



Handbuch

Coligo REACH

Version: 1.1

Autor: Enreach Communications GmbH

Stand: Mai 2022



Inhalt

1.	Einführung	4
1.1	Über Enreach	4
1.2	Der größere Zusammenhang – Coligo Suite.....	4
2.	Einrichtung.....	5
2.1	Download und Installation	5
2.2	Migration der Dash App.....	5
2.3	Vorwort zur Modalität	6
2.4	Genehmigungen.....	7
2.5	Anmeldung.....	7
3.	App-Struktur	8
3.1	Erste Nutzung.....	8
	Kontaktmodus	9
	Profilmodus	9
	Gehe zu meinem Dashboard	9
3.2	Primärnavigation.....	9
3.3	Dashboard.....	10
	Nutzung	10
	Voicemail	11
	Anrufer-ID (FALLBACK).....	11
	Anrufweiterleitung (ÜBERSCHREIBUNG)	11
	Aktive REACH-Regeln.....	12
4.	REACH Lite	13
4.1	Kontaktmodus.....	13
	Kontaktgruppen-Identifikation	13
	Kontakte zu einer Kontaktgruppe hinzufügen	14
	Bestätigungsseite.....	16
4.2	Profilmodus.....	17
	Profil-Identifikationsmerkmale	17
	Profil-Zeitplan festlegen	18
	Bestätigungsseite.....	19
4.3	REACH-Kerneinstellungen	20
	Anrufweiterleitung	21
	Auswahl von Weiterleitungszielen	22
	Auswahl der Anrufer-ID (CLIP) für ausgehende Anrufe	23



Auswahl der SMS-Optionen	24
Auswahl der Voicemail-Optionen	25
4.4 REACH Lite verwalten	26
4.5 Modi ändern	28
4.6 REACH-Überschreibungen	29
5. Nutzung	30
6. Anrufer-ID	32
7. Voicemail	34
7.1 Voicemails anzeigen	34
7.2 Voicemail abhören	35
7.3 Eine Begrüßung aufnehmen	36
8. Anrufweiterleitung	38
9. Warteschleifen	40
10. Wählpläne	41
11. Einstellungen	44
12. Widgets	45
13. Warnungen und Fehlermeldungen	47
13.1 Falsche Zugangsdaten	47



1. Einführung

1.1 Über Enreach

Enreach entwirft und entwickelt mandantenfähige, skalierbare Cloud-Kommunikations- und -Kollaborationsplattformen für Dienstleistungsanbieter, Telefongesellschaften, ISV, Hosting-Anbieter und jegliche andere Organisation, die ihrem bestehenden Angebot Kommunikationsleistungen in Echtzeit hinzufügen möchte. Der Kern aller unserer Lösungen ist jeweils eine Einzelnutzererfahrung.

Wir sind fest davon überzeugt, dass herkömmliche und cloudbasierte Telekommunikation für eine faszinierende Nutzererfahrung nahtlos ineinandergreifen müssen. Ob nun eine spezifische vertikale oder horizontale Lösung gewünscht ist, wie beispielsweise Kollaboration oder sogar die Einführung von Kommunikationsfunktionen der nächsten Generation, wie WebRTC, bei Telefonteilnehmern, Enreach bietet die richtige Funktion für individuelle gewerbliche Nutzer.

Wir bauen, integrieren und ermöglichen Interoperabilität zwischen verschiedenen Anwendungen und Tools, um eine optimale Produktivität zu erreichen. Dies ist dank Coligo GRID möglich, der bisher modernsten verteilten Plattform, die eine Integration von Drittsystemen und eine einfache Implementierung neuer Funktionen für eine schnellere Markteinführung ermöglicht.

1.2 Der größere Zusammenhang – Coligo Suite

Coligo REACH ist darauf ausgerichtet, nahtlos mit dem Coligo DESKTOP und Ihrem Festnetz-/Mobilfunk-Konto zu interagieren und Ihnen damit die ultimative Kontrolle über Ihre Verfügbarkeit für Kontaktgruppen oder Profile mit Zeitplan zu geben. Coligo REACH ist im Apple App Store und bei Google Play für iOS bzw. für Android erhältlich.

Wichtig

Dieses Dokument beinhaltet die Leistungsbeschreibung für sowohl iOS- als auch Android-Apps. Der Einfachheit halber wird nur ein Screenshot verwendet, wenn die Funktion und die UI identisch sind.

Wenn bestimmte Interaktionen aufgrund von Plattformanforderungen und UI-Leitlinien unterschiedlich sind, werden beide Plattformen dargestellt, um die unterschiedliche Verwendung zu zeigen.

Alle Screenshots sind in Englisch abgebildet.



2. Einrichtung

2.1 Download und Installation

Sie finden die App im iOS App Store oder Google Play Store über eine Suche nach Enreach Communications B.V. und können dann Coligo REACH auf Ihr Gerät herunterladen.

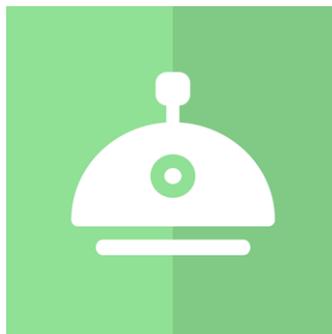


Abbildung 1. Coligo REACH-Symbol in den App Stores

2.2 Migration der Dash App

Da Coligo REACH für die meisten Nutzer eine vollkommen neue App sein wird, wird in diesem Dokument die gesamte Funktionalität der App behandelt. Dash-Nutzer werden einige Funktionalitäten wiedererkennen (Nutzung, CLIP, Voicemail). Die Entscheidung, die REACH-Funktionalität hinzuzufügen, ist das Ergebnis intensiver Studien mit unseren Nutzergruppen. Sie bedeutet eine Erneuerung unserer Strategie bezüglich mobiler Apps, indem wir diese leistungsfähige Anwendung auf dem Gebiet der Erreichbarkeit in den Vordergrund rücken. Die App ist für Managed Voice 3-Plattformen optimiert, ist aber auch mit unseren vorherigen Plattformen kompatibel, so dass alle Nutzer auf die Dash App zugreifen können.



2.3 Vorwort zur Modalität

Operator-Nutzer, die REACH bereits verwendet haben, werden viele der Einstellungen wiedererkennen. Es sei darauf hingewiesen, dass das Hauptziel dieser App das vereinfachte Erstellen von Profilen und Gruppen ist, da es sich gezeigt hat, dass die Matrix (mehrere Spalten, Zeilen und Optionen zum Status) zu einer falschen oder sehr ineffizienten Nutzung der App geführt hat. Durch die Vereinfachung dieses Vorgangs ist der Nutzer näher an seinen vorhandenen Kontakten (d. h. Telefonbuch des mobilen Gerätes). Außerdem kann der Nutzer mit einem Klick immer zwischen den Profilen wechseln. Dies hat einen kleinen Nachteil für vorhandene Nutzer oder Power-User, die schon aufwändige Einstellungen in Operator vorgenommen haben. Die neue App überschreibt und löscht diese Einstellungen beim erstmaligen Öffnen der App beim Erstellen von Kontaktgruppen oder Zugriffsprofilen. Bitte beachten Sie daher die im Dialogfenster angezeigten Warnhinweise, wenn Sie bestehende REACH-Einstellungen beibehalten möchten. Sind Sie mit unserer üblichen Terminologie vertraut, wird Ihnen auffallen, dass wir in der App die Bezeichnung „Profil“ für die Inhalte verwenden, die man in der Operator-Umgebung unter „Status“ findet. Eine Testnutzerguppe fand den Begriff „Profil“ intuitiver als den Begriff „Status“. Beachten Sie, dass Änderungen, die in der App vorgenommen werden, sofort in das Operator-Portal übernommen werden. Allerdings unterstützt die App das Mischen von Kontaktgruppen und Status innerhalb einer REACH-Konfiguration (noch) nicht.

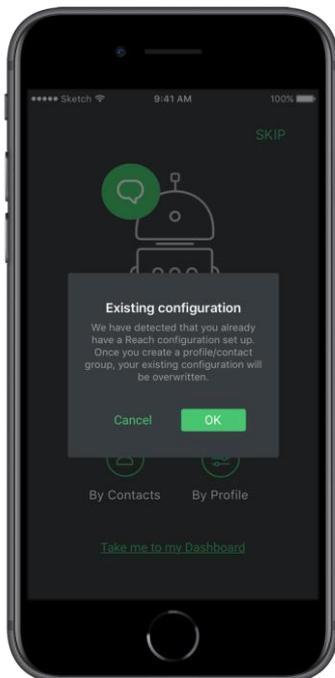


Abbildung 2. Warnung, dass ein Nutzer bereits einige Einstellungen in der REACH-Umgebung in Operator festgelegt hat



2.4 Genehmigungen

Bei der Verwendung der Kernfunktionalitäten von REACH muss folgenden Diensten Zugriff gewährt werden:

Zugriff auf Kontakte - Erforderlich, um Kontaktgruppen zu erstellen und Weiterleitungsregeln auf eine Nummer oder einen Kontakt festzulegen.

2.5 Anmeldung

Nach erfolgreicher Installation auf Ihrem Gerät kann die App gestartet werden. Bei der ersten Nutzung der App werden Sie aufgefordert, Ihren Benutzernamen und das Passwort, das Sie von Ihrem Anbieter erhalten haben, einzugeben. Wenn Sie das Kontrollkästchen „Angemeldet bleiben“ aktivieren, werden Ihre Anmeldeinformationen gespeichert, sodass für die nachfolgende Verwendung der App keine Anmeldung erforderlich ist und Sie direkt in die App gelangen. Wenn Sie Ihr Passwort aktualisieren (oder wenn es abgelaufen ist), müssen Sie das gespeicherte Passwort aktualisieren. Passwortablaufdaten und Mindestanforderungen werden von Ihrem Anbieter definiert.

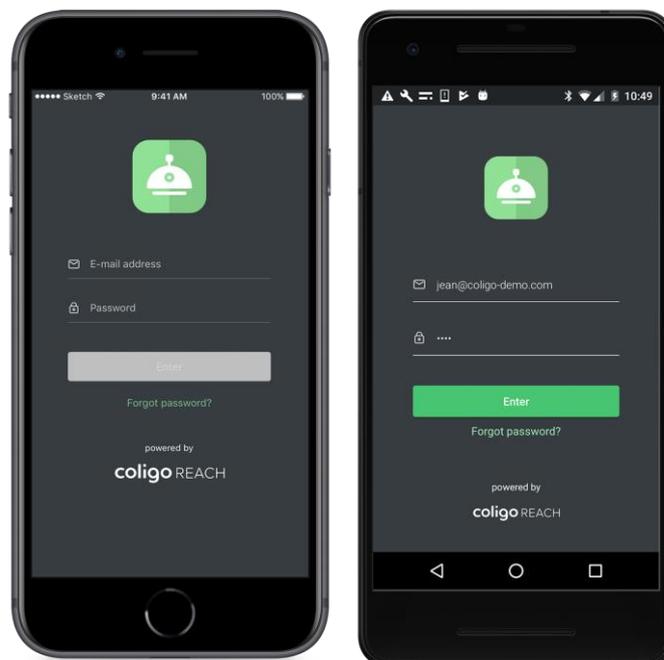


Abbildung 3. der Anmeldebildschirm bei iOS (links), der Anmeldebildschirm bei Android (rechts)



Die Anmeldebildschirme sind auf beiden Plattformen identisch. In Abbildung 3 ist zu erkennen, dass die Schaltfläche für die Anmeldung nur dann aktiviert wird, wenn in beiden Eingabefeldern gültige Daten eingegeben wurden.

3. App-Struktur

3.1 Erste Nutzung

Nach dem Anmelden wird der Nutzer aufgefordert, sich direkt praktisch mit dem System vertraut zu machen, indem er seine erste REACH-Regel erstellt. Er kann diesen einführenden Schritt allerdings auch überspringen oder Coligo REACH weiterhin im Kontakt- oder Profilmodus verwenden.

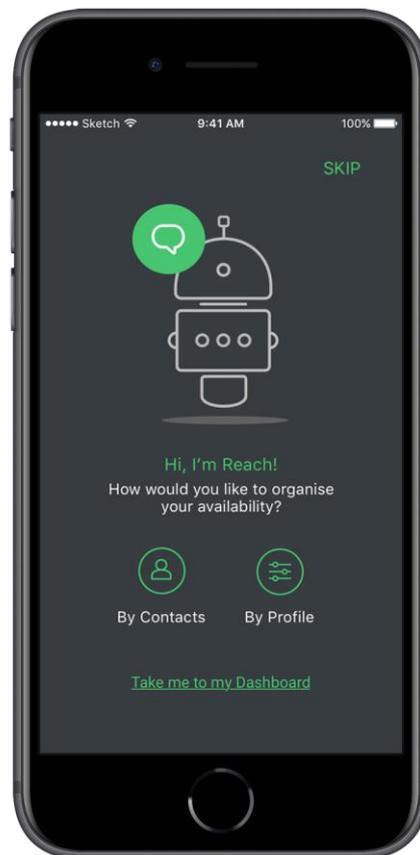


Abbildung 4. REACH-Anzeige bei der ersten Verwendung



Kontaktmodus

Der Nutzer kann sofort eine REACH-Kontaktgruppe erstellen. In Abschnitt 4.1 finden Sie die vollständige Beschreibung der Vorgehensweise.

Profilmodus

Der Nutzer kann sofort ein REACH-Profil erstellen. In Abschnitt 4.2 finden Sie die vollständige Beschreibung der Vorgehensweise.

Gehe zu meinem Dashboard

Der Nutzer kann die App auch direkt verwenden und erst später REACH-Regeln erstellen.

3.2 Primärnavigation

Die Navigation wird durch ein einheitliches Side-Drawer-Menü mit einer vollständigen Optionsliste für die App erleichtert. Sie werden feststellen, dass die meisten Inhalte über die betreffende Dashboard-Kachel auf der Hauptseite der App aufgerufen werden können.

