

ENREACH CONTACT DESKTOP

BENUTZERDOKUMENTATION

Datum: November 2024

Inhalt

Von Unified Communications zur Team-Collaboration	3
Enreach Contact	4
2.1 Funktionen	4
2.2 Anmelden	4
2.3 Benutzeroberfläche.....	5
2.3.1 Internes Telefonbuch	5
2.3.2 Tastatur	8
2.3.3 Telefonbuch.....	8
2.3.4 Anrufliste.....	11
2.3.5 Chat.....	13
2.4 Statusleiste	16
2.4.1 Menü	16
2.4.2 Mein REACH Status.....	17
2.4.3 Endgerätewahl	19
2.4.4 Minimieren/Maximieren.....	19
2.4.5 Schließen	19
2.5 Softphone-Unterstützung in einer Terminalserver-Umgebung	19
2.6 Kontextmenü-Optionen	20
2.7 Tastenkombinationen	21
Enreach Contact konfigurieren.....	23
3.1 Profil	23
3.2 Eingehende Endgeräteauswahl	24
3.3 Meine Nummer anzeigen	24
3.4 Manueller Präsenzstatus	24
3.5 Anrufweiterleitung	25
3.6 Wartefeld-Tools	25
3.7 Meetings	26
3.8 Einstellungen.....	27
3.8.1 Wählpläne.....	28
3.8.2 Audio-Einstellungen.....	28
3.8.3 Video-Einstellungen.....	29
3.8.4 Benachrichtigungs-Einstellungen.....	29
3.8.5 Integrations-Einstellungen.....	30
3.8.6 Kollegenliste-Einstellungen.....	32
3.8.7 Weitere Einstellungen	32
3.9 Abmelden	33
Telefonieren mit Enreach Contact.....	34
4.1 Eingehender Anruf	34
4.2 Anrufe übergeben	35
4.3 Verwalten von zwei gleichzeitigen Softphone-Anrufen	37
4.4 Verwenden eines Headsets	38
MEETINGS Einladungen	42
5.1 Meeting starten	42
5.2 Meeting beitreten.....	44
Software-Update	46
6.1 Neue Funktionen.....	46
6.1.1 Version 1.35.....	46
6.1.2 Version 1.34.....	48
Anforderungen	50

1 VON UNIFIED COMMUNICATIONS ZUR TEAM-COLLABORATION

Effizienzsteigerung am Arbeitsplatz geht über die Grenzen von UC hinaus. Maßgeblich dafür ist die Integration von Instant Messaging, Sprache, Video und Konferenz. Team Collaboration wird auf ein neues Level gebracht durch das Protokollieren von Gesprächen sowie allen ausgetauschten Daten. Diskussionen werden über die Grenzen von Meetings hinaus ausgeweitet. Die Beliebtheit von Collaboration-Software mit zusätzlichen Web-Kommunikationsfunktionen verdeutlicht, dass die derzeit verfügbaren Kommunikationslösungen die Anforderungen nicht erfüllen.

Enreach Contact wird diesen Anforderungen gerecht - eine Client-Lösung, die Team-Collaboration-Funktionen mit Web-Kommunikation vereint (Sprach-/Video-Gruppen-Anrufe).

2 ENREACH CONTACT

Enreach Contact erweitert Ihre PBX-Funktionalitäten auf dem Desktop um eine nahtlose Integration der Team-Collaboration.

Das Programm steht zum Download für Windows und macOS zur Verfügung.

Sie können Anrufe starten, empfangen und verwalten, unabhängig davon, ob sie das integrierte Softphone, ein Tischtelefon oder ein mobiles Endgerät verwenden. Außerdem können Sie den Anwesenheitsstatus Ihrer Kollegen sehen.

Nach dem Herunterladen erscheint das Symbol von Enreach Contact in der Taskleiste.

Die Anwendung wird automatisch über den Enreach-Anmeldebildschirm gestartet. Wenn das Enreach-Symbol weiß ist , zeigt es den Verfügbarkeitsstatus an. Leuchtet das Symbol rot, besteht keine Verbindung.



Einige Screenshots in diesem Dokument können von der tatsächlichen (aktuellen) Implementierung von Enreach Contact abweichen.

2.1 FUNKTIONEN

Enreach Contact bietet u.a. die folgenden Funktionen:

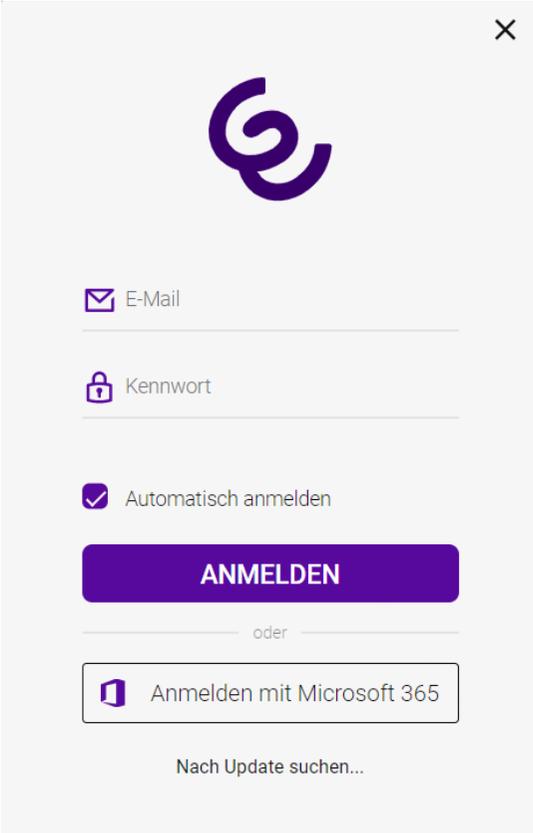
- Anrufsteuerung, siehe *4 Telefonieren mit Enreach Contact*, Seite 34
- MEETINGS-Integration, siehe *5 MEETINGS Einladungen*, Seite 42
- Outlook- und Google-Integration, siehe *3.8.5 Integrations-Einstellungen*, Seite 30

2.2 ANMELDEN

Für die Anmeldung an Enreach Contact brauchen Sie die Anmeldedaten, die Sie von Ihrem Administrator erhalten.

So melden Sie sich an Enreach Contact an

- 1 Starten Sie Enreach Contact, indem Sie auf das Enreach Contact Symbol auf Ihrem Desktop bzw. auf dem Bildschirm (Mac) klicken.

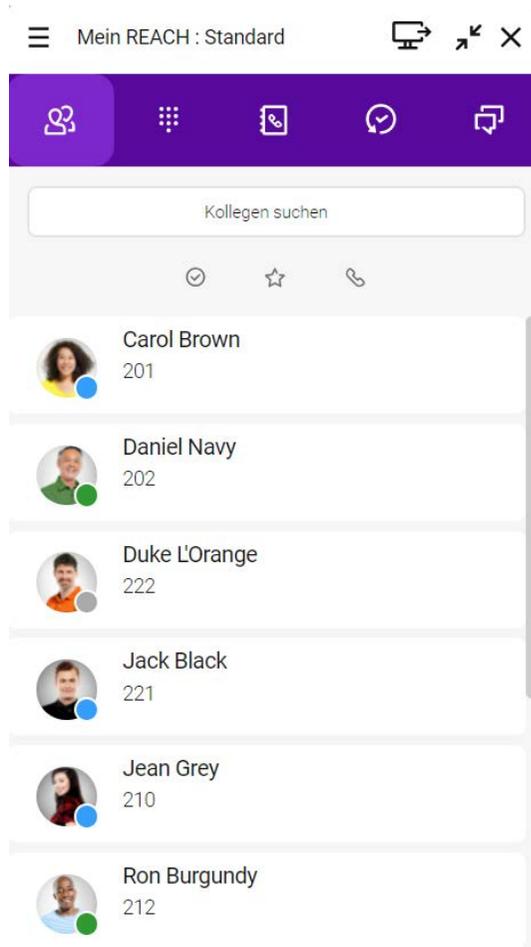


- 2 Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - ✓ Sie werden an Enreach Contact angemeldet.



Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Anmeldung**, um sich beim Starten Ihres Computers automatisch an Enreach Contact anzumelden.

2.3 BENUTZEROBERFLÄCHE



Die Benutzeroberfläche von Enreach Contact ist in fünf Bereiche eingeteilt, mit denen Ihnen verschiedene Aktionen zur Verfügung stehen:

- 2.3.1 Internes Telefonbuch, Seite 5
- 2.3.2 Tastatur, Seite 8
- 2.3.3 Telefonbuch, Seite 8
- 2.3.4 Anrufliste, Seite 11
- 2.3.5 Chat, Seite 13

2.3.1 INTERNES TELEFONBUCH

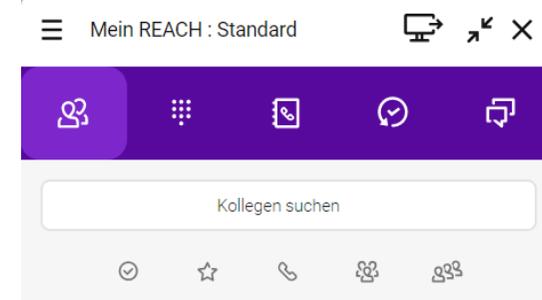
Um sich einen Überblick über Ihre Kollegen und deren Verfügbarkeit zu verschaffen, klicken Sie auf .



Das Interne Telefonbuch kann nur mit Administratorrechten bearbeitet werden und steht allen Benutzern in Ihrer Firma zur Verfügung.

Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Namen und Rufnummern filtern. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.



Sie können die Einträge auch nach verschiedenen Kriterien filtern.

- Aktivieren Sie , um Kollegen anzuzeigen, die online sind.
- Aktivieren Sie , um Ihre Favoriten anzuzeigen.

- Aktivieren Sie , um Kollegen anzuzeigen, die telefonisch erreichbar sind.
- Aktivieren Sie , um nach Gruppen zu filtern.



Wenn Sie die Option **Gruppen anzeigen** in den Kollegenliste-Einstellungen deaktivieren, wird das Symbol  zum Filtern von Gruppen im Telefonbuch nicht angezeigt. Siehe [3.8.6 Kollegenliste-Einstellungen](#), Seite 32.

- Aktivieren Sie , um nach Warteschlangen zu filtern.



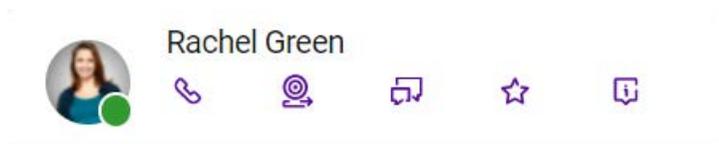
Wenn Sie die Option **Wartefelder anzeigen** in den Kollegenliste-Einstellungen deaktivieren, wird das Symbol  zum Filtern von Warteschlangen im Telefonbuch nicht angezeigt. Siehe [3 Kollegenliste-Einstellungen](#), Seite 32.



Wenn Sie Kontakte in dem Telefonbuch als Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

So erweitern Sie die Optionen für einen Kontakt

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um den Teilnehmer anzurufen.

- Klicken Sie auf , um dem Kontakt eine Einladung zu einem Enreach Meeting zu senden.
- Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
- Klicken Sie auf , um den Kontakt zu Ihren Favoriten hinzuzufügen oder auf , um den Kontakt aus Ihren Favoriten zu entfernen.
- Klicken Sie auf , um die Kontaktinformationen aufzurufen.

Sie können das Verhalten bei Klick auf einen Kollegen in Ihrer Kontaktliste festlegen, siehe [So legen das Verhalten beim Klick auf einen Kollegen fest](#), Seite 32.

Statusanzeige

Der Präsenzstatus wird in Form eines Icons am rechten unteren Rand Ihres Profilbildes angezeigt.

Folgende Statusinformationen stehen zur Verfügung:

Status	Symbol	Erläuterung
Automatisch		Erreichbar Dieser Status signalisiert Ihren Kontakten, dass Sie an einem Tischtelefon angemeldet sind oder eine Enreach Contact SIM Karte mit Ihrem Benutzer verknüpft ist und Sie somit an einem Mobiltelefon erreichbar sind. Sie sind nicht an der Enreach Contact Desktop oder Mobile App angemeldet.
		Online Dieser Status signalisiert, dass Sie an Enreach Contact Desktop und Enreach Contact Mobile angemeldet sind
Abwesend		Offline Dieser Status signalisiert, dass Sie an keinem Endgerät und Client angemeldet sind.
		Dieser Status signalisiert, dass Sie momentan nicht zur Verfügung stehen.

Status	Symbol	Erläuterung
Beschäftigt		Dieser Status signalisiert, dass Sie gerade beschäftigt sind, sich zum Beispiel in einem Anruf oder einer Besprechung befinden.
Als offline anzeigen		Mit dieser Option wird Ihr Status an allen Endgeräten und an Enreach Contact Mobile und Desktop als abgemeldet signalisiert.

Sie können einstellen, ob Ihr Status angezeigt werden soll, siehe [3 Manueller Präsenzstatus](#), Seite 24.

Benachrichtigung über Verfügbarkeit eines Kontakts

Sie können einstellen, dass Sie eine Benachrichtigung erhalten, sobald ein Kollege in Ihrer Kontaktliste nach einem Gespräch oder Meeting wieder verfügbar wird.

So stellen Sie eine Benachrichtigung über die Verfügbarkeit eines Kontakts ein

Ihr gewünschter Gesprächspartner telefoniert gerade oder befindet sich in einem Meeting und hat den Status Beschäftigt (Rot).

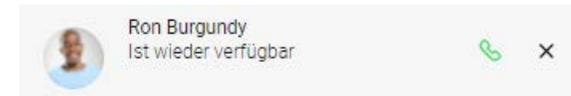
- 1 Fahren Sie mit der Maus über den Kontakt in Ihrer Kontaktliste.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 3 Klicken Sie auf .
 - ✓ Sie haben die Benachrichtigung über die Verfügbarkeit des Kontakts eingestellt.

Der Gesprächspartner beendet das Gespräch und der Status ändert sich auf Online (Grün).

- ✓ Sie erhalten eine Benachrichtigung über die Verfügbarkeit es Kontakts.

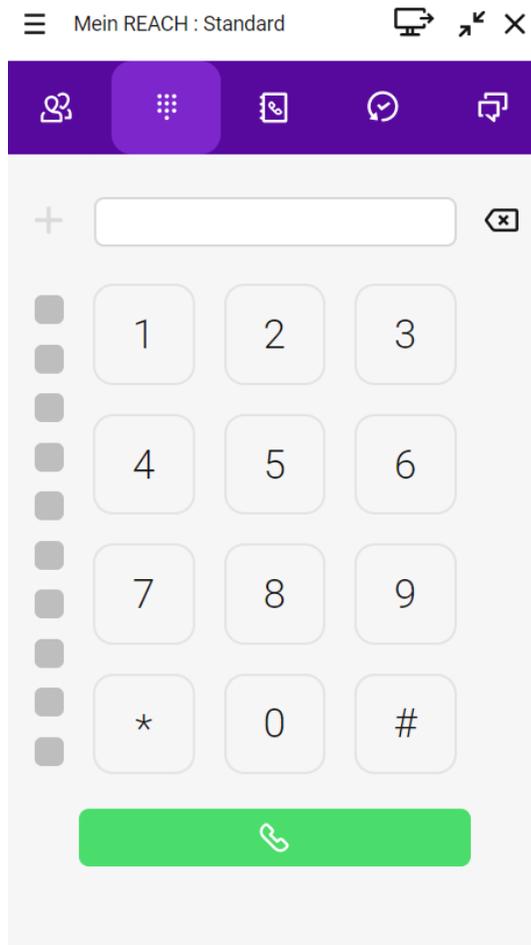


- 4 Klicken Sie auf , um den Kontakt direkt anzurufen.

