

Dokumentation

OpenScape Office myAttendant

Bedienungsanleitung

A31003-P1000-U101-8-19

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001 implementiert und durch ein externes Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 2010
Hofmannstr. 51, D-80200 München

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Sachnummer: A31003-P1000-U101-8-19

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

Inhalt

1 Einführung	5
1.1 Neue Leistungsmerkmale	5
1.2 Das Hauptfenster von myAttendant	6
1.3 Funktionsschaltflächen	8
1.4 PopUp-Fenster	9
2 Installation	10
2.1 Voraussetzungen für myAttendant	10
2.2 myAttendant installieren	12
2.3 myAttendant starten	13
2.4 myAttendant deinstallieren	14
2.5 Upgrade	14
2.6 Automatische Updates	15
3 Erste Schritte	16
3.1 Sprache der Bedienoberfläche auswählen	17
3.2 Popup des Hauptfensters bei automatischer Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren	17
3.3 Popup des Hauptfensters bei manueller Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren	17
3.4 Minimieren des Hauptfensters beim Auflegen aktivieren oder deaktivieren	18
3.5 Tastenkombination zum Annehmen/Trennen aktivieren oder deaktivieren	18
3.6 Übergabemethode festlegen	19
3.7 Online-Hilfe	19
3.7.1 Online-Hilfe aufrufen	19
3.7.2 Online-Hilfe kontextsensitiv aufrufen	20
4 Verzeichnisse	21
4.1 Teilnehmer suchen	22
4.2 Rufnummer aus internem Verzeichnis wählen	23
4.3 An-/Abwesenheitsstatus	23
4.3.1 An-/Abwesenheitsstatus ändern	24
4.4 Interne Teilnehmer sortieren	24
4.5 Externe Kontakte bearbeiten	25
4.6 Externe Kontakte hinzufügen	25
4.7 Externe Kontakte löschen	25
4.8 Notiz zu einem Teilnehmer hinzufügen	26
4.9 Notiz zu einem Teilnehmer anzeigen und ergänzen	26
4.10 Notiz zu einem Teilnehmer löschen	27
4.11 Persönlichen Kontakt hinzufügen	27
4.12 Persönlichen Kontakt ändern	27
4.13 Persönlichen Kontakt löschen	28
5 Journal	29
5.1 Journal sortieren	30
5.2 Journaleinträge gruppieren	31
5.3 Journaleinträge löschen	31
5.4 Aufbewahrungsdauer für Journaleinträge ändern	32
6 Vermittlungsfunktionen	33
6.1 Anruf annehmen	35
6.2 Anruf parken	35

Inhalt

6.3 Anruf entparken	35
6.4 Anruf halten	36
6.5 Anruf fortführen	36
6.6 Anruf übergeben	36
6.7 Anruf aufzeichnen und wiedergeben	37
6.8 Verbindung trennen	37
6.9 Rufnummer wählen	38
7 Teilnehmerverwaltung	39
7.1 Teilnehmer einer Benutzerschaltfläche zuweisen	39
7.2 Mehreren Teilnehmern Benutzerschaltflächen zuweisen	40
7.3 Teilnehmer verschieben	40
7.4 Teilnehmer sortieren	41
7.5 Teilnehmereintrag löschen	41
7.6 Neue Registerkarte für Benutzerschaltflächen anlegen	41
7.7 Neue Struktur für Benutzerschaltflächen anlegen	42
7.8 Registerkarten für Benutzerschaltflächen sortieren	43
7.9 Registerkarten für Benutzerschaltflächen löschen	43
8 Nachrichten-Center	44
8.1 Nachrichten-Center starten über Funktionstaste	45
8.2 Nachrichten-Center starten über rechte Maustaste	46
8.3 Nachrichtenübersicht anzeigen	46
8.4 Sprachnachrichten abhören	46
8.5 Sprachnachrichten verschieben	47
8.6 Sprachnachrichten weiterleiten	47
8.7 Sprachnachrichten speichern	48
8.8 Faxnachrichten verschieben	48
8.9 Faxnachrichten weiterleiten	49
8.10 Faxnachrichten speichern	49
8.11 Nachrichten anderer Teilnehmer bearbeiten	50
8.12 Textbaustein für Sofortnachricht speichern	50
8.13 Textbaustein für Sofortnachrichten entfernen	51
8.14 Nachricht senden	51
8.15 Nachricht löschen	52
9 Konfiguration	53
9.1 Anrufumleitungen	53
9.1.1 Anrufumleitungsziele festlegen	53
9.2 Durchwahlrufnummer festlegen	54
9.3 myAttendant-Konfiguration sichern	54
9.4 myAttendant-Konfiguration wiederherstellen	55
9.5 myAttendant-Konfigurationsdatei löschen	55
9.6 Programmierung der Funktionstasten eines Telefons	56
9.6.1 Funktionstasten des Telefons programmieren	56
9.7 Farbe der Bedienoberfläche auswählen	57
Stichwörter	58

