueue
Grund zum Zurücksetzen der Nachbearbeitung	Ctrl+Alt+F10	ActionHotKeyResetPostProcessingReason
Grund zum Setzen der Nachbearbeitung	Ctrl+Alt+F9	ActionHotKeySetPostProcessing
Sortierreihenfolge zurücksetzen	Ctrl+Alt+O	ResetSortOrderCallerGridBtn
DTMF-Feld anzeigen+ausblenden	Ctrl+0	ActionShowDtmfPanel
Schnellwahltasten - das Bedienfeld aktivieren	Ctrl+F5	PanelETBSpeed
Paging starten (Paging-Taste) nach individuell aufgezeichneter Nachricht	Ctrl+Alt+F1	ActionPagerActivatePagerCall
Stoppen Sie den akustischen Alarm für die in der Warteschlange wartenden Anrufe	Ctrl+Q	ActionStopSoundAlertHotkey
Arbeit - aktivieren Sie die Schaltfläche Speichern, wenn Arbeit aktiv ist	Ctrl+E	AfterworkSaveBtn
Work - heben Sie den Kommentar hervor, wenn Arbeit aktiv ist	Ctrl+Alt+C	MemoETBAfterwork



## 13 Benutzerdaten und Grundeinstellungen

### Logon

Standardmäßig werden die Anmeldedaten beim ersten Anmelden eines Benutzers im System gespeichert. Beim nächsten Anmelden enthält das Anmeldefenster die Daten der Person, die sich zuletzt auf diesem Computer angemeldet hat. Wenn sich dieselbe Person anmeldet, muss sie einfach auf **OK** klicken.

Sollten diese Daten (Anmeldedaten und Änderungen an der Ansicht) gelöscht werden, löschen Sie einfach die jeweilige Datei oder muss sie so konfiguriert werden, dass diese Daten nicht gespeichert werden sollen.

Beim nächsten Anmelden werden die Grundeinstellungen wiederhergestellt, die Anmeldemaske ist leer und die Standardansicht erscheint.

### Benutzerdaten

OpenScape Concierge speichert individuelle Daten für jeden Windows-Benutzer. Dazu gehören:

- **Anmeldedaten**
    - OSConcierge\_LoginData.ini  
Diese Datei enthält die Anmeldedaten für OpenScape Concierge.
    - OSCD\_LoginData.ini  
Diese Datei enthält die Anmeldedaten für das OpenScape DataCenter.
  - **Dateien, die Änderungen an der Schnittstelle enthalten**
    1. Diese Datei enthält die Änderungen an der Schnittstelle.  
Sie stehen dem Benutzer zur Verfügung, wenn er sich erneut anmeldt.
      - OSConcierge\_FormState.ini  
Diese Datei enthält Informationen wie z. B. ob die Ansicht der Verarbeitungswarteschlange oder der Anruferwarteschlange vergrößert wurde.
      - OSConcierge\_FormState\_gv.ini  
Diese Datei enthält die Änderungen an der Spaltenbreite und der Reihenfolge der Spalten im Telefonbuch.
- Beide Dateien können gelöscht werden, um die Standardansicht nach einem Neustart von Concierge zu erhalten.

### Verzeichnis:

Die Benutzerdaten werden in folgendem Verzeichnis (WIN7 oder höher) gespeichert:

- <Drive>:\Users\<username>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge