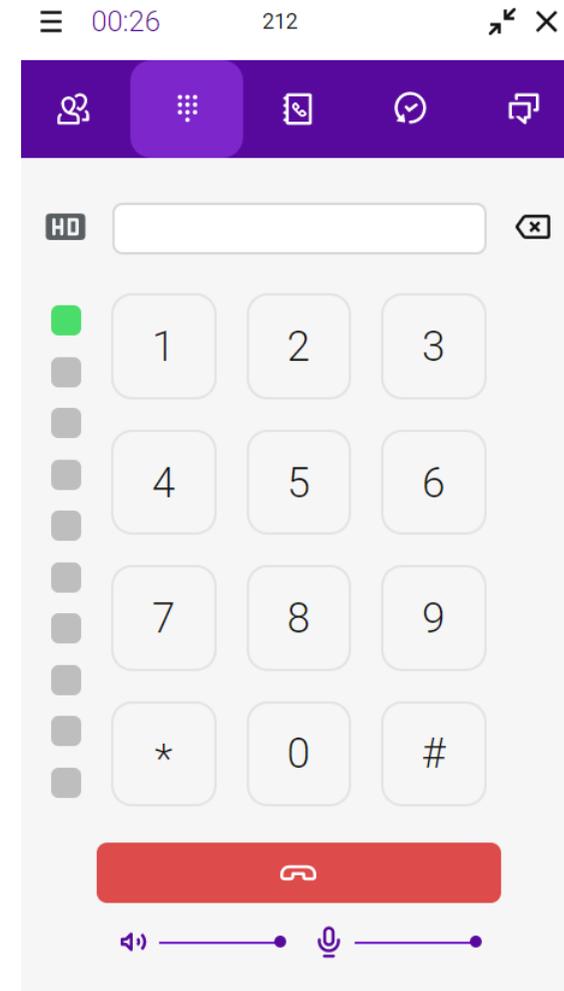
2.3.2 TASTATUR

Um die Tastatur zu öffnen, klicken Sie auf .

Sie können die Tastatur wie auf einem Smartphone verwenden und Anrufe zu Festnetz-, Mobil- sowie Firmenrufnummern tätigen.

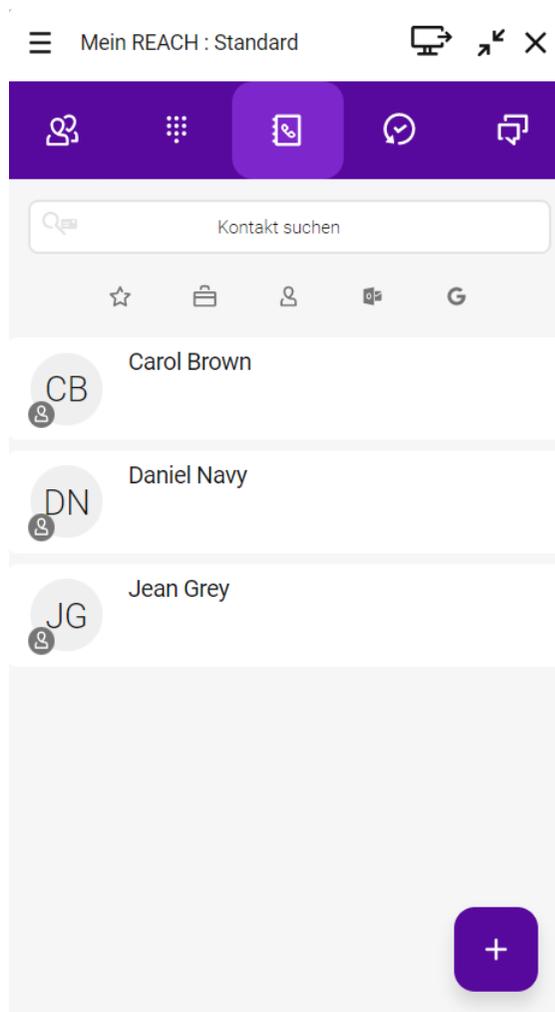


Während eines Anrufs können Sie die Audio- und Mikrofonlautstärke einstellen und die Leitungstasten des Softphones verwenden. Siehe auch [4.3 Verwalten von zwei gleichzeitigen Softphone-Anrufen](#), Seite 37.



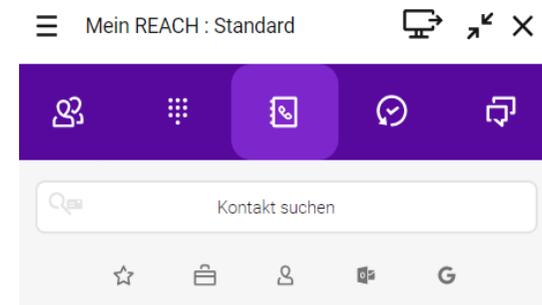
2.3.3 TELEFONBUCH

Um das Telefonbuch zu öffnen, klicken Sie auf . Das Telefonbuch enthält Ihre externen und persönlichen Kontakte. Sie können Einträge hinzufügen, ändern und entfernen.



Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Namen und Rufnummern filtern. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.



Sie können die Einträge auch nach verschiedenen Kriterien filtern.

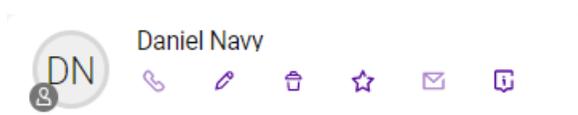
- Aktivieren Sie , um Ihre Favoriten anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um Kunden- und Geschäftskontakte anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um persönliche Kontakte anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um ggf. Ihre integrierten Outlook Kontakte anzuzeigen, siehe *Microsoft Integration*, Seite 30.
- Aktivieren Sie , um ggf. Ihre integrierten Google Kontakte anzuzeigen, siehe *Google Integration*, Seite 31.



Wenn Sie Kontakte in dem Telefonbuch als Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

So erweitern Sie die Optionen für einen Kontakt

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um den Teilnehmer anzurufen.
 - Klicken Sie auf , um die Kontaktinformationen zu bearbeiten.
 - Klicken Sie auf , um den Kontakt zu löschen.
 - Klicken Sie auf , um den Kontakt zu Ihren Favoriten hinzuzufügen oder auf , um den Kontakt aus Ihren Favoriten zu entfernen.
 - Falls eine Emailadresse für den Kontakt hinterlegt wurde, klicken Sie auf , um eine Email zu senden.
 - Klicken Sie auf , um die Kontaktinformationen aufzurufen.

Persönliche Kontakte verwalten

Sie können persönliche Kontakte zu Ihrem Telefonbuch hinzufügen, sowie Einträge bearbeiten oder löschen.

So fügen Sie einen neuen persönlichen Kontakt hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf .
- 3 Geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen ein.
- 4 Klicken Sie auf **Nummer hinzufügen**.
- 5 Wählen Sie die Art der Nummer, die Sie hinzufügen möchten.

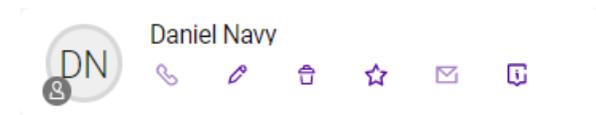
- 6 Klicken Sie auf **OK**.
- 7 Klicken Sie in das Feld **Nummer eingeben** und geben Sie die Telefonnummer des Kontaktes ein.
- 8 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Der neu erstellte Kontakt wird zu Ihren Persönlichen Kontakten hinzugefügt.



Die Ausführung der Aktion kann einige Zeit dauern.

So bearbeiten Sie einen bestehenden persönlichen Kontakt

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 3 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf .
- 5 Aktualisieren Sie die gewünschten Felder.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Der bestehende Kontakt wird aktualisiert.



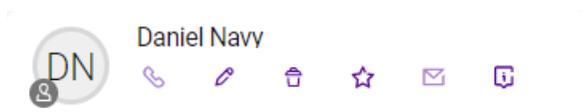
Die Ausführung der Aktion kann einige Zeit dauern.



Sie können nur persönliche Kontakte bearbeiten, die im Operator sichtbar sind. Persönliche Kontakte aus Drittquellen wie Microsoft, Google oder einem CRM-System können nicht bearbeitet werden.

So löschen Sie einen bestehenden persönlichen Kontakt

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über einen Kontakt.
- 3 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Kontakt werden geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf .
- 5 Klicken Sie auf **Ja**.
 - ✓ Der Kontakt wird gelöscht.

Suchen nach Kontakten innerhalb Ihres CRM



Stellen Sie sicher, dass Enreach CONNECT aktiviert ist und dass eine Verbindung mit dem CRM Ihrer Wahl aufgebaut ist. Für weitere Informationen siehe [3 Enreach CONNECT](#), Seite 30.

So suchen Sie nach Kontakten innerhalb Ihres CRM

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Das Telefonbuch öffnet sich.
- 2 Geben Sie Ihre Suchanfrage in die Suchleiste ein.

- 3 Klicken Sie auf .
 - ✓ Ihr CRM wird durchsucht und es werden bis zu fünf übereinstimmende Ergebnisse angezeigt.
 - ✓ Klicken Sie auf den Namen des Kontakts, um einen direkten Anruf zu tätigen.

2.3.4 ANRUFLISTE

Um die Anrufliste zu öffnen, klicken Sie auf . Die Anrufliste bietet einen Überblick über Ihre Anrufe. Alle verpassten, empfangenen, ausgehenden Anrufe, empfangene Voicemails und Weiterleitungen werden angezeigt.

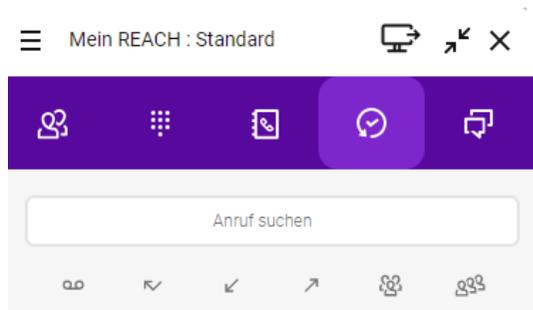
Symbol	Erläuterung
	Verpasster Anruf
	Empfangener Anruf
	Ausgehender Anruf
	Empfangene Voicemail
	Angenommener Anruf nach Weiterleitung
	Nicht angenommener Anruf nach Weiterleitung



Klicken Sie auf das Profilbild eines Eintrags, um das Benutzerprofil des Kontaktes einzusehen und ggf. einen Anruf zu starten.

Suchleiste

In der Suchleiste der Anrufliste können Sie nach Namen und Rufnummern filtern. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.



Sie können die Einträge auch nach verschiedenen Kriterien filtern.

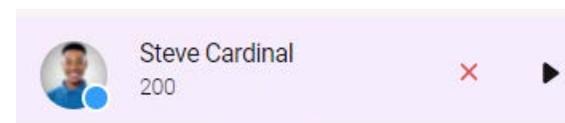
- Aktivieren Sie , um alle Voicemails anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle entgangenen Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle empfangenen Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle ausgehenden Anrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle eingehenden Gruppenanrufe anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um alle Anrufe in einer Warteschlange anzuzeigen.

Voicemails

Die Anrufliste bietet Zugriff auf Ihre Voicemails. Sie können einzelne Nachrichten auswählen, um sie anzuhören oder zu entfernen.

So hören Sie Ihre Voicemail ab

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Filtern Sie die Einträge der Anrufliste, indem Sie auf  klicken.
 - ✓ Es werden alle Voicemails angezeigt.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag der Voicemail, die Sie abhören wollen.



- 4 Klicken Sie auf , um die Voicemail abzuhören oder
Klicken Sie auf , um die Voicemail zu löschen.

Nicht aufgelöste Telefonnummern

Sie können Kontaktdetails zu einer nicht aufgelösten Telefonnummer in Ihrer Anrufliste hinzufügen und den Kontakt zu Ihren Persönlichen Kontakten hinzufügen.

So fügen Sie Kontaktinformationen zu einer nicht aufgelösten Telefonnummer aus der Anrufliste hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag mit der nicht aufgelösten Telefonnummer.



- 3 Klicken Sie auf +.
- 4 Wählen Sie die Art der Nummer, die Sie hinzufügen möchten.

TELEFON

Arbeit

Mobilfunk Business

Zu Hause

Mobilfunk Privat

- 5 Klicken Sie auf **OK**.
- 6 Geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen ein.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Der neu erstellte Kontakt wird zu Ihren Persönlichen Kontakten hinzugefügt.



Die Ausführung der Aktion kann einige Zeit dauern.

Weitergeleitete Anrufe

In der Anrufliste werden Informationen zu weitergeleiteten Anrufen angezeigt. Wenn Sie eine Weiterleitung von Anrufen aktiviert haben und ein eingehender Anruf wird weitergeleitet erscheint ein Eintrag in der Anrufliste.

Beispiel: Rachel Green hat Sie angerufen. Sie haben eine Weiterleitung an Daniel Navy aktiviert. Der Anruf wird weitergeleitet. Daniel Navy hat den

Anruf angenommen



Beispiel: Rachel Green hat Sie angerufen. Sie haben eine Weiterleitung an Daniel Navy aktiviert. Der Anruf wird weitergeleitet. Daniel Navy hat den Anruf nicht angenommen



2.3.5 CHAT

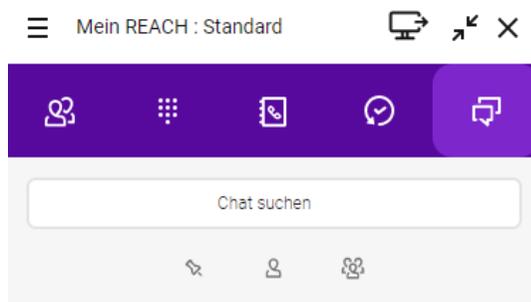
Um den Chat zu öffnen, klicken Sie auf . Im Chat können Sie Nachrichten versenden, Anrufe starten und Enreach Meetings Einladungen versenden. In Enreach Contact geteilte Internetseiten werden als Link dargestellt, geteilte Standorte werden mit Google Maps Erkennung angezeigt.



Alle Ihre Nachrichten sind auch über Enreach Mobile verfügbar.

Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Chats mit bestimmten Kontakten suchen. Die Suchanfrage bleibt erhalten, wenn Sie zwischen den Tabs navigieren.



Sie können die Einträge nach verschiedenen Kriterien filtern.