1 Einführung

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer von myAttendant und beschreibt die Bedienung.

myAttendant ist ein Vermittlungsplatz mit Softphonefunktionen für kleine und mittlere Unternehmen. Sie nehmen Anrufe entgegen, halten oder parken diese und übergeben diese Anrufe an die gewünschten Teilnehmer. Interne und externe Verzeichnisse listen sämtliche Teilnehmer auf und informieren Sie über deren aktuellen An-/Abwesenheitsstatus. Neben den üblichen Voice-Funktionen stehen auch Messaging-Funktionen zur Verfügung. Schreiben Sie an interne Teilnehmer Textnachrichten, die per LAN, SMS oder E-Mail versendet werden.

Verwandte Themen

- [Neue Leistungsmerkmale](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)
- [Funktionsschaltflächen](#)
- [PopUp-Fenster](#)

1.1 Neue Leistungsmerkmale

myAttendant für OpenScape Office MX Version 2 bietet Ihnen komfortable neue Leistungsmerkmale.

Erweiterte Suchmöglichkeiten in Verzeichnissen

myAttendant bietet neben der bisher möglichen Suche nach Vorname, Nachname oder Rufnummer erweiterte Suchmöglichkeiten.

Journalinträge

Einträge können aus dem Journals gelöscht werden. OpenScape Office MX speichert Journalinträge für eine begrenzte, vom Administrator konfigurierbare maximale Zeit. Jeder Teilnehmer kann diese Zeit reduzieren.

Nachrichten-Center aus dem Hauptfenster starten

Im Kontextmenü der Benutzerschaltfläche kann das Nachrichten-Center eines Teilnehmers geöffnet werden. Angezeigt werden Sprachnachrichten, Sofortnachrichten, SMS, E-Mails und Faxnachrichten.

Voraussetzung dafür ist, dass der entsprechende Teilnehmer den Zugriff auf seine Nachrichten erlaubt hat.

Persönliches Verzeichnis

myAttendant-Anwender können persönliche Verzeichnisse anlegen. Dafür können persönliche Kontakte einzeln hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden oder Outlook-Kontakte beim Start von myAttendant importiert werden.

Einführung

Das Hauptfenster von myAttendant

Benutzerschaltflächen mit internen Teilnehmern vorbelegen

Nach dem Anlegen einer neuen Gruppe können die zugehörigen Benutzerschaltflächen mit den internen Teilnehmern des Kommunikationssystems vorbelegt werden.