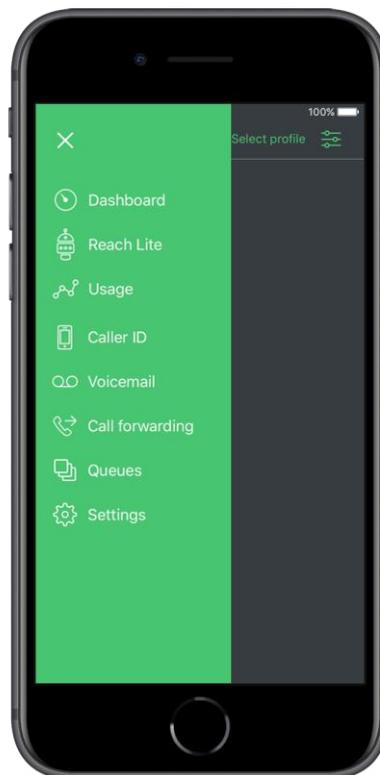


Abbildung 5. Primärnavigation - auf beiden Plattformen als Side-Drawer vereinheitlicht



3.3 Dashboard

Zusätzlich zum Zugriff auf die Navigationsseite über das Side-Drawer-Menü, ermöglichen die Kacheln auf dem Dashboard durch Klicken auf ein beliebiges Element den Drilldown-Zugriff auf die Unterseiten.

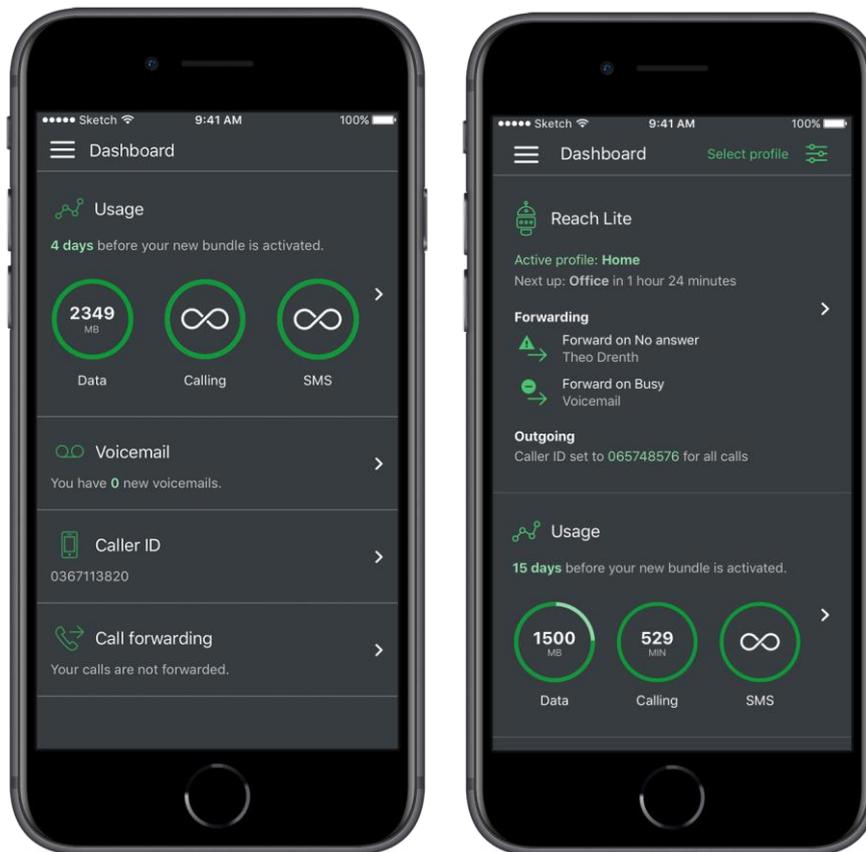


Abbildung 6. Primärnavigation - auf beiden Plattformen als Side-Drawer vereinheitlicht

Das Dashboard ist die Startseite der App. Sie gibt einen kurzen Überblick über die wichtigsten Punkte, die der Nutzer verfolgen kann. Diese umfassen:

Nutzung

Die Kachel „Nutzung“ gibt die Datennutzung, Anrufzeiten und SMS-Nutzung im aktuellen Zeitraum an. Typischerweise ist dies ein Kalendermonat. Eine zusätzliche Anzeige gibt die Anzahl der verbleibenden Tage bis zur Aktivierung des neuen Pakets an. Die drei Ringe zeigen jeweils einen Zähler der im Paket verbleibenden Prozentsätze. Der volle Kreis gibt an, dass der Nutzer 100 % erreicht hat, und der Zähler zeigt die Anzahl der tatsächlich verwendeten Einheiten. Hat ein Nutzer ein „Flatrate“-Paket ausgewählt, werden die verbleibenden Einheiten als unendlich angezeigt.

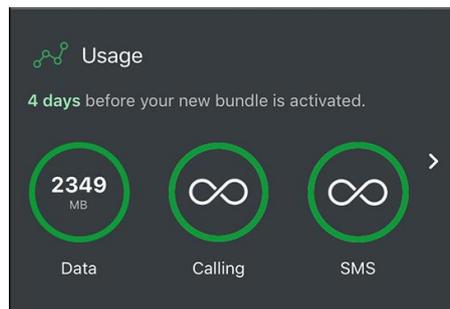


Abbildung 7. Kachel „Nutzung“ im REACH Dashboard

Voicemail

Die Kachel „Voicemail“ zeigt die Anzahl der neuen Sprachnachrichten in der Mailbox des Nutzers. Durch Klicken auf die Kachel „Voicemail“ wird dem Nutzer eine Liste der vorhandenen Sprachnachrichten angezeigt. Nutzer von Managed Voice 3 mit einem Managed Mobile-Vertrag haben über diese Mailbox Zugriff auf all ihre Sprachnachrichten.

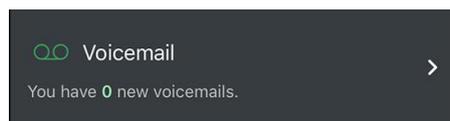


Abbildung 8. Kachel „Voicemail“ im REACH Dashboard

Anrufer-ID (FALLBACK)

Die Kachel „Anrufer-ID“ zeigt die aktuelle Standard-CLIP, die beim Wählen verwendet wird. Ist keine REACH-Regel aktiv (z. B. die Nummer wird aus einer Kontaktgruppe heraus angerufen ODER ein REACH-Profil ist aktiv), dann überschreibt die Anrufer-ID der REACH-Regel die standardmäßige Anrufer-ID. Der Nutzer sollte dies also als FALLBACK für die Anrufer-ID sehen, falls keine andere Regel Anwendung findet.



Abbildung 9. Kachel „Anrufer-ID (CLIP)“ im REACH-Dashboard

Anrufweiterleitung (ÜBERSCHREIBUNG)

Die Anrufwefterschtaltung ist eine Ad-hoc-Weiterleitungsregel, die jede derzeit aktive REACH-Regel ÜBERSCHREIBT. Für die Anrufweiterleitung gibt es weniger Möglichkeiten als bei Anrufwefterschtaltungen, die mit REACH-Regeln konfiguriert werden. Trotzdem ist es hilfreich, wenn der Nutzer unabhängig von seiner REACH-Konfiguration eine einfache bedingte oder unbedingte Anrufweiterleitung benötigt.

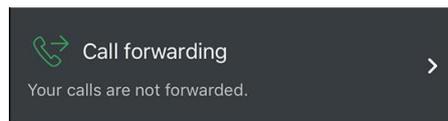


Abbildung 10. Kachel „Anrufweiterleitung“ im REACH-Dashboard

Aktive REACH-Regeln

Verwendet ein Nutzer eine aktive REACH-Konfiguration, dann erscheint die REACH-Kachel auf dem Dashboard. Sie zeigt den Namen des derzeit aktiven Profils und die Weiterleitungsregeln an, die zu dem Profil oder der Gruppe gehören. Außerdem wird die ausgehende CLIP (Anrufer-ID) angezeigt.

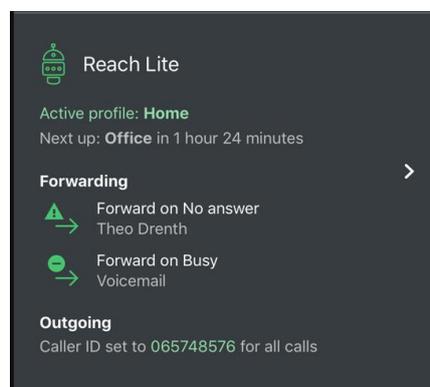


Abbildung 11. Kachel „REACH“ im Dashboard



4. REACH Lite

Bei der Erstellung einer REACH-Konfiguration kann mit ein paar einfachen Schritten eine gültige REACH-Regel erstellt werden. In diesem Abschnitt werden die Schritte näher beschrieben, die für die Erstellung einer REACH-Kontaktgruppe oder eines REACH-Profiles erforderlich sind.

4.1 Kontaktmodus

Der Kontaktmodus findet dann Anwendung, wenn der Nutzer seine Erreichbarkeit für die Personen, mit denen er in regelmäßigen Kontakt steht, verwalten möchte.

Kontaktgruppen-Identifikation

Ist der Kontaktmodus ausgewählt, wird der Nutzer aufgefordert, einfache Identifikationsmerkmale für die Gruppe zu erstellen, d. h. einen eindeutigen Namen und eine Farbe zur Identifikation auszuwählen. Klicken Sie einfach auf das Feld, um einen Namen einzugeben und eine Farbe auszuwählen. Am Ende dieser Seite sehen Sie dazu eine Vorschau. Abbildung 12 zeigt einen Überblick über diese Seite.

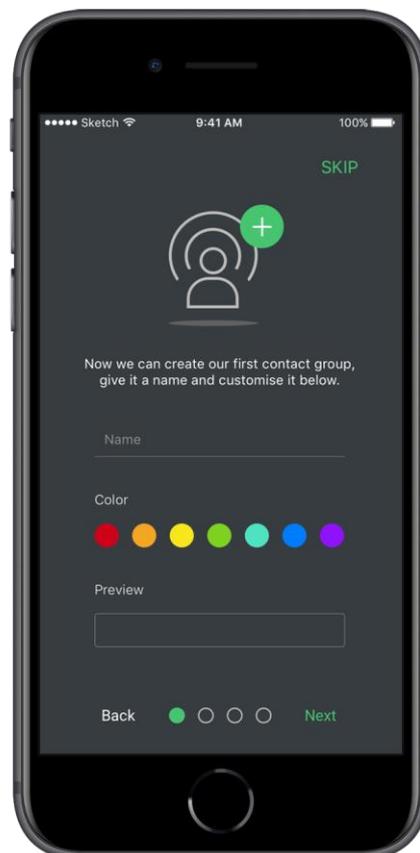


Abbildung 12. Der erste Bildschirm beim Erstellen einer Kontaktgruppe



Kontakte zu einer Kontaktgruppe hinzufügen

Nachdem die Identifikationsmerkmale festgelegt wurden, klicken Sie auf „Weiter“, um zum nächsten Schritt zu gelangen. Der Nutzer wird jetzt aufgefordert, dieser Gruppe Kontakte hinzuzufügen. Klicken Sie dazu einfach auf „Kontakte hinzufügen“, um auf alle Kontakte des vorhandenen Telefonbuchs zuzugreifen (vorausgesetzt Sie haben der App erlaubt, auf Ihre Kontakte zuzugreifen). Abbildung 13 zeigt, wie der zugehörige Bildschirm aussieht. Das Nutzersymbol zeigt anhand einer Zahl, wie viele Nummern dieser Kontaktgruppe hinzugefügt wurden.

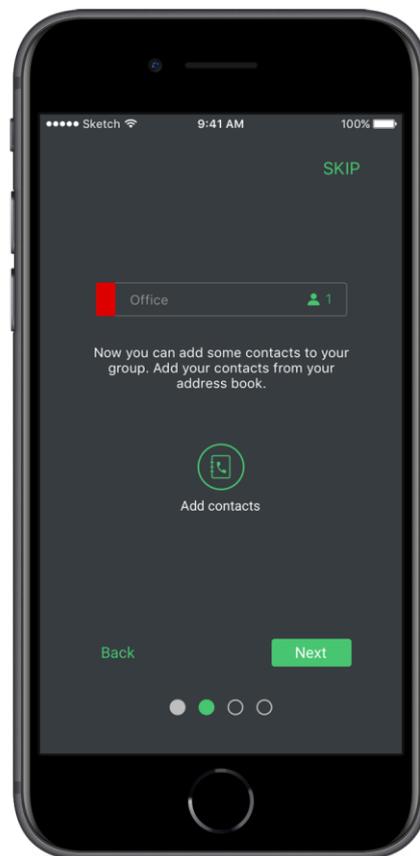


Abbildung 13. Überblick über die Kontaktgruppe, mit der der Nutzer gerade arbeitet



Nach dem Klicken auf „Kontakte hinzufügen“ wird dem Nutzer eine alphabetische Liste aller Kontakte angezeigt. Coligo REACH verwaltet in Wirklichkeit Nummern, nicht Personen. Durch Klicken auf einen Kontakt werden ALLE Nummern zur Kontaktgruppe hinzugefügt. Zum Hinzufügen einer einzelnen Nummer, erweitern Sie die Anzeige der Nummern durch Klicken auf den Pfeil. Dies erlaubt Ihnen eine genauere Auswahl der Nummern. Abbildung 14 zeigt ein Beispiel einer erweiterten Kontakt- und Nummernauswahl. Durch Klicken auf „Kontakte hinzufügen“ werden diese Nummern der erzeugten Kontaktgruppe hinzugefügt.

*Beachten Sie, dass der Kontaktzähler die Anzahl der Nummern und nicht der Kontakte angibt. Diese Zahl kann also höher sein, als Sie erwarten.