- Aktivieren Sie , um von Ihnen fixierte Chats anzuzeigen.
- Aktivieren Sie , um Einzelchats anzuzeigen oder aktivieren Sie , um Gruppenchats anzuzeigen.



Wenn Sie Chats fixiert haben, werden diese oben angezeigt. Die übrigen Chats werden darunter nach Aktualität aufgelistet.

Einzel-Chats

In einem Einzel-Chat tauschen Sie Nachrichten mit einem Teilnehmer aus.

Wenn eine Chat-Nachricht für Sie eingehend erhalten Sie eine Benachrichtigung.



So starten Sie einen Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie auf .

- 2 Geben Sie in der Suchleiste den Namen des Kontaktes ein, mit dem Sie einen Chat starten wollen.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt.
✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 4 Geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld ein.
- 5 Klicken Sie auf .
✓ Ihre Nachricht wird an den jeweiligen Kontakt gesendet.

So starten Sie einen Anruf aus einem Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie auf .
✓ Der Chat-Teilnehmer wird angerufen.

So erweitern Sie die Optionen für einen Einzel-Chat

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Chat.
- 2 Klicken Sie auf .
✓ Die Optionen für den Chat werden geöffnet.



- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um den Teilnehmer anzurufen.
 - Klicken Sie auf , um dem Kontakt eine Einladung zu Enreach Meetings zu senden.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu löschen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu fixieren oder auf , um

den Chat nicht weiter zu fixieren.

- Klicken Sie auf , um den Chat stummzuschalten oder auf , um das Stummschalten aufzuheben und Benachrichtigungen in diesem Chat zu erhalten.

Gruppen-Chats

In einem Gruppen-Chat tauschen Sie Nachrichten mit mehreren Teilnehmern aus. Wenn eine Chat-Nachricht in einem Gruppen-Chat für Sie eingeht erhalten Sie eine Benachrichtigung.



So starten Sie einen neuen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie auf  und dann auf .
- 2 Wählen Sie die Kontakte aus, mit denen Sie einen Gruppen-Chat beginnen möchten.



- 3 Klicken Sie auf **OK**.
- 4 Geben Sie den Gruppenchatnamen ein.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Der Gruppen-Chat ist erstellt und Sie können Nachrichten an die Teilnehmer versenden.

So erweitern Sie die Optionen für einen Gruppen-Chat

- 1 Fahren Sie mit der Maus über einen Gruppen-Chat.

- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Optionen für den Chat werden geöffnet.



- 3 Klicken Sie auf ein Symbol, um eine Aktion auszuführen.
 - Klicken Sie auf , um den Mitgliedern des Gruppen-Chats eine Einladung zu Enreach Meetings zu senden.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu öffnen.
 - Klicken Sie auf , um den Chat ggf. zu löschen. Sie müssen der Administrator des Gruppen-Chats sein um diesen löschen zu können.
 - Klicken Sie auf , um den Chat zu fixieren oder auf , um den Chat nicht weiter zu fixieren.
 - Klicken Sie auf , um den Chat stummzuschalten oder auf , um das Stummschalten aufzuheben und Benachrichtigungen in diesem Chat zu erhalten.
 - Klicken Sie auf , um die Informationen des Gruppen-Chats anzuzeigen und den Gruppen-Chat ggf. zu bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie in einem Gruppen-Chat auf .
 - ✓ Der Name und die Mitglieder des Gruppen-Chats werden angezeigt.



Sie können den Gruppen-Chat nur bearbeiten, wenn Sie der Administrator des Gruppen-Chats sind und die Gruppe erstellt haben.

- Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Sie können den Namen des Gruppen-Chats ändern, Mitglieder hinzufügen  und Mitglieder löschen .
- Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

Enreach Meetings Einladungen

Sie können Teilnehmern eines Einzel- oder Gruppen-Chats Einladungen zu Enreach Meetings senden.

So laden Sie Chat-Teilnehmer zu Enreach Meetings ein

- Klicken Sie in einem Einzel- oder Gruppen-Chat auf  .
 - ✓ Die Einladung wird gesendet.



Eine Einladung zu Enreach Meetings verfällt nach 15 Minuten.

Für weitere Informationen zu Enreach Meetings, siehe *5 MEETINGS Einladungen*, Seite 42.

Dateien teilen

Sie können Bilder, Videos und Dateien mit Ihren Kollegen teilen.

So teilen Sie Dateien

- Klicken Sie in einem Einzel- oder Gruppen-Chat auf  .
- Wählen Sie die Datei aus, die Sie teilen möchten.
- Klicken Sie auf **Öffnen**.
 - ✓ Die Datei wird an den oder die jeweilige(n) Kontakt(e) gesendet.

Nachrichten bearbeiten und löschen

Sie können Ihre eigenen Nachrichten bearbeiten oder löschen.

So bearbeiten oder löschen Sie eine Nachricht

- Fahren Sie mit der Maus über eine Nachricht in einem Einzel- oder Gruppen-Chat.
- Klicken Sie auf  .
 - ✓ Sie können Ihre Nachricht Bearbeiten  oder Löschen  .



Gesendete Dateien können ebenfalls auf diese Weise gelöscht werden.

2.4 STATUSLEISTE

 Mein REACH : Standard   

Über die Funktionsleiste können Sie schnell auf wichtige Funktionen zugreifen.

- Menü
- Endgerätewahl
- Minimieren/Maximieren
- Schließen

2.4.1 MENÜ

Um das Menü zu öffnen, klicken Sie auf  .

Im Menü können Sie verschiedene Einstellungen ändern, siehe *3.8 Einstellungen*, Seite 27.

2.4.2 MEIN REACH STATUS

Mein REACH zeigt Ihren aktuellen REACH Status an. Ihr REACH Status ist abhängig von Ihrer in der REACH App oder im Operator vorgenommenen Konfiguration.



Sie können einen oder mehrere Status in der REACH App (für Android oder iOS) oder online (Operator) erstellen. Für weitere Informationen zu REACH siehe die Dokumentation zu Enreach REACH.

Um die REACH Status Einstellungen zu öffnen, klicken Sie auf Ihren aktuellen Mein REACH Status.

The screenshot shows the 'REACH Status' configuration screen. At the top, it says 'Mein REACH : Standard'. Below that, the current status is 'Aktiver Status: Standard'. There is a section for 'Neuer Status' with a dropdown menu set to 'Status auswählen'. Below that is 'Ablauf setzen' with a calendar icon and a grey input field. The calendar shows 'November 2023' with the 27th highlighted. At the bottom, there is a section 'Während eines Enreach MEETINGS' with a dropdown menu set to 'Inaktiv'. A purple button at the bottom says 'SPEICHERN UND SCHLIESSEN'.

Statusüberschreibung manuell einstellen

Sie können Ihren aktuellen Status mit einem manuell gesetzten Status überschreiben.

So aktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein** REACH Status.
- 2 Wählen Sie den Status, den Sie manuell einstellen wollen aus der Dropdown-Liste **Wählen mit**.
- 3 Wählen Sie ggf. den Tag und die Uhrzeit aus, wann der manuell eingestellte Status ablaufen soll.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre manuell eingestellte Statusüberschreibung ist aktiv.



Wenn der manuell eingestellte Status aktiviert ist, wird die Auswahl des Status „Während in Enreach Meetings“ deaktiviert bzw. überschrieben. Um den Status „Während in Enreach Meetings“ zu nutzen, muss der manuell eingestellte Status deaktiviert werden.

So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung

Sie haben eine manuelle Statusüberschreibung eingestellt.

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein** REACH Status.
- 2 Klicken Sie auf **Status deaktivieren**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre manuell eingestellte Statusüberschreibung ist deaktiviert.

Status einstellen „Während Enreach Meetings oder MS Teams Anruf“

Wenn Sie zwischen einem oder mehreren REACH Status wählen können, können Sie Ihren Status mit Enreach Meetings oder MS Teams verknüpfen. Der eingestellte Status mit entsprechenden Einstellungen zur Anrufweiterleitung wird automatisch gesetzt, sobald Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden. Sie verhindern dadurch während eines Meetings durch eingehende Anrufe gestört zu werden.



Um Ihren Status mit Enreach Meetings oder MS Teams verknüpfen zu können, müssen Sie oder Ihr Administrator mindestens einen Status in der REACH App (für Android oder iOS) oder online (Operator) erstellen. Für weitere Informationen zu REACH siehe die Dokumentation zu Enreach REACH.

So verknüpfen Sie Ihren Status mit Enreach Meetings oder MS Teams

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein** REACH Status oder
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
 - ✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 3 Wählen Sie unter **Während Enreach Meetings oder MS Teams Anruf** den Status, der automatisch gesetzt werden soll, sobald Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung befinden.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
 - ✓ Ihre REACH Einstellungen werden gespeichert.
 - ✓ Der gewählte Status wird aktiv, sobald Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden.



Wenn Sie als Gast in einem Webbrowser an einer Enreach Meetings-Sitzung teilnehmen, müssen Sie sich zunächst im selben Webbrowser als Moderator einloggen, um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während Enreach Meetings oder MS Teams Anruf** zu aktivieren.



Wenn Sie als Moderator in Ihrem Meeting-Raum eingeloggt sind, wird Ihre Verfügbarkeit und der entsprechende REACH Status „Während in Enreach Meetings“ aktiv, sobald mindestens ein Gast an Ihrer Enreach Meetings-Sitzung teilnimmt.



Wenn ein manueller REACH Status eingestellt ist, bleibt dieser auch aktiv während Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung oder einem MS Teams Anruf befinden. Um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während Enreach Meetings oder MS Teams Anruf** zu aktivieren, müssen Sie den manuellen Status deaktivieren, siehe *So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung*, Seite 18.

So deaktivieren Sie die Verknüpfung Ihres Status mit Enreach Meetings und MS Teams

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein REACH Status** oder
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 3 Wählen Sie unter **Während Enreach Meetings oder MS Teams Anruf** aus der Dropdown-Liste den Status **Inaktiv**.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihr Status ist nicht mehr mit Enreach Meetings oder MS Teams verknüpft.

2.4.3 ENDGERÄTEWAHL

Um festzulegen, von welchem Endgerät Sie einen Anruf starten möchten (Mobiltelefon, Tisch-Telefon oder Desktop), klicken Sie auf  .

So wählen Sie das Endgerät, über das Sie einen Anruf starten

- 1 Klicken Sie in der Funktionsleiste auf **Endgerätewahl**  , um das Endgerät mit dem ein Anruf erfolgen soll, umzuschalten.
 - ✓  Anrufe werden über Enreach Contact gestartet.
 - ✓  Anrufe werden über GSM gestartet.
 - ✓  Anrufe werden über ein Tischtelefon gestartet.

Die Auswahl des Endgeräts für eingehende Anrufe ist ebenfalls möglich, siehe *3.2 Eingehende Endgeräteauswahl*, Seite 24.

2.4.4 MINIMIEREN/MAXIMIEREN

Um Enreach Contact zu verkleinern, klicken Sie auf  . Die Funktionsleiste bleibt im Vordergrund, wenn Sie die entsprechende Option in den Einstellungen gewählt haben.

Um Enreach Contact auf die gesamte Benutzeroberfläche zu vergrößern, klicken Sie auf  .

2.4.5 SCHLIEßEN

Um das Fenster von Enreach Contact zu schließen, klicken Sie auf  . Enreach Contact wird weiter ausgeführt.

2.5 SOFTPHONE-UNTERSTÜTZUNG IN EINER TERMINALSERVER-UMGEBUNG

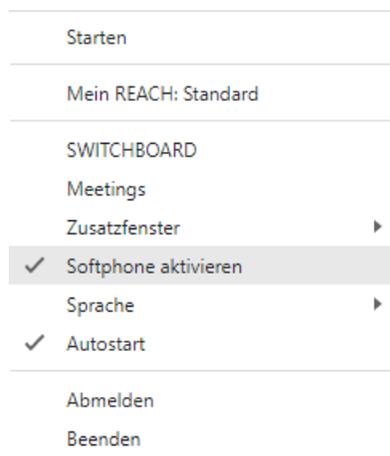
Enreach Contact Desktop kann auch auf einem Terminalserver betrieben werden, um ein Softphone auf dem Computer eines Benutzers zu steuern.

Dieses lokale Softphone wird hauptsächlich für die Sprachausgabe und -aufzeichnung über einen Hörer oder ein Headset verwendet.

Die Remote-Anrufe über die Anwendung auf dem Terminalserver werden genauso aufgebaut und empfangen, wie die Anrufe, die bei der lokalen Nutzung von Enreach Contact Desktop geführt werden. Alle Interaktionen finden sowohl lokal als auch remote statt. Das Softphone und die lokal verwendeten Audioausgabegeräte, wie z.B. ein Headset, werden von der lokalen Enreach Contact Desktop Instanz verwaltet.

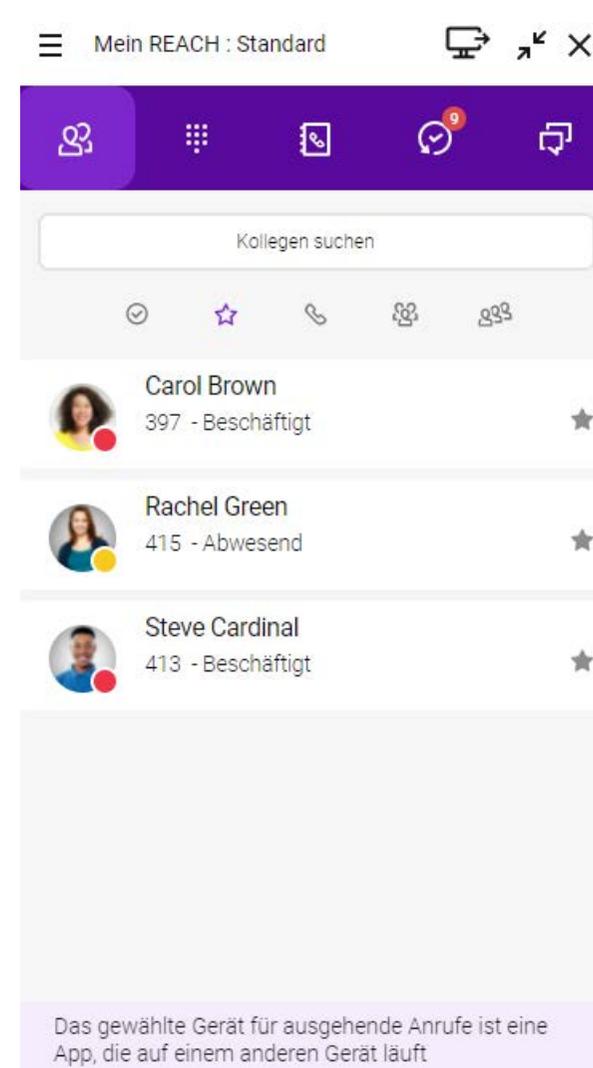
So aktivieren Sie die Softphone-Unterstützung im Terminalserver

- 1 Installieren Sie Enreach Contact Desktop auf Ihrem lokalen Gerät. Dieses lokale Gerät wird z. B. mit Ihrem Headset oder einem anderen Audiogerät verbunden, das Sie in Kombination mit Enreach Contact Desktop verwenden.
- 2 Installieren Sie Enreach Contact Desktop auf Ihrem Terminalserver (z.B. Windows Server oder Citrix).
- 3 Melden Sie sich mit den gleichen Anmeldedaten bei beiden Enreach Contact Desktop Instanzen (lokal und remote) an.
- 4 Deaktivieren Sie das Softphone auf der remote Enreach Contact Desktop Instanz. Sie können dazu das Kontextmenü im Tray aufrufen und die Markierung **Softphone aktivieren** entfernen.