Verwandte Themen

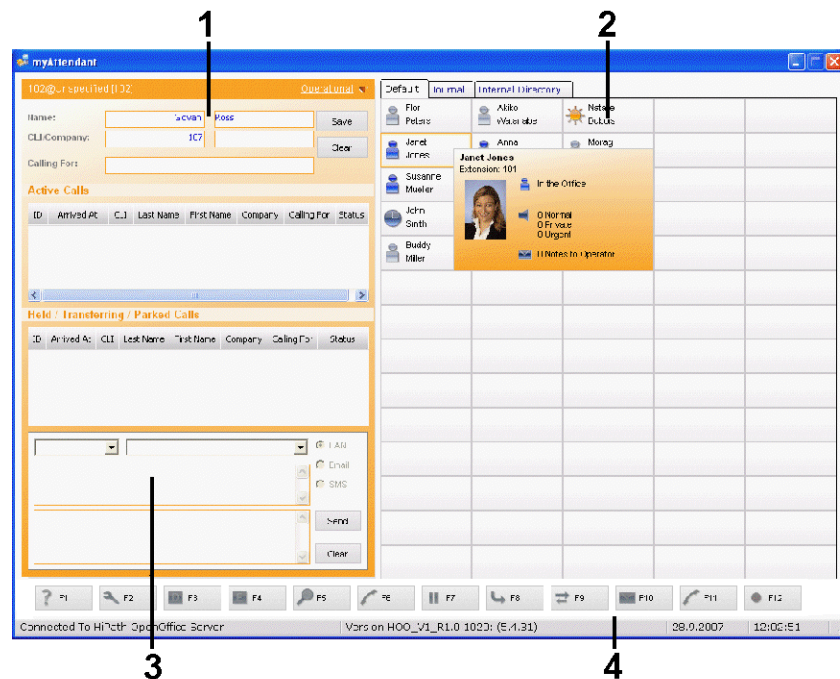
- [Einführung](#)

1.2 Das Hauptfenster von myAttendant

Das Hauptfenster von myAttendant ist die zentrale Schnittstelle für die Einrichtung und Bedienung.

Das Hauptfenster umfasst folgende Elemente:

- Bereich "Verbindungssteuerung"
- Registerkarten für Benutzerschaltflächen, **Internes Verzeichnis** und **Journal**
- Funktionsschaltflächen
- Bereich "Nachrichten senden"



- 1 Verbindungssteuerung
- 2 Benutzerschaltflächen
- 3 Bereich "Nachrichten senden"
- 4 Funktionsschaltflächen

Bedienung von myAttendant

myAttendant kann auf verschiedene Arten bedient werden:

- mit Benutzerschaltflächen (Bedienung mit der Maus) - dies ist die in der vorliegenden Dokumentation vorwiegend beschriebene Methode
- mit Funktionstasten (F1 bis F12) der Tastatur
- mit dem Ziffernblock der Tastatur zur Eingabe von Rufnummern
- mit Funktionsschaltflächen

Die vorliegende Dokumentation beschreibt nur die gängigste, am schnellsten zum Ziel führende Bedienungsmethode.

Anzeige von Benutzerinformationen

Wenn der Cursor etwas länger auf der Benutzerschaltfläche eines Teilnehmers steht, öffnet sich ein Fenster mit Informationen über diesen Teilnehmer.

Angezeigt werden:

- Name, Nebenstelle und Abteilung des Teilnehmers
- Anwesenheitsstatus
- Sprachnachrichten
 - Normale Sprachnachrichten
 - Vertrauliche Sprachnachrichten
 - Dringende Sprachnachrichten
- Notizen
- Faxnachrichten
 - Neue Faxnachrichten
 - Gelesene Faxnachrichten
 - Gelöschte Faxnachrichten

Anzeige von entgangenen Anrufen

Entgangene Anrufe werden zusätzlich als Icon und PopUp-Fenster in der Microsoft-Startleiste angezeigt. Klicken Sie auf das Icon um die Anzahl der entgangenen Anrufe angezeigt zu bekommen.

Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Verzeichnisse](#)
- [Vermittlungsfunktionen](#)
- [Teilnehmerverwaltung](#)
- [Nachrichten-Center](#)
- [Sprache der Bedienoberfläche auswählen](#)
- [Farbe der Bedienoberfläche auswählen](#)
- [Rufnummer wählen](#)

1.3 Funktionsschaltflächen

Die Funktionsschaltflächen enthalten die wichtigsten Funktionen zum Steuern der Vermittlungsfunktionen und zum Aufrufen der Verzeichnisse.

Die einzelnen Funktionen werden durch Anklicken oder über die entsprechende Funktionstaste der Tastatur aufgerufen. Nachfolgend wird die Funktion der einzelnen Schaltflächen beschrieben.

