

schmidtel.

Handbuch Coligo DESKTOP



Version 2.4

Inhalt

1.	Von Unified Communications zur Team-Collaboration	4
2.	Coligo DESKTOP	4
2.1	Anmelden.....	5
2.2	Dashboard und Softphone.....	9
2.3	Einstellungen	10
2.3.1	Profil.....	11
2.3.2	Auswahl des Endgeräts für eingehende Anrufe überschreiben	11
2.3.3	Status aktivieren	11
2.3.4	Anrufweiterleitung	12
2.3.5	Wartefelder-Tools:	14
2.3.6	Mein Meetingraum	16
2.3.7	Einstellungen	16
2.3.8	Audioeinstellungen	17
2.3.9	Videoeinstellungen	18
2.3.10	Benachrichtigungseinstellungen.....	19
2.3.11	Integrationseinstellungen.....	20
2.3.12	Abmelden.....	23
2.4	Endgeräte-Auswahl	24
2.5	Tastatur.....	25
2.6	Internes Telefonbuch.....	26
2.7	Telefonbuch.....	29
2.8	Anrufliste mit Click-to-Call-Funktionalität und Voicemail	31
2.8.1	Verpasste Anrufe	32
2.9	Chat	34
3.	Funktionen.....	36
3.1	Anrufsteuerung	36
3.1.1	Eingehender Anruf.....	36
3.1.2	Während eines Anrufs	39

3.1.3	Anruf weiterleiten	39
3.1.4	Gerätewechsel während eines Anrufs.....	44
4.	Software-Update	45
5.	Netzwerkanforderungen	46

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 nicht die Anforderung erfüllen, an einem Thema zusammen arbeiten zu können, nachdem es gemeinsam diskutiert wurde.

Coligo DESKTOP wird dieser Anforderung gerecht – eine Client-Lösung, die Team-Collaboration-Funktionen mit Web-Kommunikation vereint (Sprach-/Video-Gruppen-Anrufe).

2. Coligo DESKTOP

Coligo DESKTOP 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 über das integrierte Softphone, ein Tischtelefon oder ein mobiles Endgerät erfolgen. Außerdem können Sie die Anwesenheit Ihrer Kollegen sehen.

Nach dem Herunterladen erscheint das Symbol von Coligo DESKTOP in der Taskleiste. Die Anwendung wird automatisch über den Coligo-Anmeldebildschirm gestartet. Wenn das Coligo-Symbol weiß ist , zeigt es den Verfügbarkeitsstatus an. Leuchtet das Symbol rot , besteht keine Verbindung.

Hinweis 1: Einige Screenshots in diesem Dokument können von der tatsächlichen (aktuellen) Implementierung von Coligo DESKTOP abweichen.

Hinweis 2: Die Screenshots in diesem Dokument zeigen die Anwendung in englischer Sprache. Die Übersetzung der Funktionalitäten in den Anwendungen ist im Text des Dokuments angegeben.

2.1 Anmelden

Für die Anmeldung bei Coligo DESKTOP müssen Sie den bereitgestellten Benutzernamen und das Kennwort eingeben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen 'Automatische Anmeldung', um sich beim Starten des Computers automatisch an Coligo DESKTOP anzumelden.

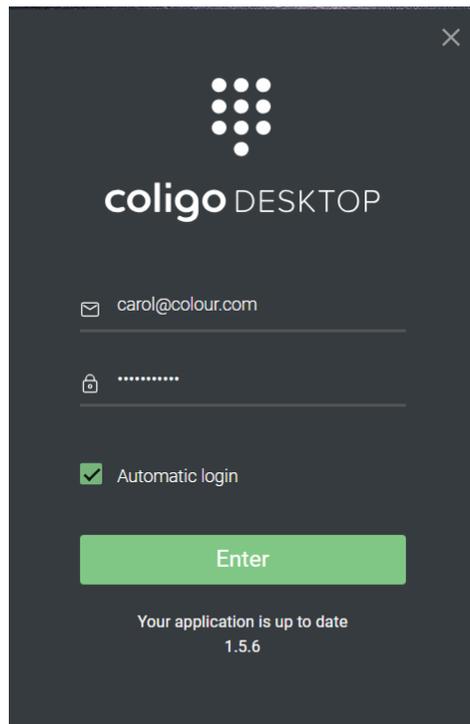


Figure 1. **Anmeldung Coligo DESKTOP**

Nach dem Anmelden öffnet sich die Liste aller Kollegen. Um eine Liste zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil auf der rechten Seite der Liste. Klicken Sie auf denselben Pfeil, um die Liste wieder zu schließen.

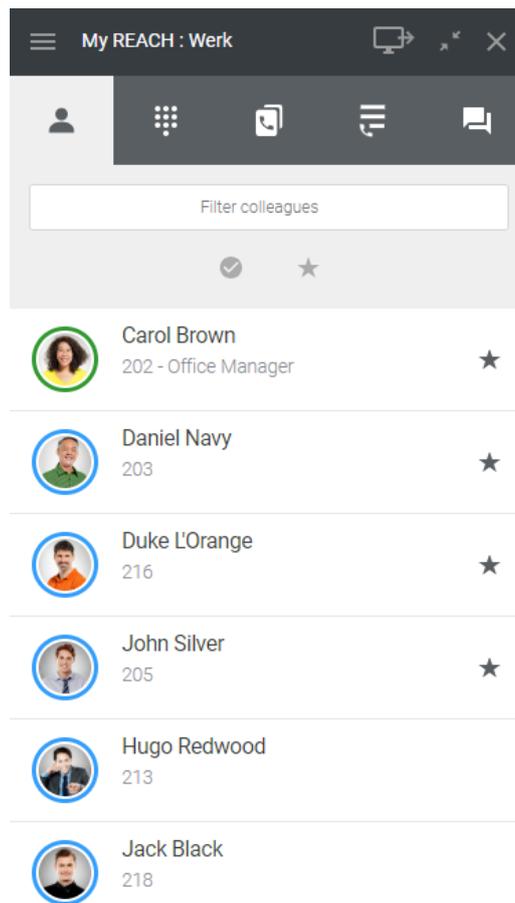


Figure 2. Liste der Kollegen

Das Coligo DESKTOP Symbol erscheint abhängig vom Betriebssystem im Windows-Infobereich bzw. auf dem Mac Bildschirm. Hier können Sie jederzeit auf alle Funktionen zugreifen.

- Für Windows-Benutzer: Sie können mit der rechten Maustaste auf das Coligo DESKTOP-Symbol klicken, um die Funktionalität zu nutzen.
- Für Mac-Anwender: Sie können auf das Coligo DESKTOP-Symbol auf dem Bildschirm klicken.

Es erscheint ein Menü, in dem Sie verschiedene Statusinformationen einsehen, Einstellungen ändern und das Softphone aktivieren können.

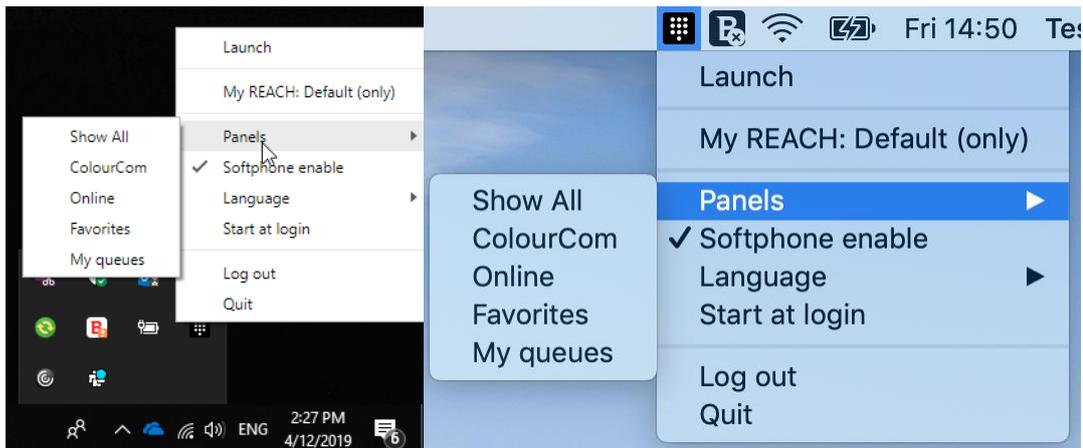


Figure 3. Tray-Symbol - Windows-Benutzer (links,) Mac-Benutzer (rechts)

Start: Klicken Sie auf „Start“, um die Anwendung zu starten. Die Symbolleiste erscheint oben rechts auf dem Desktop

Mein Reach: Hier wird Ihr Status angezeigt. „Standard“ bedeutet, dass das Standardprofil aktiv ist.

Klicken Sie auf eine der Optionen, um für eine bestimmte Zeit einen anderen Status zu wählen.

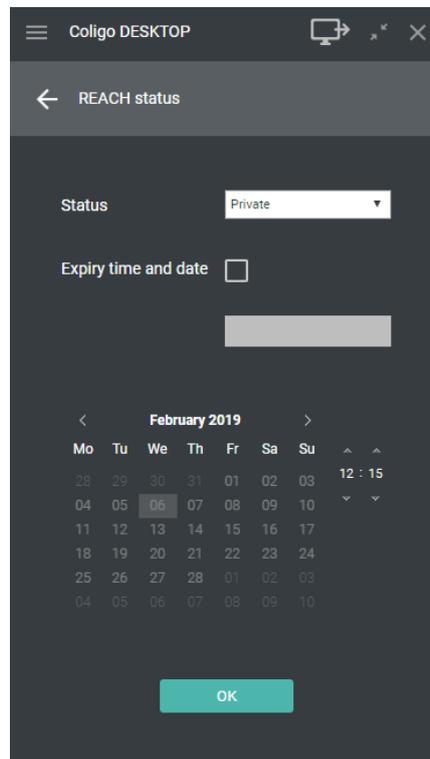


Figure 4. Überschreiben Ihres Status

Das REACH-Symbol im Softphone zeigt an, ob ein Weiterleiten aktiv ist.

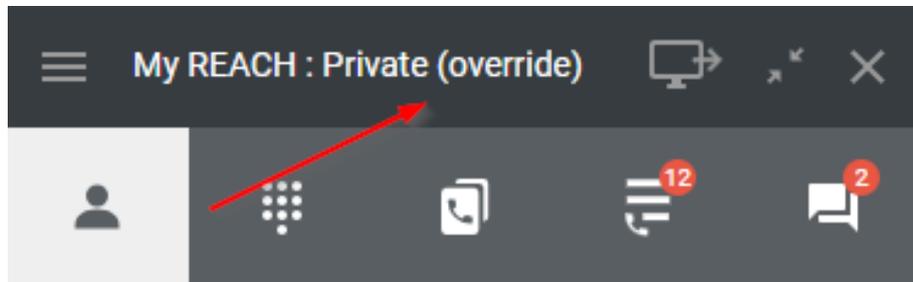


Figure 5. REACH Active Override anzeigen

Bedienfelder: Im Kontextmenü können Sie unter „Bedienfelder“ auswählen, welche Fenster Sie öffnen möchten (Alle anzeigen, Favoriten, Kollegen die online sind, Ihre Wartefelder). Sie können die Fenster per Drag & Drop an die gewünschte Position des Bildschirms ziehen.