Falls Ihr Terminalserver keinen Audiotreiber hat, ist das Softphone auf Ihrer remote Enreach Contact Desktop Instanz bereits deaktiviert.

- ✓ Nach jeder Anmeldung an der Remote-Instanz von Enreach Contact Desktop oder wenn Sie das Gerät für ausgehende Anrufe auf **Softphone** umstellen, erkennt die Anwendung, dass sie in einem Remote-Setup läuft.



2.6 KONTEXTMENÜ-OPTIONEN

Sie erreichen das Kontextmenü über einen Rechtsklick auf das Enreach Contact Symbol im Infobereich Ihres Windows PC oder durch Klicken auf das Enreach Contact Symbol in der Menüleiste Ihres Mac.

Option	Erläuterung
Starten	Die Anwendung wird gestartet und Enreach Contact wird geöffnet.
Mein manueller REACH Status	Sie können Ihren manuellen REACH Status ggf. einstellen oder die Überschreibung Ihres Status deaktivieren, siehe <i>Statusüberschreibung manuell einstellen</i> , Seite 17.
SWITCHBOARD	Die SWITCHBOARD Oberfläche wird geöffnet, siehe <i>So melden Sie sich an SWITCHBOARD an</i> , Seite 26.
Meetings	Ihr Enreach Meetings Raum wird geöffnet, siehe <i>5 MEETINGS Einladungen</i> , Seite 42.
Zusatzfenster	Sie können Ihre Enreach Contact Oberfläche durch weitere Fenster erweitern, siehe <i>Zusatzfenster</i> , Seite 21.
Softphone aktivieren	Um Anrufe zu starten und empfangen zu können, muss Ihr Softphone aktiviert sein. Sie erkennen, dass Ihr Softphone aktiviert ist an dem Haken vor dieser Option.
Sprache	Sie können die Sprache wählen, in der Enreach Contact angezeigt werden soll.
Autostart	Aktivieren Sie diese Option um Enreach Contact bei jedem Starten Ihres PC automatisch zu starten.
Hilfe	Die Online Hilfe für Enreach Contact öffnet sich.
Abmelden	Meldet den aktuellen Benutzer von Enreach Contact ab.
Beenden	Beendet die Enreach Contact Anwendung.

Zusatzfenster

Sie können auswählen, welche Fenster Sie zusätzlich zu Ihrem Enreach Contact Fenster öffnen möchten. Die geöffneten Fenster lassen sich per Drag & Drop an die gewünschte Position des Bildschirms ziehen und skalieren.

- Zeige alles
- Online (Kollegen anzeigen, die online sind)
- Favoriten
- Kollegen (nur für SWITCHBOARD Benutzer)
- Meine Wartefelder
- Wartefeld-Anmeldung



Um das Zusatzfenster „Kollegen“ zu öffnen benötigen Sie eine gültige Lizenz für die SWITCHBOARD Option. SWITCHBOARD kann optional als Add-On zu Enreach Contact hinzugebucht werden.

So öffnen Sie Zusatzfenster

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Enreach Contact Symbol  im Infobereich Ihres Windows PC oder klicken Sie auf das Enreach Contact Symbol in der Menüleiste Ihres Mac.
 - ✓ Das Kontextmenü von Enreach Contact öffnet sich.
- 2 Wählen Sie den Menüpunkt **Zusatzfenster**.
- 3 Klicken Sie auf das Zusatzfenster, das Sie öffnen möchten.
 - ✓ Das Fenster wird geöffnet.

2.7 TASTENKOMBINATIONEN

Bestimmte Funktionen können Sie über Tastenkombinationen durchführen.



Mac-Benutzer müssen für die Tastenkombinationen statt „Strg“ die Befehlstaste (Cmd-Taste)  drücken.

Allgemeine Tastenkombinationen (Enreach Contact ist aktiv, aber im Hintergrund)

Aktion	Tastenkombination
Enreach Contact in den Vordergrund bringen	Strg + Alt + C
Enreach Contact in den Vordergrund bringen und einen eingehenden Anruf annehmen	Strg + Alt + A
Enreach Contact in den Vordergrund bringen und einen eingehenden Anruf ablehnen	Strg + Alt + H

Anrufsteuerung bei eingehendem Anruf (Enreach Contact im Vordergrund)

Aktion	Tastenkombination
Eingehenden Anruf annehmen	Strg + Alt + A
Eingehenden Anruf ablehnen	Strg + Alt + H
Eingehenden Anruf an einen Kontakt übergeben (ohne Rückfrage)	Strg + Alt + F
Übergabe ohne Rückfrage starten	Strg + Alt + B
Eingehenden Anruf an Ihre Voicemail weiterleiten	Strg + Alt + V

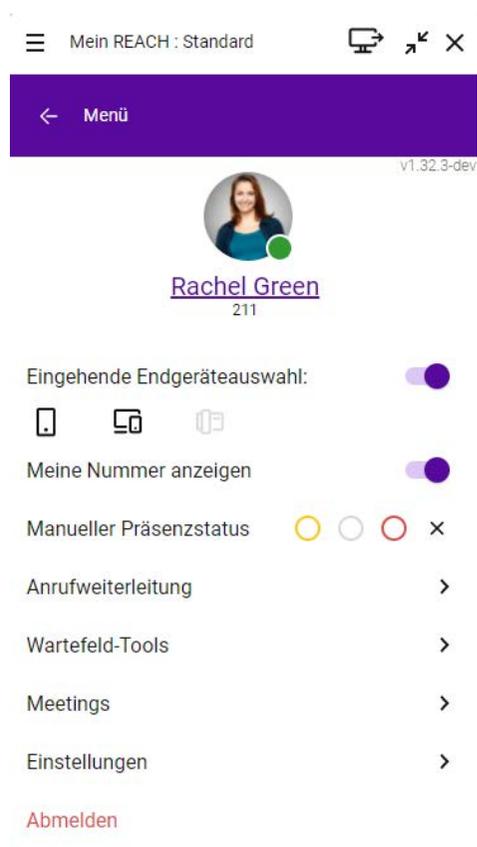
Anrufsteuerung bei aktivem Anruf (Enreach Contact im Vordergrund)

Aktion	Tastenkombination
Anruf beenden	Alt + H
Endgerät wechseln	Alt + D
Halten Umschalten	Alt + P
Übergabe an einen Kontakt (öffnet die Optionen zur Auswahl der Übergabeart)	Alt + F
Übergabe mit Rückfrage starten	Alt + C

Aktion	Tastenkombination
Übergabe nach Rückfrage bestätigen	Alt + T
Übergabe ohne Rückfrage starten	Alt + B
Audioanruf mit 3 Teilnehmern starten bzw. zusammenführen	Alt + M
Makeln bei Weiterleitung mit Rückfrage	Alt + Pfeiltaste nach oben oder Alt + Pfeiltaste nach unten

3 ENREACH CONTACT KONFIGURIEREN

Durch Klicken auf  wird das Menü geöffnet.



Sie können verschiedene Konfigurationen vornehmen.

[Profil](#)

[Eingehende Endgeräteauswahl](#)

[Meine Nummer anzeigen](#)

[Manueller Präsenzstatus](#)

[Anrufweiterleitung](#)

[Wartefeld-Tools](#)

[Meetings](#)

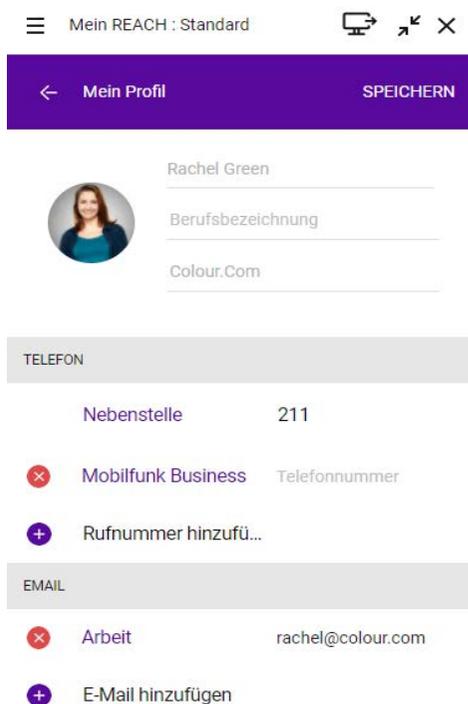
[Einstellungen](#)

3.1 PROFIL

Ihr Profil enthält benutzerspezifische Informationen. Sie können Ihr Profilbild, Ihre Berufsbezeichnung ändern und Rufnummern oder E-Mail-Adressen hinzufügen.

So bearbeiten Sie Ihr Profil

- 1 Klicken Sie im Menü auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf [Bearbeiten](#).



- 3 Sie können Ihr Profilbild, Ihre Berufsbezeichnung, Ihre Telefonnummer(n) und Ihre E-Mail-Adresse anpassen.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.
✓ Ihre Änderungen werden gespeichert und sind für Ihre Kontakte sichtbar.

3.2 EINGEHENDE ENDGERÄTEAUSWAHL

Sie können festlegen, auf welchem Endgerät eingehende Anrufe für Sie angezeigt werden sollen.

So wählen Sie welches Endgerät eingehende Anrufe signalisiert

- 1 Aktivieren Sie im Menü die Option **Eingehende Endgeräteauswahl**.

- 2 Klicken Sie auf das Endgerät, auf dem eingehende Anrufe für Sie signalisiert werden sollen.



Symbolfarbe	Bedeutung
Grau	Das Endgerät steht zur Verfügung ist aber nicht ausgewählt.
Schwarz	Das Endgerät ist ausgewählt. Eingehende Anrufe werden an diesem Endgerät signalisiert.
Ausgegraut	Das Endgerät steht nicht zur Verfügung.

3.3 MEINE NUMMER ANZEIGEN

Wenn Sie Ihre Telefonnummer unterdrücken möchten, können Sie die Option **Meine Nummer anzeigen** deaktivieren.

3.4 MANUELLER PRÄSENZSTATUS

Sie können Ihren Präsenzstatus manuell via Enreach Contact ändern. Ihr Status ist für alle Ihre Kolleginnen und Kollegen sichtbar.

So legen sie Ihren Präsenzstatus fest

- 1 Wählen Sie in der Zeile **Manueller Präsenzstatus** eine der folgenden Optionen:

Icon	Erläuterung
	Klicken Sie auf den gelben Kreis, um Ihren Status auf Abwesend (Gelb) zu setzen.

Icon	Erläuterung
	Klicken Sie auf den grauen Kreis, um Ihren Status auf Als offline anzeigen (Grau) zu setzen. Wählen Sie diese Funktion, um Ihre Anwesenheit zu verbergen.
	Klicken Sie auf den roten Kreis, um Ihren Status auf Beschäftigt (Rot) zu setzen.
	Klicken Sie auf das Kreuz-Symbol, um den Präsenzstatus nicht mehr manuell via Client zu überschreiben. Ihre Anwesenheit wird wieder automatisch aktualisiert und fällt auf den Status Verfügbar (Grün) zurück, wenn Sie in Enreach Contact verfügbar sind. Ihr Status wird bei einem Sprachanruf oder einem Meeting via Enreach Meetings auf Beschäftigt (Rot) geändert.

3.5 ANRUFWEITERLEITUNG

Sie können eine bedingte oder unbedingte Anrufweiterleitung zu Ihrer Voicemail oder einer Rufnummer festlegen.

So legen Sie eine unbedingte Weiterleitung fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Anrufweiterleitung**.
- 2 Schieben Sie den Regler **Aktivieren** nach rechts.
- 3 Wählen Sie **Aktiviere unbedingte Weiterleitung**.
- 4 Wählen Sie **Voicemail**, um Anrufe an Ihre Voicemail weiterzuleiten oder
- 4 Wählen Sie **Rufnummer**, um Anrufe an eine Rufnummer oder an einen Kollegen aus Ihrer Kontaktliste weiterzuleiten.
- 5 Wählen Sie einen Kontakt aus der Dropdown-Liste oder geben Sie eine Rufnummer ein.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Anrufweiterleitung ist aktiv.



Sie erkennen, dass eine unbedingte Weiterleitung aktiv ist, an dem geänderten Status auf der Benutzeroberfläche. Dieser zeigt ebenfalls an, dass Anrufe an die Voicemail oder einen Ihrer Kontakte weitergeleitet werden.



So legen Sie eine bedingte Weiterleitung fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Anrufweiterleitung**.
- 2 Schieben Sie den Regler **Aktivieren** nach rechts.
- 3 Wählen Sie **Aktiviere bedingte Weiterleitung**.
- 4 Geben Sie einen Timeout ein (zwischen 1 und 90 Sekunden), der festlegt ab wann eingehende Anrufe weitergeleitet werden.
- 5 Wählen Sie **Voicemail**, um Anrufe an Ihre Voicemail weiterzuleiten oder
- 5 Wählen Sie **Rufnummer**, um Anrufe an eine Rufnummer oder an einen Kollegen aus Ihrer Kontaktliste weiterzuleiten.
- 6 Wählen Sie einen Kontakt aus der Dropdown-Liste oder geben Sie eine Rufnummer ein.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Anrufweiterleitung ist aktiv.

3.6 WARTEFELD-TOOLS

Die Wartefeld-Tools geben Ihnen einen grafischen Überblick über alle Wartefelder (Queues) in Ihrem Unternehmen für eine effiziente und komfortable Anrufverwaltung in einer anspruchsvollen Umgebung.

So melden Sie sich an QBOARD an

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Wartefeld-Tools**.

- 2 Klicken Sie auf QBOARD.
 - ✓ Sie werden automatisch an QBOARD angemeldet.

Für weitere Informationen zu QBOARD siehe die Dokumentation zu QBOARD.

So melden Sie sich an SWITCHBOARD an



Sie benötigen eine gültige Lizenz für die SWITCHBOARD Option. SWITCHBOARD kann optional als Add-On zu Enreach Contact hinzugebucht werden.

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Wartefeld-Tools](#).
- 2 Klicken Sie auf [SWITCHBOARD](#).
 - ✓ Sie werden automatisch an SWITCHBOARD angemeldet.

Für weitere Informationen zu SWITCHBOARD siehe die Dokumentation zu SWITCHBOARD.

