

Anleitung


Universe Softphone

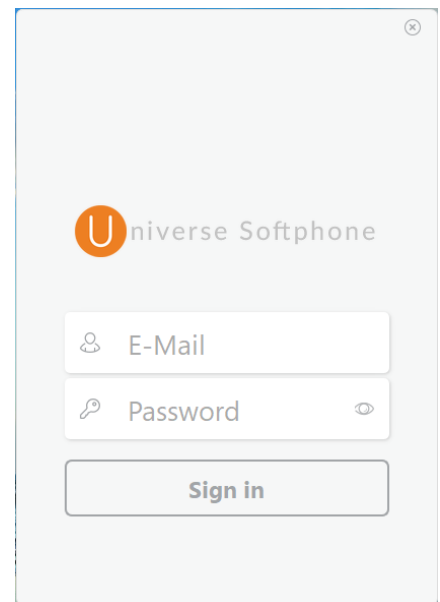


1. Was ist ein Softphone?

Ein Softphone ist eine Software, die Sie auf Ihren PC installieren. Sie ermöglicht es Ihnen ohne physisches Endgerät zu telefonieren. Sie steuern die Telefonie über Ihren Computer und benötigen lediglich ein Headset oder ein in den PC eingebautes Mikrofon zur Verständigung. Zusätzlich stellt Ihnen das Softphone zahlreiche weitere Anruf- sowie Cloudfunktionen zur Verfügung.

2. Installation und Start

- Loggen Sie sich unter www.teleforte-universe.com in das Selfcare Portal ein, mit dem Sie die Universe Cloud selbst verwalten können.
- Sie befinden sich nun automatisch auf der Useroberfläche in Ihrem persönlichen Bereich „Ich“. Wechseln Sie nun zum Reiter „Software“ . Hier finden Sie die neuesten Updates und Programme der Universe Cloud. Falls Sie zuvor schon einmal eine ältere Version des Softphones installiert hatten, müssen Sie diese zunächst von Ihrem PC entfernen.
- Installieren Sie die für sich passende Version des Universe Softphones. Es gibt ein Programm speziell für Nutzer mit Windows sowie eines für Nutzer mit Apple (macOS) Betriebssystemen. Damit Sie das Universe Softphone direkt beim Start angezeigt bekommen, klicken Sie bei der Installation auf „Create desktop shortcut“. Dann wird eine Verknüpfung auf Ihrem Desktop erstellt.
- Nun loggen Sie sich in Ihr Softphone ein. Nutzen Sie hierfür dieselben Zugangsdaten wie für das Selfcare Portal.



3. Menü



Dialpad

Tastenfeld

Zu Beginn öffnet sich immer das klassische Wählfeld, das „Tastenfeld“, in das Sie Rufnummern eintippen und Anrufe starten können.

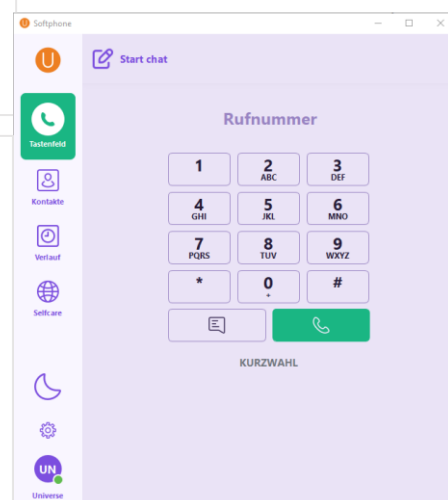


Contacts

Kontakte

Klicken Sie auf „Kontakte“ erscheinen die beiden Reiter „Kurzwahl“ (= Favoriten) sowie Universe (dort finden Sie all Ihre Kontakte, die Sie auch in Ihrem Telefonbuch im Universe Selfcare Portal hinterlegt haben. Außerdem können Sie mithilfe der Suchleiste bereits hinterlegte Kontakte suchen.

Tipp: Die Suche funktioniert nur, wenn Sie zuvor auf den jeweiligen Reiter gehen, in dem Sie suchen möchten. Kontakte aus Ihrem Universe-Telefonbuch finden Sie nur, wenn Sie auf den Button „Universe“ klicken.