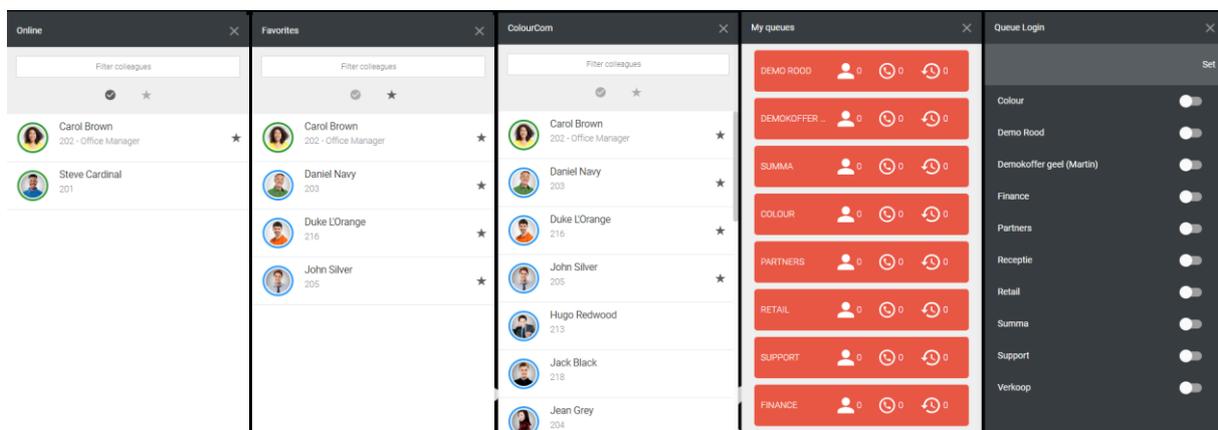


Figure 6. Alle Fenster geöffnet

Sprache: Hier können Sie die Sprache der Anwendung auswählen. Derzeit verfügbar sind Englisch, Niederländisch und Deutsch.

Softphone aktivieren: Diese Funktion ist standardmäßig aktiviert, um das Softphone beim Start der Anwendung zu öffnen. Wenn diese Option deaktiviert ist, erhalten Sie keine Benachrichtigung über eingehende Anrufe und können keine ausgehenden Anrufe über das Softphone starten.

Start bei Anmeldung: Aktivieren Sie diese Funktion, damit die Anwendung gestartet wird, wenn Sie sich an Ihrem Laptop/PC anmelden. Wenn die Option deaktiviert ist, müssen Sie die Anwendung manuell starten und sich anmelden.

Abmelden: Diese Funktion meldet Sie von der Anwendung ab.

Beenden: Diese Funktion entfernt das Coligo DESTKOP-Symbol aus der Symbolleiste und meldet Sie von der Anwendung ab.

2.2 Dashboard und Softphone

Sie können mit dem Softphone Anrufe einleiten und entgegennehmen. Dazu muss das Softphone aktiviert worden sein, siehe Abbildung 3.

Nun können Sie Coligo DESKTOP nutzen. Die Symbolleiste von Coligo DESKTOP enthält folgende Symbole: Menü, Geräteauswahl, Minimierungs-/Maximierungsfunktionen, Anwendung schließen, Softphone, Firmentelefonbuch, Telefonbuch und Chat.

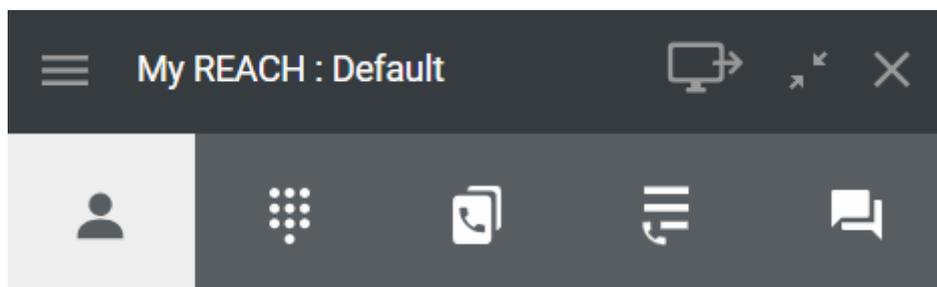


Figure 7. Coligo DESKTOP Symbolleiste

Klappen Sie Coligo-DESKTOP über das Symbol  aus, erscheint die Anwendung im Vordergrund. Sie können die Anwendung per Drag & Drop an jede beliebige Position Ihres Bildschirms ziehen.

2.3 Einstellungen

Durch Klicken auf das Menü-Symbol werden die Einstellungen geöffnet. Dazu gehören Ihr Status (Mein REACH), Ihr Profil, das Anwendungsverhalten sowie die Audio- und Videoeinstellungen (mit Echotest).

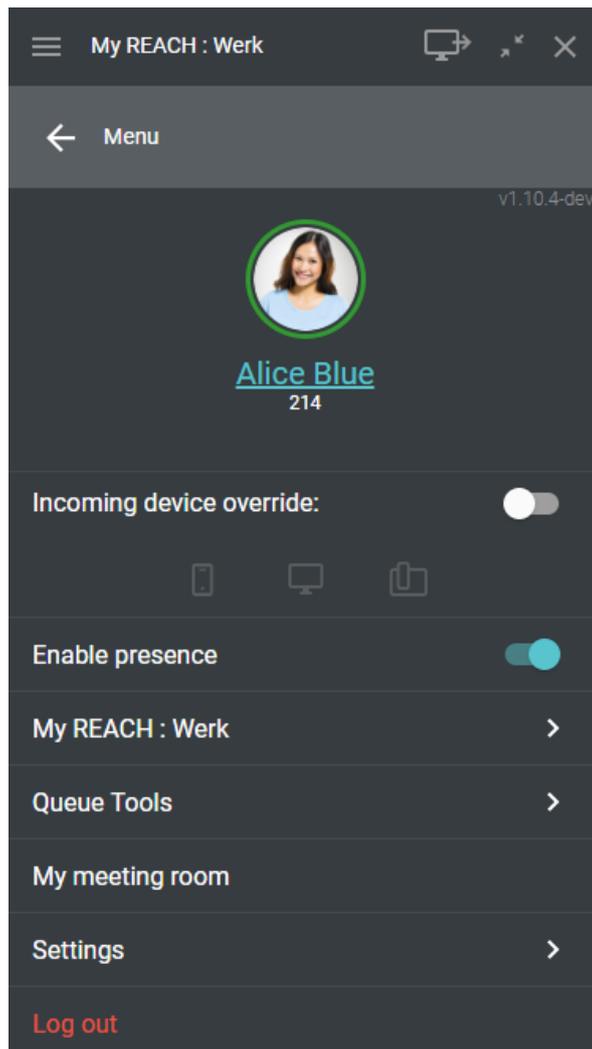
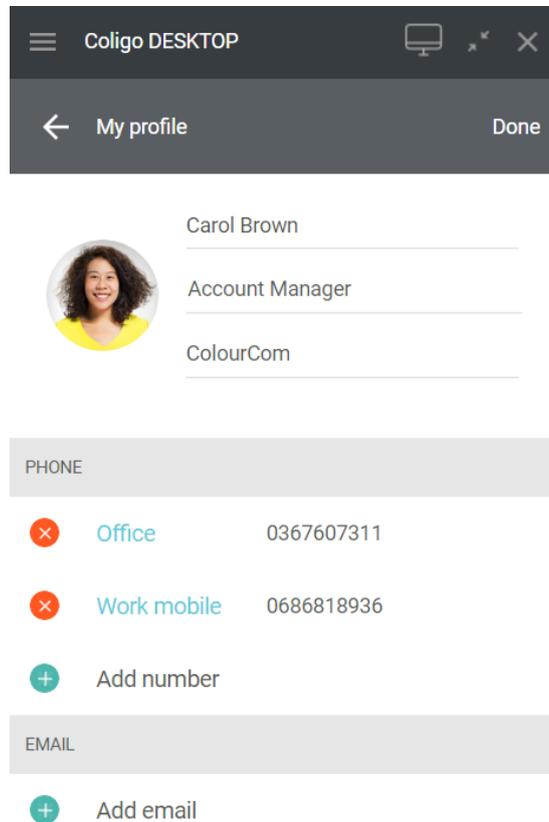


Figure 8. **Einstellungen**

2.3.1 Profil

Klicken Sie auf den Namen des Benutzers (in diesem Beispiel Alice Blue), um Ihr Profil zu bearbeiten.



2.3.2 Auswahl des Endgeräts für eingehende Anrufe überschreiben

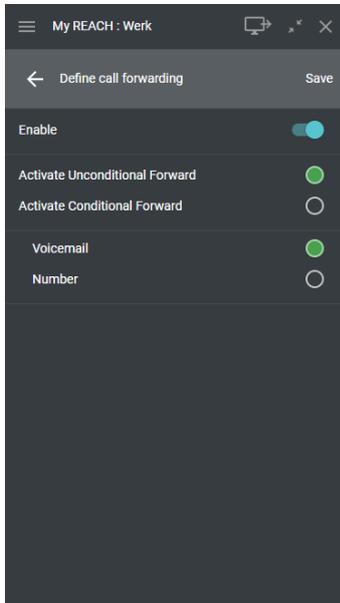
Konfigurieren Sie, auf welchen Geräten eingehende Anrufe angezeigt werden.

2.3.3 Status aktivieren

Konfigurieren Sie, ob Sie Ihre Verfügbarkeit in der Liste teilen möchten. Wenn Sie die Option deaktivieren, werden Sie in der Liste grau/offline angezeigt.

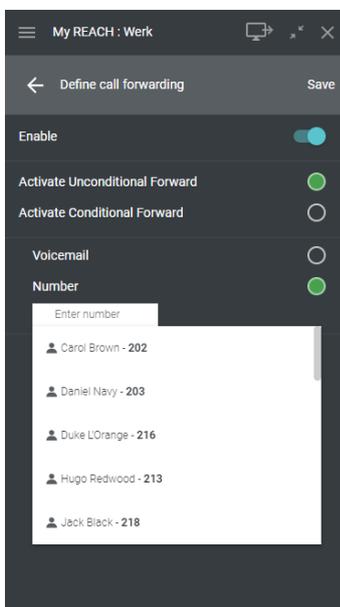
2.3.4 Anrufweiterleitung

Legen Sie eine bedingte oder unbedingte Anrufweiterleitung fest.



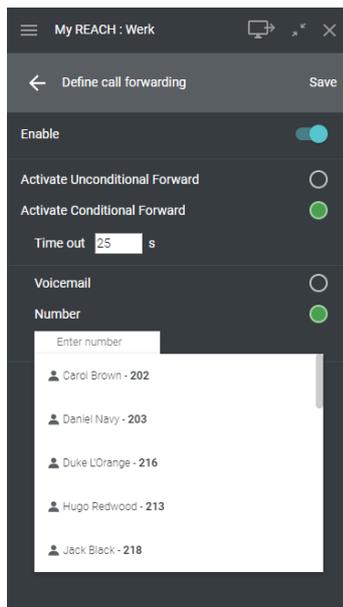
Klicken Sie auf **Aktivieren**. Wählen Sie eine bedingte oder unbedingte Anrufweiterleitung aus.

Unbedingte Anrufweiterleitung



Sie können eine unbedingte Anrufweiterleitung zu Ihrer Voicemail oder einer Rufnummer festlegen. Wählen Sie **Rufnummer** und Ihre Kollegen aus der Kontaktliste werden in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Sie können einen Kollegen aus der Liste wählen oder manuell eine Rufnummer eingeben. Wählen Sie **Speichern**.

Bedingte Anrufweiterleitung



Sie können eine bedingte Anrufweiterleitung zu Ihrer Voicemail oder einer Rufnummer festlegen. Legen Sie einen Timeout fest (zwischen 1 und 90 Sekunden). Nach diesem Timeout werden die Anrufe weitergeleitet.

Wählen Sie **Rufnummer** und Ihre Kollegen aus der Kontaktliste werden in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Sie können einen Kollegen aus der Liste wählen oder manuell eine Rufnummer eingeben. Wählen Sie **Speichern**.