So melden Sie sich an Wartefeldern an und ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Wartefeld-Tools](#).
- 2 Klicken Sie auf [Wartefeld-Anmeldung](#).
 - ✓ Es erscheint die Liste aller Wartefelder.
- 3 Schieben Sie den Regler neben dem jeweiligen Wartefeld nach rechts (aktiviert), um sich an einem Wartefeld anzumelden oder nach links (deaktiviert), um sich von einem Wartefeld abzumelden.
- 4 Klicken Sie auf [Speichern](#).
 - ✓ Sie werden an dem Wartefeld angemeldet bzw. von dem Wartefeld abgemeldet.

So melden Sie sich von allen Wartefeldern gleichzeitig ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Wartefeld-Tools](#).
- 2 Klicken Sie auf [Von allen Wartefeldern abmelden](#).
 - ✓ Sie werden von allen Wartefeldern abgemeldet.



Wenn Sie sich von allen Wartefeldern abgemeldet haben, können Sie sich mit einem Klick auf die Schaltfläche „Zurück zu den vorherigen Wartefeldern“ wieder erneut an den Wartefeldern an denen Sie zuvor angemeldet waren anmelden. Die Zahl der betreffenden Wartefelder wird in den Klammern hinter dieser Option dargestellt.

3.7 MEETINGS

Sie können ein Meeting mit Enreach Meetings während oder außerhalb eines Gesprächs starten. Für weitere Informationen zum Starten von Meetings siehe *5 MEETINGS Einladungen*, Seite 42.

So melden Sie sich als Moderator an

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Meetings](#).
- 2 Wählen Sie [Als Moderator anmelden](#).
 - ✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

So kopieren Sie Ihren Meeting-Link

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Meetings](#).
- 2 Wählen Sie [Meeting-ID kopieren](#).
 - ✓ Der Link zu Ihrem Konferenzraum wurde in die Zwischenablage kopiert und Sie können ihn durch Einfügen z. B. in einer E-mail versenden.

So treten Sie einem Meeting als Gast bei

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Meetings](#).
- 2 Wählen Sie [Als Gast teilnehmen](#).
- 3 Geben Sie die Meeting-ID oder den Namen ein.
- 4 Klicken Sie auf [OK](#).
 - ✓ Der Warteraum des Meetings öffnet sich.

Für weitere Informationen zu Enreach Meetings siehe die Enreach Meetings Dokumentation.

Status einstellen „Während in Enreach Meetings“

Wenn Sie zwischen einem oder mehreren Status wählen können, können Sie Ihren Status mit Enreach Meetings verknüpfen. Der eingestellte Status mit entsprechenden Einstellungen zur Anrufweiterleitung wird automatisch gesetzt, sobald Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung befinden. Sie verhindern dadurch während eines Meetings durch eingehende Anrufe gestört zu werden.



Um Ihren Status mit Enreach Meetings verknüpfen zu können, müssen Sie oder Ihr Administrator mindestens einen Status in der REACH App (für Android oder iOS) oder online (Operator) erstellen. Für weitere Informationen zu REACH siehe die REACH Dokumentation.

So verknüpfen Sie Ihren Status mit Enreach Meetings

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein** REACH Status oder
Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 2 Wählen Sie unter **Während in Enreach Meetings** den Status, der automatisch gesetzt werden soll, sobald Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung befinden.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihre REACH Einstellungen werden gespeichert.
✓ Der gewählte Status wird aktiv, sobald Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung befinden.



Wenn Sie als Gast in einem Webbrowser an einer Enreach Meetings-Sitzung teilnehmen, müssen Sie sich zunächst im selben Webbrowser als Moderator einloggen, um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während in Enreach Meetings** zu aktivieren.



Wenn Sie als Moderator in Ihrem Meeting-Raum eingeloggt sind, wird Ihre Verfügbarkeit und der entsprechende REACH Status **Während in Enreach Meetings** aktiv, sobald mindestens ein Gast an Ihrer Enreach Meetings-Sitzung teilnimmt.



Wenn ein manueller REACH Status eingestellt ist, bleibt dieser auch aktiv während Sie sich in einer Enreach Meetings-Sitzung befinden. Um Ihre Verfügbarkeit und den entsprechenden REACH Status **Während in Enreach Meetings** zu aktivieren, müssen Sie den manuellen Status deaktivieren, siehe *So deaktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung*, Seite 18.

So deaktivieren Sie die Verknüpfung Ihres Status mit Enreach Meetings

- 1 Klicken Sie auf Ihren **Mein** REACH Status oder
- 1 Klicken Sie im Menü auf **Meetings | Status während Meeting**.
✓ Das REACH Status Menü öffnet sich.
- 2 Wählen Sie unter **Während in Enreach Meetings** aus der Dropdown-Liste den Status **Inaktiv**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
✓ Ihr Status ist nicht mehr mit Enreach Meetings verknüpft.

3.8 EINSTELLUNGEN

Sie können verschiedene Einstellungen konfigurieren.

Wählpläne

Audio-Einstellungen

Video-Einstellungen

Benachrichtigungs-Einstellungen

Integrations-Einstellungen

Kollegenliste-Einstellungen

Weitere Einstellungen

3.8.1 WÄHLPLÄNE

Sie können mit Hilfe der Option Wählpläne die Erreichbarkeit in Ihrem Unternehmen verwalten. In einem Wählplan können die Telefonnummern Ihres Unternehmens mit den internen Durchwahlen verknüpft werden, um eingehende Anrufe kontrolliert weiterzuleiten. Durch die Konfiguration bestimmter Zeiten in Verbindung mit Wählplänen können Sie automatisch verwalten, wie und zu welcher Zeit Ihr Unternehmen erreichbar ist.

So nehmen Sie Änderungen in Wählplänen vor

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Einstellungen](#).
- 2 Wählen Sie [Wählpläne](#).
- 3 Wählen Sie ggf. das Wählplan-Schema aus, für das Sie Änderungen vornehmen wollen.



Wenn Ihre Organisation nur ein Wählplan-Schema zur Verfügung stellt, entfällt dieser Schritt.

- ✓ Die verfügbaren Wählpläne des ausgewählten Wählplan-Schemas werden angezeigt, so wie die Art der Aktivierung und der momentan aktive Wählplan.
- 4 Wählen Sie einen verfügbaren Wählplan oder wählen Sie [Zeitplan verwenden](#).
 - 5 Klicken Sie auf [Speichern](#).
 - ✓ Die Änderungen im Wählplan werden gespeichert und das Wählplan-Schema wird aktiv.



Um auf die Optionen in Wählplänen in Enreach Contact zugreifen zu können, müssen die Benutzer über die Berechtigung [Zeitkonfiguration](#) verfügen. Diese Berechtigung kann von einem Administrator im Operator-Webportal erteilt werden. Weitere Informationen entnehmen Sie dem Managed Voice 3-Handbuch.

Mögliche Arten der Aktivierung

Sie haben, je nach getroffener Auswahl verschiedene Möglichkeiten Änderungen im Wählplan vorzunehmen. Die Art der Aktivierung wird in grün angezeigt, wenn Sie ein Wählplan-Schema auswählen.

Anzeige	Erläuterung
Plan ist aktiviert durch Zeitplan	Der Wählplan ist nach einem konfigurierten Zeitplan aktiviert. Deaktivieren Sie die Aktivierung durch Zeitplan, in dem Sie manuell einen anderen Wählplan auswählen.
Plan ist manuell aktiviert	Der Wählplan wurde durch manuelle Auswahl eines Wählplans aktiviert. Sie können einen anderen Wählplan auswählen oder die Option „Zeitplan verwenden“.
Plan ist durch Feiertagstabelle aktiviert	Der Wählplan kann nur im Operator-Webportal aktiviert und deaktiviert werden. Weitere Informationen entnehmen Sie dem Managed Voice 3-Handbuch.

3.8.2 AUDIO-EINSTELLUNGEN

Sie können einstellen, ob Sie Lautsprecher und Mikrofon Ihres Endgeräts oder ein angeschlossenes Headset zum Telefonieren benutzen möchten. Sie können wählen, wie ein eingehender Anruf signalisiert wird und Klingeltöne für Anrufe auswählen.

So legen Sie die Audio-Einstellungen fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Einstellungen](#).
- 2 Wählen Sie [Audio-Einstellungen](#).
 - Mikrofon
Legen Sie fest, welches Mikrofon Sie zum Telefonieren nutzen möchten.
 - Echo Test starten
Klicken Sie auf [Echo Test starten](#), um die Audioausgabe zu testen
 - Wiedergabegerät

Legen Sie fest, welchen Lautsprecher Sie zum Telefonieren nutzen möchten.

- Headset-Steuerung

Legen Sie fest, ob und welche Headset-Steuerung Sie verwenden möchten. Für weitere Informationen zur Verwendung eines Headsets, siehe [4 Verwenden eines Headsets](#), Seite 38.

- Klingeln

Legen Sie das Gerät für die Tonausgabe des Klingeltons fest.

3 Legen Sie die gewünschte Lautstärke jeweils über den Schieberegler fest.

4 Klicken Sie auf **Speichern**.

✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.



Wenn Sie ein Headset verwenden, wählen Sie unter Klingeln „Kommunikation“ | „<Headsettyp>“, wenn Sie den Klingelton über Ihr Headset hören möchten, siehe auch [4 Verwenden eines Headsets](#), Seite 38.

So legen Sie Klingeltöne fest

1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.

2 Wählen Sie **Audio-Einstellungen**.

3 Aktivieren Sie den Klingelton, indem Sie **Softphone Rufton** aktivieren.

4 Legen Sie den gewünschten Klingelton in der jeweiligen Dropdown-Liste fest.

- Interner Rufton
- Externer Rufton
- Zweiter Rufton

5 Deaktivieren Sie ggf. die Option **Tastaturton**, wenn Sie beim Wählen einer Nummer die Tastaturtöne nicht hören möchten.

6 Klicken Sie auf **Speichern**.

✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

3.8.3 VIDEO-EINSTELLUNGEN

Sie können die Kamera für Videoanrufe auswählen und ein Bild aufnehmen, das Sie als Profilbild verwenden können.

So legen Sie die Video-Einstellungen für die Kamera fest

1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.

2 Wählen Sie **Video-Einstellungen**.

3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Videoquelle aus, mit der Sie Videoanrufe tätigen möchten.

4 Klicken Sie auf **Speichern**.

✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

So nehmen Sie ein Profilbild auf

1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.

2 Wählen Sie **Video-Einstellungen**.

3 Klicken Sie auf .

✓ Die Webkamera nimmt ein Foto auf.

4 Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um ein neues Foto aufzunehmen.

✓ Die Webkamera nimmt ein weiteres Foto auf. Das vorherige Foto wird gelöscht.

5 Klicken Sie auf **Als Profilbild verwenden**.

✓ Das Foto wird als Ihr Profilbild gespeichert.

3.8.4 BENACHRICHTIGUNGS-EINSTELLUNGEN

Sie können festlegen, wie Benachrichtigungen für Ereignisse angezeigt werden oder Benachrichtigungen deaktivieren.

Sie können folgende Benachrichtigungs-Einstellungen festlegen:

- Anrufsteuerung
- Meeting-Benachrichtigungen

- Verpasste-Anrufe-Benachrichtigungen
- Voicemail-Benachrichtigungen
- Desktop Chat-Benachrichtigungen

3.8.5 INTEGRATIONS-EINSTELLUNGEN

Unter Integrationseinstellungen finden Sie eine Übersicht über verfügbare integrierte Anwendungen. Schieben Sie den Schalter nach rechts, um eine Anwendung zu aktivieren oder nach links, um diese zu deaktivieren.

Enreach CONNECT

Enreach CONNECT ermöglicht die Integration von Enreach Contact in Ihr CRM- oder ERP-Paket oder in Ihre Kontaktdatenbank.

Diese Funktionalität ist mit dem Add-On Enreach CONNECT verfügbar.

Microsoft Integration

Microsoft Integration ermöglicht Ihnen, Ihre Microsoft 365-Kontakte innerhalb von Enreach Contact zu integrieren. Eingehende Anrufe von einem Ihrer Outlook-Kontakte werden mit der Microsoft-Integration in Enreach Contact angezeigt. Ihre Outlook-Kontakte finden Sie in Enreach Contact auch im Telefonbuch.

Zudem können Sie Ihren Präsenzstatus mit Microsoft Teams synchronisieren. Sind Sie in Enreach Contact in einem Gespräch (rot), dann werden Sie in Microsoft Teams als ● Besetzt (In einem Gespräch) angezeigt.

Diese Funktionalität ist mit dem Add-On Enreach Engage oder Enreach CONNECT verfügbar.

So aktivieren Sie die Microsoft Integration

Um die Integration mit Microsoft zu aktivieren müssen Sie sich einmalig im Microsoft-Portal anmelden.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Integration mit Microsoft**.
✓ Es erscheint der folgende Dialog:

- 4 Geben Sie Ihre Outlook E-Mail-Adresse ein.
- 5 Klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Geben Sie Ihr Kennwort ein.
- 7 Klicken Sie auf **Anmelden**.
- 8 Es wird empfohlen, die Option **Nicht mehr anzeigen** zu aktivieren, damit Sie sich nicht jedes Mal anmelden müssen, wenn Sie die Integration mit Microsoft verwenden.
- 9 Klicken Sie auf **Ja**.
✓ Die Schnittstelle ist eingerichtet. Ihre Outlook-Kontakte werden in Enreach Contact angezeigt.

So aktivieren Sie die Microsoft Teams Synchronisation

Sie können Ihren Microsoft Teams Präsenzstatus mit Ihrem Enreach Contact Präsenzstatus synchronisieren.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.

- 3 Aktivieren Sie die Option **Präsenzintegration**.
 - ✓ Ihr Enreach Contact Präsenzstatus wird mit Ihrem Microsoft Teams Präsenzstatus synchronisiert.



Wenn Sie Enreach Contact bereits mit einer früheren Präsenzintegration verwendet haben, müssen Sie sowohl die Microsoft- als auch die Präsenzintegration in den Integrationseinstellungen deaktivieren und anschließend wieder aktivieren, damit Ihre Präsenz in Microsoft aktualisiert wird.

Google Integration

Google Integration ermöglicht die Integration Ihrer Google-Kontakte in Enreach Contact. Ein eingehender Anruf von einem Ihrer Google-Kontakte wird mit der Google-Integration mit dem Namen Ihres Kontakts in Enreach Contact angezeigt. Alle Ihre Google-Kontakte finden Sie in Enreach Contact auch unter **Telefonbuch**.

Diese Funktionalität ist mit dem Add-On Enreach Engage verfügbar.

So aktivieren Sie die Google Integration

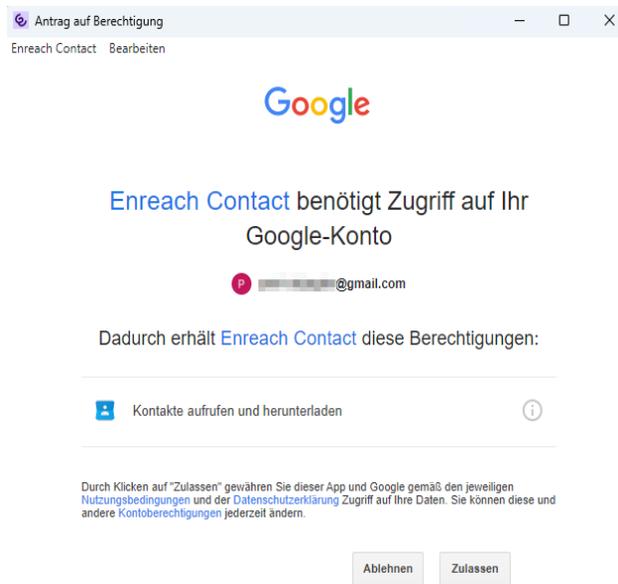
Um die Integration mit Google zu aktivieren, müssen Sie sich einmalig beim Google-Portal anmelden.