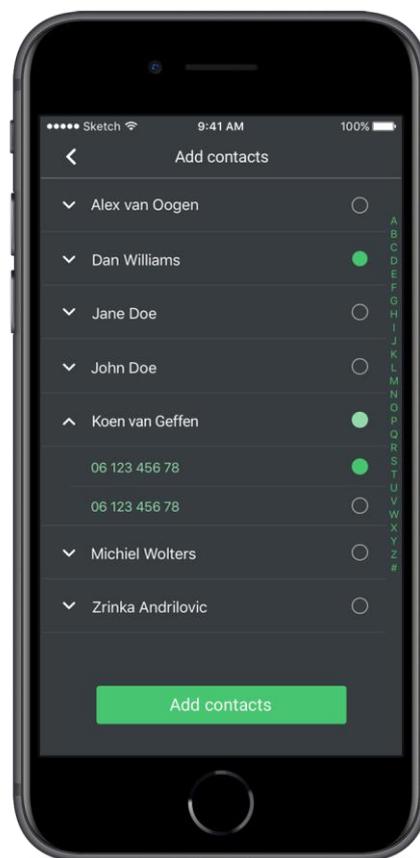


Abbildung 14. Alphabetische Liste des vorhandenen Telefonbuchs



Bestätigungsseite

Über die Schaltfläche „Weiter“ gelangt der Nutzer zu der Konfiguration der REACH-Kernregeln. Diese werden dann auf die Kontakte innerhalb dieser Kontaktgruppe angewendet. Da diese REACH-Kerneinstellungen allerdings für alle REACH-Einheiten (d. h. Profile und Kontaktgruppen) gelten, werden sie in Abschnitt 4.3 beschrieben.

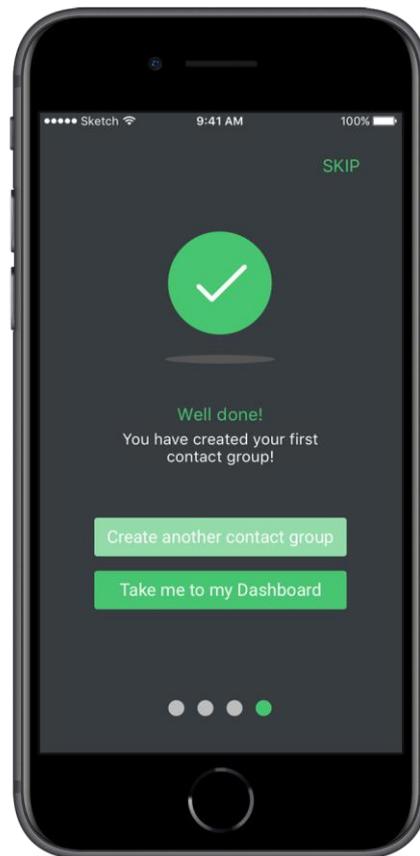


Abbildung 15. Kontaktgruppe fertig gestellt

Mit dem Abschluss der REACH-Einstellungen haben Sie Ihre erste Kontaktgruppe fertiggestellt. Im abschließenden Bildschirm wird der Nutzer aufgefordert, weitere Kontaktgruppen zu erstellen oder zum Dashboard der App zurückzukehren.

4.2 Profilmodus

Der Profilmodus findet dann Anwendung, wenn der Nutzer seine Erreichbarkeit entweder über einen Zeitplan oder eine konkrete Tätigkeit (z. B. Autofahrt, Arbeit, Urlaub) verwalten möchte. Um ein Profil zu aktivieren, wählen Sie auf dem REACH-Auswahlbildschirm einfach „Profilmodus“.

Profil-Identifikationsmerkmale

Im ersten Bildschirm, der beim Erstellen eines REACH-Profiles angezeigt wird, wird der Nutzer aufgefordert, einen eindeutigen Namen und ein Symbol festzulegen, um dem Profil eine Kennung zu geben. Unten auf der Seite wird dazu eine Vorschau des erstellten Profils angezeigt. In Abbildung 16 ist ein Beispiel dargestellt.

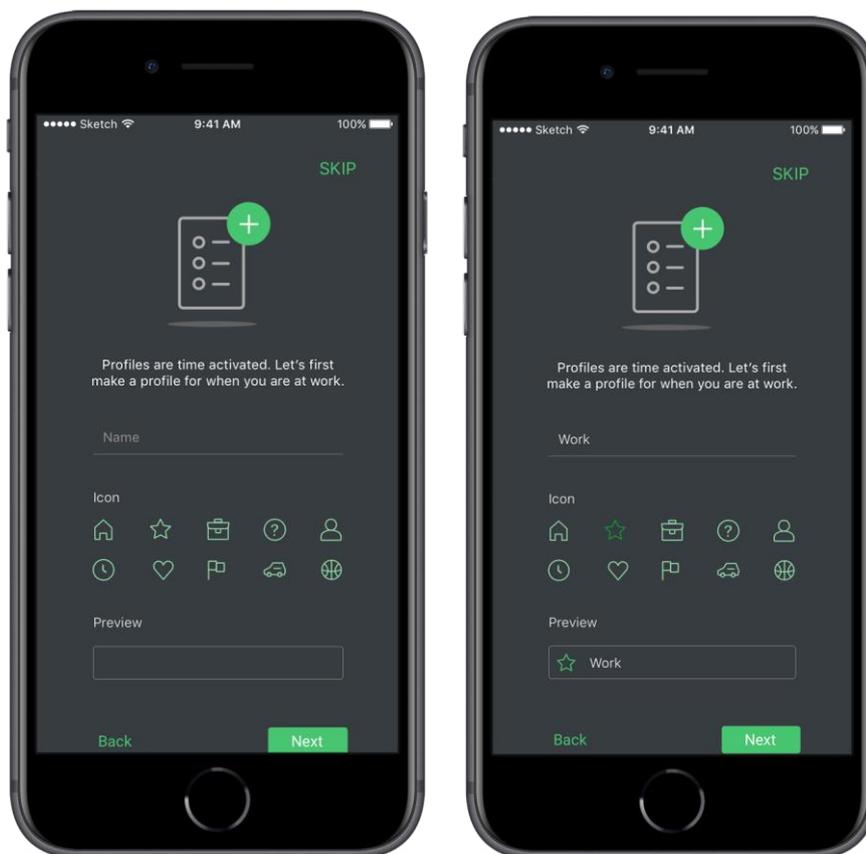


Abbildung 16.
Erstellen eines REACH-Profiles (links)
Eine Vorschau des Profils nach Auswahl von Symbol und Namen (rechts)



Nach der Erstellung einer Identifikation für das Profil, kann der Nutzer die REACH-Kernregeln auf der Einstellungsseite festlegen. Da diese REACH-Kerneinstellungen allerdings für alle REACH-Einheiten (d. h. Profile und Kontaktgruppen) gelten, werden sie in Abschnitt 4.3 beschrieben.

Profil-Zeitplan festlegen

Nachdem diese Einstellungen vorgenommen sind, kann der Nutzer einen Zeitplan festlegen, an dem das Profil aktiviert wird. Der User kann, wie in Abbildung 17 gezeigt, die Zeiten und Tage voreinstellen, an denen das Profil aktiviert wird.

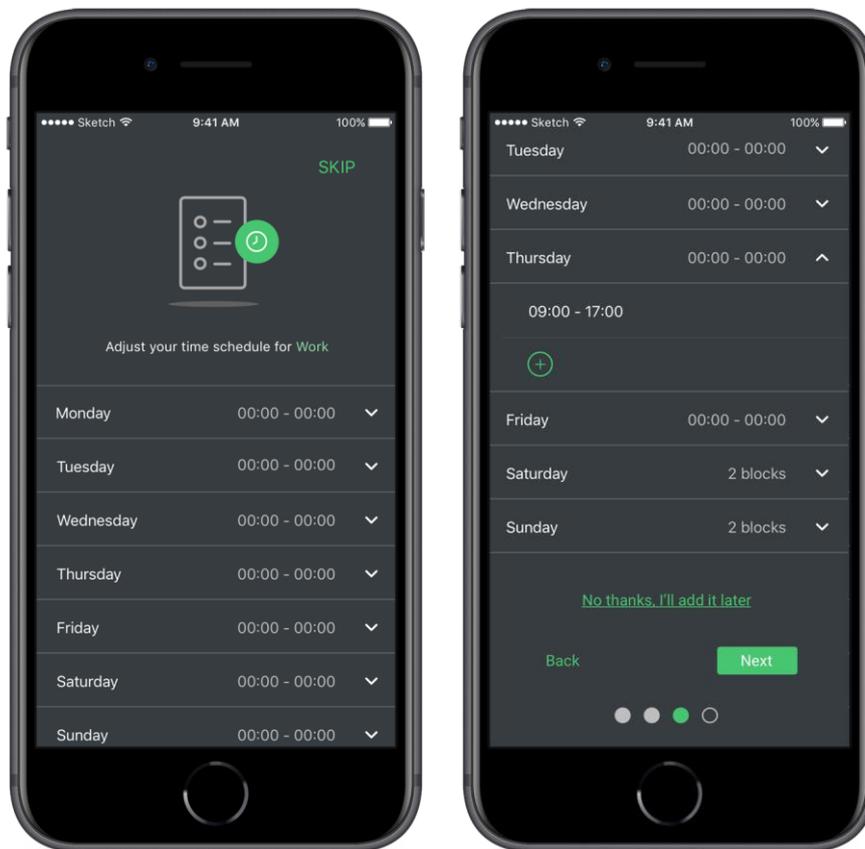


Abbildung 17.
Erstellen eines REACH-Zeitplans (links)
Zeitspanne für Donnerstag hinzugefügt (rechts)



Bestätigungsseite

Nach Fertigstellung des REACH-Zeitplans ist die Erstellung des REACH-Profiles beendet. Im abschließenden Bildschirm wird der Nutzer aufgefordert, weitere Profile zu erstellen oder zum Dashboard der App zurückzukehren.

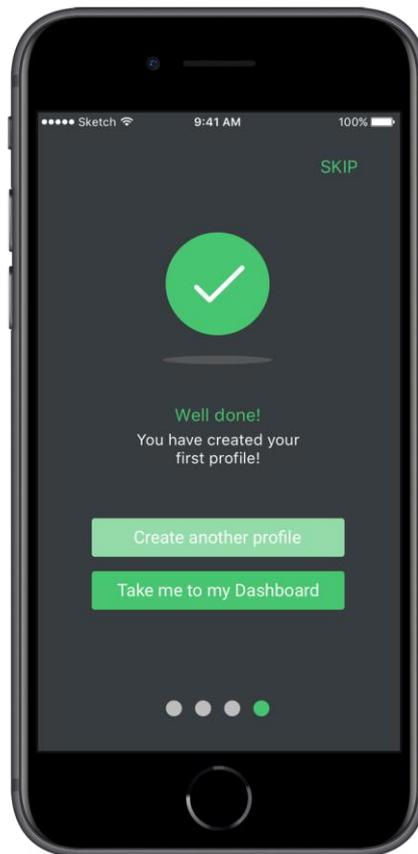


Abbildung 18. REACH-Profil fertiggestellt



4.3 REACH-Kerneinstellungen

Dieser Abschnitt beschreibt die REACH-Einstellungen, die sowohl für REACH-Profilen als auch für Kontaktgruppen gelten. Der Name des Elements, das der Nutzer gerade bearbeitet, wird dabei immer oben auf der Seite angezeigt.

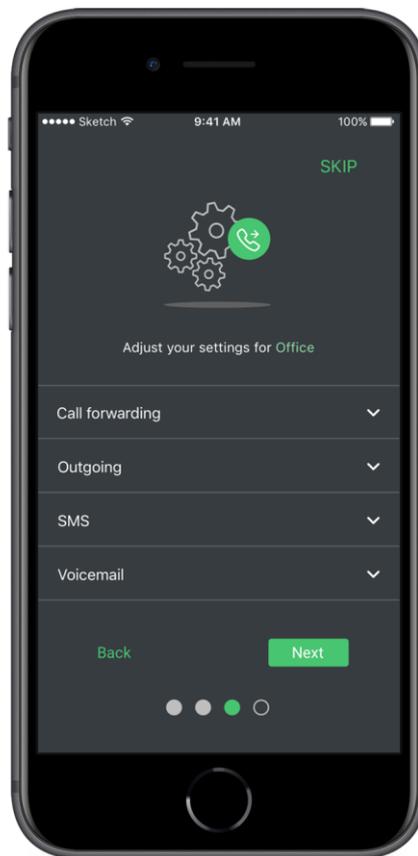


Abbildung 19. Überblick über die REACH-Kerneinstellungen



Anrufweiterleitung

Die Anrufweiterleitung gilt für Anrufe, die auf einer Ihrer privaten Nummern (Mobil oder Festnetz) eingehen. Dabei stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Unbedingte Anrufweiterleitung: Alle Anrufe, die während des aktiven Profils oder von Kontakten dieser Gruppe eingehen, werden sofort an das ausgewählte Ziel weitergeleitet.

Anrufweitschaltung bei Besetzt: Alle Anrufe, die während des aktiven Profils oder von Kontakten dieser Gruppe eingehen, werden NUR dann an ein festgelegtes Ziel weitergeleitet, wenn der Nutzer gerade telefoniert.

Anrufweitschaltung bei Zeitüberschreitung: Alle Anrufe, die während des aktiven Profils oder von Kontakten dieser Gruppe eingehen, werden an ein festgelegtes Ziel weitergeleitet, WENN der Anruf nicht innerhalb einer festgelegten Zeit angenommen wird (gemessen in Sekunden).

Abbildung 20 gibt einen Überblick über die drei Weitschaltungsoptionen. Beachten Sie, dass durch die Auswahl der unbedingten Anrufweiterleitung die bedingten Anrufweiterleitungen außer Kraft gesetzt werden. Der Nutzer kann jedoch auch beide unbedingte Anrufweiterleitungen gleichzeitig aktiviert haben.