Recents

Verlauf

Im Reiter „Verlauf“ sehen Sie eine Liste mit allen zuletzt getätigten Anrufen sowie erhaltenen Nachrichten im Softphone. Für alle Anrufe aus der Cloud besuchen Sie das Selfcare Portal.

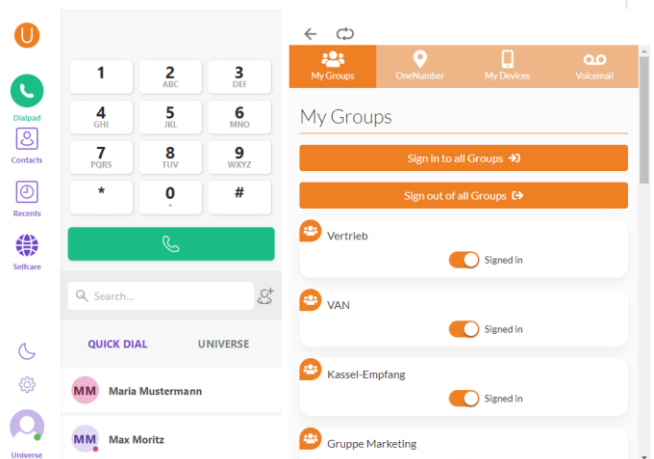


Selfcare

Selfcare

Im Bereich Selfcare sind einzelne Punkte Ihres Selfcare Portals abgebildet. Ziel ist es in Zukunft alle wichtigen Einstellungen an einem Ort vornehmen zu können. Im Softphone können Sie derzeit die gleichen Punkte wie in der Mobile App verwalten. Alle vorgenommenen Änderungen werden daher automatisch in die Mobile App sowie Ihr Selfcare Portal übernommen. Folgendes können Sie einstellen:

- Gruppen („My Groups“):
 - Loggen Sie sich in allen Gruppen, in denen Sie Mitglied sind, ein oder aus.
 - Ändern Sie IVR Anrufverläufe („IVR Flows“) auf das passende Szenario (z. B. Feierabend)
- „One Number“ (= Eine Nummer für alle Endgeräte):
Legen Sie für alle Rufnummern zentral fest, ob Sie einen Anruf **IMMER** umleiten möchten („Call forward always“) oder **NUR WENN SIE NICHT VERFÜGBAR SIND** („Call forward no answer“). Tragen Sie in die jeweilige Zeile darunter die Zielrufnummer ein, an die der Anrufer umgeleitet werden soll, und speichern Sie mit „Save“.
- Endgeräte („My Devices“): Hier bestimmen Sie für jedes Ihrer Endgeräte einzeln
 - Wie lange es klingen soll, bis ein Anruf zur Voicemail weitergeleitet wird („Call Time“).
 - Welche Rufnummer bei ausgehenden Gesprächen angezeigt werden soll („Caller ID“). Zusätzlich definieren Sie, welches Endgerät für die „One Number“-Funktion verwendet werden soll. Deaktivieren Sie diese Funktion klingelt das Endgerät nur, wenn genau die festgelegte Caller ID angerufen wird. Ansonsten stehen Ihnen alle Endgeräte für all Ihre Rufnummern zur Verfügung.
 - Ob eine Rufumleitung angewendet werden soll und welche das sein soll (Immer oder nur bei Nichtantworten). In diesem Bereich stellen Sie die Umleitung für jedes Endgerät einzeln ein. Möchten Sie eine einzelne Umleitung wählen, müssen Sie zunächst den Bereich „Part of OneNumber“ deaktivieren, also auf „Off“ stellen.
- Voicemail:
Hier können Sie Ihre Voicemail für alle Geräte zusammen an oder ausschalten, Voicemails anhören oder diese löschen.





Anruf beginnen

Bitte nicht stören
Den „Bitte nicht stören“-Button (= Do not Disturb) können Sie aktivieren, wenn Sie eine Arbeit in Ruhe beenden möchten und nicht durch Anrufe unterbrochen werden möchten.

Einstellungen
In den Einstellungen können Sie mehrere Optionen für Ihr Softphone verwalten. Darunter fallen zum Beispiel „Benachrichtigungen“, wenn Sie einen Anruf oder Text erhalten, oder unterschiedliche Funktionen für Audioeinstellungen.