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Integrations-Einstellungen**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Integration mit Google**.
 - ✓ Es erscheint der folgende Dialog:



Deutsch
 Hilfe Datenschutz Nutzungsbedingungen

- 4 Geben Sie die E-Mail Adresse Ihres Google Kontos ein.
- 5 Klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Geben Sie Ihr Kennwort ein.
- 7 Klicken Sie auf **Weiter**.
 - ✓ Es erscheint der folgende Dialog:



- 8 Klicken Sie auf **Zulassen**.
 - ✓ Die Schnittstelle ist eingerichtet. Ihre Google-Kontakte werden in Enreach Contact angezeigt.

3.8.6 KOLLEGENLISTE-EINSTELLUNGEN

Sie können festlegen, welche Aktion Enreach Contact ausführt, wenn Sie auf einen Kollegen in der Kontaktliste klicken. Sie können die Informationen filtern, die angezeigt werden sollen.

So legen Sie die Einstellungen der Kollegenliste fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Kollegenliste-Einstellungen**.
- 3 Wählen Sie die gewünschte Einstellung:

Option	Erläuterung
Gruppen anzeigen	Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die Anzeige von Gruppen in Ihrer Kontaktliste zu aktivieren bzw. deaktivieren.

Option	Erläuterung
Warteschlangen anzeigen	Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die Anzeige von Warteschlangen in Ihrer Kontaktliste zu aktivieren bzw. deaktivieren.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

So legen das Verhalten beim Klick auf einen Kollegen fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie **Kollegenliste-Einstellungen**.
- 3 Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste:
 - Optionsmenü öffnen
 - Anruf starten
 - Chat starten
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Ihre Einstellung wird gespeichert.

3.8.7 WEITERE EINSTELLUNGEN

Autostart

Wenn Sie die **Autostart** Option aktiviert haben, wird Enreach Contact bei jedem Starten Ihres Computers automatisch mit gestartet.

Statusleiste im Vordergrund wenn verkleinert

Aktivieren Sie diese Option, um die Statusleiste im Vordergrund zu sehen, wenn sie Enreach Contact minimieren.

Tastenkombinationen zur Steuerung

Aktivieren Sie diese Option, um Anrufe über Tastenkombinationen zu steuern.

Anruf Hotkey festlegen

Legen Sie fest, welchen Hotkey Sie verwenden wollen, um eine markierte Telefonnummer zu wählen und einen Anruf zu tätigen.

Sprache

Wählen Sie die Sprache, in der Enreach Contact dargestellt werden soll:

- Deutsch
- Englisch
- Niederländisch

3.9 ABMELDEN

So melden Sie sich von Enreach Contact ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf [Abmelden](#).
 - ✓ Sie sind nicht länger an Enreach Contact angemeldet und erhalten keine Anrufe und Benachrichtigungen mehr.

4 TELEFONIEREN MIT ENREACH CONTACT

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Beschreibungen zu den Enreach Contact Telefoniefunktionen.

Enreach Contact verfügt über ein Softphone, mit dem Sie Anrufe über den Desktop empfangen, einleiten und verschiedene Optionen zur Anrufsteuerung nutzen können. Im Folgenden werden die grundlegenden Szenarien erläutert.



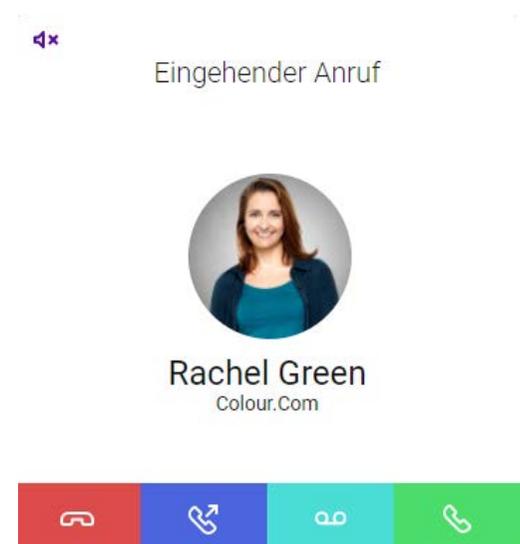
Anrufe werden über das Softphone verwaltet. Wenn Sie an einem alternativen Endgerät angemeldet sind, öffnet sich ein Fenster, wenn ein Anruf auf einem der zusätzlich angeschlossenen Endgeräte eingeht. Der Anruf kann um- und weitergeleitet sowie beendet werden. Sie können das Endgerät ohne Rufunterbrechung wechseln.



Gespräche, die in HD-Sprachqualität geführt werden, werden durch ein Symbol in der Anrufsteuerung angezeigt **HD**.

4.1 EINGEHENDER ANRUF

Geht für Sie ein Anruf ein, wird ein Anruf an Sie weitergeleitet oder geht ein Anruf ein an eine Gruppe, deren Mitglied Sie sind, erscheint ein Popup-Fenster **Eingehender Anruf**, welches die Kontaktinformationen des Anrufers enthält.



So nehmen Sie einen Anruf an

- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anruf in dem Popup-Fenster oder in der Funktionsleiste auf das Symbol  .
✓ Sie können nun über die integrierten Eingabe- und Ausgabegeräte oder über ein Headset mit Ihrem Gesprächspartner telefonieren.



Teilnehmern privater Gruppen ist es möglich, den Status anderer Mitglieder aus der Liste zu sehen und einen Anruf in ihrem Namen entgegenzunehmen.

So lehnen Sie einen Anruf ab

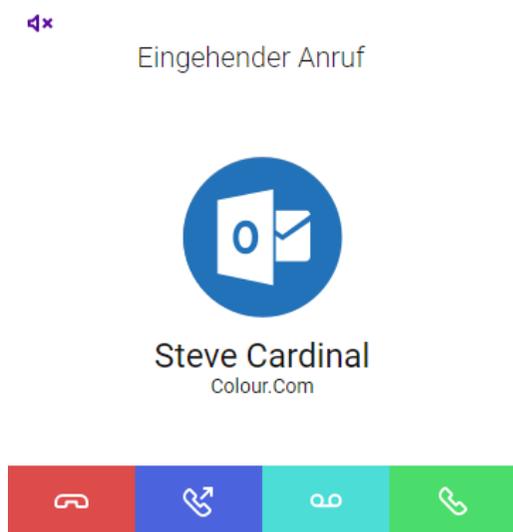
- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anruf in dem Popup-Fenster oder in der Funktionsleiste auf das Symbol  .
✓ Der Anrufversuch wird sofort unterbrochen.

So schalten Sie den Klingelton bei eingehendem Anruf stumm

- 1 Klicken Sie bei einem eingehenden Anrufen auf das Symbol  am linken oberen Rand des Popup-Fensters.
✓ Der Klingelton wird stummgeschaltet.

Eingehende Anrufe von Outlook oder Google Kontakten

Mit der Microsoft- und Google-Integration werden eingehende Anrufe von einem Ihrer Outlook- oder Google-Kontakte mit Namen in Enreach Contact angezeigt.



Für weitere Informationen siehe auch [3.8.5 Integrations-Einstellungen](#), Seite 30.

So leiten Sie einen eingehenden Anruf an Ihre Voicemail weiter

Bei Ihnen geht ein Anruf ein.

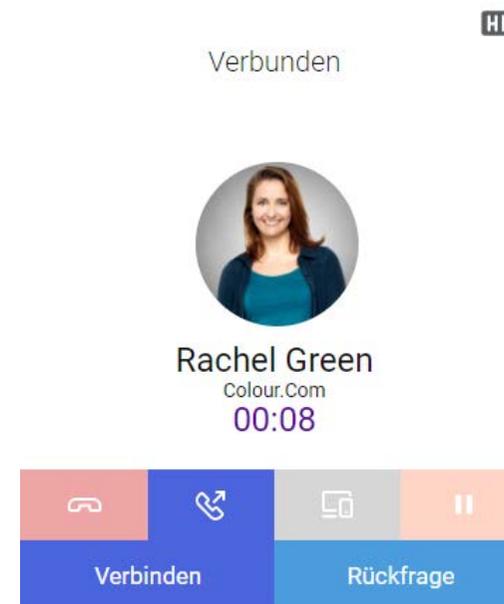
- 1 Klicken Sie auf .
✓ Der Anruf wird sofort an Ihre Voicemail weitergeleitet.

4.2 ANRUFÜBERGEBEN

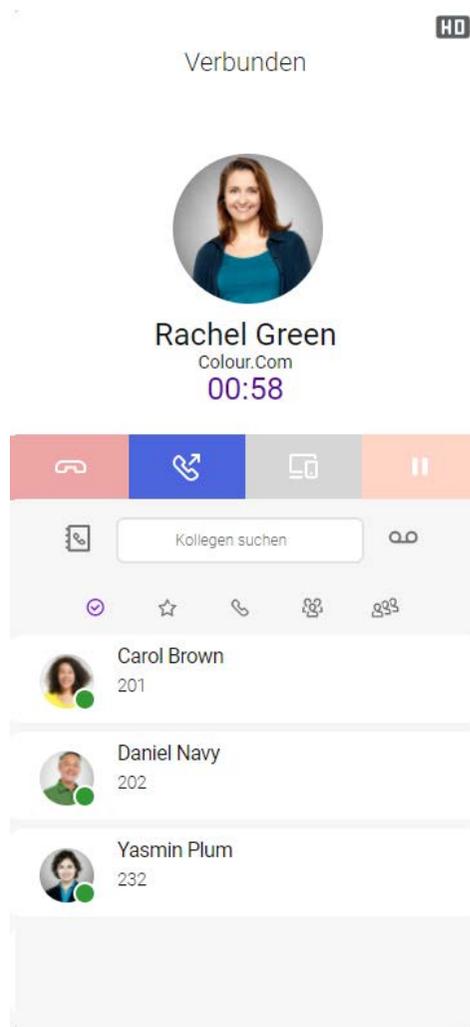
Mit Enreach Contact können Sie einen eingehenden oder einen angenommenen Anruf problemlos an einen anderen Kontakt oder an ein anderes Ihrer Endgeräte übergeben.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an einen anderen Kontakt

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf .
✓ Es erscheint das Menü zur Kontaktauswahl.



- 2 Klicken Sie auf **Verbinden**, um den Anruf ohne Rückfrage zu übergeben, oder klicken Sie auf **Rückfrage**, um eine Rückfrage zu starten.
✓ Es erscheint in jedem Fall ein Menü zur Kontaktauswahl.

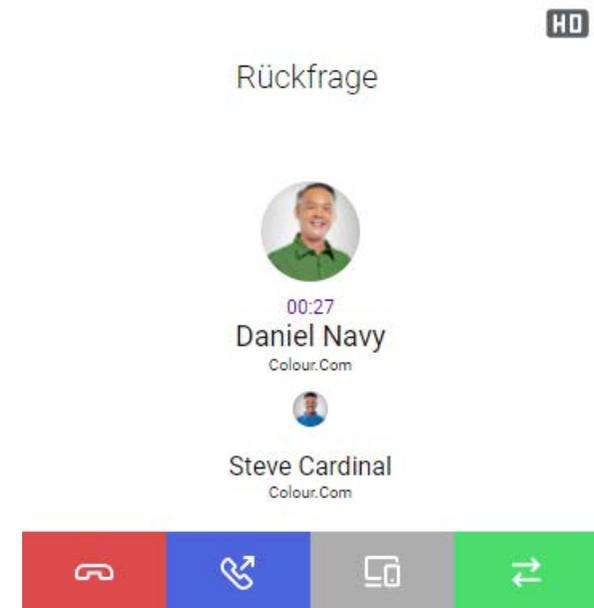


Sie können wählen, ob Sie einen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch oder aus Ihrer Kollegenliste auswählen wollen.

- 3 Klicken Sie neben der Suchleiste auf , um Ihr Telefonbuch anzuzeigen.

Klicken Sie neben der Suchleiste auf , um Ihre Kollegenliste anzuzeigen.

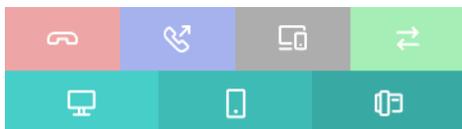
- 4 Klicken Sie auf den ausgewählten Kontakt. Wenn Sie sich für eine Rückfrage entschieden haben, wird der erste Teilnehmer auf Halten gelegt und Sie können mit dem anderen Teilnehmer telefonieren und Rücksprache halten.



- 5 Klicken Sie auf , um zwischen den Gesprächspartnern zu wechseln.
- 6 Klicken Sie auf .
- 7 Klicken Sie auf **Verbinden**, um die Teilnehmer miteinander zu verbinden. oder
- 8 Klicken Sie auf **Konferenz**, um eine Konferenz mit beiden Teilnehmern zu starten.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an eines Ihrer Endgeräte

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf  .
- 2 Wählen Sie das Endgerät, an das Sie den Anruf weiterleiten möchten, aus der angezeigten Liste aus.



- ✓ Es klingelt an dem ausgewählten Endgerät.
- 3 Nehmen Sie den Anruf an dem Endgerät entgegen.
 - ✓ Sie können das Gespräch fortführen.

4.3 VERWALTEN VON ZWEI GLEICHZEITIGEN SOFTPHONE-ANRUFEN

Das Softphone von Enreach Contact verfügt über zwei Leitungen.

Sie können bequem per Mausklick einen Anruf auf Halten legen und einen Zweitanruf starten und zwischen Leitungen wechseln.

Sie können die Leitungen über die Tastatur verwalten, siehe [2.3.2 Tastatur](#), Seite 8.

Halten

Mit der Funktion **Halten** halten Sie den gerade aktiven Anruf, wenn Sie beispielsweise eine Rückfrage oder ein zweites Gespräch starten möchten. Wenn ein Gespräch gehalten wird, hört der Gesprächspartner Wartemusik.

So legen Sie einen Anruf auf Halten

Sie führen ein Gespräch.

- 1 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Die Tastatur öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf die Leitung mit dem aktiven Gespräch  .
 - ✓ Der Anruf wird gehalten, Ihr Gesprächspartner hört Wartemusik.

Das Leitungssymbol wird rot  .

Um die gehaltene Verbindung wieder zu aktivieren, klicken Sie erneut auf die Leitungstaste.

Wechseln zwischen den Leitungen

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

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

So wechseln Sie zwischen den Leitungen (Makeln)

Wenn Sie zwei Verbindungen haben, können Sie zwischen der aktiven und der gehaltenen Verbindung wechseln.