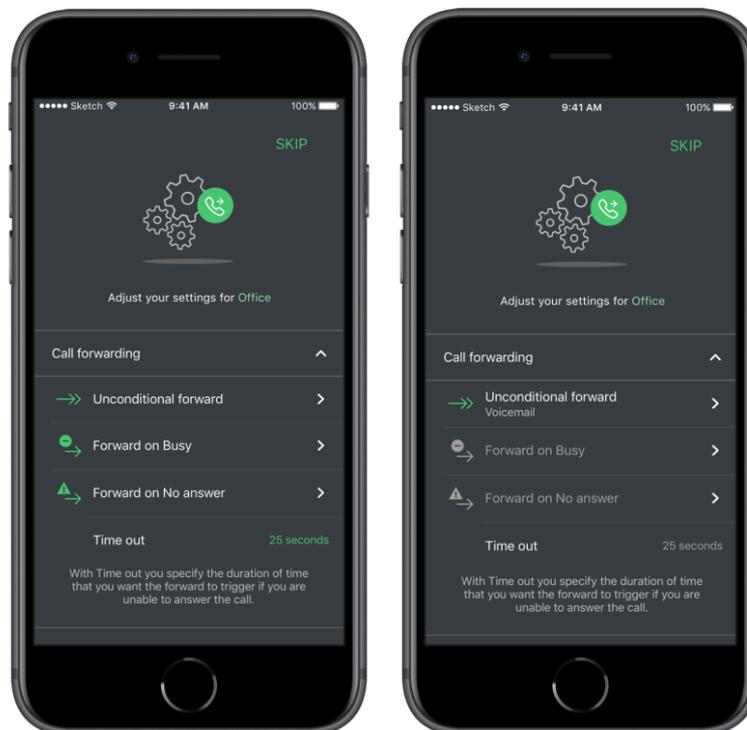


Abbildung 20. Überblick über die Weiterleitungsoptionen innerhalb einer REACH-Konfiguration Eine unbedingte Anrufweiterleitung in die Mailbox (rechts)



Auswahl von Weiterleitungszielen

Wählt der Nutzer eine Weiterleitungsoption, gelangt er in ein Untermenü, in dem er aus den folgenden Zielen wählen kann:

Kontakt: Weiterleitung an eine Rufnummer aus den Kontakten des Nutzers, ähnlich der Auswahlseite in Abbildung 21.

Rufnummer: Weiterleitung an eine Rufnummer, die der Nutzer frei über das Tastenfeld eingeben kann

Voicemail: Weiterleitung an die Mailbox des Nutzers

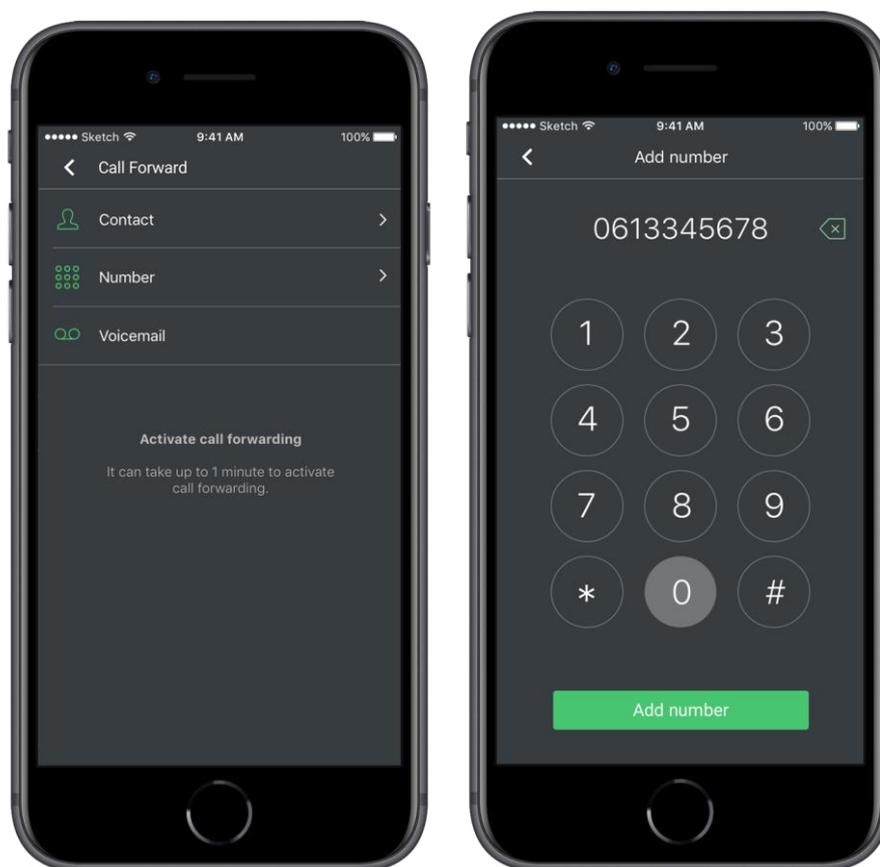


Abbildung 21. Dialogfeld zur Auswahl eines Ziels (links), Manuelle Eingabe der Rufnummer (rechts)



Auswahl der Anrufer-ID (CLIP) für ausgehende Anrufe

Der Nutzer kann jede seiner privaten Mobilnummern als Anrufer-ID auswählen. Nutzer von Managed Voice 3 können außerdem jede ihrer privaten Festnetznummern verwenden. Bitte beachten Sie, dass Durchwahlnummern in der REACH-Konfiguration nicht zulässig sind. Wenn Sie Ihre Kollegen anrufen, werden standardmäßig Durchwahlnummern verwendet. Um eine Nummer auszuwählen, klicken Sie einfach auf das Feld „Anrufer-ID“ und wählen Sie aus den Optionen in der Liste.

Bei Kontaktgruppen gilt: Diese Anrufer-ID wird immer dann verwendet, wenn eine in dieser REACH-Kontaktgruppe enthaltene Nummer angerufen wird. Für REACH-Profil gilt: Diese Anrufer-ID wird immer dann verwendet, wenn das Profil aktiv ist.

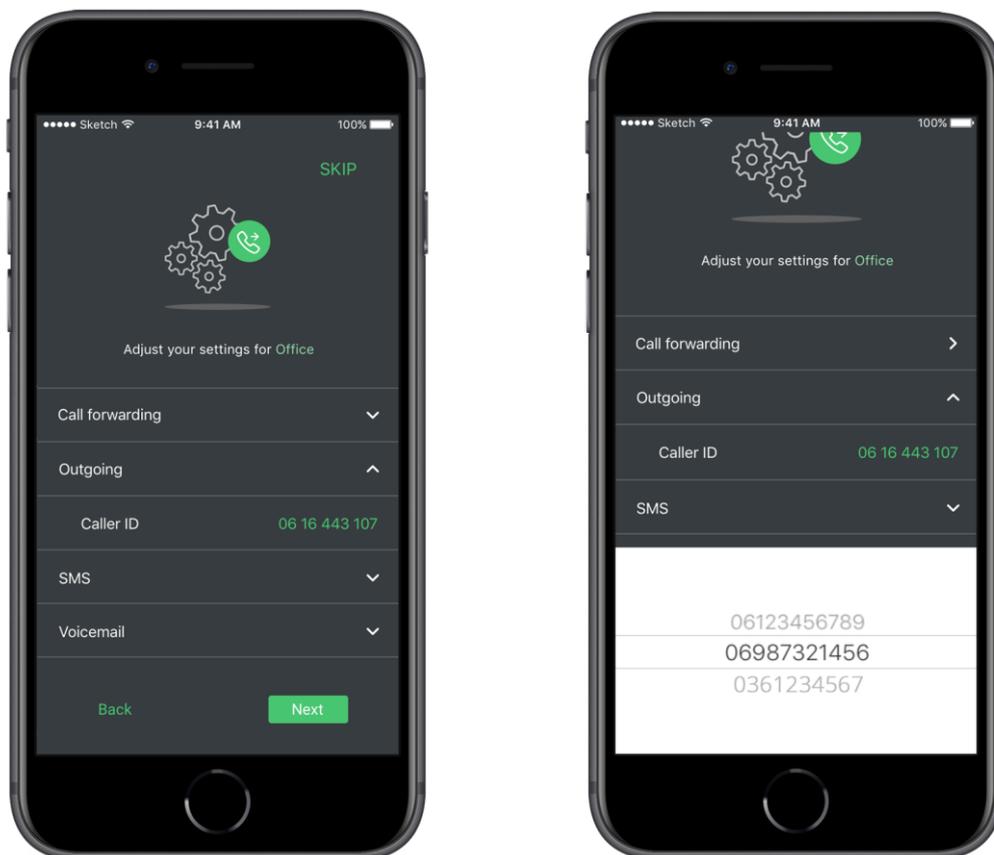


Abbildung 22. Die ausgewählte Anrufer-ID als Mobilfunknummer (links), Die Auswahl-UI (rechts)





Auswahl der SMS-Optionen

Auch SMS können an eine andere Rufnummer oder eine E-Mail-Adresse weitergeleitet werden. Das standardmäßige Ziel heißt „normale Zustellung“. Klicken Sie einfach auf die SMS-Einstellungen, um eine andere Zieladresse auszuwählen oder die SMS-Funktion zu sperren. Managed Voice 3-Nutzer müssen beachten, dass diese Funktionalität irgendwann eingeschränkt und durch eine andere Weiterleitungsmethode ersetzt wird.

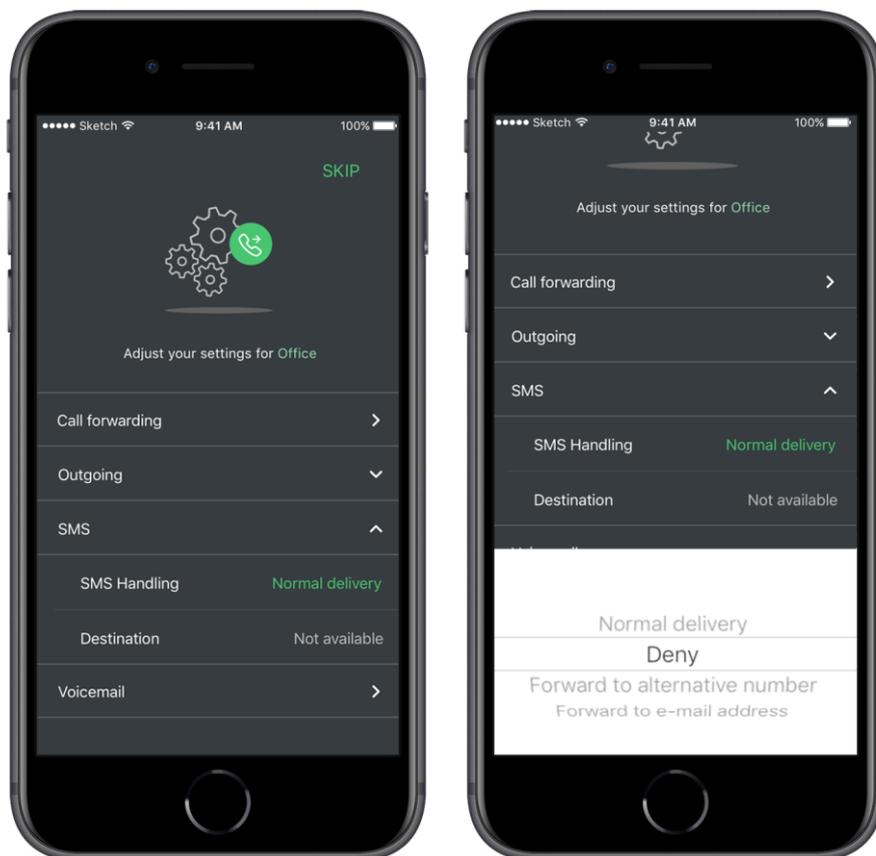


Abbildung 23. Die ausgewählte SMS-Konfiguration (links), Die Auswahl-UI (rechts)



Auswahl der Voicemail-Optionen

Für Voicemail gibt es zwei Optionen: Sie können eine bestimmte Begrüßung für eine Kontaktgruppe oder ein Profil aufnehmen und die Sprachnachricht an eine E-Mail Adresse senden. Die Aufnahme der Ansage erfolgt genauso wie bei der in Abschnitt 7.3 beschriebenen Standardbegrüßung.

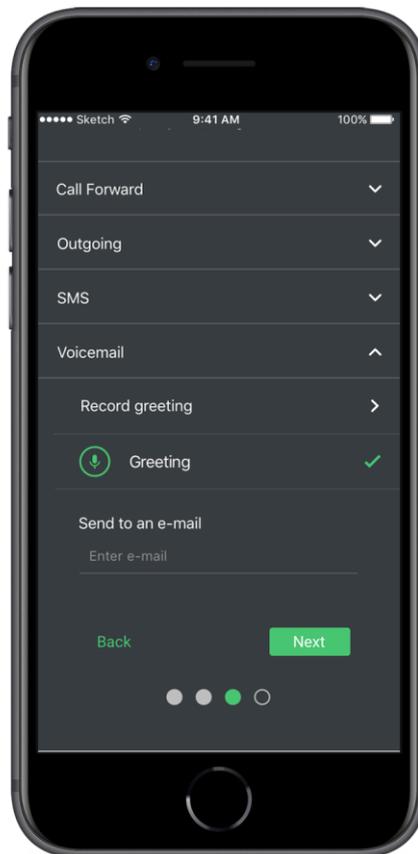


Abbildung 24. REACH-Profil Voicemail-Optionen



4.4 REACH Lite verwalten

Nach der Erstellung von REACH-Profilen und/oder einer oder mehrerer Kontaktgruppen kann der Nutzer Einträge prüfen, bearbeiten, löschen und neue REACH-Inhalte erzeugen. Dazu navigieren Sie zum Menüpunkt „Reach Lite“ oder klicken auf die Kachel „Reach“ in der Dashboard-UI.

REACH-Einstellungen: Über das Zahnradsymbol rufen Sie die REACH-Kerneinstellungen für das entsprechende Element auf.