Schaltfläche	Funktions-taste	Beschreibung
	F1	Hilfedatei öffnen
	F2	Auf Einrichtungsoptionen zugreifen
	F3	Interne Teilnehmer des Kommunikationssystems anzeigen und bearbeiten
	F4	Unternehmensweite Kontaktdaten anzeigen
	F5	Teilnehmer im internen und externen Verzeichnis suchen
	F6	Anrufe annehmen bzw. trennen
	F7	Anrufe halten und fortsetzen.
	F8	Anrufe übergeben mit oder ohne vorheriger Ankündigung
	F9	Anrufe parken und entparken
	F10	Nachrichten-Center öffnen
	F11	Rufnummern wählen
	F12	Gespräche aufzeichnen

Verwandte Themen

- [Einführung](#)

1.4 PopUp-Fenster

PopUp-Fenster erscheinen situationsbezogen im Hauptfenster von myAttendant und bieten die Möglichkeit mit einem Klick zu reagieren. Beispiele: Ankommende Anrufe können sofort angenommen, neue Sprachnachrichten können direkt abgehört werden.

Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Popup des Hauptfensters bei automatischer Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Popup des Hauptfensters bei manueller Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Minimieren des Hauptfensters beim Auflegen aktivieren oder deaktivieren](#)

2 Installation

Hier erfahren Sie, welche Systemvoraussetzungen nötig sind und wie Sie myAttendant installieren, bzw. wie die Vorgehensweise bei einem Upgrade oder Update ist.

Verwandte Themen

- [Voraussetzungen für myAttendant](#)
- [myAttendant installieren](#)
- [myAttendant starten](#)
- [myAttendant deinstallieren](#)
- [Upgrade](#)
- [Automatische Updates](#)

2.1 Voraussetzungen für myAttendant

Um myAttendant zu nutzen muss der Client-PC des Teilnehmers eine geeignete Hardware- und Softwareausstattung haben. Für die Installation und automatische Updates sind konfigurationsabhängig Administrationsrechte erforderlich.

INFO: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei `readme`.

myAttendant kann in Verbindung mit folgenden Telefonen genutzt werden:

- OpenStage HFA
- OpenStage T (nur HiPath 3000)
- optiPoint 410 HFA
- optiPoint 420 HFA
- optiPoint 500 (nur HiPath 3000)
- optiPoint WL2 professional
- optiClient 130
- OpenScape Personal Edition

Betriebssystem:

- Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit)
- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit)

Hardware Mindestanforderungen:

- 2 GHz CPU

- 512 MB RAM für Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
1 GB RAM für Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit) und Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit)
- 100 Mbit/s LAN (1 Gbit/s LAN empfohlen)
- XGA (1024x768) Bildschirmauflösung

Multiuser PC

Unter Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit) mit Multiuser-PC oder Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) mit Multiuser-PC kann jeder lokale Benutzer myAttendant mit seinen individuellen Einstellungen verwenden, wenn der erste lokale Benutzer mit lokalen Administrationsrechten dieses installiert. Nur der erste lokale Benutzer mit lokalen Administrationsrechten kann automatische Updates durchführen.

Microsoft Terminalserver, Citrix-Presentation-Server

myAttendant kann unter den nachfolgend genannten Voraussetzungen in Terminalserver- und Citrix-Presentation-Server-Umgebungen eingesetzt werden. Darüber hinaus sind projektspezifische Freigaben möglich.

INFO: Terminalserver- und Citrix-Presentation-Server-Umgebungen inklusive Hosted Services und virtuelle Umgebungen liegen in der Verantwortung des Kunden.

Software-Voraussetzungen:

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit) und Microsoft Office 2003 SP3
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit) und Microsoft Office 2007 SP2

Hardware-Voraussetzungen: Die Anzahl der installierbaren myAttendant-Clients hängt ab von der Server-Performance und dem zur Verfügung stehenden Arbeitsspeicher. Werden auf dem Server weitere Applikationen genutzt, ist deren Arbeitsspeicherbedarf zu berücksichtigen. Arbeitsspeicherbedarf für myAttendant-Clients: Ca. 46.000 kB für jede Instanz.

Informationen über die Installation von Citrix Presentation Server 4.5 und der Installation der OpenScape Office-Software auf dem Citrix Presentation Server 4.5 finden Sie unter http://wiki.siemens-enterprise.com/index.php/HiPath_OpenOffice_ME_Applikationen_mit_Citrix_Presentation_Server.