2.3.5 Wartefelder-Tools:

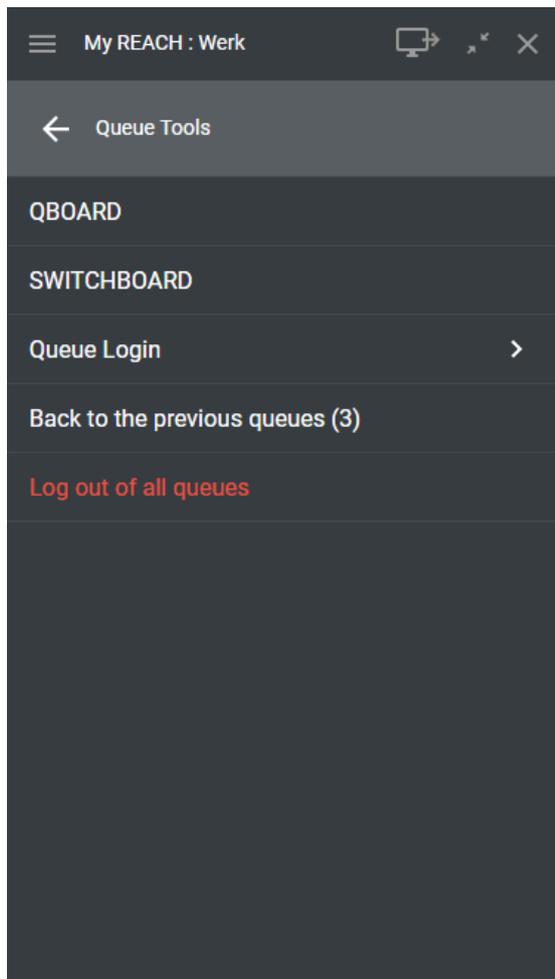


Figure 9. **Wartefelder-Tools**

QBOARD: Hier können Sie sich an Coligo QBOARD anmelden. Coligo QBOARD ist auch über folgenden Link erreichbar <https://qboard.coligo.com/>. Weitere Informationen zu diesem Service finden Sie im Handbuch zu Intouch.

SWITCHBOARD ist die Erweiterung von Coligo DESKTOP, über die eine effiziente und einfache Bearbeitung von Anrufen möglich ist. Diese Applikation ist für Empfangspersonal, Telefonisten und Contact-Center-Teams gedacht, die direkten Kundenkontakt haben (bis zum 1. September für jeden MV3-Nutzer verfügbar. Nach dem 1. September 2019 kann SWITCHBOARD optional als Add-on bestellt werden). Weitere Informationen zu diesem Service finden Sie im Handbuch zu Intouch.

Bei Wartefeldern anmelden

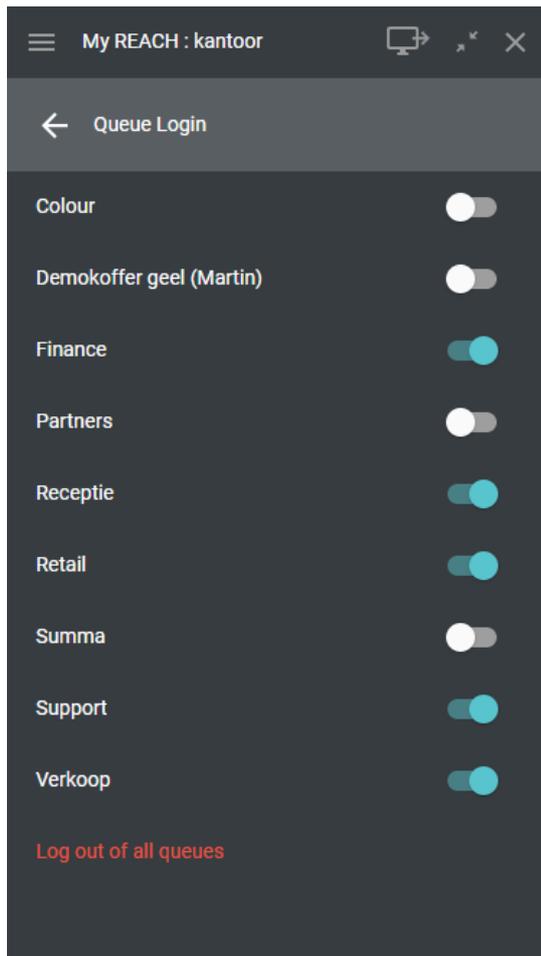


Figure 10. **Wartefelder: Anmelden und abmelden**

In diesem Bereich können Sie sich bei einem Wartefeld anmelden oder sich davon abmelden.

Zurück zu den zuvor genutzten Wartefeldern

Melden Sie sich wieder bei den Wartefeldern an, bei denen Sie zuvor angemeldet waren. Klicken Sie dafür auf die folgende Option:

Von allen Wartefeldern abmelden

2.3.6 Mein Meetingraum

Klicken Sie auf „Mein Meetingraum“, um ein Meeting mit den neuesten Funktionen von Coligo MEETINGS zu starten.

2.3.7 Einstellungen

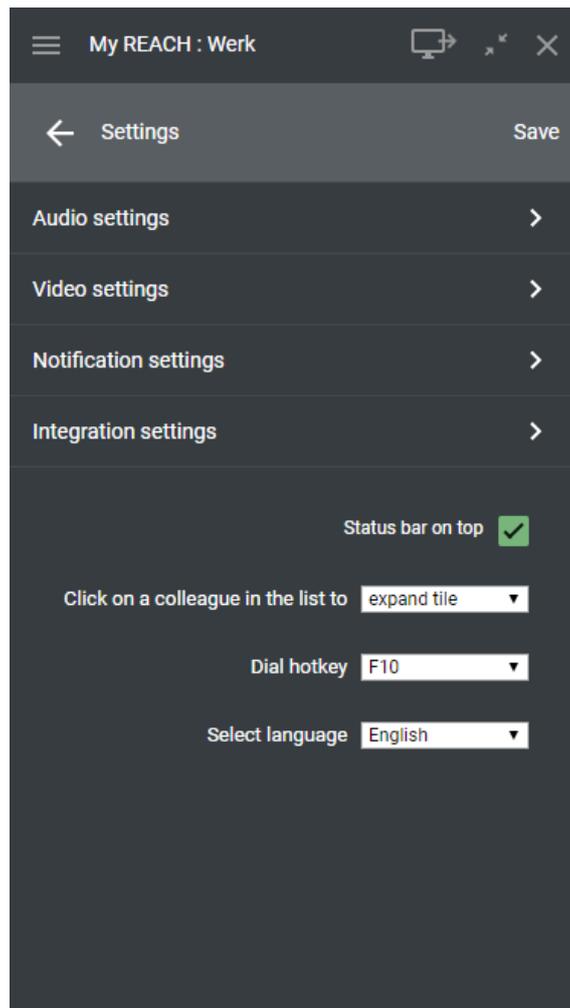


Figure 11. **Einstellungen für das Anwendungsverhalten**

2.3.8 Audioeinstellungen

Hier können Sie Mikrofon, Lautsprecher und Klingeltöne einstellen.

🎧 Verwenden Sie ein Headset? Dann wird empfohlen, unter Mikrofon und Lautsprecher "Kommunikation - <Headsettyp>" zu wählen (und eventuell auch unter Klingeln, wenn Sie auch den Klingelton über Ihr Headset hören möchten).

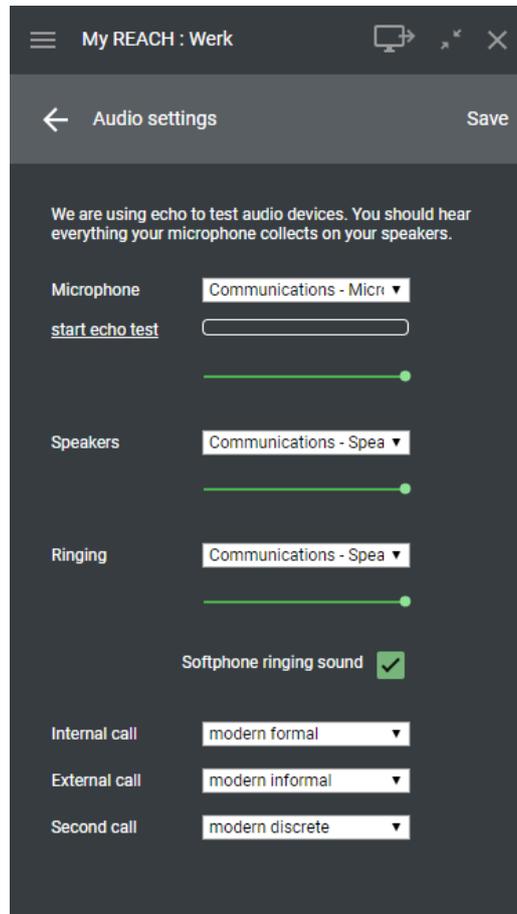


Figure 12. Audioeinstellungen

2.3.9 Videoeinstellungen

Hier können Sie die Kamera auswählen und ein Video/Bild aufnehmen, das Sie als Profilbild verwenden können.

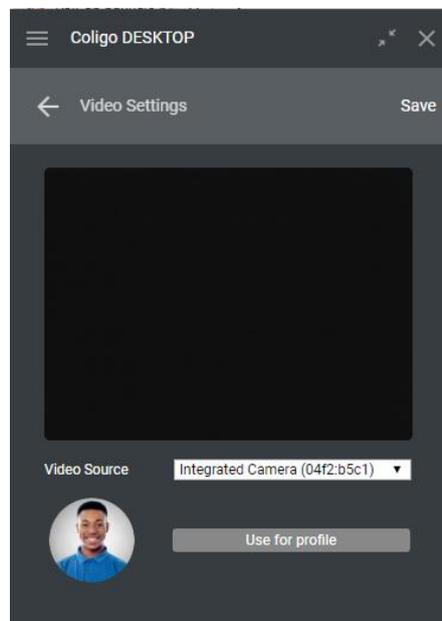
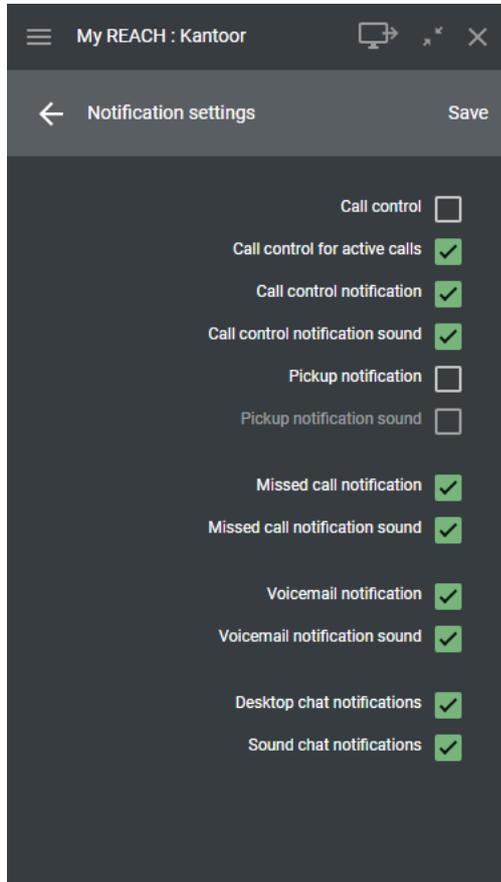


Figure 13. **Video-Einstellungen**

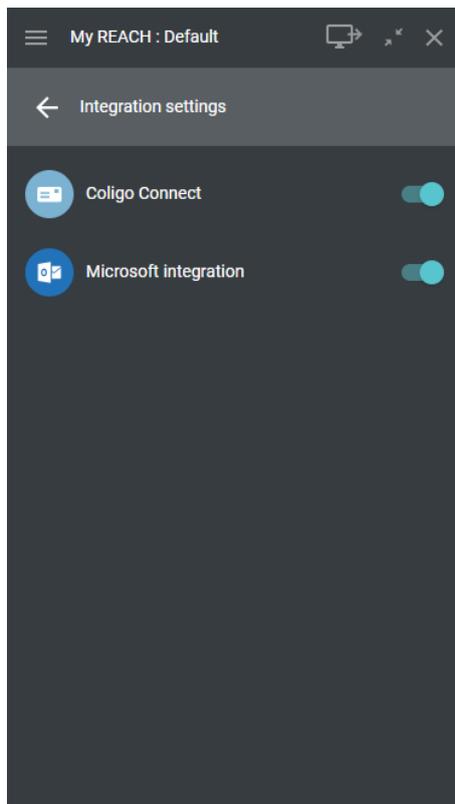
2.3.10 Benachrichtigungseinstellungen

Hier können Sie Benachrichtigungseinstellungen festlegen. Im unteren Bild können Sie sehen, wie ein eingehender Anruf angezeigt wird, wenn die Benachrichtigungseinstellungen wie im oberen Bild festgelegt sind.