REACH-Kontakte: Der Nutzer kann bei Kontaktgruppen über das Nutzersymbol der Kontaktgruppe Rufnummern hinzufügen oder daraus entfernen.

REACH-Zeitplan: Der Nutzer kann über das Uhrensymbol den Zeitplan von REACH-Profilen bearbeiten.

REACH-Erstellung: Um ein neues Profil oder eine neue Kontaktgruppe zu erstellen, wählen Sie die grüne Schaltfläche.

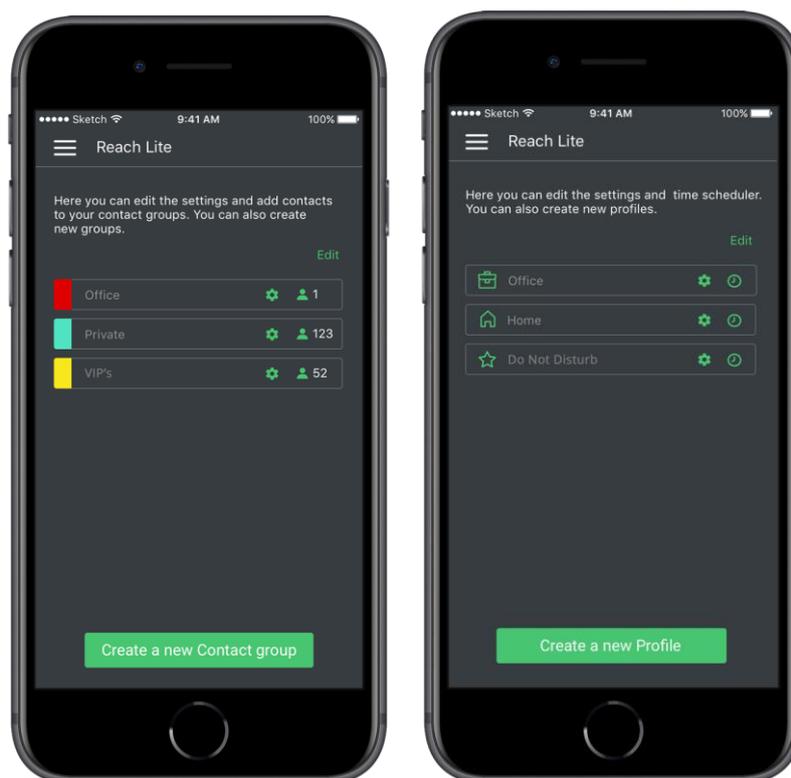


Abbildung 25. REACH-Übersichtsseite im Kontaktmodus (links), REACH-Übersichtsseite im Profilmodus (rechts)



Durch Klicken auf „Bearbeiten“ kann der Nutzer einen oder mehrere Einträge aus der Liste löschen. Im Profilmodus kann der Nutzer auch die REACH-Profile bewegen, um sie neu anzuordnen. Dies ist bei Konflikten oder Überschneidungen bei den Zeitplänen von Profilen nützlich. Zu einem Zeitpunkt kann es immer nur EIN aktives Profil geben - bei einer Überschneidung gilt das Profil, das weiter oben in der Liste steht.

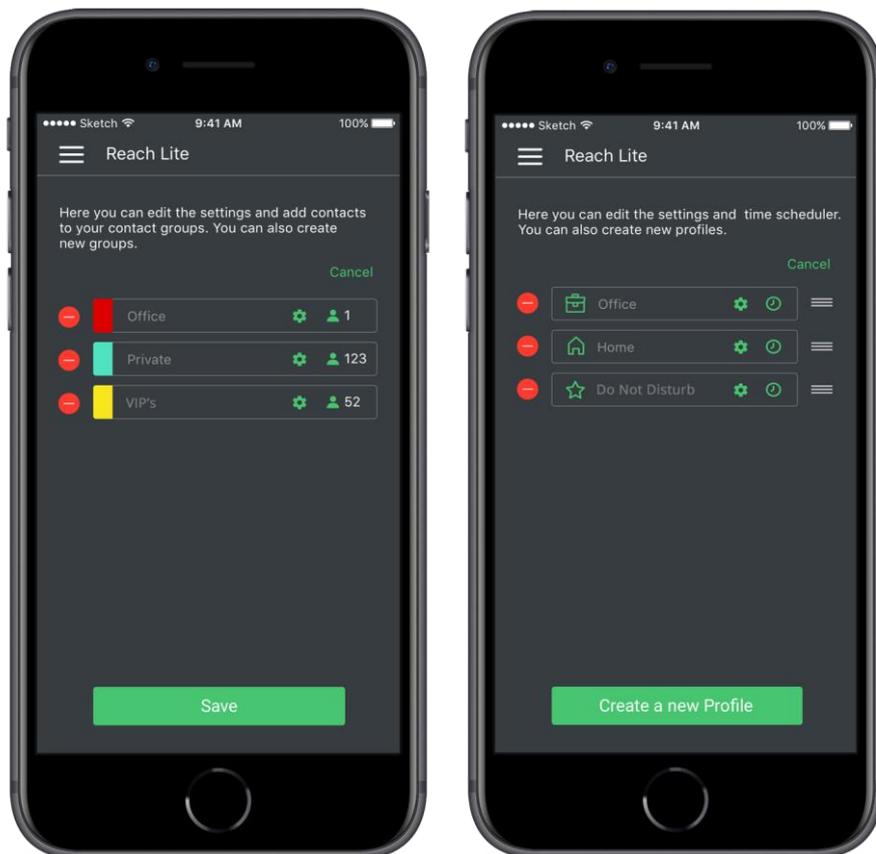


Abbildung 26. Bearbeitungsmodus für Kontaktgruppen (links), Bearbeiten und Bewegen zur Neuordnung im Profilmodus (rechts)



4.5 Modi ändern

Möchte der Nutzer vom Kontakt- zum Profilmodus wechseln oder umgekehrt, muss er einfach alle Einträge auf der REACH-Seite löschen, bis er keine Profile oder Kontaktgruppen mehr hat. Der Nutzer wird dann auf den REACH-Startbildschirm geleitet, wo er wählen kann, in welchem Modus er fortfahren möchte.

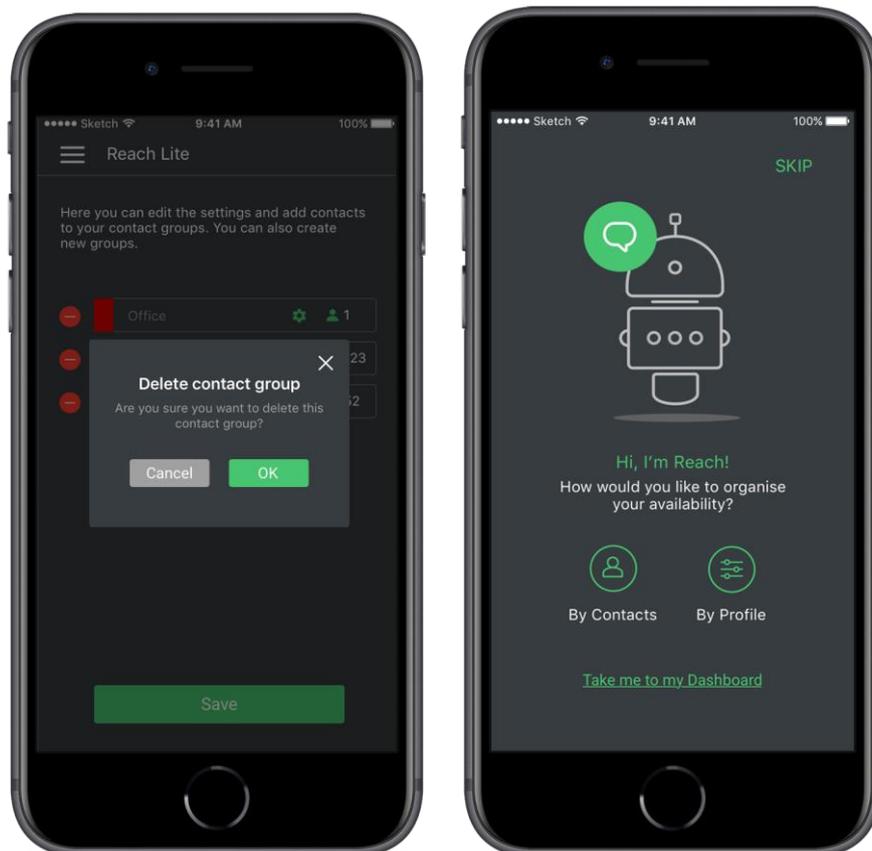


Abbildung 27. Dialogfenster „Löschen bestätigen“ (links), REACH-Auswahlbildschirm, nachdem alle REACH-Profilen oder Kontaktgruppen gelöscht wurden (rechts)

4.6 REACH-Überschreibungen

Im Profilmodus kann der Nutzer die geplanten oder aktiven Profile über das Widget oder das Symbol in der oberen rechten Bildschirmcke mit einem beliebigen anderen Profil überschreiben.

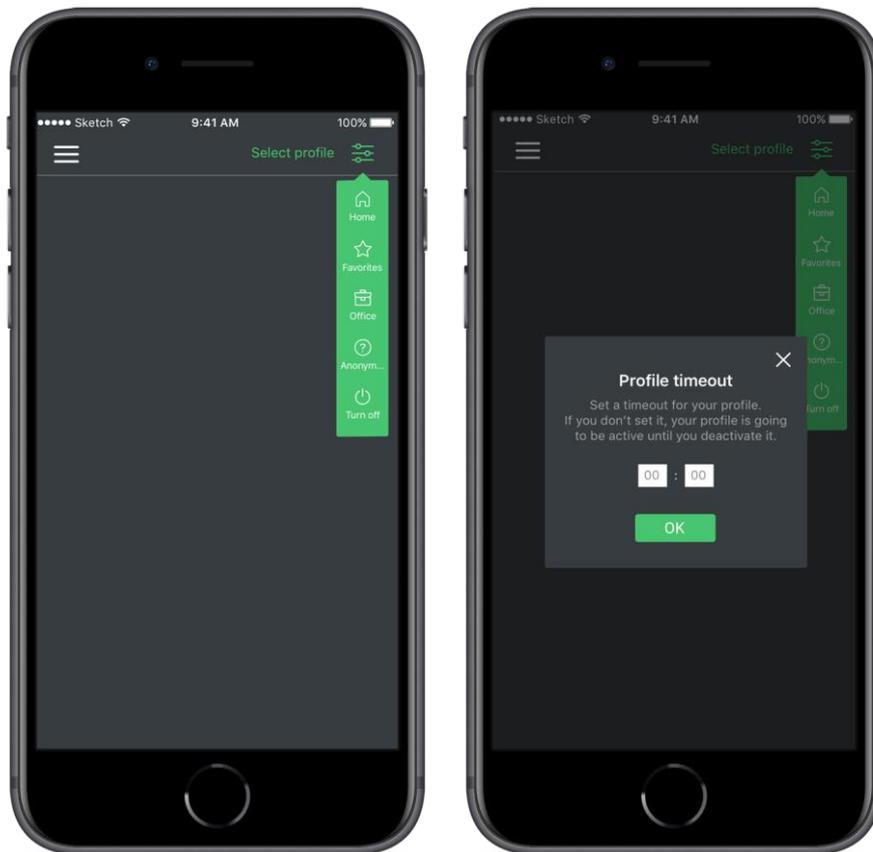


Abbildung 28. Die Profilauswahl zeigt eine Liste Ihrer Profile an (links), Auswahl eines Zeitlimits für die Profilüberschreibung (rechts)

Standardmäßig aktiviert die Profilüberschreibung das ausgewählte Profil ohne zeitliche Begrenzung, es sei denn, eine der folgenden Bedingungen ist erfüllt:

- Der Nutzer wählt im Überschreibungsmenü „Ausschalten“ (Bitte beachten Sie, dass diese Option die Funktion ÜBERSCHREIBEN, nicht aber REACH deaktiviert!).
- Der Nutzer wählt ein anderes Überschreibungsprofil.
- Der Nutzer setzt ein Zeitlimit (ein Pop-up Fenster erscheint, wenn der Nutzer eine Überschreibung auswählt, siehe Abbildung 28).

Ist die Überschreibung nicht mehr aktiv, kehrt das aktive Profil wieder zum geplanten Profil von REACH zurück. Ist kein Zeitplan eingerichtet, wird das oberste Profil der Prioritätenliste aktiv.