Automatische Updates werden nur ausgeführt, wenn ein lokaler Administrator des Servers die Applikation startet. Anschließend können die Benutzer der Terminalserver-Clients die aktualisierten Applikationen nutzen. Ein Benutzer ohne lokale Administrationsrechte erhält keine Meldungen über automatische Updates.

Installationsdateien

Für die Bereitstellung der Installationsdateien an die Benutzer bestehen folgende Möglichkeiten:

- Der Administrator lädt die Installationsdateien aus dem **Download-Center** herunter und stellt diese den Benutzern bereit, z. B. über ein Netzlaufwerk.

- Sie können auf die Installationsdateien direkt zugreifen über Netzlaufwerk verbinden mit \\<IP-Adresse des Kommunikationssystems>\applications (Benutzer: hoome, Kennwort: hoomesw). Die Installationsdateien liegen im Ordner install-common.

INFO: Die automatische Verteilung der MSI-Datei über einen Deploymentdienst mit Microsoft Windows Server wird nicht unterstützt.

Verwandte Themen

- [Installation](#)

2.2 myAttendant installieren

- Voraussetzungen:**
- Ihr PC erfüllt die [Voraussetzungen für myAttendant](#).
 - Der Administrator Ihres Kommunikationssystems hat Ihnen die Installationsdatei(en) zur Verfügung gestellt.

INFO: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei readme.

- Schritt für Schritt:**
1. Wenn Sie unter einem der folgenden Betriebssysteme arbeiten, installieren Sie die Datei `psqlodbc.msi` als Administrator:
 - Microsoft Windows 7 mit lokalen Administrationsrechten
 - Microsoft Windows Vista SP2
 - Microsoft Windows Vista SP2 mit Multiuser-PC mit lokalen Administrationsrechten
 - Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) ohne lokale Administrationsrechte
 2. Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** angezeigt wird mit der Meldung `Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen.`, klicken Sie auf **Zulassen**.
 3. Führen Sie (abhängig vom Betriebssystem) entweder die Datei `CommunicationsClients.msi` oder `CommunicationsClients.exe` aus:

Betriebssystem	msi	exe
Microsoft Windows 7	X	
Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) ohne lokale Administrationsrechte	X	
Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) mit lokalen Administrationsrechten		X

Betriebssystem	msi	exe
Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) mit Multiuser-PC und lokalen Administrationsrechten		X
Microsoft Windows Vista SP2	X	
Microsoft Windows Vista SP2 mit Multiuser-PC und lokalen Administrationsrechten		X (als Administrator)
Microsoft Windows 2003 Server SP2 (32 bit) mit Microsoft Terminal Server und lokalen Administrationsrechten		X
Microsoft Windows 2003 Server SP2 (32 bit) mit Citrix XenApp V4.5 und lokalen Administrationsrechten		X

4. Wählen Sie **myAttendant**.

5. Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** angezeigt wird mit der Meldung `Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen.`, klicken Sie auf **Zulassen**.

6. Folgen Sie den Anweisungen zur Installation.

Nächste Schritte: Starten Sie myAttendant.

Verwandte Themen

- [Installation](#)

2.3 myAttendant starten

Voraussetzungen: • myAttendant ist auf Ihrem PC installiert.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Start > Programme > Communications Clients > myAttendant**.
 2. Geben Sie im Anmeldefenster **Willkommen bei myAttendant ...** Ihren Benutzernamen ein. Das ist üblicherweise Ihre Rufnummer. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich bitte an den Administrator des Kommunikationssystems.
 3. Geben Sie Ihr **Kennwort** ein. Bei der ersten Anmeldung ist Ihr Kennwort 1234.

HINWEIS: Ändern Sie aus Sicherheitsgründen nach der ersten Anmeldung Ihr Kennwort. Anderenfalls könnten fremde Personen mit dem Standardkennwort z. B. auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

Installation

myAttendant deinstallieren

4. Wenn Sie myAttendant künftig mit automatischer Anmeldung nutzen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**. Das Kennwort wird dann automatisch im Anmeldefenster eingetragen. Sie können diese Option jederzeit ändern.