2.3.11 Integrationseinstellungen

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.

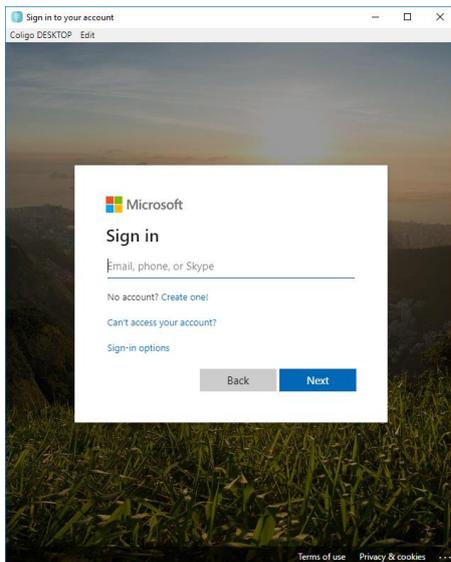


Coligo Connect: Ermöglicht die Integration von Coligo DESKTOP in Ihr CRM- oder ERP-Paket oder Ihre Kontaktdatenbank. Diese Funktionalität ist mit dem Add-On „Coligo CONNECT“ verfügbar.

Microsoft-Integration: Ermöglicht die Integration Ihrer Office365 Kontakte in Coligo DESKTOP. Eingehender Anruf von einem Ihrer Outlook-Kontakte? Mit der Microsoft-Integration wird der Name Ihres Kontakts in Coligo DESKTOP angezeigt. Alle Ihre Outlook-Kontakte finden Sie in Coligo DESKTOP auch unter Telefonbuch. Diese Funktionalität ist mit dem Add-On „Coligo ENGAGE“ verfügbar.

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

1. Aktivieren Sie die Option **Microsoft-Integration**. Es erscheint der folgende Dialog:



2. Geben Sie Ihre Outlook E-Mail-Adresse ein.

3. Wählen Sie **Weiter**.

4. Geben Sie Ihr Kennwort ein.

5. Wählen Sie **Anmelden**.

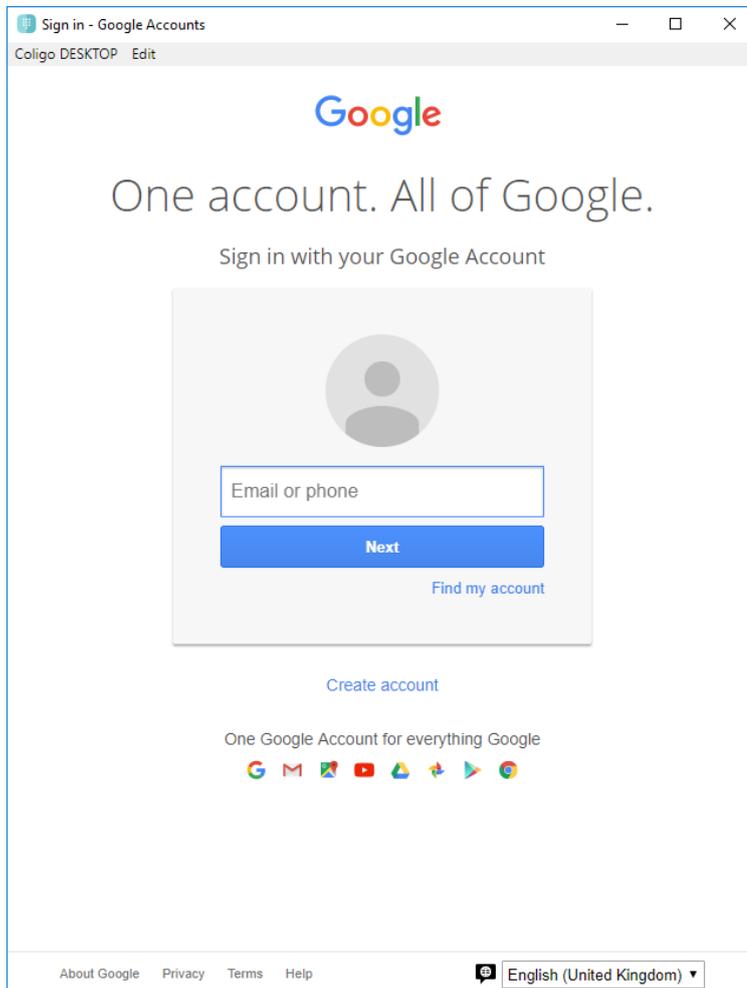
6. Es wird empfohlen, die Option **Nicht mehr anzeigen** zu aktivieren, damit Sie sich nicht jedes Mal anmelden müssen, wenn Sie die Integration mit Microsoft verwenden.

7. Wählen Sie **Ja**. Die Schnittstelle ist eingerichtet.

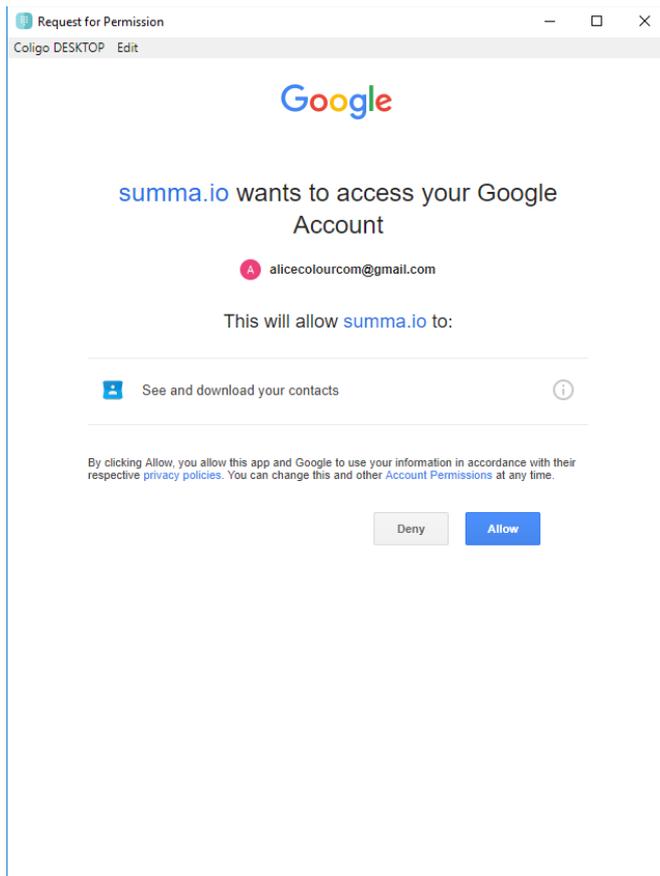
Google-Integration: Ermöglicht die Integration Ihrer Google-Kontakte in Coligo DESKTOP. Eingehender Anruf von einem Ihrer Google-Kontakte? Mit der Microsoft-Integration wird der Name Ihres Kontakts in Coligo DESKTOP angezeigt. Alle Ihre Google-Kontakte finden Sie in Coligo DESKTOP auch unter Telefonbuch. Diese Funktionalität ist mit dem Add-On „Coligo ENGAGE“ verfügbar.

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

1. Aktivieren Sie die Option **Google-Integration**. Es erscheint der folgende Dialog:



2. Geben Sie Ihre Google-E-Mail-Adresse ein.
3. Wählen Sie **Weiter**.
4. Geben Sie Ihr Kennwort ein.
5. Es wird empfohlen, die Option **Angemeldet bleiben** zu aktivieren, damit Sie sich nicht jedes Mal anmelden müssen, wenn Sie die Google-Integration verwenden.
6. Wählen Sie **Anmelden**. Es erscheint der folgende Dialog:



7. Wählen Sie **Erlauben**. Es erscheint der folgende Dialog:

2.3.12 Abmelden

Hier können Sie sich von der Anwendung abmelden.

2.4 Endgeräte-Auswahl

Über das Symbol Endgeräte können Sie festlegen, von welchem Endgerät Sie einen Anruf starten möchten (Mobiltelefon, Tisch-Telefon oder Desktop). Der Anruf wird zunächst an dieses Endgerät weitergeleitet und nach der Annahme auf dem Gerät erneut eingeleitet.

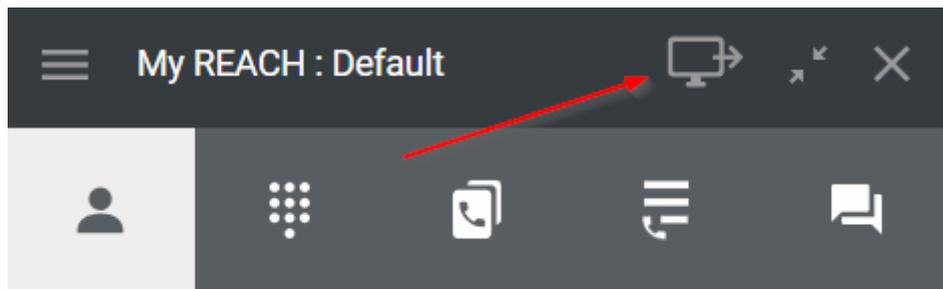


Figure 14. Endgeräteauswahl

Die Auswahl des Endgeräts für eingehende Anrufe ist ebenfalls möglich. Wählen Sie das Standardgerät aus, mit dem Sie eingehende Anrufe annehmen möchten.