4. Einen Anruf beginnen

Es gibt drei Wege, um mit dem Softphone einen Anruf zu beginnen:

- **Mit der Wähltastatur („Dialpad“)**
Klicken Sie den grünen Hörer mit „Dialpad“ an, öffnet sich die Wähltastatur und Sie können eine beliebige Nummer eingeben. Entweder nutzen Sie dafür die Maus oder Ihre Tastatur. Klicken Sie anschließend auf den grünen Hörer unter der Wähltastatur und der Anruf beginnt.

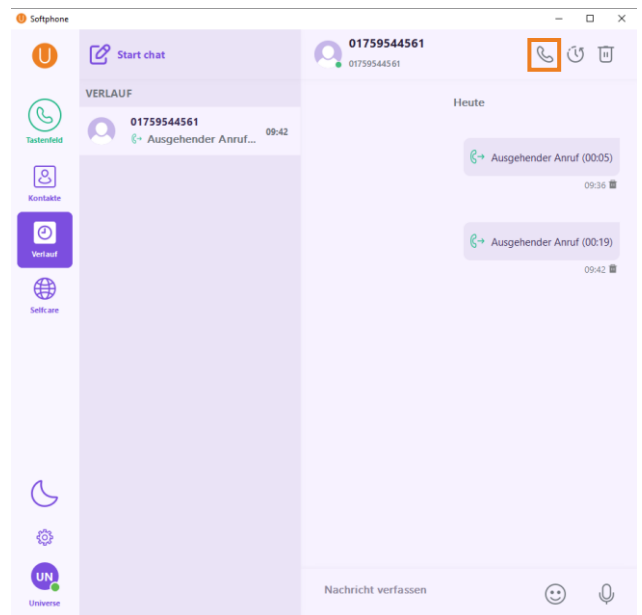
Tipp

Wenn Sie auf eine Rufnummer im Internet stoßen, kopieren Sie diese und fügen Sie sie in den grauen Bereich der Wähltastatur ein. Anschließend können Sie den Anruf direkt starten.

- **Über Kontakte**
Starten Sie einen Anruf entweder über Ihre Favoritenliste oder indem Sie einen Kontakt aus Ihrem Universe-Telefonbuch auswählen. Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt und es öffnet sich ein weiteres Fenster mit allen dem Kontakt zugeordneten Rufnummern. Neben der Rufnummer befindet sich ein grüner Hörer. Mit Klick darauf beginnen Sie den Anruf.

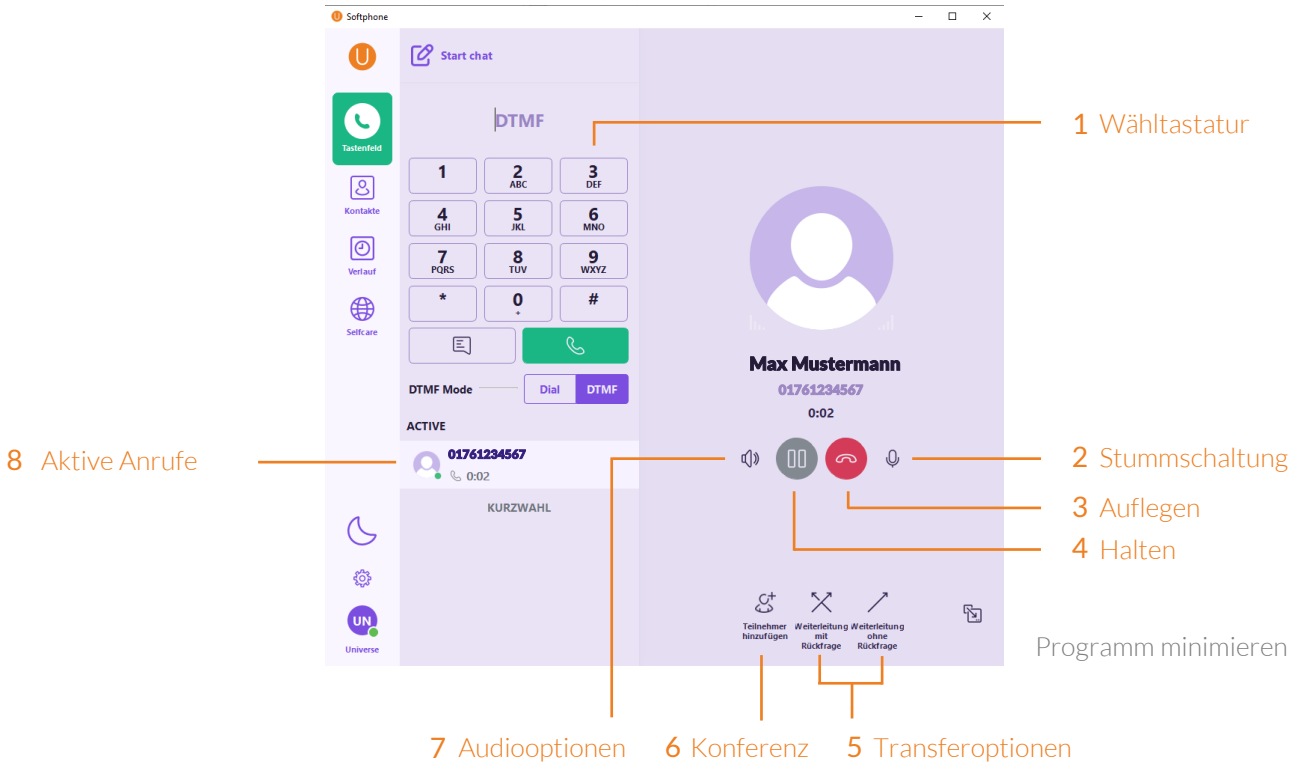
- **Über Ihr Anrufjournal**
In Ihrem Anrufjournal finden Sie alle zuvor über das Softphone getätigten und erhaltenen Anrufe. Klicken Sie auf einen Eintrag öffnet sich die Historie, die Sie mit einem Kontakt hatten, vom ältesten bis zum neuesten.