5. Nutzung

Die Seite, die sich ausschließlich mit der Nutzung befasst, enthält ein paar zusätzliche Informationen, unter anderem:

Vertrag - Enthält die derzeitigen Vertragsunterlagen Ihres Anbieters

Aufschlüsselung der Nutzung – Zeigt das Datenvolumen als Prozentsatz des Pakets, Anrufe in Minuten

Nutzung über Paket hinaus - Zeigt alle Kosten, die außerhalb des vereinbarten Pakets angefallen sind, mit einer Aufschlüsselung nach Nutzungsart (Datenvolumen, Anrufe, SMS)

Roaming außerhalb Paket - Zeigt Orte/Länder, in denen Roaming genutzt wurde, Angabe aller Kosten, die außerhalb des vereinbarten Pakets angefallen sind, mit einer Aufschlüsselung nach Nutzungsart (Datenvolumen, Anrufe, SMS)

Datenlimit aufheben - Anbieter sind gesetzlich verpflichtet, dem Nutzer übermäßige Nutzung außerhalb des vereinbarten Pakets anzuzeigen. Sind 50 EUR zusätzliche Kosten angefallen, erhält der Nutzer eine sogenannte „Rechnungsschock“-Benachrichtigung. Diese kann er einfach durch Klicken auf diese Schaltfläche entfernen:

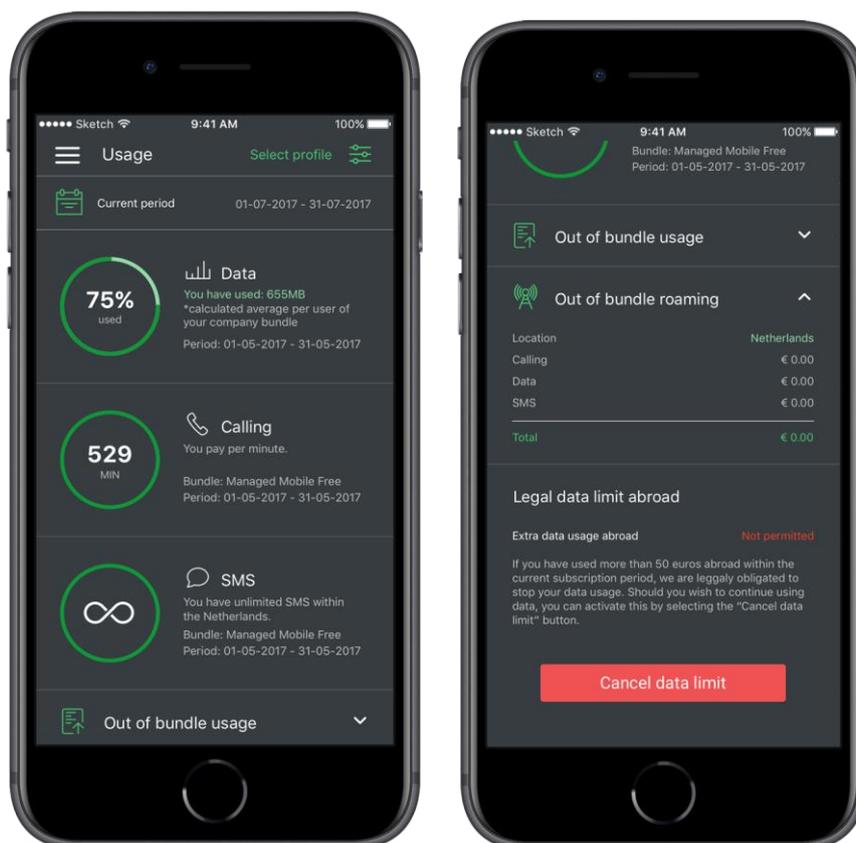


Abbildung 29. Oberer Teil der Nutzungsseite (links), Unterer Teil der Nutzungsseite (rechts)



Zeitraum – Standardmäßig werden Daten für den aktuellen Monat angezeigt. Durch Klicken auf das Kalendersymbol kann ein vorheriger Monat ausgewählt werden.

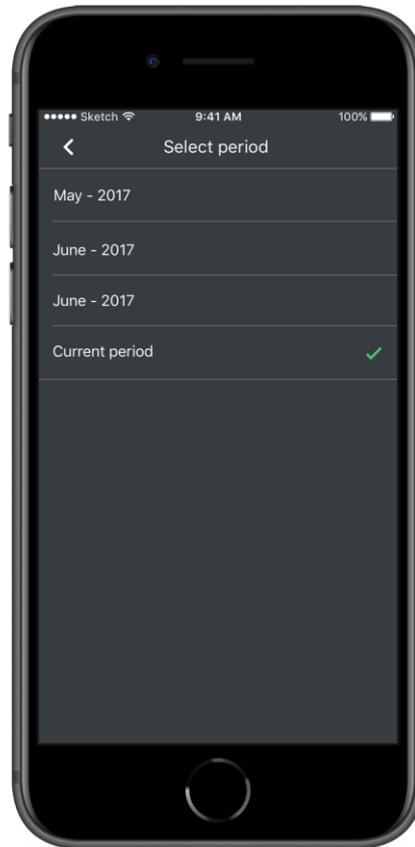


Abbildung 30. Auswahl des Zeitraums der Datennutzung

Das Paket und der Vertrag des Nutzers können Einfluss darauf haben, wie viele Daten angezeigt werden. Das Firmenpaket wird beispielsweise nun so angezeigt, als ob der Nutzer einen eigenen Vertrag hätte. Daher wird die pro Nutzer verbrauchte Menge angezeigt; allerdings ist auch zu erkennen, dass der Nutzer Teil eines Firmenpakets ist und deshalb zusätzliches Datenvolumen bzw. zusätzliche Minuten nutzen kann.



6. Anrufer-ID

Auf den Anrufer-ID-Seiten kann der Nutzer eine standardmäßige Anrufer-ID auswählen, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird. Auf dieser Seite sieht der Nutzer eine Liste seiner persönlichen Rufnummern und der Firmenrufnummern. Es gibt drei Arten von Rufnummern, die auf der persönlichen Liste erscheinen können:

Durchwahl: Der erste Eintrag der Liste ist immer die dreistellige Durchwahlnummer des Nutzers. Bitte beachten Sie, dass diese Nummer nicht ausgewählt werden kann. Sie wird jedoch automatisch angezeigt, wenn der Nutzer einen internen Anruf tätigt.

Mobil: Eine Liste aller zur SIM-Karte gehörenden Mobiltelefonnummern des Nutzers – häufig hat man zumindest eine private und eine geschäftliche Telefonnummer.

Festnetz: Managed Voice 3-Nutzer haben außerdem die Möglichkeit, bei Anrufen von ihrem Mobilfunkgerät ihre Festnetznummer anzeigen zu lassen.

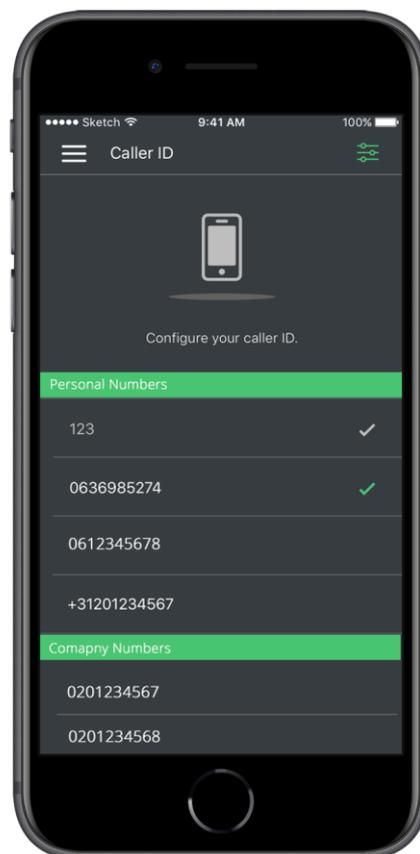


Abbildung 31. Konfiguration Anrufer-ID



Verknüpfte Firmennummern werden auch auf der Seite „Anrufer-ID“ angezeigt. So kann der Nutzer auch von einer Abteilungsnummer aus anrufen. Beachten Sie, dass die Firmenummer nicht in einem REACH-Profil verwendet werden kann. Eine Firmenummer kann nur als Fallback-ID genutzt werden.

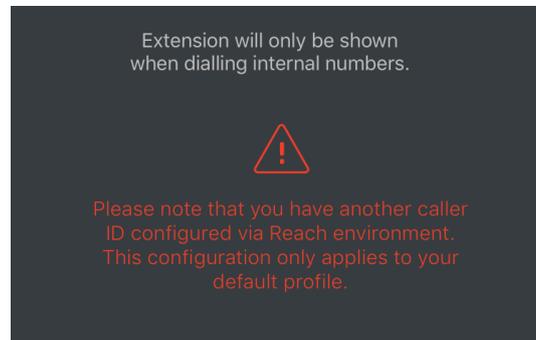


Abbildung 32. Warnmeldung, wenn über REACH eine andere Nummer eingestellt wird

Beachten Sie, dass diese ID dem Standardprofil des Nutzers zugeordnet ist. Das bedeutet, wenn ein REACH-Profil aktiviert ist oder ein Profil höherer Priorität existiert, wird der Anruf mit der entsprechenden Anrufer-ID durchgeführt. Abbildung 32 zeigt die Warnung, wenn ein aktiver REACH-Eintrag die Auswahl der Anrufer-ID überschreibt.



7. Voicemail

Neue Sprachnachrichten werden im Menü durch einen farbigen Kreis angezeigt.

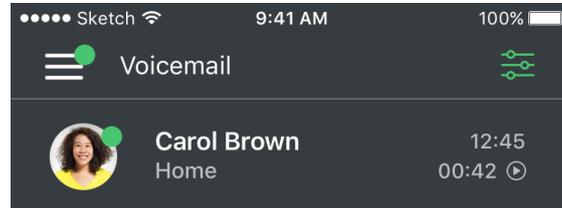


Abbildung 33. Anzeige: Neue Voicemail

7.1 Voicemails anzeigen

Der Menüpunkt „Voicemail“ zeigt eine Liste aller Sprachnachrichten, die sich in der Mailbox des Nutzers befinden. Es werden der Name und das Profilbild sowie die mit der Nummer verbundene Bezeichnung, Anrufzeit und Dauer der Nachricht angezeigt.

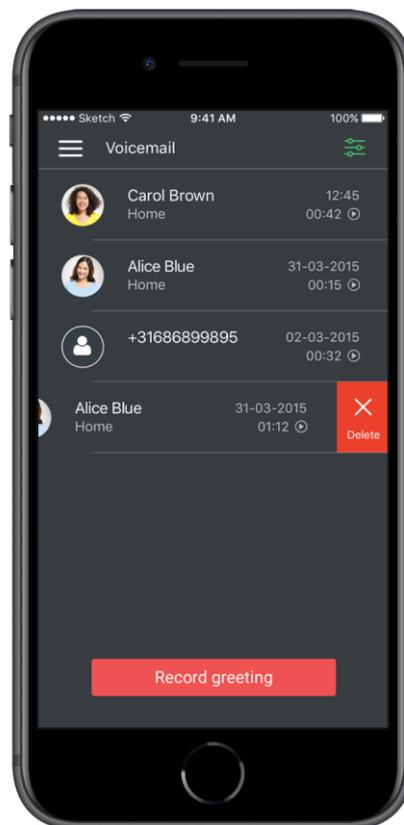


Abbildung 34. Wischbewegung zum Löschen einer Voicemail



7.2 Voicemail abhören

Durch Klicken auf ein Voicemail-Element gelangt der Nutzer zur Audio-Seite. Hier kann er die Nachricht abspielen und anhalten, den Lautsprecher an- oder ausschalten, einen Rückruf starten oder die Sprachnachricht löschen. Der Kreis in der Mitte zeigt die Länge und den Fortschritt der Wiedergabe an.



Abbildung 35. Eine Voicemail abzuhören ist einfach

7.3 Eine Begrüßung aufnehmen

Standardmäßig gibt es eine Begrüßung pro Nutzer, die mit all seinen Nummern (Festnetz und Mobil) verknüpft ist. Zusätzlich können aber für ein REACH-Profil oder eine Kontaktgruppe angepasste Ansagen eingerichtet werden. Um eine neue Ansage aufzunehmen, navigieren Sie einfach zur Voicemail-Seite und wählen Sie über die grüne Schaltfläche am unteren Ende der Seite „Gehe zur Begrüßungsansage“ aus.

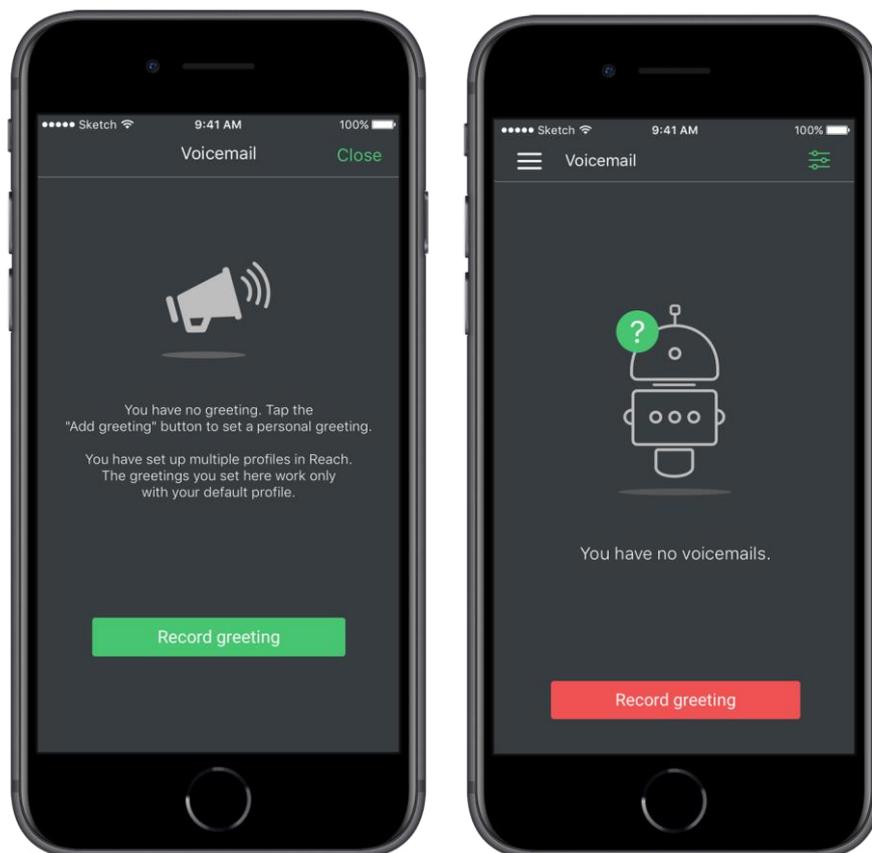


Abbildung 36. Benachrichtigung, dass der Nutzer keine Voicemail-Begrüßung hat (links), Anzeige, dass die Mailbox leer ist (rechts)

- Ein einfacher Klick auf das Mikrofonsymbol in der Mitte der Seite startet die Aufnahme.
- Ein Timer zeigt die Dauer der Aufnahme an.
- Drücken Sie das quadratische „Stopp“-Symbol, um die Aufnahme zu beenden.
- Sie können die Nachricht noch einmal abspielen, um die Aufnahme anzuhören.
- Sie können die Nachricht erneut aufzeichnen oder ein Häkchen setzen, um die Begrüßung zu speichern.