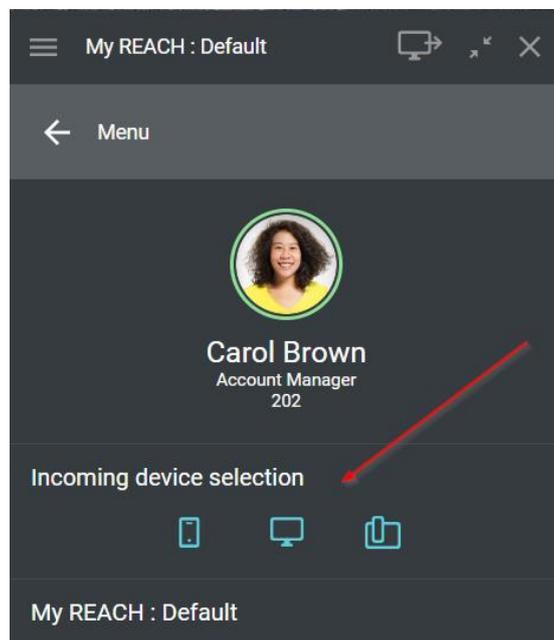
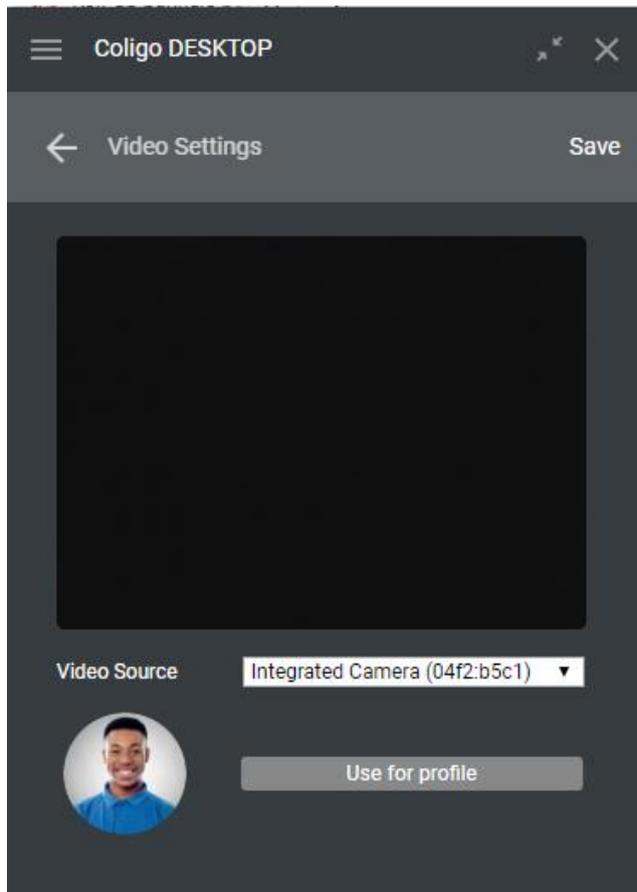


Figure 15. Auswahl des Endgeräts bei eingehenden Anrufen

2.5 Tastatur

Um die Tastatur und die Anrufliste zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol. Es öffnet sich ein Fenster mit der Tastatur. Sie können die Tastatur wie auf einem Smartphone verwenden und Anrufe zu Festnetz-, Mobil- sowie Firmenrufnummern tätigen. Während des Gesprächs können Sie die Audio- und Mikrofonlautstärke einstellen.



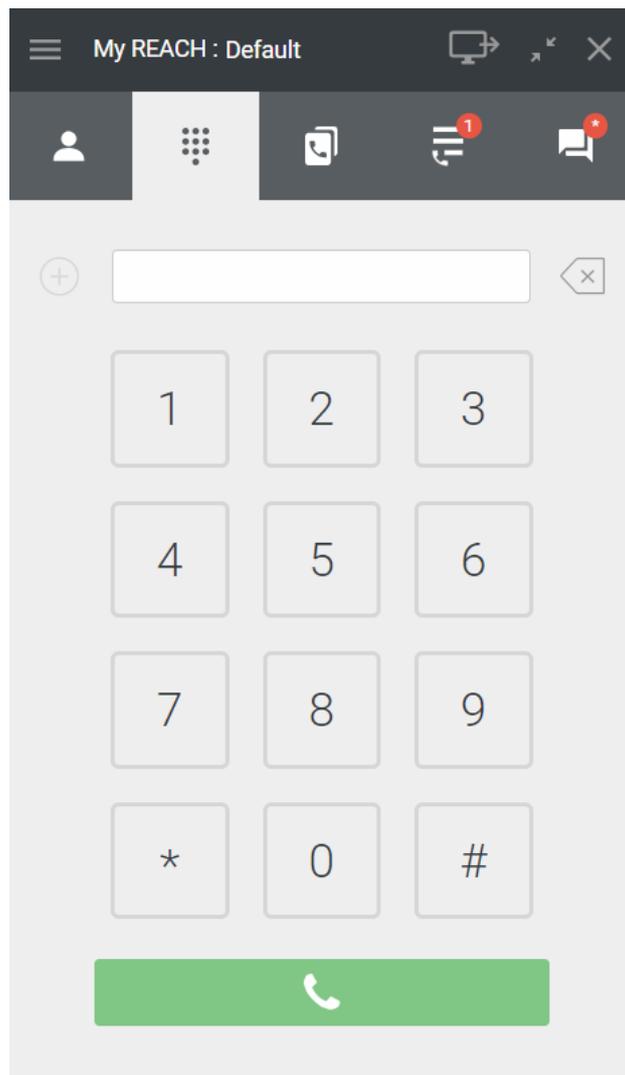


Figure 16. **Tastatur**

2.6 Internes Telefonbuch

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

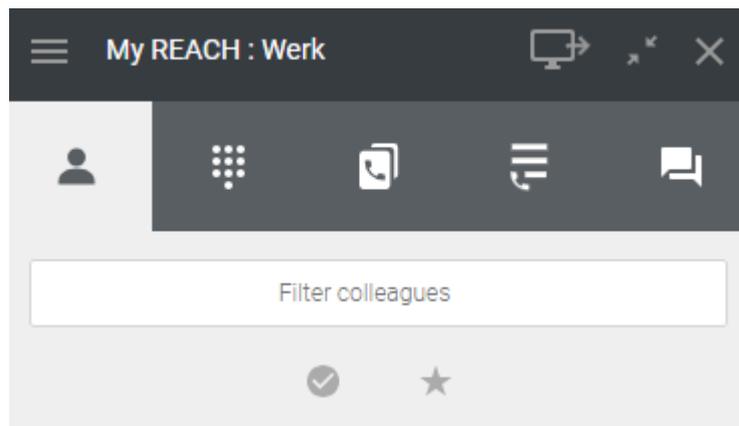
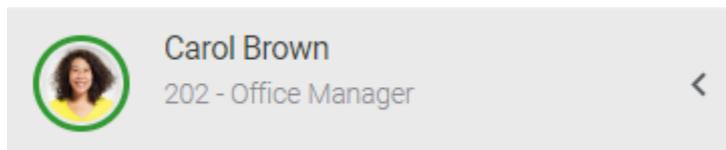


Figure 17. **Kontaktliste**

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

Wenn Sie mit dem Mauszeiger über einen Kontakt fahren, wird das Symbol "<" angezeigt.



Wenn Sie darauf klicken, werden die Optionen für diesen Kontakt angezeigt: Kontakt anrufen, Kontakt eine Nachricht senden, Kontakt zu den Favoriten hinzufügen, Kontaktinformationen ansehen.

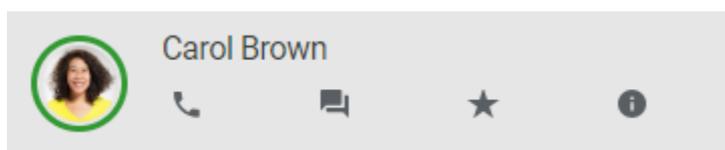


Figure 18. **Liste der Kollegen**

Die bevorzugten Kontakte werden im Bereich „Favoriten“ angezeigt.

Der Status des Kontaktes wird durch den farbigen Kreis um das Profilbild angezeigt:

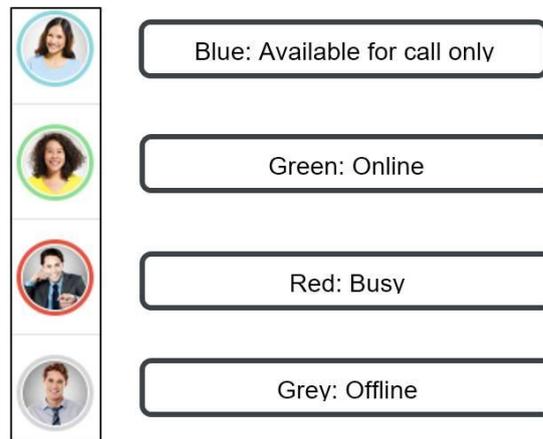


Figure 19. Anwesenheitsstatus

Der Status wird automatisch angezeigt und ist in dieser Version nicht manuell änderbar. Wenn Kontakte nicht online im Coligo DESKTOP sind, sondern mit ihrer Nebenstelle auf einem Festnetz- oder Mobiltelefon erreichbar sind, ist der Status blau. Wenn sich ein Kontakt in einem Gespräch befindet, wechselt der Status auf Rot.

Kollegen, die online sind, werden automatisch innerhalb des Bereichs „Online“ angezeigt.

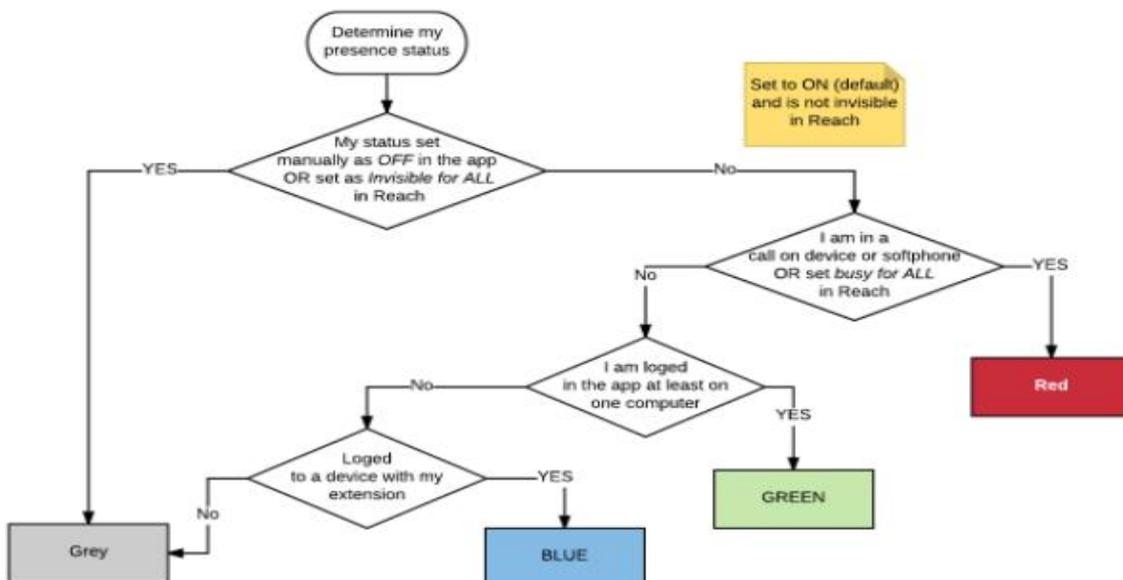


Figure 20. Präsenzstatus

2.7 Telefonbuch

Das Telefonbuch enthält Informationen zu externen Kontakten, die von den Benutzern manuell angelegt wurden. Es verhält sich ähnlich zum internen Telefonbuch (siehe 2.6.) mit der Ausnahme, dass Sie nicht mit den Kontakten des Telefonbuchs chatten können. Das persönliche Telefonbuch ist nur für den entsprechenden Benutzer verfügbar und kann von diesem bearbeitet und aktualisiert werden. Das Firmentelefonbuch kann nur mit Administratorrechten bearbeitet werden und steht allen Benutzern in Ihrer Firma zur Verfügung.