HINWEIS: Verwenden Sie die automatische Anmeldung nur, wenn Sie ausschließen können, dass weitere Personen Zugriff zu Ihrem Windows-Benutzerkonto haben.

5. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Verwandte Themen

- [Installation](#)

2.4 myAttendant deinstallieren

Schritt für Schritt: 1. Schließen Sie myAttendant.

HINWEIS: Beachten Sie die Hinweise in der `Readme`-Datei.

2. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Windows XP: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Software**.
 - Windows Vista: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme und Funktionen**.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **CommunicationClients** auf **Deinstallieren**.
4. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Ja**.

Verwandte Themen

- [Installation](#)

2.5 Upgrade

Das Upgrade von myAttendant bietet eine aktuelle Software mit neuem Leistungsumfang.

HINWEIS: Beachten Sie die Hinweise in der `Readme`-Datei.

Bei einer Hochrüstung der Version von OpenScape Office MX V1 auf OpenScape Office MX V2 spricht man von einem Upgrade.

Um myAttendant zu aktualisieren, muss die Software hochgerüstet werden, siehe *Administratordokumentation* unter *Upgrade*.

Dabei wird die aktuelle Software von myAttendant über die bereits vorhandene Version installiert. Alle persönlichen Einstellungen und Daten bleiben dabei erhalten. Allerdings ist die Vorgehensweise bei der Installation je nach Betriebssystem unterschiedlich (siehe *myAttendant installieren*).

Verwandte Themen

- [Installation](#)

2.6 Automatische Updates

Automatische Updates halten myAttendant auf dem neuesten Stand.

Wenn myAttendant beim Start feststellt, dass auf dem Kommunikationssystem ein Update vorliegt, wird ein automatisches Update ausgeführt und myAttendant automatisch aktualisiert.

HINWEIS: Automatische Updates funktionieren nur innerhalb einer Version von myAttendant. Ein Upgrade z. B. von Version 1 auf Version 2 muss manuell erfolgen!

Verwandte Themen

- [Installation](#)

3 Erste Schritte

Folgende wichtige oder hilfreiche Tätigkeiten empfehlen wir Ihnen gleich zu Beginn durchzuführen (detaillierte Anweisungen finden Sie im Anschluss).

Sprache auswählen

Wählen Sie die Sprache für die Bedienoberfläche von myAttendant aus.

Übergabemethode für Anrufe festlegen

Legen Sie fest, ob Anrufe entweder mit oder ohne vorherige Rückfrage des Zerteilnehmers übergeben werden sollen.

Popup des Hauptfensters bei automatischer Anrufannahme aktivieren/deaktivieren

Das Hauptfenster wird automatisch in den Vordergrund gebracht, sobald das Telefon klingelt.

Popup des Hauptfensters bei manueller Anrufannahme aktivieren/deaktivieren

Das Hauptfenster wird in den Vordergrund gebracht, sobald ein Anruf manuell angenommen wird.

Minimieren des Hauptfensters beim Auflegen aktivieren/deaktivieren

Das Hauptfenster wird minimiert, sobald ein Anruf beendet oder alle Verbindungen getrennt werden.

Tastenkombination zum Annehmen/Trennen aktivieren/deaktivieren

Wird dann verwendet, wenn andere Anwendungen die Anrufannahmefunktion von myAttendant unterbrechen.

Verwandte Themen

- [Sprache der Bedienoberfläche auswählen](#)
- [Popup des Hauptfensters bei automatischer Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Popup des Hauptfensters bei manueller Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Minimieren des Hauptfensters beim Auflegen aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Tastenkombination zum Annehmen/Trennen aktivieren oder deaktivieren](#)
- [Übergabemethode festlegen](#)
- [Online-Hilfe](#)

3.1 Sprache der Bedienoberfläche auswählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste für **Sprache** die gewünschte Sprache aus.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Schritte: Beenden Sie myAttendant und starten Sie die Anwendung erneut.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

3.2 Popup des Hauptfensters bei automatischer Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren

Das Hauptfenster von myAttendant wird automatisch bei einem ankommendem Anruf in den Vordergrund gebracht.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie zum Aktivieren/Deaktivieren auf das Kontrollkästchen **Popup bei ankommenden Anrufen**.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)
- [PopUp-Fenster](#)

3.3 Popup des Hauptfensters bei manueller Anrufannahme aktivieren oder deaktivieren

Das Hauptfenster von myAttendant wird bei manueller Annahme eines Anrufs in den Vordergrund gebracht.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie zum Aktivieren/Deaktivieren auf das Kontrollkästchen **Popup bei Annahme**.