Die aktive Leitung wird durch die grüne Leitungstaste angezeigt

 . Die gehaltene Leitung wird durch die rote Leitungstaste

angezeigt  .

- 1 Klicken Sie auf die Leitung mit der gehaltenen Verbindung  .
 - ✓ Die aktive Verbindung wird jetzt gehalten und das zuvor gehaltene Gespräch wird nun aktiv.

4.4 VERWENDEN EINES HEADSETS

Sie können Einstellungen vornehmen, die Ihnen ermöglichen, verschiedene Anrufsteuerungsfunktionen über die Tasten Ihres Headsets auszuführen. Sie können die Tasten Ihres Headsets z.B. zum Annehmen, Beenden, Ablehnen und Stummschalten von Anrufen verwenden.



Sie müssen in Enreach Contact das bevorzugte Gerät in den Audio-Einstellungen auswählen. Dies ist für die Headset-Steuerung zwingend erforderlich. Die Auswahl [Systemeinstellungen](#) ermöglicht keine Headset-Integration.

Mein REACH : Standard

← Audio-Einstellungen SPEICHERN

Wir nutzen ein Echo um das Wiedergabegerät zu testen. Sie sollten alles hören was Ihr Mikrofon aufzeichnet.

Mikrofon Systemeinstellungen

Echo Test starten

Wiedergabegerät Systemeinstellungen

Headset-Steuerung Jabra

Klingeln Systemeinstellungen

Softphone Ruffton

Interner Ruffton modern formal

Externer Ruffton modern informal

Zweiter Ruffton modern discrete

Tastaturton



Mit der Einstellung [Allgemein](#) unter [Headset-Steuerung](#) werden Headsets auf Grundlage der Unterstützung von Human Interface Device (HID) mit Enreach Contact verbunden. Headsets werden auch auf Grundlage der HID-Unterstützung mit Microsoft Teams verbunden. Wenn mehrere Anwendungen versuchen, das Headset gleichzeitig zu verwenden, können Anrufe unterbrochen werden oder die Steuerelemente des Headsets vorübergehend nicht verfügbar sein.

Jabra-Headsets

Wenn Sie ein Jabra-Headset haben, wird empfohlen, unter [Headset-Steuerung](#) die Option [Jabra](#) auszuwählen. Dies bietet die beste Erfahrung für Jabra-Headsets (siehe [4 Liste der unterstützten Jabra Headsets](#), Seite 40).

Wenn Sie neben Enreach Contact auch regelmäßig mit Microsoft Teams telefonieren, wird empfohlen, ein Jabra-Headset zu verwenden und die [Headset-Steuerung](#) auf [Jabra](#) einzustellen. Mit Jabra können Enreach Contact und Microsoft Teams nebeneinander arbeiten, ohne dass Anrufe unterbrochen werden.

Headsets anderer Hersteller

Wenn Sie ein Headset eines anderen Herstellers verwenden, können Sie unter [Headset-Steuerung](#) die Einstellung [Allgemein](#) wählen (es werden u. a. verschiedene Headsets von Poly und Yealink unterstützt, siehe [4 Unterstützung von Headsets anderer Hersteller](#), Seite 41). Mit dieser Einstellung werden Headsets mit HID-Unterstützung (Human Interface Device) an Enreach Contact angeschlossen.

Wenn Sie z. B. ein Poly- oder Yealink-Headset besitzen und nie oder nur selten mit Microsoft Teams telefonieren, können Sie die [Headset-Steuerung](#) auf [Allgemein](#) setzen. Solange Sie nicht über Microsoft Teams anrufen, werden Anrufe von Enreach Contact nicht unterbrochen.

Wenn Sie z. B. ein Poly- oder Yealink-Headset besitzen und regelmäßig mit Microsoft Teams telefonieren, können Sie die **Headset-Steuerung** auf Wunsch auf **Deaktiviert** setzen. Dann können Enreach Contact und Microsoft Teams nebeneinander arbeiten, ohne dass die Anrufe unterbrochen werden. Allerdings können Sie dann die Headset-Tasten in Enreach Contact (zum Annehmen, Beenden, Ablehnen und Stummschalten von Anrufen über die Headset-Tasten) nicht verwenden.

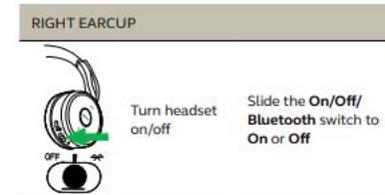


Derzeit bietet Microsoft Teams noch keine Option zur Deaktivierung der Headset-Steuerung innerhalb von Teams (wenn dies der Fall wäre, könnten die Headset-Tasten weiterhin in Enreach Contact verwendet werden).

Headset Unterstützung

Sie können Funktionen von Headsets in Enreach Contact nutzen. Wenn Sie beispielsweise einen Anruf annehmen möchten, können Sie dies direkt von Ihrem Headset aus tun. Nachstehend finden Sie ein Beispiel dafür, was mit dem Jabra Evolve 65 und 75 möglich ist.

Jabra Evolve 65



Jabra Evolve 75

	Answer call	Press the Answer/End call button
	End call	Press the Answer/End call button
	Play/pause music	Hold (1 sec) the Answer/End call button
	Reject call	Double-tap the Answer/End call button
	Volume up/down	Press the Volume up or Volume down button
	Next track	Hold (1 sec) the Volume up button
	Previous track	Hold (1 sec) the Volume down button
	Battery status	Press the Volume up or Volume down button, when not on a call or listening to music

Jabra Evolve 75

Function	Action
 Headset on/off	Slide the On/off/connect switch
Answer/end call	Tap the Multi-function button
Reject call	Double-tap the Multi-function button
 Battery and connection status	Tap the Multi-function button when not on a call
Enable/disable Voice prompts	Press and hold the Multi-function button while turning on the headset
 Adjust volume	Tap the Volume up or Volume down button
Manual busylight on/off	Simultaneously tap the Volume up and Volume down buttons
 Enable/disable Busylight function	Simultaneously press and hold (3 secs) the Volume up and Volume down buttons
 Mute/unmute microphone	Press and hold (2 secs) the Volume down button

Liste der unterstützten Jabra Headsets



Beachten Sie, dass Sie in den Audio-Einstellungen die Option **Jabra** unter **Headset-Steuerung** auswählen.

Biz	Engage	Evolve	Evolve 2	Link	Pro	Speak
Biz 1500	Engage 50	Evolve 20	Evolve 2 40	Link 360	Pro 930	Speak 410
Biz 2300	Engage 65	Evolve 30	Evolve 2 65	Link 370	Pro 935	Speak 510
Biz 2400	Engage 75	Evolve 40	Evolve 2 80	Link 380	Pro 9450	Speak 710
		Evolve 65			Pro 9470	Speak 750
		Evolve 65e				Speak 810
		Evolve 65t				
		Evolve 75				
		Evolve 75e				
		Evolve 80				



Sie finden alle Handbücher für die oben genannten unterstützten Jabra-Headsets und die Funktionen unter <https://www.jabra.com/support>.



Es wird empfohlen, den ggf. mitgelieferten Dongle des Jabra-Headsets, in Kombination mit Enreach Contact zu verwenden.

Unterstützung von Headsets anderer Hersteller



Beachten Sie, dass Sie in den Audio-Einstellungen die Option **Allgemein** unter **Headset-Steuerung** auswählen.

Poly/Plantronics				
Blackwire	BT	Calisto	D serie	Savi
Blackwire C420	BT300C	Calisto 3200	D100	Savi 8200 UC
Blackwire C510	BT600	Calisto 5300		
Blackwire C520	BT700			
Blackwire C725				
Blackwire 3315				
Blackwire 5210				



Es wird empfohlen, den ggf. mitgelieferten Dongle des Poly-Headsets, in Kombination mit Enreach Contact zu verwenden.

Yealink			
CP	UH	WDD	WH
CP700	UH36	WDD60	WH62
	UH38		WH66



Es wird empfohlen, den ggf. mitgelieferten Dongle des Yealink-Headsets, in Kombination mit Enreach Contact zu verwenden.

Gigaset

ION



Es wird empfohlen, den ggf. mitgelieferten Dongle des Gigaset-Headsets, in Kombination mit Enreach Contact zu verwenden.

5 MEETINGS EINLADUNGEN

Mit Enreach Contact können Sie Kontakte aus Ihrer Kontaktliste oder aus dem Chat zu Enreach Meetings einladen.

5.1 MEETING STARTEN

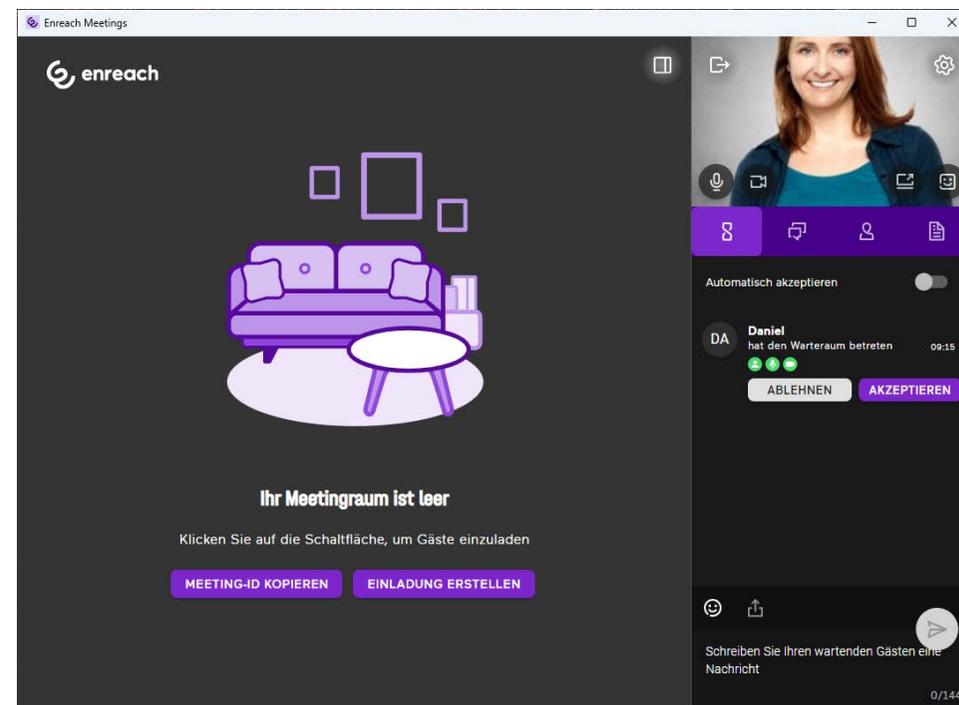
So laden Sie einen Kontakt aus Ihrer Kontaktliste zu Enreach Meetings ein

- 1 Öffnen Sie die Kontaktliste  .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für den Kontakt, den Sie zu Enreach Meetings einladen möchten durch Klicken auf  .
- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol  .
✓ Die Einladung wird gesendet.



Sie können die Einladung im Chat des jeweiligen Kontakts einsehen, bearbeiten oder löschen.

- 4 Wenn der eingeladene Gast die Enreach Meetings Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
- 5 Klicken Sie auf  .
✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.



- 6 Klicken Sie auf **AKZEPTIEREN**, um die Teilnahme des Gasts zu akzeptieren.
✓ Der Gast nimmt am Meeting teil.
oder
- 7 Klicken Sie auf **ABLEHNEN**, um die Teilnahme des Gasts abzulehnen.
✓ Der Gast erhält eine Benachrichtigung über die Ablehnung, kann jedoch jederzeit erneut die Teilnahme bei Ihnen anfragen.



Damit Sie während einer Enreach Meetings-Sitzung nicht gestört werden, können Sie einen Status „Während in Enreach Meetings“ einstellen. Der Status wird aktiviert, sobald Sie sich in einem Meeting mit mindestens einem Teilnehmer befinden. Sie werden nicht durch eingehende Anrufe während des Meetings gestört, da diese je nach Konfiguration in der REACH App oder im Operator umgeleitet werden, siehe *Status einstellen* 'Während Enreach Meetings oder MS Teams Anruf', Seite 18.

So starten Sie ein Meeting aus einem Einzel-Chat

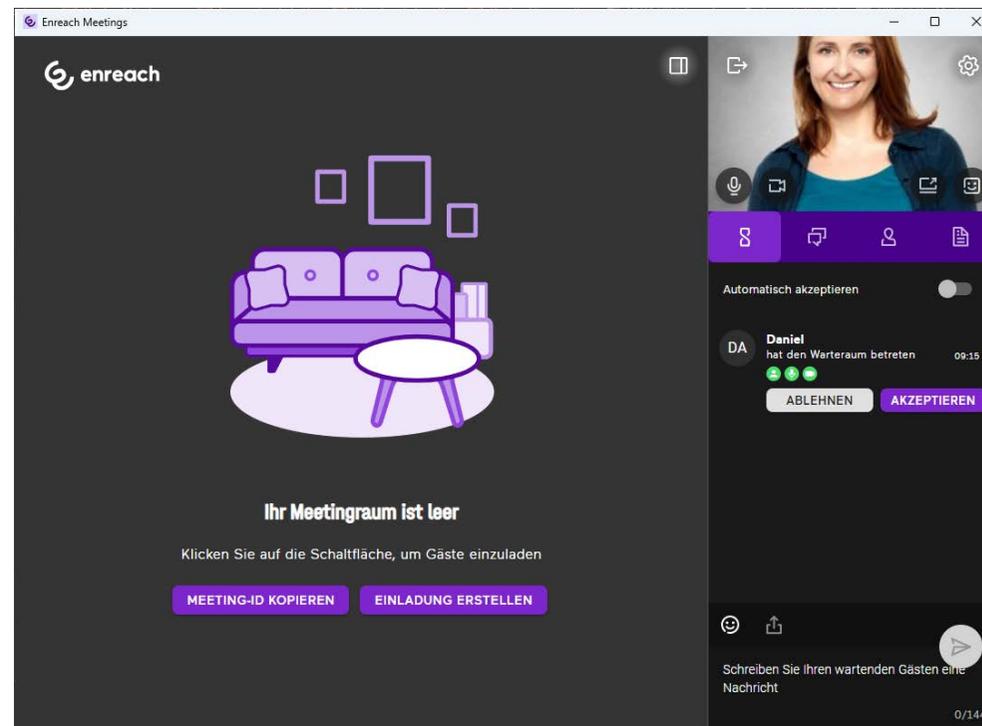
- 1 Öffnen Sie den Chat  .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für den Kontakt, den Sie zu MEETINGS einladen möchten durch Klicken auf  .
- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol  .
 - ✓ Die Einladung wird gesendet.
- 4 Wenn der eingeladene Gast die MEETINGS Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
- 5 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

So starten Sie ein Meeting aus einem Gruppen-Chat

- 1 Öffnen Sie den Chat  .
- 2 Erweitern Sie die Optionen für die Gruppe, die Sie zu MEETINGS einladen möchten, durch Klicken auf  .
- 3 Klicken Sie auf das Meeting-Einladung Symbol  .
 - ✓ Die Einladung wird an alle Mitglieder des Gruppenchats gesendet.
- 4 Wenn einer der eingeladenen Gäste die MEETINGS Einladung angenommen hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
- 5 Klicken Sie auf  .
 - ✓ Der Konferenzraum des Meetings öffnet sich.