Verwenden Sie Filter, um Favoriten, Firmentelefonbuch, persönliches Telefonbuch, Outlook und/oder Google einzublenden. Die Reihenfolge wird durch die folgenden Kriterien festgelegt:

- Wenn Sie für eine der Quellen Favoriten festgelegt haben, werden diese oben angezeigt;
- Die übrigen Kontakte werden darunter in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

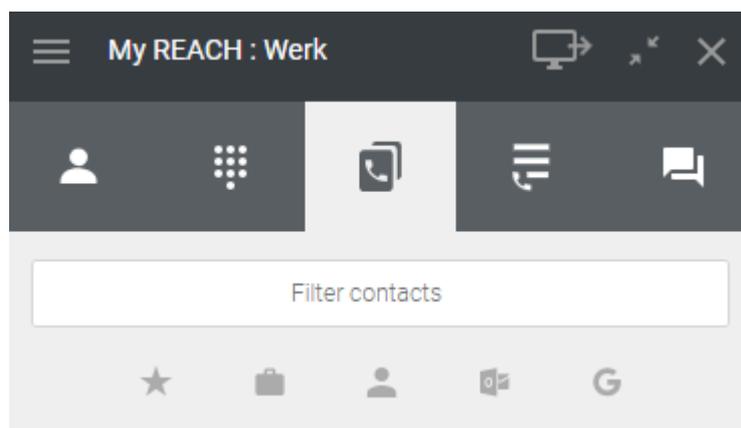
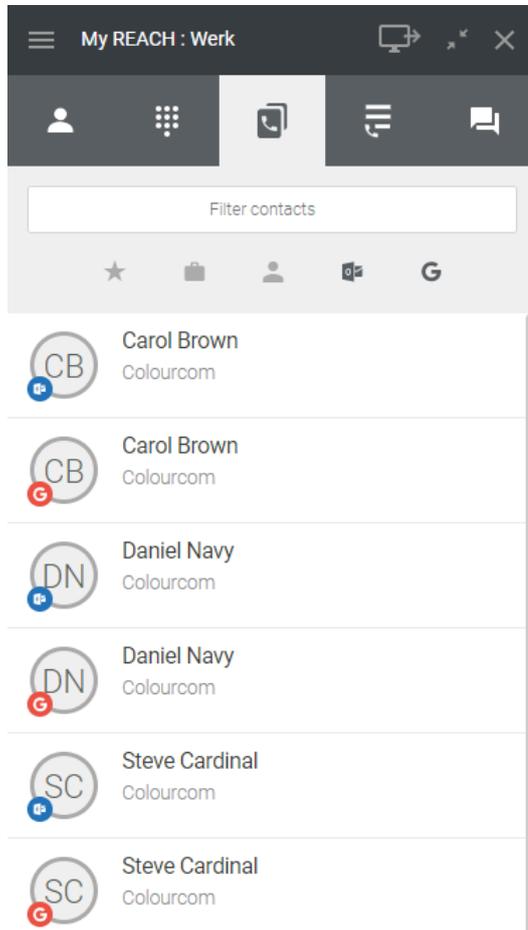


Figure 21. **Telefonbuch**



Ist die Microsoft- oder Google-Integration aktiv? Dann finden Sie zusätzlich Ihre Outlook- und Google-Kontakte im Telefonbuch.



2.8 Anrufliste mit Click-to-Call-Funktionalität und Voicemail

Hier finden Sie die Liste mit allen Anrufen (eingehende und entgangene Anrufe). Durch einen Klick auf den Namen des Kontakts oder sein Bild öffnet sich dessen Profil. Von dort aus können Sie einen Anruf durch Klick auf die entsprechende Rufnummer starten.

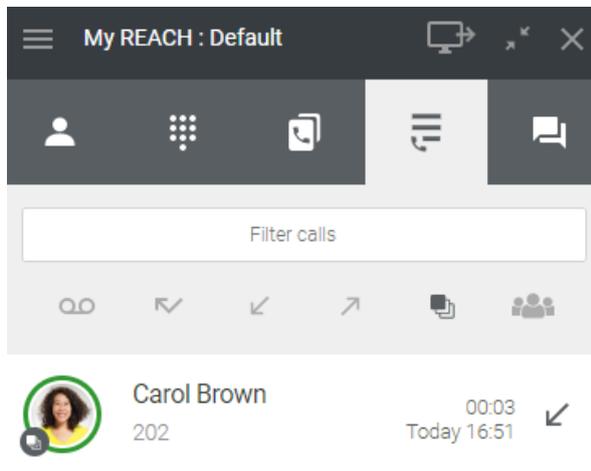
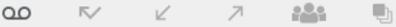
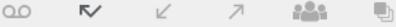
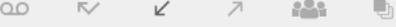
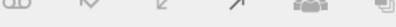
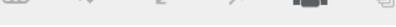
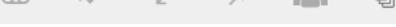


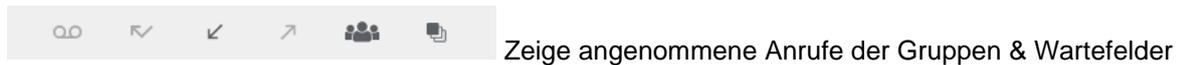
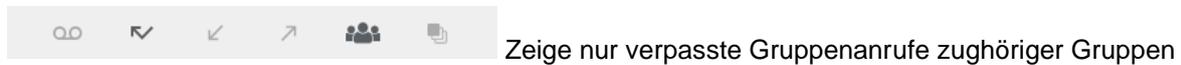
Figure 22. Anrufliste

Grundsätzlich unterscheidet die Anrufliste zwischen direkten Anrufen an den Teilnehmer und Anrufen, die über Gruppen oder Wartefelder erfolgt sind. Sie können die Anrufliste filtern, um die gewünschten Anrufe schneller zu finden:

- 
Persönliche Voicemail Mitteilungen
- 
Verpasste persönliche Anrufe
- 
Angenommene persönliche Anrufe
- 
Alle ausgehenden Anrufe
- 
Alle Gruppenanrufe innerhalb zugehöriger Gruppen
- 
Alle Wartefeldanrufe innerhalb zugehöriger Wartefelder

Sie können Filter kombinieren, um bestimmte Anrufe schneller zu finden.

Sinnvolle Kombinationen (beispielhaft):



2.8.1 Verpasste Anrufe

Coligo Desktop informiert Sie über verpasste Anrufe durch ein kleines Icon, welches wieder verschwindet, wenn die entsprechende Liste mit den verpassten Anrufen aufgerufen wurde.



Verpasste Anrufe werden im Filter „Verpasste Anrufe“ nur angezeigt, sofern es sich um persönliche Anrufe handelt.



Verpasste Gruppenanrufe (kein Gruppenmitglied hat den Anruf entgegengenommen) werden als verpasster Anruf im Filter „Gruppenanrufe“ angezeigt.



Wenn der Anruf innerhalb der Gruppe angenommen wurde, wird in der Anrufliste auch angezeigt, welches Gruppenmitglied diesen entgegengenommen hat. Im abgebildeten Beispiel hat ein Anrufer ohne Rufnummernanzeige eine Gruppe angerufen und der Anruf wurde von der Nebenstelle 5345 angenommen.

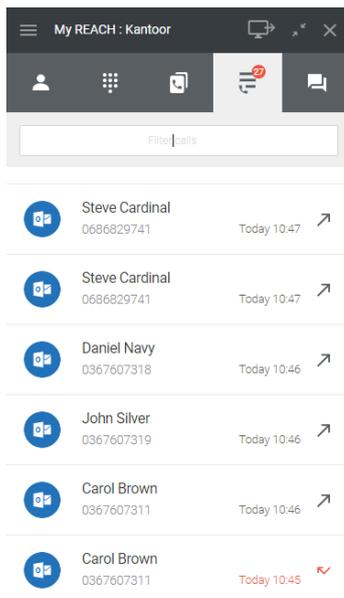


Typischerweise gehen bei Wartefeldern große Mengen von Anrufen ein. Darüber hinaus sind Wartefelder mit Überläufen konfiguriert, so dass Anrufverläufe auch teilweise außerhalb der Queue

enden. Daher werden verpasste Anrufe für Wartefelder nicht angezeigt. Die Erreichbarkeit eines Wartefeldes kann in der Statistik des Wartefeldes oder live im QBOARD überwacht werden.



Ist die Microsoft- oder Google-Integration aktiv? Dann finden Sie zusätzlich Ihre Outlook- und Google-Kontaktinformation zu den Anrufen in Ihrer Anrufliste.



Sie haben hier ebenfalls Zugriff auf Voicemails. Sie können einzelne Nachrichten auswählen, um sie anzuhören oder zu entfernen. Wenn Sie auf das Profilbild des Anrufers klicken, können Sie ihn zurückzurufen.

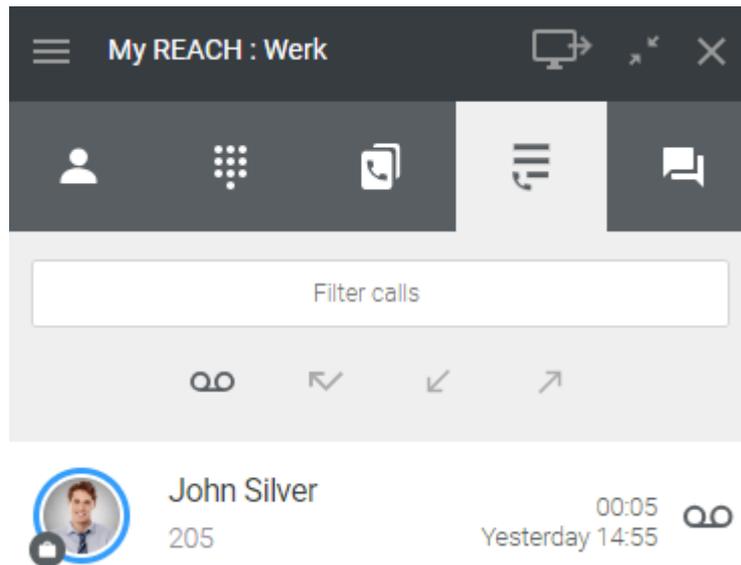


Figure 23. Voicemails

2.9 Chat

Die Registerkarte „Chat“ zeigt den Chat-Verlauf mit einzelnen Kollegen. Wenn Sie auf einen Chat klicken, werden dieselben Funktionen wie im internen Telefonbuch angeboten.

Im Chat können Sie Nachrichten, URLs und Standorte teilen.

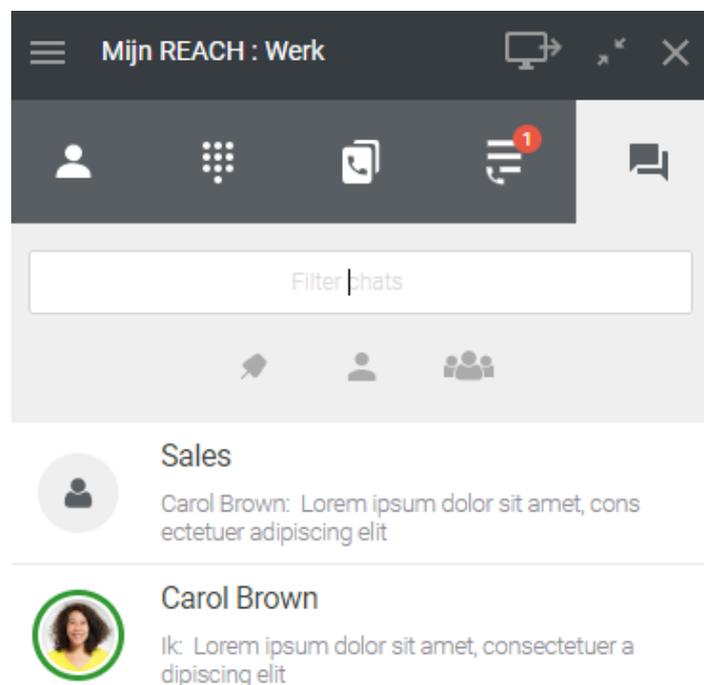


Figure 24. Chatübersicht (links) - Chatübersicht mit Benachrichtigung (rechts)

Eine Chat-Nachricht wird durch ein Popup-Fenster angezeigt und neben dem Chat-Symbol angezeigt.