Der schwarze Hörer oben rechts neben dem Namen kann einen Rückruf einleiten.

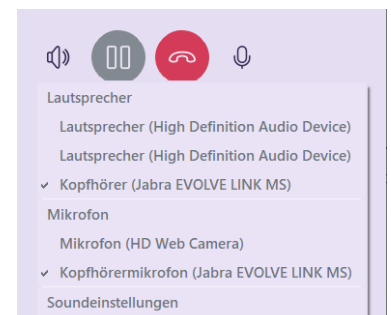




5. Während eines Anrufs



- 1. Wähltastatur:** Rufen Sie selbst irgendwo an, ertönt vielleicht eine Ansage und Sie müssen Zahlen eintippen („Tippen Sie die 1, wenn...“). Hierfür ist der Button mit der Wähltastatur gedacht.
- 2. Stummschaltung („Mute/Unmute“):** Hiermit können Sie sich während eines Gesprächs stummschalten und wieder laut schalten. Dies ist nützlich, wenn Sie z. B. gerade eine Frage außerhalb des Gesprächs beantworten müssen, aber nicht wollen, dass es derjenige mitbekommt.
- 3. Auflegen („End Call“):** Sie beenden das Gespräch.
- 4. Halten („Put on Hold“):** Sie unterbrechen das Gespräch mit dem Anrufer für kurze Zeit. Durch erneuten Klick auf den Button können Sie den Anruf wieder aufnehmen.
- 5. Transferoptionen:** Sie haben zwei Optionen, um einen Anruf weiterzuleiten. Mit „Weiterleitung mit Rückfrage“ leiten Sie den Anruf weiter, können aber vorher mit einem Kollegen Rücksprache halten und diesen informieren. Mit „Weiterleitung ohne Rückfrage“ leiten Sie den Anrufer direkt weiter.
- 6. Konferenz („Teilnehmer hinzufügen“):** Mit diesem Button fügen Sie dem Gespräch weitere Teilnehmer hinzu.
- 7. Audiooptionen:** Sie entscheiden, mit welchem Audiogerät Sie den Anruf durchführen wollen. Alle an den PC angeschlossenen Geräte werden hier angezeigt.
- 8. Aktive Anrufe:** In diesem Feld werden alle Anrufe angezeigt, die Sie im Moment führen.