Erste Schritte

Minimieren des Hauptfensters beim Auflegen aktivieren oder deaktivieren

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)
- [PopUp-Fenster](#)

3.4 Minimieren des Hauptfensters beim Auflegen aktivieren oder deaktivieren

Das Hauptfenster von myAttendant wird beim Beenden eines Anrufes minimiert und als Symbol in der Windows-Symbolleiste abgelegt.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie zum Aktivieren/Deaktivieren auf das Kontrollkästchen **Beim Auflegen minimieren**.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)
- [PopUp-Fenster](#)

3.5 Tastenkombination zum Annehmen/Trennen aktivieren oder deaktivieren

Sind auf dem PC weitere Anwendungen eingerichtet, die die Anrufannahmefunktion von myAttendant unterbrechen würden, können Sie alternativ die Tastenkombination Strg + F6 zum Annehmen/Trennen von Anrufen aktivieren.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie zum Aktivieren/Deaktivieren auf das Kontrollkästchen **Strg + F6 zum Annehmen/Trennen**.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)

3.6 Übergabemethode festlegen

Hier legen Sie fest, ob Anrufe entweder mit oder ohne vorherige Rückfrage an den Teilnehmer übergeben werden.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Wählen Sie in der Aufklappliste für **Übergabemethode Standard** die Übergabemethode aus.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)

3.7 Online-Hilfe

Die in myAttendant integrierte Online-Hilfe ist kontextsensitiv, d. h. Sie können direkt das passende Thema für Ihre aktuelle Bearbeitungssituation aufrufen.

Navigation

Die Schaltflächen oben links bieten folgende Funktionen:

- **Inhalt** gibt Ihnen einen Überblick über die Struktur
- **Index** ermöglicht Ihnen einen direkten Zugang zu einem Thema über Schlagworte
- **Suchen** bietet Ihnen eine Volltextsuche zum gezielten Auffinden relevanter Themen

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)
- [Online-Hilfe aufrufen](#)
- [Online-Hilfe kontextsensitiv aufrufen](#)

3.7.1 Online-Hilfe aufrufen

Voraussetzungen: • Sie sind an myAttendant angemeldet.

Schritt für Schritt: › Klicken Sie auf **F1** (Hilfe).

Verwandte Themen

- [Online-Hilfe](#)

3.7.2 Online-Hilfe kontextsensitiv aufrufen

Voraussetzungen: • Sie sind an myAttendant angemeldet.

Schritt für Schritt: › Klicken Sie auf **Hilfe**.




Verwandte Themen

- [Online-Hilfe](#)

4 Verzeichnisse

Verzeichnisse organisieren Ihre Kontakte.

Folgende Verzeichnisse werden unterstützt:

Symbol	Verzeichnis
	<p>Persönliches Verzeichnis:</p> <p>Im persönlichen Verzeichnis können Sie Ihre persönlichen Kontakte entweder einzeln hinzufügen, bearbeiten und löschen oder Ihre Outlook-Kontakte beim Start von myAttendant importieren. Wenn Sie die Outlook-Kontakte importieren, können Sie diese in myAttendant nicht verändern.</p>
	<p>Internes Verzeichnis:</p> <p>Enthält interne Teilnehmer mit ihrem Anwesenheitsstatus (nur Systemtelefone) und ihren zusätzlichen Rufnummern. Bei Abwesenheit eines Teilnehmers sehen Sie den geplanten Zeitpunkt der Rückkehr in der Spalte Datum / Uhrzeit, sofern er seinen Anwesenheitsstatus für Sie sichtbar sein lässt.</p>
	<p>Externes Verzeichnis:</p> <p>Enthält Kontakte aus dem LDAP-Unternehmensverzeichnis und ist durch den Administrator des Kommunikationssystems zu konfigurieren. Die Einträge werden jedes Mal aktualisiert, wenn Sie es öffnen.</p>

Details der Kontakte

Die Listenansicht der Kontakte zeigt je nach Verzeichnis unterschiedliche der folgenden Details: **Nebenstelle, Datum / Uhrzeit, Nachname, Vorname, Mobil, Assistent, Extern, Privat 1, Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Faxnr., E-Mail, Abteilung, Standort, Firma**. Die Breite aller Spalten ist variabel.