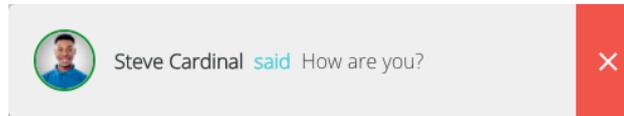


Figure 25. **Popup-Benachrichtigung**

3. Funktionen

Nachfolgend finden Sie eine Liste der derzeit in Coligo DESKTOP verfügbaren Funktionen.

3.1 Anrufsteuerung

Da Coligo DESKTOP über ein Softphone verfügt, können Sie Anrufe über den Desktop empfangen, einleiten und verschiedene Optionen zur Anrufsteuerung nutzen. Im Folgenden werden die grundlegenden Szenarien erläutert.

Anrufe und Endgeräte, die mit einem Konto verbunden sind, werden über das Softphone verwaltet. Wenn Sie an einem festen 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.

3.1.1 Eingehender Anruf

Die folgende Abbildung zeigt die Benachrichtigung bei einem eingehenden Anruf.

Die Kontaktinformationen werden im Popup-Fenster angezeigt, wenn der Kontakt in einem der Telefonbücher (Liste, privates oder öffentliches Telefonbuch) enthalten ist.

Der Anruf kann sowohl über das Popup-Fenster als auch über den Dialer angenommen und beendet werden.

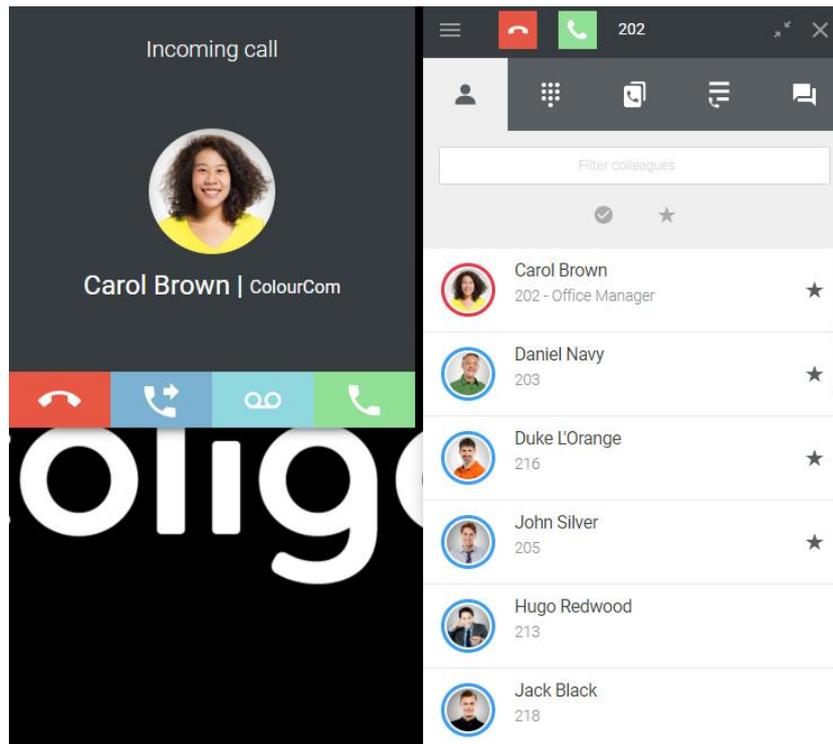
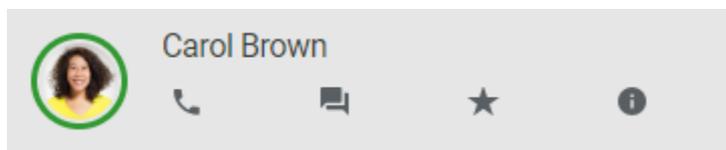


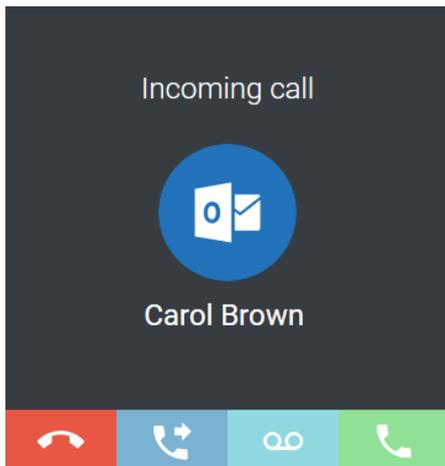
Figure 26. Ansicht für eingehende Anrufe



Anruf annehmen

 Anruf ablehnen

- 💡 Eingehender Anruf von einem Ihrer Outlook- oder Google-Kontakte? Mit der Microsoft- oder Google-Integration wird der Name Ihres Kontakts in Coligo DESKTOP angezeigt.



Mitgliedern privater Gruppen ist es möglich, den Status anderer Mitglieder aus der Liste zu sehen und einen Anruf in ihrem Namen entgegenzunehmen. Diese Funktionalität ist in Coligo Connect integriert, so dass Sie die Identität des Anrufers sehen können.

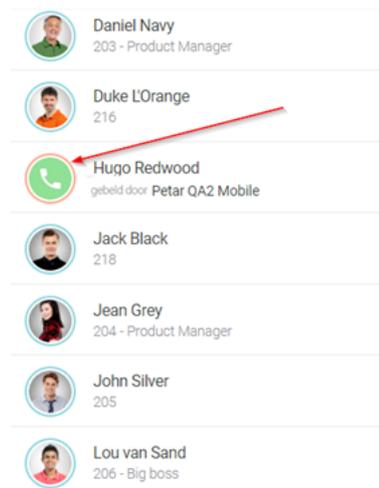


Figure 27. **Annahmebenachrichtigung im Dienstplan**

3.1.2 Während eines Anrufs

Sobald ein Anruf angenommen wurde, öffnet sich ein Fenster mit folgenden Optionen: Auflegen, Anrufweiterleitung, Gerätewechsel, Halten.

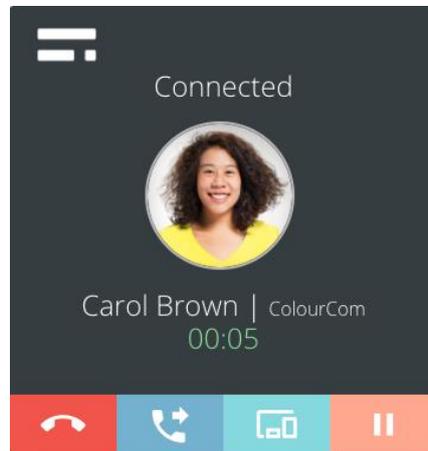


Figure 28. Optionen während eines Anrufs

3.1.3 Anruf weiterleiten

Während eines aktiven Anrufs (auf jedem Endgerät) kann ein Anruf problemlos an einen Kollegen oder eine externe Nummer weitergeleitet werden. Ein Fenster öffnet sich und durch Anklicken der blauen Schaltfläche werden zwei Optionen angezeigt: „Ohne Rückfrage (Blind)“ (um den Anruf ohne vorherige Rückfrage direkt an eine andere Nummer weiterzuleiten) und „Mit Rückfrage (Consult)“ (um sich mit dem Empfänger vor der Weiterleitung des Anrufs zu beraten).

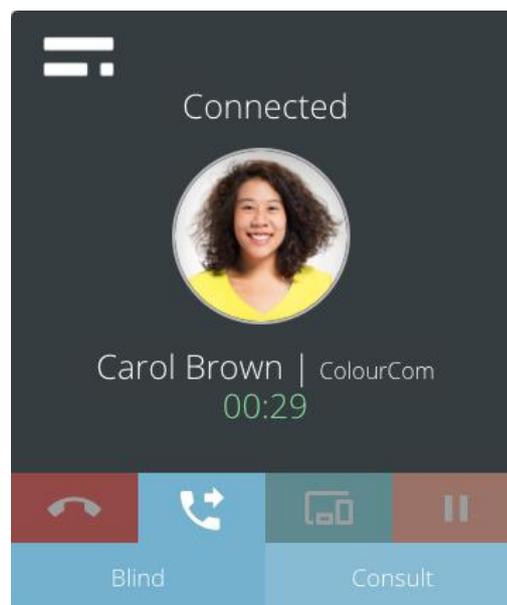


Figure 29. Anruf weiterleiten

Wenn Sie auf eine der Schaltflächen klicken, erscheint ein weiteres Fenster mit mehreren Optionen zur Weiterleitung des Anrufs.

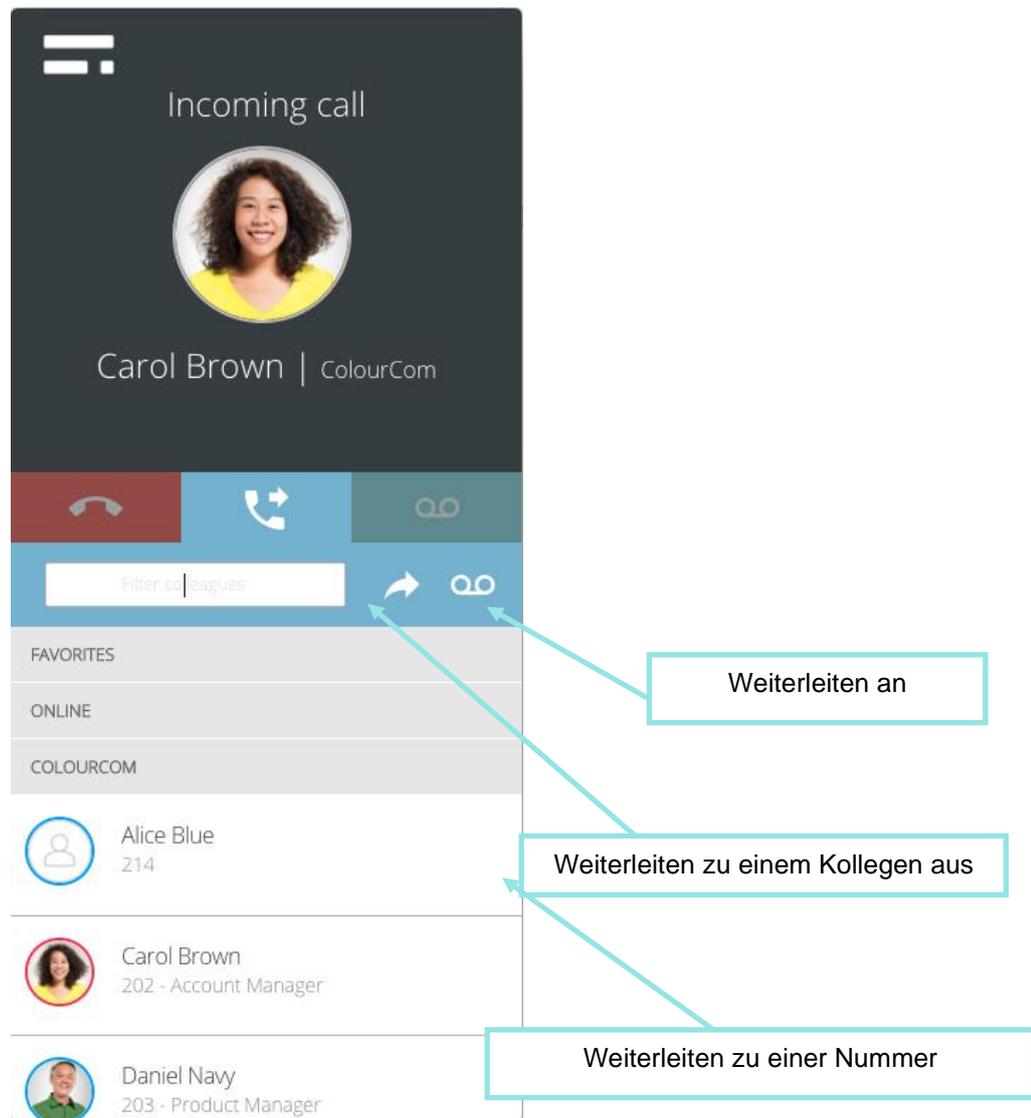


Figure 30. Optionen zur Anrufweiterleitung

An Voicemail weiterleiten:

Bei Auswahl dieser Option, wird der Anruf an Ihre Voicemail weitergeleitet.