6. Funktionen

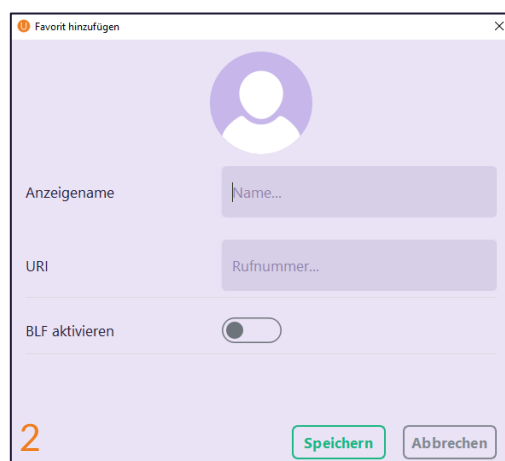
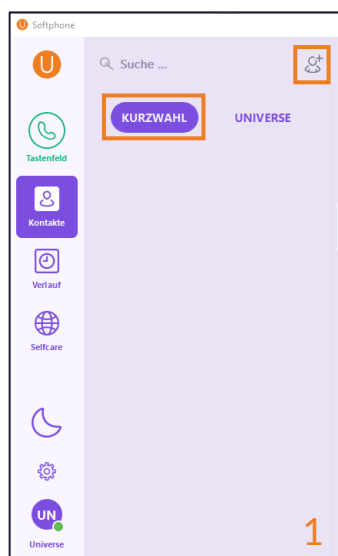
a. Eine Favoritenliste (Kurzwahlliste) erstellen

Sie können in Ihre Favoritenliste sowohl bereits vorhandene Kontakte aus Ihrem Universe-Telefonbuch als auch ganz neue Kontakte oder einzelne Nummern aufnehmen.

- Im Reiter Universe fügen Sie einen bereits bestehenden Kontakt in die Favoritenliste hinzu, indem Sie auf den grünen Pin in der rechten oberen Ecke klicken. Es öffnet sich ein neues Fenster mit den Kontaktdaten. 
- Tipp: Sie können mit „BLF aktivieren“ einen Belegzustand anzeigen lassen. Das bedeutet es erscheint eine Benachrichtigung, wenn der Kontakt gerade telefoniert (mehr dazu im nachfolgenden Abschnitt). Dies ist nur für Universe Kontakte möglich.
- Klicken Sie auf „Speichern“, um den Eintrag zu speichern. Anschließend erscheint der Kontakt in der Liste. Möchten Sie mehrere Rufnummern eines Kontakts in die Favoritenliste aufnehmen, also z. B. Mobil- und Festnetznummer, müssen Sie zwei unterschiedliche Favoriteneinträge erstellen.

Einen neuen Favoriten erstellen

- Im Reiter „Kurzwahl“ (1) erscheint folgender Button neben der Suchleiste: . Drücken Sie auf diesen und das Fenster „Favorit hinzufügen“ (2) öffnet sich.
- Legen Sie als Erstes den „Anzeigenname“ fest, also der Name, der später in der Favoritenliste für den Eintrag angezeigt werden soll.
- Anschließend tragen Sie die Kontaktdaten hinter „URI“ (= Uniform Resource Identifier, d. h. damit wird der Eintrag eindeutig identifiziert) ein. In diesem Fall ist die URI eine Abwandlung der Mailadresse.
- Bei Bedarf können Sie nun noch ein Foto für den Kontakt einstellen. Klicken Sie hierfür auf den Avatar oben in der Mitte und Ihr Dateiordner öffnet sich. Nun können Sie ein passendes Foto auswählen.
- Klicken Sie auf „Speichern“, um den Favorit zu erstellen.
- Einen vorhandenen Eintrag können Sie mit Rechtsklick entweder bearbeiten („Edit“) oder löschen („Delete“).





b. Belegzustand

Der Belegzustand ermöglicht es Ihnen zu sehen, ob Ihre Kollegen im Moment telefonieren oder für Anrufe zur Verfügung stehen. Dies ist nur möglich, wenn der Kontakt ein Kollege von Ihnen ist und wenn Sie diesen in Ihre Favoritenliste aufgenommen haben.

Beim Erstellen des Favoriteneintrags konnten Sie den Punkt „BLF aktivieren“ (= Busy Light Field) auswählen. Haben Sie dieses aktiviert, sehen Sie neben dem Kürzel einen kleinen Kreis.