Abbildung 37. Die vier Zustände bei der Aufnahme einer Begrüßung

8. Anrufweiterleitung

Die Anrufweiserschaltung imitiert die bedingte oder unbedingte Weiterleitung, wenn Sie auf Ihrem Mobil- oder Festnetzgerät *910 wählen. Diese Aktion **ÜBERSCHREIBT** alle anderen Weiterleitungseinstellungen in der REACH-Konfiguration des Nutzers.

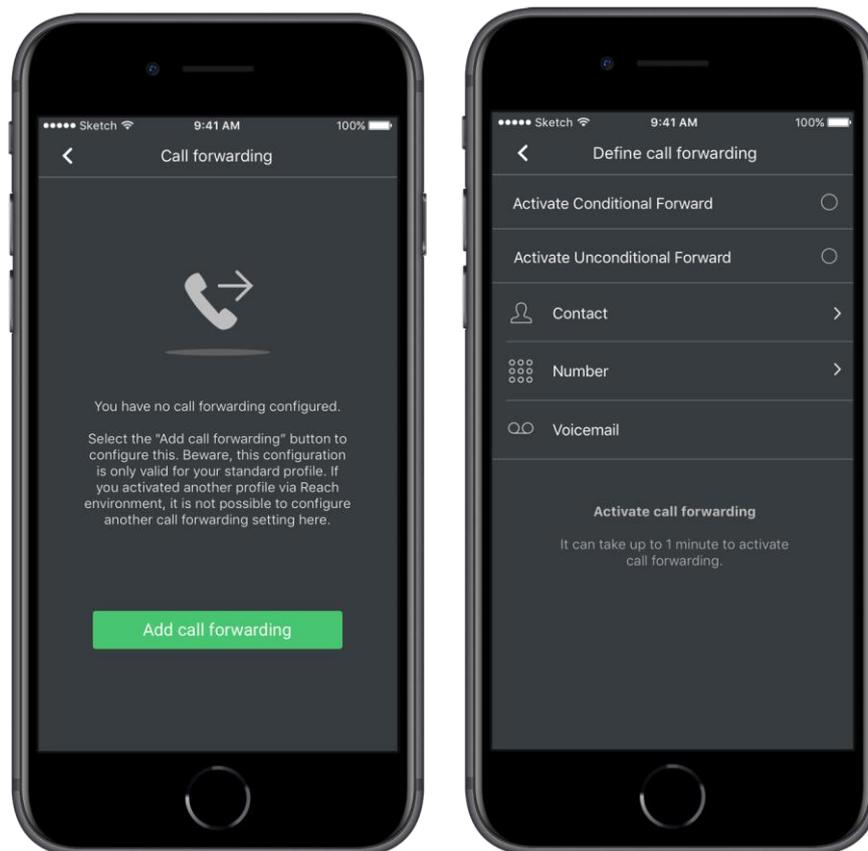


Abbildung 38. Seite mit Anweisungen zum Einstellen der Rufumleitung (links), Rufumleitung nicht aktiv (rechts)

Es gibt weniger Möglichkeiten als bei einer Weiterleitung über REACH – Sie haben nur zwei Optionen zur Auswahl.

Bedingt – Bis die Anrufweiterleitung wieder deaktiviert wird, werden alle eingehenden Anrufe an die Zielrufnummer weitergeleitet, wenn der Nutzer telefoniert oder die Funktion „Nicht Stören“ aktiviert ist.

Unbedingt – Bis die Anrufweiterleitung wieder deaktiviert wird, werden alle eingehenden Anrufe an die Zielrufnummer weitergeleitet.

Als Ziel stehen die gleichen drei Möglichkeiten zur Verfügung: Kontakt, Eingabe über Tastatur oder Mailbox.

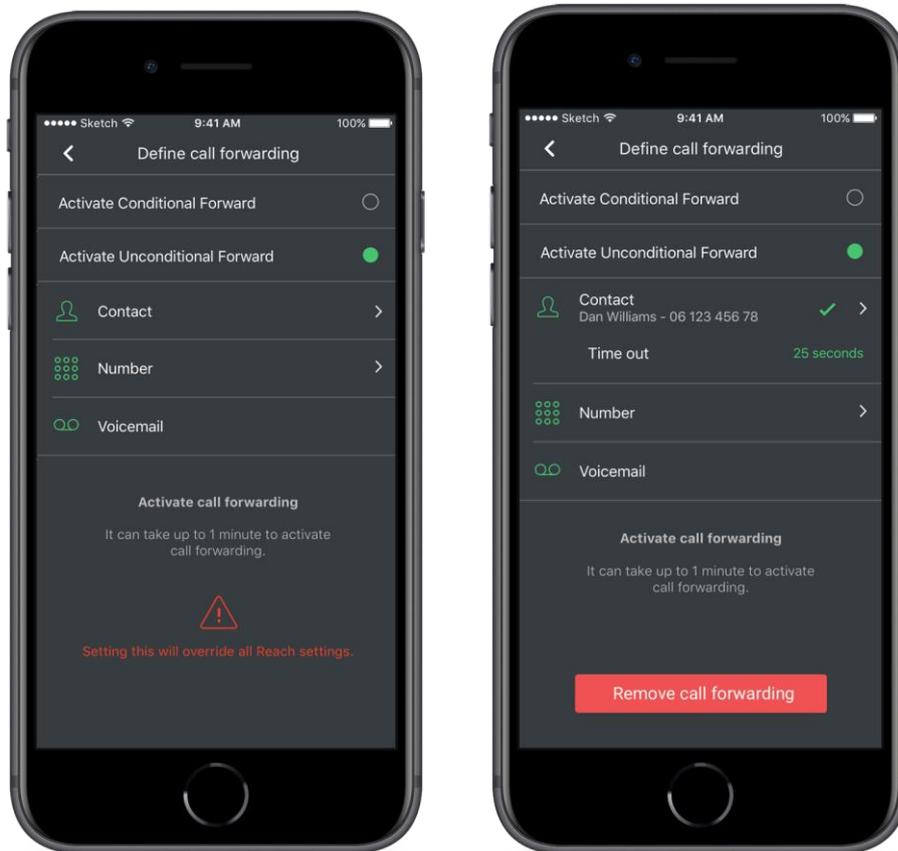


Abbildung 39. Beispiel für unbedingte Anrufweiterleitung (links), Ausgewählte Rufnummer für die Weiterleitung (rechts)



9. Warteschleifen

Der Nutzer sieht nun eine automatisch erzeugte Liste der verfügbaren Warteschleifen, denen er beitreten kann. Die vergebenen Bezeichnungen sorgen für eine einfache Erkennung der Warteschleifen. Jede Warteschleife verfügt über einen Wechselschalter, über den sich der Nutzer bequem an- oder abmelden kann, sowie die Möglichkeit, sich von allen Warteschlangen abzumelden, um sich direkt überall abzumelden.

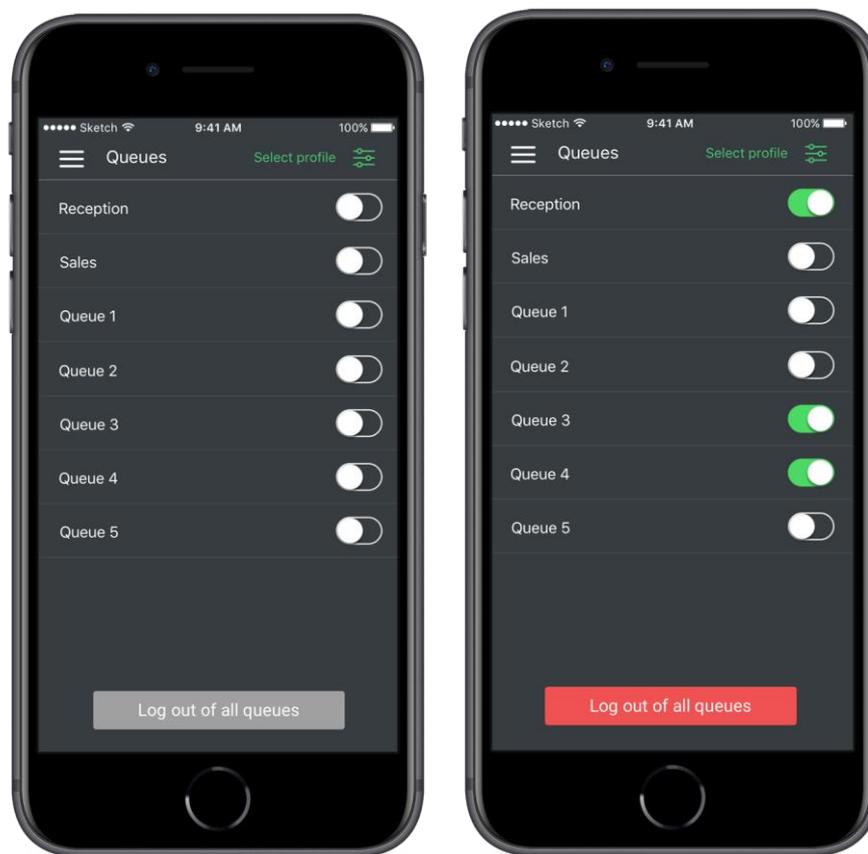


Abbildung 40. Liste aller Warteschleifen, aus denen der Nutzer abgemeldet ist (links), Nutzer ist über aktivierten Wechselschalter bei Warteschleifen angemeldet (rechts)



10. Wählpläne

In Managed Voice kann die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens mit Hilfe einer Zeitkonfiguration und Wählplänen verwaltet werden. In einem Wählplan können die Telefonnummern Ihres Unternehmens mit Ihren internen Durchwahlen verknüpft werden, so dass Sie die volle Kontrolle darüber haben, wie eingehende Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet werden. Durch die Einrichtung von Zeitkonfigurationen in Verbindung mit Wählplänen können Sie automatisch steuern, wie und zu welcher Zeit Ihr Unternehmen erreichbar ist. Durch die Konfiguration verschiedener Wählpläne können Sie Ihre Erreichbarkeit für verschiedene Bereiche Ihres Unternehmens unabhängig voneinander verwalten. So können Sie beispielsweise unterschiedliche Öffnungs- und Schließzeiten für verschiedene Standorte oder Abteilungen festlegen. Weitere Informationen zu Wählplanschemata, Wählplänen und den Optionen zur Zeitkonfiguration finden Sie im Handbuch zu Managed Voice.

Die Wählplanoptionen in Coligo REACH ermöglichen es Ihnen, für jedes Wählplanschema einen Wählplan manuell zu aktivieren/deaktivieren oder zur Zeitkonfiguration zurückzukehren.

Wichtig: Um auf die Wählplanoptionen in der App zugreifen zu können, müssen die Benutzer über die Berechtigung Zeitkonfiguration verfügen. Diese Berechtigung können von einem Administrator im Operator-Webportal erteilt werden. Lesen Sie im Managed Voice-Handbuch nach, wie Sie Benutzern die Berechtigung für die Zeitkonfiguration erteilen.

Um Änderungen an den Wählplänen vorzunehmen, folgen Sie den nächsten Schritten:

1. Wählen Sie im Hauptmenü der App die Option Wählpläne.
2. Wählen Sie dann aus, für welches Wählplanschema (z. B. für einen Standort oder eine Abteilung) Sie den Wählplan ändern möchten. Wenn Ihre Organisation nur ein Wählplanschema hat, wird dieser Schritt übersprungen
3. Auf der nächsten Seite werden alle verfügbaren Wählpläne des ausgewählten Wählplanschemas angezeigt. Oben (in grüner Schrift) wird angezeigt, wie der Wählplan aktiviert wurde. Welcher Wählplan im Moment aktiv ist, wird durch einen grünen Punkt hinter dem Wählplan angezeigt. Wählbare Optionen sind durch einen offenen Punkt gekennzeichnet.

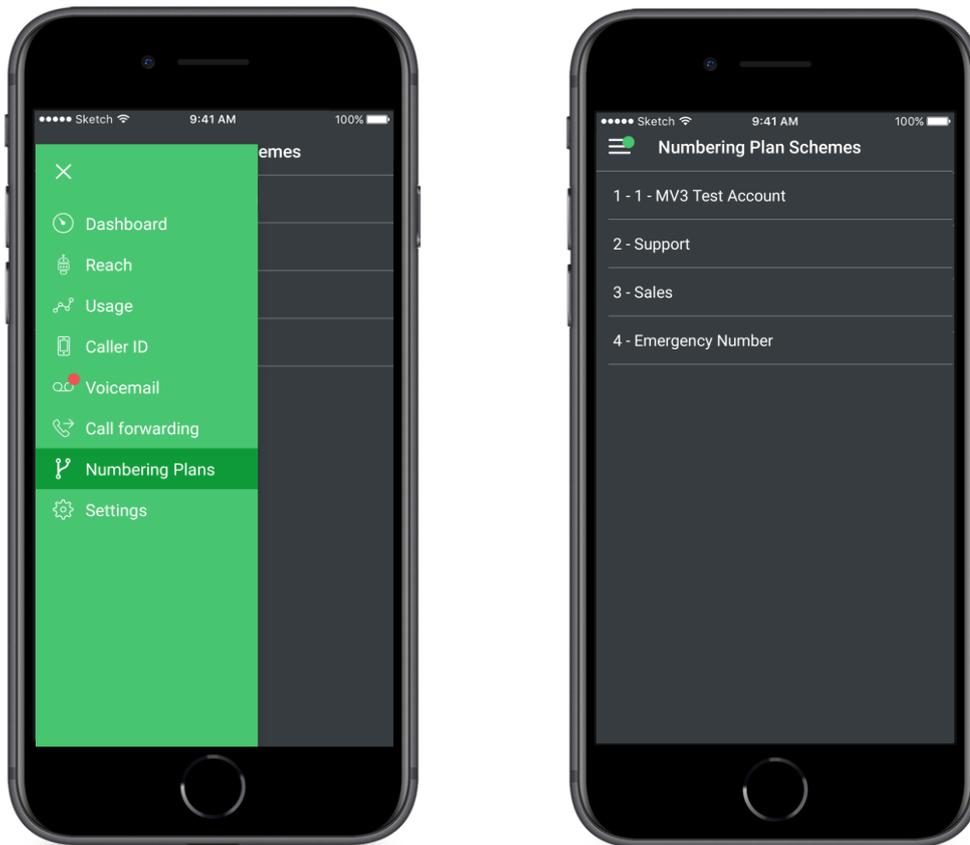


Abbildung 41. Wählplanoptionen

Es sind drei Szenarien denkbar:

- a. Der aktuelle Wählplan wird durch den Zeitplan aktiviert. Durch Auswahl des offenen Punktes hinter einem Wählplan kann der Benutzer diesen Wählplan manuell aktivieren und die Zeitplanaktivierung deaktivieren.
- b. Der aktuelle Wählplan wird manuell aktiviert. Der Benutzer kann entweder den Wählplan manuell ändern, indem er einen der anderen Wählpläne auswählt, oder er wählt "Zeitplan verwenden", um die Aktivierung des Zeitplans zu aktivieren.
- c. Der aktuelle Wählplan wird durch den Ferienkalender aktiviert. Wenn der Wählplan durch den Urlaubsplan aktiviert ist, können Benutzer den Wählplan in der App nicht ändern. Die Aktivierung des Ferienkalender kann nur im Operator-Webportal deaktiviert werden. Lesen Sie im Managed Voice 3-Handbuch nach, wie Sie die Aktivierung durch Ferienkalender in Operator deaktivieren können.