So können Sie Gäste außerhalb Ihrer Organisation akzeptieren oder ablehnen

- 1 Sie erhalten eine Benachrichtigung, dass jemand außerhalb Ihrer Organisation den Warteraum betritt.
- 2 Klicken Sie auf  , um die Anfrage zu ignorieren.
oder
- 2 Klicken Sie auf den grauen Bereich, um direkt in den Meetingraum zu gelangen.



- 3 Klicken Sie auf **AKZEPTIEREN**, um die Teilnahme des Gasts zu akzeptieren.
 - ✓ Der Gast nimmt am Meeting teil.
oder

- 4 Klicken Sie auf **ABLEHNEN**, um die Teilnahme des Gasts abzulehnen.
 - ✓ Der Gast erhält eine Benachrichtigung über die Ablehnung, kann jedoch jederzeit erneut die Teilnahme bei Ihnen anfragen.

5.2 MEETING BEITRETEN

Sie können eine MEETINGS Einladung direkt über Enreach Contact annehmen.

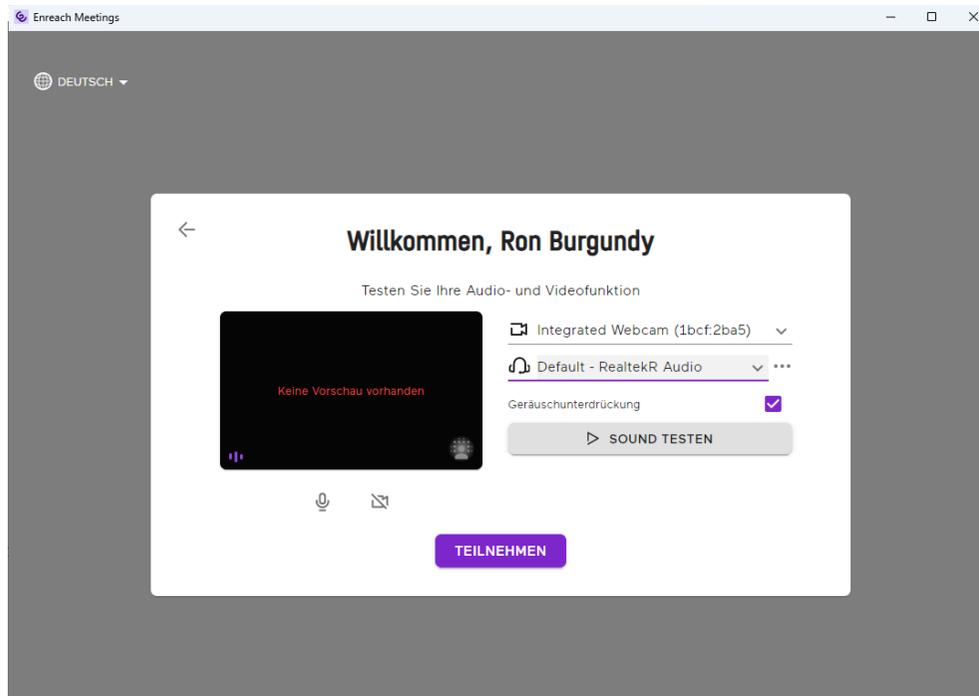


Sie finden alle MEETINGS-Einladungen im Chat. Auf diese Weise können Sie ein Meeting später besuchen. Eine Einladung verfällt nach 15 Minuten.

So nehmen Sie eine Enreach Meetings Einladung an

Sie haben von einem Kollegen eine MEETINGS Einladung erhalten.

- 1 Klicken Sie auf das Chat-Symbol , um die Meeting-Anfrage im Chat zu öffnen und dem Gastgeber eine Nachricht zu schicken.
- 2 Klicken Sie auf das Kreuzsymbol , um die Anfrage zu ignorieren.
- 3 Klicken Sie auf den grauen Bereich, um am Meeting teilzunehmen.
 - ✓ Der Warteraum des Meetings öffnet sich.



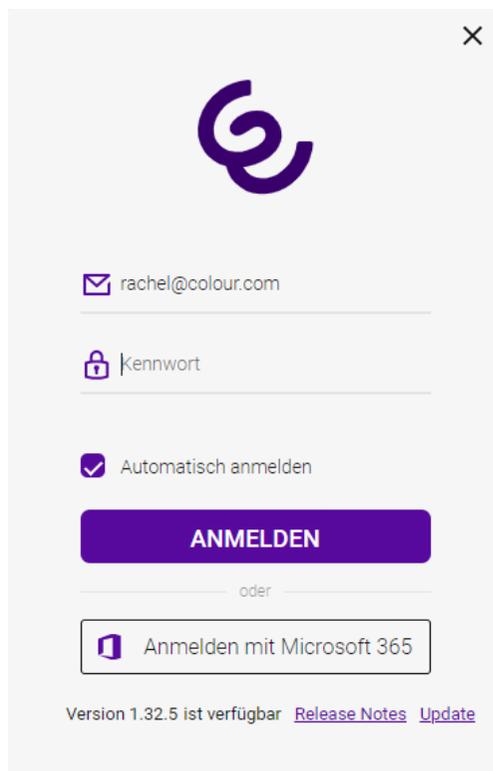
- 4 Legen Sie Ihre Audio- und Videoeinstellungen fest.
 - ✓ Der Gastgeber erhält eine Anfrage zu Ihrer Teilnahme. Sobald Ihre Teilnahme bestätigt wurde, gelangen Sie in den Meeting-Raum.



Für weitere Informationen zu Enreach Meetings, siehe die Enreach Meetings Dokumentation.

6 SOFTWARE-UPDATE

Wenn eine neue Version von Enreach Contact verfügbar ist, werden Sie auf der Anmeldeseite benachrichtigt. Von dort aus können Sie die Hinweise zum Änderungsprotokoll einsehen und mit einem Klick den Update-Installer starten. Wenn Sie bereits in der App angemeldet sind, sehen Sie eine Benachrichtigung mit einem roten Punkt auf dem Tray-Symbol und einen Aktualisierungshinweis in der Dropdown-Liste.



6.1 NEUE FUNKTIONEN

Enreach Contact bietet mit jeder neuen Version zusätzliche Funktionen, mehr Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit.

Version 1.35

Version 1.34

6.1.1 VERSION 1.35

Die neue Version von Enreach Contact enthält folgende Verbesserungen:

Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy

Neuer Anwesenheitsstatus für Manager

MacOS Unterstützung für Apple (ARM) Prozessoren

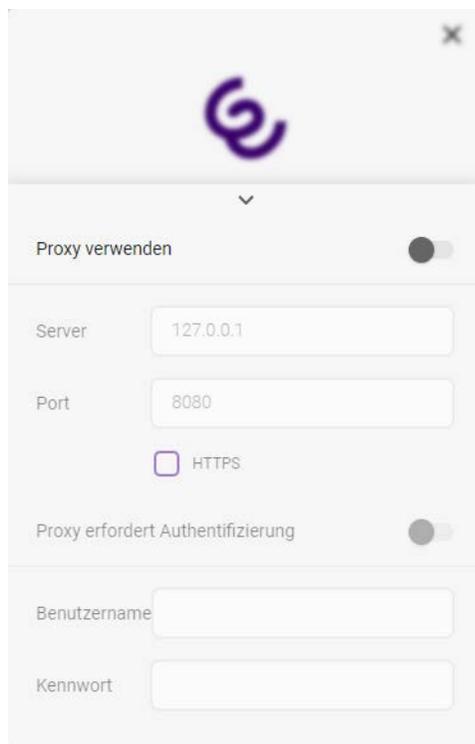
Weitere Verbesserungen

Unterstützung von HTTP/HTTPS-Proxy

Ab dieser Version wird Enreach Contact auch in http/https-Proxy-Umgebungen unterstützt.

So richten Sie Enreach Contact in http/https-Proxy-Umgebungen ein

- 1 Klicken Sie im Anmeldedialog von Enreach Contact auf  .
 - ✓ Es erscheint das folgende Fenster:

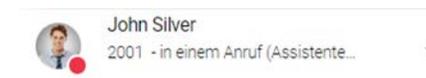


- 2 Aktivieren Sie **Proxy verwenden**.
- 3 Geben Sie den Server und den Port ein und aktivieren Sie ggf. **HTTPS** für den HTTPS-Proxy.
- 4 Falls der jeweilige Proxy eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie den unteren Schalter und geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.

Neuer Anwesenheitsstatus für Manager

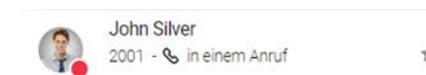
Es gibt einen neuen Anwesenheitsstatus für Manager, für den Fall, dass ein Assistent einen Anruf im Namen des Managers bearbeitet. Zuvor wurde der Manager auch bei aktiven Assistentenanrufen als besetzt/im Gespräch angezeigt. Der Assistent konnte daher nicht sehen, wann der Manager verfügbar ist, um etwa einen Assistentenanruf an den Manager weiterzuleiten.

Dies wurde durch die Einführung der Anwesenheit von Besetzt/im Gespräch (Assistent) verbessert.



Der Assistent stellt fest, dass der Manager (John Silver) tatsächlich verfügbar ist, da er einen Anruf im Auftrag des Managers bearbeitet. So kann er bei Bedarf einen Anruf an den Manager weiterleiten.

Wenn der Manager (John Silver) gerade selbst ein Gespräch führt, beobachtet der Assistent, dass er beschäftigt ist.



In diesem Szenario wird der Assistent keinen Anruf an den Manager weiterleiten, da der Manager bereits ein Gespräch führt.

MacOS Unterstützung für Apple (ARM) Prozessoren

Beginnend mit dem M1-Prozessor hat Apple begonnen, die ARM-Architektur in seinen MacBooks zu implementieren. Für MacOS-Anwender mit Laptops oder Desktops mit ARM-Architektur empfehlen wir die Installation des Enreach Contact macOS ARM Build.

Weitere Verbesserungen

- Kopieren der Voicemail-Transkription in die Zwischenablage - die smarte Voicemail-Funktion wird durch das Kopieren der Transkription in die Zwischenablage erweitert. Wählen Sie **Kopieren** im Fenster der jeweiligen Voicemail-Transkription
- Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Nummer - eine bereits vorhandene Funktion ist die Wahlwiederholung der zuletzt gewählten

Nummer durch Klicken auf  in der

Wählhilfe. Diese Funktion wurde verbessert, indem die zuletzt gewählte Nummer auch gemerkt wird, nachdem Sie sich ab- und wieder angemeldet haben.

- Eingehende Anrufe an die Voicemail weiterleiten – es wurde ein Fehler behoben, bei dem in seltenen Fällen die Weiterleitung eingehender Anrufe an die Voicemail nicht funktionierte.
- Die Schaltfläche Bearbeiten fehlte zeitweise in Gruppenchats – es wurde ein Fehler behoben, bei dem in seltenen Fällen die Schaltfläche **Bearbeiten** in (hauptsächlich alten) Gruppenchats fehlte.

6.1.2 VERSION 1.34

Diese Version von Enreach Contact enthält folgende Verbesserung:

MSI im Maschinenkontext

Weitere Verbesserungen

MSI im Maschinenkontext

Der Installationsprozess für die Enreach Contact MSI wurde verbessert. Die Vorteile sind:

- Einmalige Installation auf dem Terminalserver für alle Benutzer
- Benutzerdaten werden weiterhin im Benutzerkontext für jeden Benutzer gespeichert

Für bestehende Installationen der vorherigen MSI-Version deinstallieren Sie bitte die vorherige MSI und installieren Sie diese neue MSI.

Weitere Verbesserungen

- Spezielle Sonderzeichen bei der Zahleneingabe während der Übertragung sind erlaubt und werden aufgelöst: Sonderzeichen wie z.B. Klammern sind erlaubt, werden erkannt und aufgelöst, wenn sie während des Übertragungsvorgangs eingegeben werden.
- Client-Framework aktualisiert: Das Client-Framework von Enreach Contact wurde aktualisiert (Electron 30), um den heutigen Standards zu entsprechen.
- Fehlende Annehmen-Schaltfläche für Gruppenanrufe in einer Remote Enreach Contact Umgebung: Bei der Verwendung von Enreach Contact in einer Remote Umgebung (z.B. Terminalserver) war

die Schaltfläche "Annehmen" auf der remote Instanz von Enreach Contact nicht verfügbar. Dies wurde nun behoben.

- Überschreiben der Verfügbarkeit verbessert: Wenn Sie eine Statusüberschreibung (z.B. Besetzt oder Abwesend) festlegen, wird diese jetzt serverseitig gespeichert. Dies gewährleistet einen konsistenten Präsenzstatus auf allen Geräten.
- Verbesserungen für Manager/Assistenten: Zeitweise wurde ein redundantes Anrufkontrollfenster für die Anrufübernahme angezeigt. Dies wurde nun behoben.

7 ANFORDERUNGEN

Um Enreach Contact nutzen zu können, müssen Sie die folgenden Netzwerkanforderungen erfüllen. Stellen Sie sicher, dass diese Anforderungen Ihrem IT-Administrator bekannt sind. Sind die Anforderungen nicht erfüllt, funktioniert Enreach Contact nicht oder nur teilweise.

Betriebssysteme

Die neueste Enreach Contact Desktop Version (v1.34) benötigt mindestens Windows 10 (nur 64 bit) oder macOS 10.15 (Catalina).

Netzwerkanforderungen



Der Websocket- und Signalisierungsendpunkt iam.voipoperator.eu wird im Laufe dieses Jahres nicht mehr unterstützt. Bitte aktualisieren Sie auf aim.voipoperator.eu, wenn Sie auf Enreach Contact Version 1.26.3 oder eine spätere Version aktualisieren.

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
TURN/STUN	stun.voipoperator.tel	TCP, UDP	443, 3478
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Automatische Aktualisierungsprozesse	desktop.coligo.com	TCP	443
WebSocket API Verbindungen	iam.voipoperator.eu Aktualisieren auf: aim.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medien	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signalisierung	iam.voipoperator.eu Aktualisieren auf: aim.voipoperator.eu	TCP	443, 4006

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
Dateien hochladen	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006
Enreach Connect Login- und Recognition-Service (nur erforderlich bei Verwendung des Enreach Connect Addons)	40.68.112.237 40.118.63.133 137.135.129.175 Aktualisieren auf: 51.144.182.8	TCP	443
Enreach Connect Download-Service (nur erforderlich bei Verwendung des Enreach Connect Addons)	52.239.140.202 52.239.142.100 13.80.19.225	TCP	443
Enreach Connect Remote Log Service (nur erforderlich bei Verwendung des Enreach Connect Addons)	137.117.182.212	TCP	1339
Microsoft-Integration	login.microsoftonline.com graph.microsoft.com	TCP	443
Google-Integration	accounts.google.com content-people.googleapis.com	TCP	443
Warteschlagen	api.q.infinity.k8s.ispworks.nl	TCP	443