BLF aktiviert

Danach können Sie sehen, wenn einer Ihrer Favoriten gerade telefoniert. Es erscheint der Begriff „On Call“ über dem Namen. Wenn jemand aus Ihrer Anrufannahmegruppe angerufen wird, jedoch noch nicht abgenommen hat, wird „Es klingelt“ angezeigt.




c. Anrufe picken

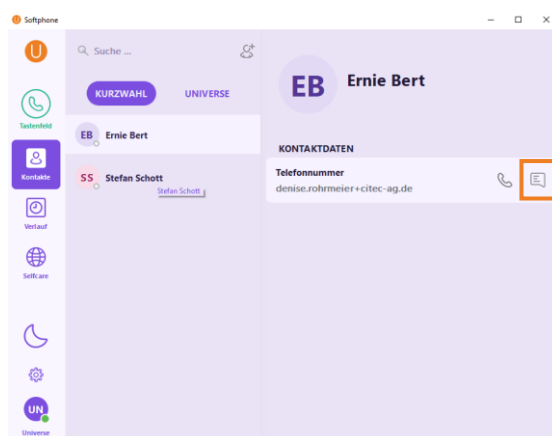
Mit der Funktion „Anruf picken“ können Sie eingehende Anrufe für Kollegen übernehmen, wenn diese im Moment keine Zeit haben. Um Anrufe picken zu können, vergewissern Sie sich, dass Sie die Schritte vorher befolgen. Nur bei Kontakten, die in der Favoritenliste stehen, können Sie die Präsenz sehen und somit Anrufe übernehmen.

- Um die Funktion „Anruf picken“ richtig einstellen zu können, müssen Sie zunächst Ihr Selfcare Portal öffnen und die Administratoroberfläche öffnen. Falls Sie nicht zugangsberechtigt sind, kontaktieren Sie Ihren Admin. Unter „Mein Unternehmen“ → „Anrufannahme-Gruppen“ können Sie eine Gruppe zum Picken von Anrufen erstellen. Klicken Sie auf den dazugehörigen Button rechts oben, legen Sie einen Namen und die gewünschten Mitglieder fest und speichern Sie Ihre Angaben.
- Von nun an sehen Sie den Präsenzstatus „Ringin“ bei einem anderen Mitglied aus Ihrer Gruppe, wenn dieser einen Anruf erhält. Neben dem Namen erscheint ein grüner Hörer . Klicken Sie darauf, um den Anruf zu übernehmen. Anschließend telefonieren Sie direkt mit dem Anrufer.

d. Chat

Ihnen steht mit dem Universe Softphone ein Chat zur Verfügung. Damit können Sie Ihre Anliegen direkt und schnell schriftlich klären, selbst wenn der jeweilige Kollege sich gerade im Gespräch befindet. Sie können einen Chat auf zwei Weisen beginnen:

1. Klicken Sie im Reiter „Tastenfeld“ oder „Verlauf“ auf den Button „Start Chat“ in der linken oberen Ecke. Nun können Sie entweder einen neuen Kontakt suchen oder einen Kontakt aus Ihrem Verlauf entnehmen. Mit Klick auf „Start Chat“ öffnet sich der Bildschirm und Sie können eine Nachricht verfassen.
2. Um mit einem Favoriten oder einem Kontakt einen Chat zu beginnen, klicken Sie in der Liste rechts auf den Button 

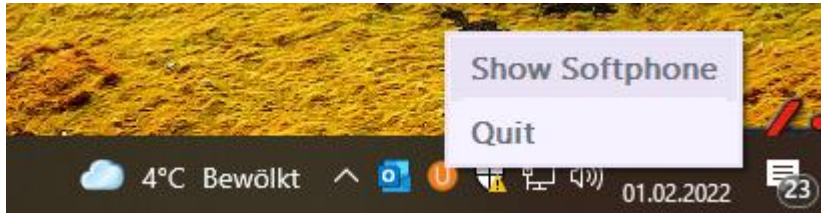




7. Softphone schließen/neustarten

Um das Softphone zu schließen, nutzen Sie Ihre Symbolleiste in der unteren rechten Ecke Ihres Computers. Klicken Sie mit Rechtsklick auf das orangene U und es erscheinen zwei Optionen:

- „Show Softphone“: Das Menü Ihres Softphones wird Ihnen auf dem Bildschirm angezeigt.
- „Quit“: Sie schließen das Programm.



Softphone neustarten

Wenn Sie Ihr Softphone neustarten möchten, können Sie auf der einen Seite den Button auf Ihrem Desktop/Schreibtisch anklicken. Außerdem können Sie das Windows Start Menü (links unten) öffnen und das Programm aus der Programmliste auswählen.