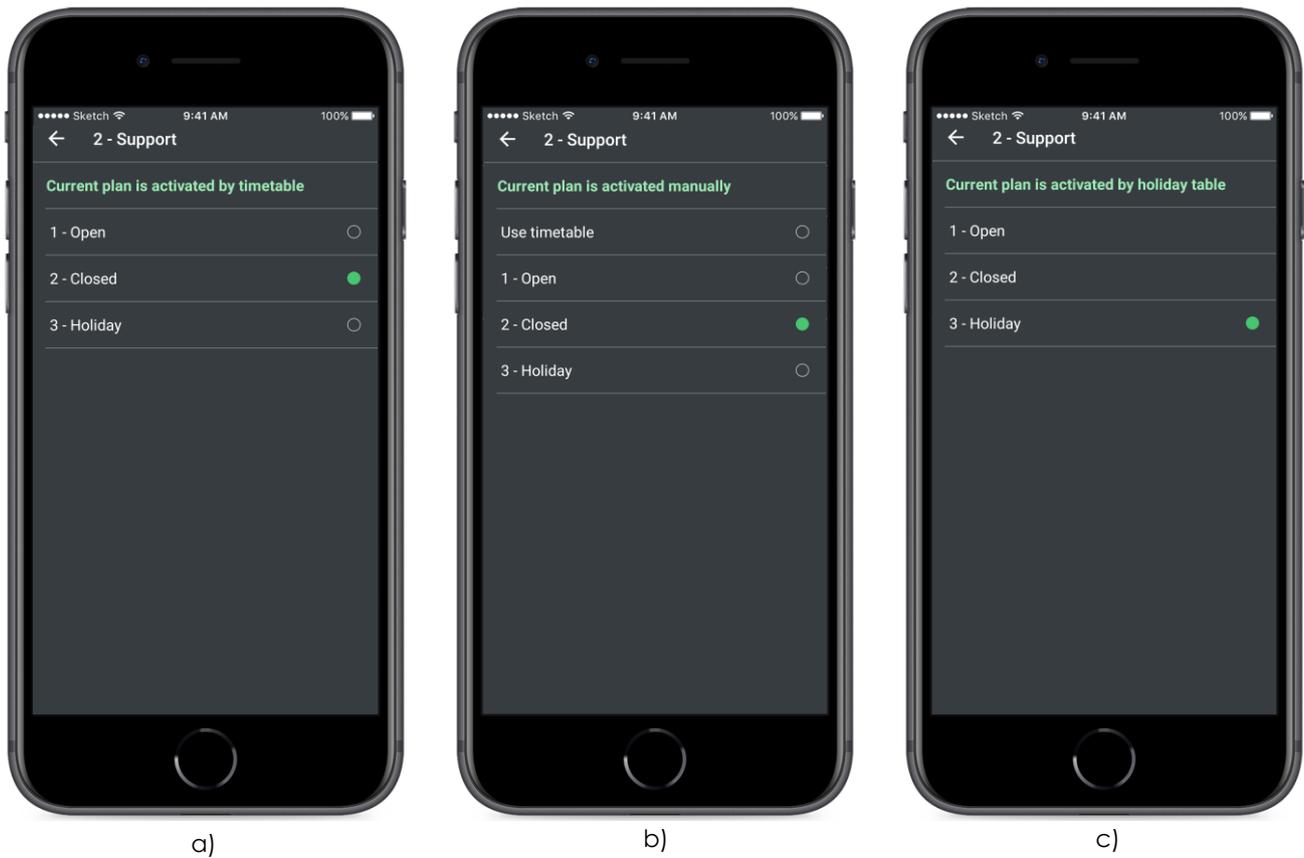


Abbildung 42. Wählplan szenarien: a) Wählplan wird durch den Zeitplan aktiviert, b) Wählplan wird manuell aktiviert, c) Wählplan wird durch Ferienkalender aktiviert

4. Um zum vorherigen Menü zurückzukehren, klicken Sie auf den Pfeil in der oberen linken Ecke.



11. Einstellungen

Auf dem Bildschirm „Einstellungen“ können Sie die automatische Anmeldung ein- und ausschalten. Hier kann der Nutzer auch nochmals die Geschäftsbedingungen lesen, die er bei der ersten Nutzung der App auf der Seite Einstellungen akzeptiert hat. Außerdem werden hier Details über die Versionsnummer und Spezifikationen der App angezeigt.

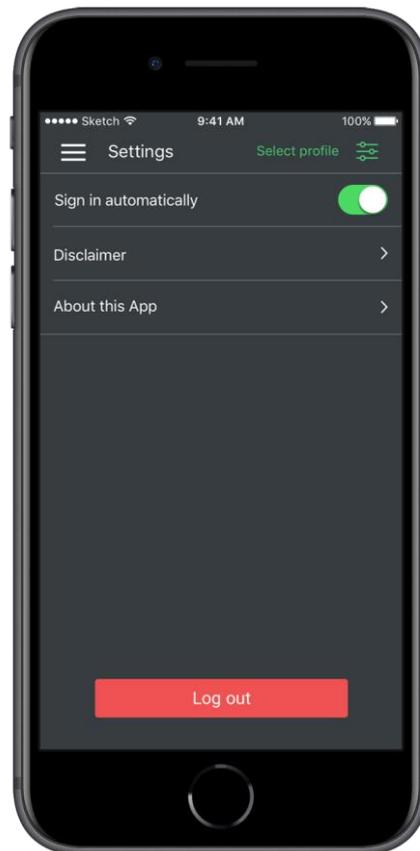


Abbildung 43. Einstellungen



12. Widgets

Für Android und iOS gibt es jeweils vier Widgets.

Nutzung: Anzeige des Verbrauchs an Datenvolumen, Anrufen und SMS im aktuellen Monat.

Anrufer-ID: Anzeige der derzeit ausgewählten Anrufer-ID und einer Liste der möglichen persönlichen Rufnummern und Firmennummern zur Schnellauswahl.

Voicemails: Eine Liste der neuen Sprachnachrichten. Klicken Sie hier, um die Voicemail-Seite in der App anzuzeigen.

REACH-Profil: Nur im REACH-Profilmodus verfügbar. Ermöglicht die einfache Aktivierung und unbegrenzte REACH-Überschreibungen oder die Deaktivierung direkt über das Widget.

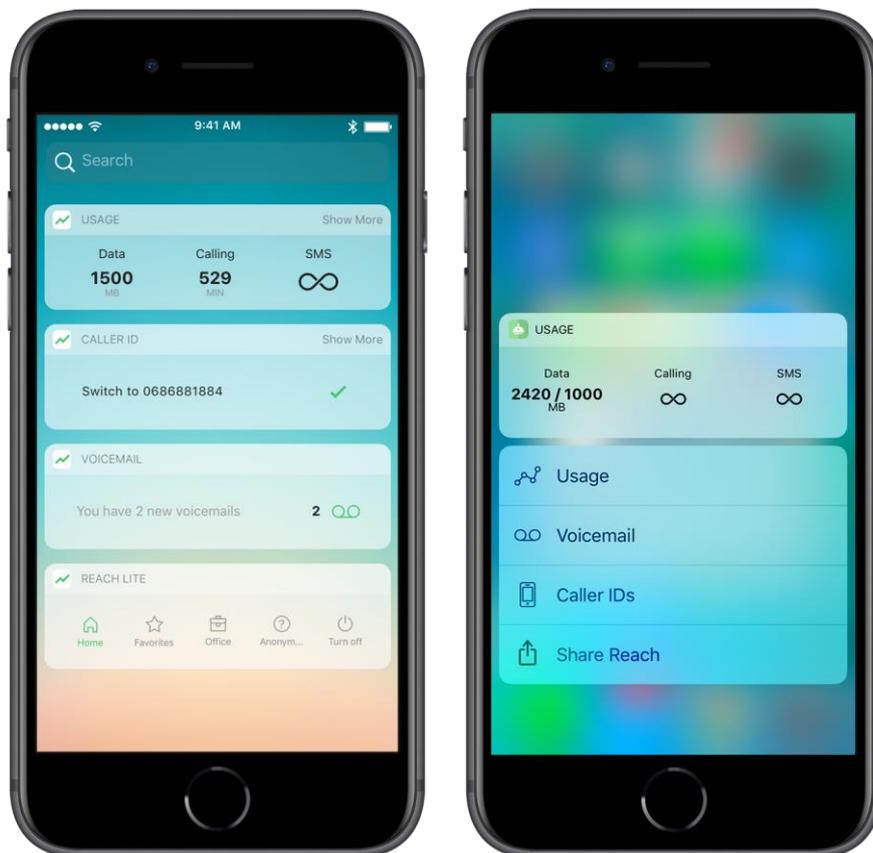


Abbildung 44. iOS Widgets (links), REACH-Symbol mit Force-Touch, um die Nutzung anzuzeigen oder zu einer Seite der App zu springen (rechts)

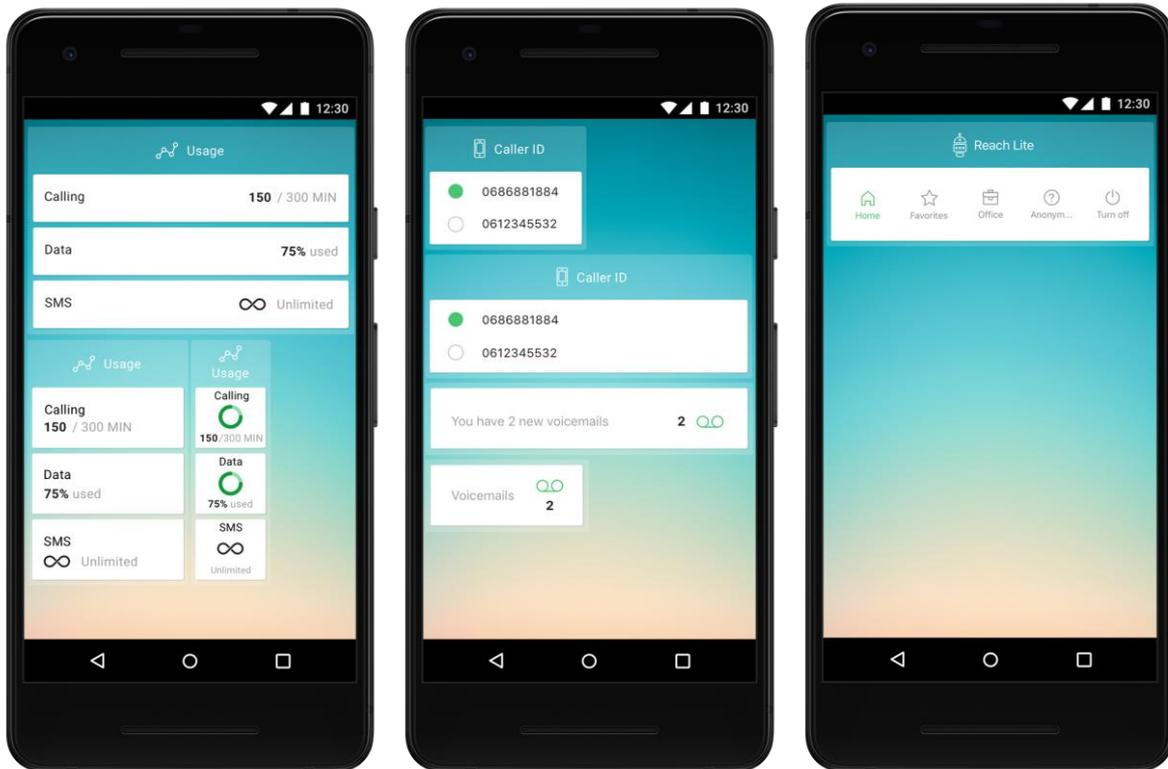


Abbildung 45. Android Widget „Nutzung“ in verschiedenen Größen (links), Widget „Anrufer-ID“ in verschiedenen Größen (Mitte), Widget „Auswahl REACH-Profil“ (rechts)



13. Warnungen und Fehlermeldungen

13.1 Falsche Zugangsdaten

Wenn der Benutzername oder das Passwort falsch sind, erscheint ein Warnhinweis. Nach mehreren fehlgeschlagenen Versuchen wird der Zugang zur App für den Nutzer gesperrt. Bitte kontaktieren Sie Ihren Anbieter, wenn Sie Ihr Passwort zurücksetzen müssen.