Weiterleiten an eine Nummer:

Wenn Sie diese Option wählen, können Sie die Nummer, an die Sie den Anruf weiterleiten möchten, eingeben und erneut auf das Symbol „Weiterleiten“ klicken. Der Anruf wird an die eingegebene Nummer weitergeleitet.

Weiterleiten an einen Kollegen aus dem Telefonbuch:

Durch Anklicken des grünen Symbols neben dem Profil des Kollegen, aktivieren Sie die Weiterleitung. Den Status des Kollegen sehen Sie an der Farbe des Kreises um das Profilbild.

Wenn Sie sich für eine Rückfrage entschieden haben, wird der erste Teilnehmer auf Halten gelegt und Sie können mit der Person Rücksprache halten, an die Sie das Gespräch weitergeleitet haben:

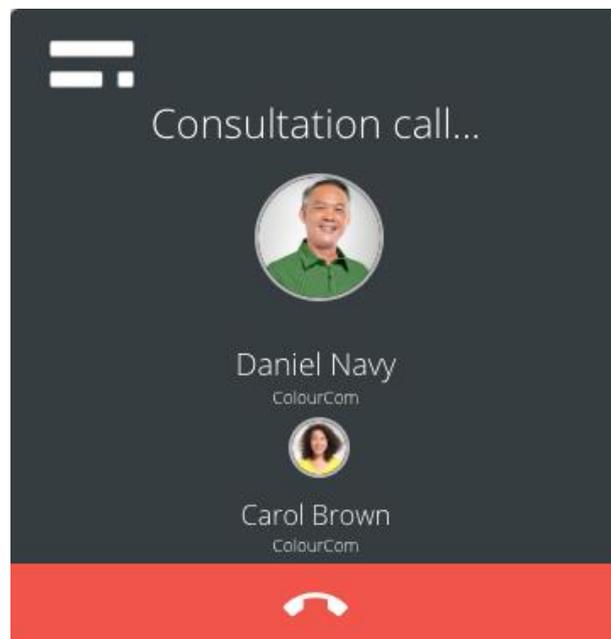


Figure 31. Rückfrage - Anklopfen zur Entgegennahme von Anrufen

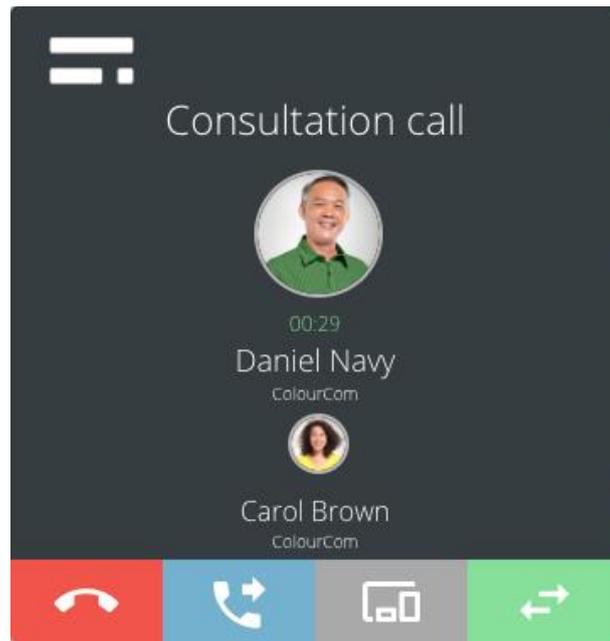


Figure 32. Rückfrage - angenommener Anruf und weitere Anrufoptionen

Nach der Annahme des Anrufs wird Ihnen die folgende Option angezeigt (von rechts nach links):

- Auflegen-Symbol: Diese Schaltfläche beendet den Anruf.
- Transfer-Symbol: Über diese Schaltfläche können Sie die Teilnehmer entweder zu einer Konferenz zusammenzuführen (Merge) oder den Anruf an den zweiten Teilnehmer übergeben (Transfer).
-

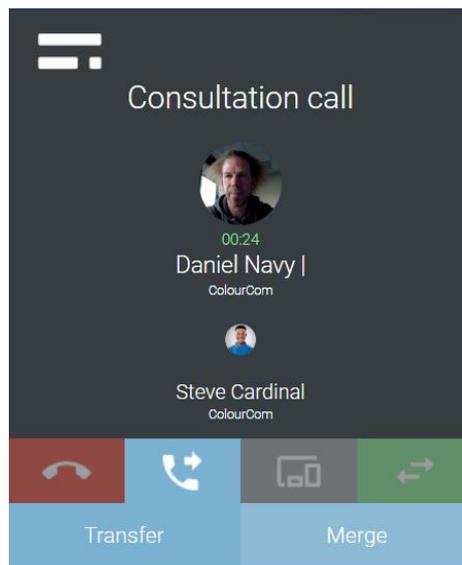


Figure 33. Optionen während einer Rückfrage

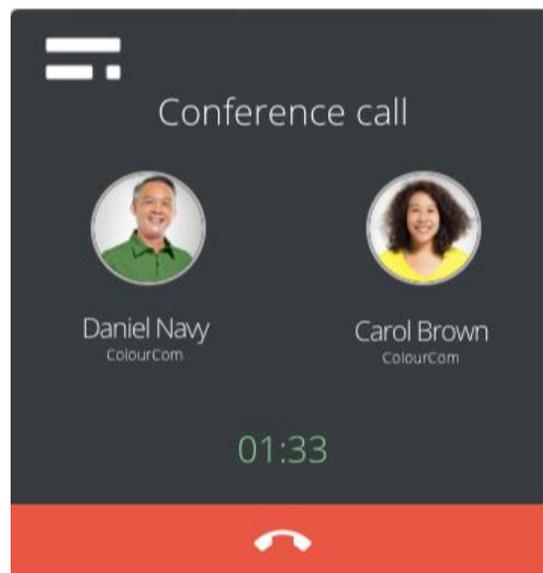


Figure 34. Telefonkonferenz mit drei Personen (Anrufer und zwei Kollegen)

- Gerätewechsel: Über diese Schaltfläche können Sie das Endgerät auswählen, zu dem Sie den Anruf ohne Anrufunterbrechung übergeben möchten (siehe Abschnitt 3.1.4).
- Makeln: Über diese Schaltfläche können Sie den Anruf von einem Teilnehmer zum anderen übergeben.

Coligo DESKTOP kann mehrere Anrufe bearbeiten. Anrufe können auf verschiedenen Endgeräten gleichzeitig angenommen werden. Alle Anrufe werden in der Anrufsteuerung

angezeigt. Da diese Endgeräte mit dem Coligo-Backend verbunden sind, können Sie über das Symbol  zwischen den Gesprächen wechseln. Andere Gespräche werden automatisch auf Halten gelegt und alles bleibt in Coligo DESKTOP sichtbar.

3.1.4 Gerätewechsel während eines Anrufs

Aktive Anrufe können während des Anrufs ohne Unterbrechung auf ein anderes Endgerät übergeben werden. Während des Anrufs erscheint ein Fenster zur Anrufsteuerung mit mehreren Optionen.

Wenn Sie auf das Symbol  klicken, können Sie den Anruf auf ein beliebiges, gerade aktives, Endgerät übergeben.

Durch Klick auf das Symbol eines anderen Endgeräts (Desktop, Mobile, Tischtelefon) kann der Anruf auf dem ausgewählten Endgerät angenommen werden. Der Anruf wird dann auf dem ersten Endgerät getrennt, ohne dass die Kommunikation unterbrochen wird.

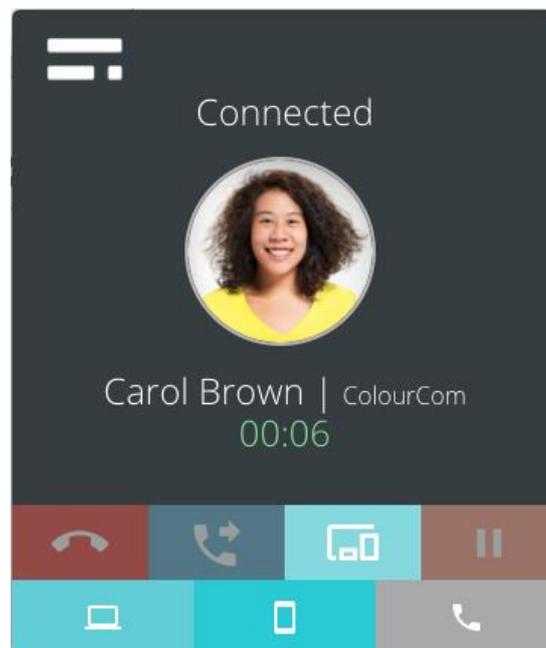


Figure 35. **Gerätewechsel**

4. Software-Update

Wenn eine neue Version des Coligo DESKTOP verfügbar ist, werden Sie auf der Anmeldeseite benachrichtigt. Von hier 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.

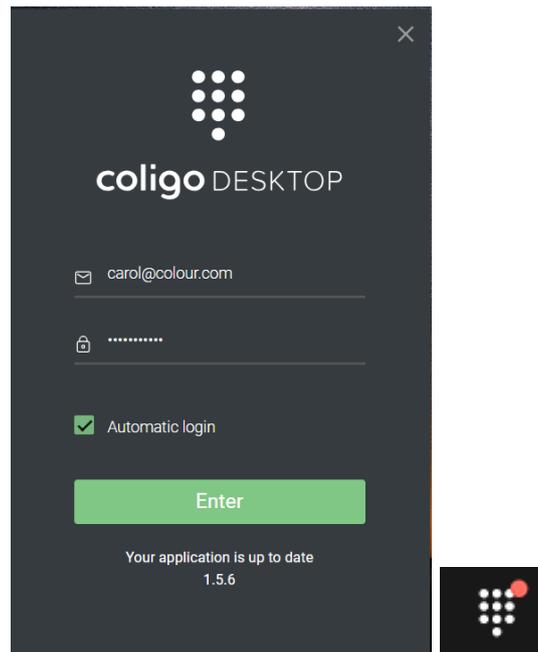


Figure 36. Automatische Updates bei Login (links) und Tray-Symbol (rechts)

5. Netzwerkanforderungen

Um Coligo DESKTOP 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 Coligo DESKTOP nicht oder nur teilweise.

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
TURN/STUN	stun.voipoperator.tel	TCP	80, 443
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Automatische Aktualisierungsprozesse	desktop.coligo.com	TCP	443
WebSocket API Verbindungen	iam.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medien	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signalisierung	iam.voipoperator.eu	TCP	443, 4006
Dateien hochladen	iam1.voipoperator.eu iamfile2.voipoperator.eu iamfile3.voipoperator.eu	TCP	4006
Coligo Connect Login-, Download- und Recognition Service (nur erforderlich bei Verwendung des Coligo Connect Add-Ons)	40.68.112.237 40.118.63.133 137.135.129.175 52.239.140.202 52.239.142.100 13.80.19.225	TCP	443
Coligo Connect Log Service (nur erforderlich bei Verwendung des Coligo Connect Add-Ons)	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
---------------------------	--	-----	-----