Suche

Sie können in den Verzeichnissen nach Titel, Nachname, Vorname, Firmenname, E-Mail und allen privaten, geschäftlichen und Mobil-Rufnummern suchen. Sie können auswählen, welche Verzeichnisse die Suche einschließen soll. Die Verzeichnisse werden in der Reihenfolge wie in der Tabelle oben durchsucht. Die Suche ist sowohl nach ganzem Wort als auch mit unvollständigem Suchbegriff möglich, z. B. Teil einer Rufnummer. Die

eingestellten Suchoptionen bleiben bis auf Weiteres erhalten. Alle verwendeten Suchbegriffe werden gespeichert. Sie können die Liste der verwendeten Suchbegriffe löschen.

Verwandte Themen

- [Teilnehmer suchen](#)
- [Rufnummer aus internem Verzeichnis wählen](#)
- [An-/Abwesenheitsstatus](#)
- [Interne Teilnehmer sortieren](#)
- [Externe Kontakte bearbeiten](#)
- [Externe Kontakte hinzufügen](#)
- [Externe Kontakte löschen](#)
- [Notiz zu einem Teilnehmer hinzufügen](#)
- [Notiz zu einem Teilnehmer anzeigen und ergänzen](#)
- [Notiz zu einem Teilnehmer löschen](#)
- [Persönlichen Kontakt hinzufügen](#)
- [Persönlichen Kontakt ändern](#)
- [Persönlichen Kontakt löschen](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

4.1 Teilnehmer suchen

Sie können sowohl im internen als auch im externen Verzeichnis nach Details zu einem Teilnehmer suchen, wie z.B. Rufnummer oder Name.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F5** (Suchen).
 2. Geben Sie die Suchzeichenfolge ein, z.B. einen Teil des Namens.
 3. Wählen Sie über die Schaltfläche **Optionen** das Verzeichnis (internes, externes, persönliches oder externes Offline-Verzeichnis) aus, in dem Sie suchen lassen wollen.
 4. Geben Sie im Suchfeld einen Suchbegriff (Name, Rufnummer) ein.

HINWEIS: Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erweitert für eine Suche mit weiteren Kriterien**.

5. Klicken Sie auf **Starten**.

Ergebnis: Die Ergebnisse werden auf der rechten Seite des Fensters angezeigt.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)
- [Nachricht senden](#)

4.2 Rufnummer aus internem Verzeichnis wählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis)
 2. Doppelklicken Sie den markierten Eintrag des Teilnehmers.










Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.3 An-/Abwesenheitsstatus



Der An-/Abwesenheitsstatus informiert im internen Verzeichnis und auf den Benutzerschaltflächen über die Verfügbarkeit interner Teilnehmer.

Folgende Anwesenheitsstatus sind vorgesehen:

Symbol	Anwesenheitsstatus
	Büro
	Besprechung
	Krank
	Pause
	Außer Haus
	Urlaub
	Mittagspause
	Zu Hause
	Anrufschutz

Verzeichnisse

Interne Teilnehmer sortieren

Symbol	Anwesenheits- oder Verbindungsstatus
	Teilnehmer ruft an
	Teilnehmer ist im Gespräch

INFO: Von Teilnehmern ohne Systemtelefon (z. B. ISDN oder analog), zeigt das interne Verzeichnis keinen Anwesenheitsstatus, sondern nur den Verbindungsstatus.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)
- [An-/Abwesenheitsstatus ändern](#)

4.3.1 An-/Abwesenheitsstatus ändern

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis)
 2. Klicken Sie auf den Teilnehmer, dessen An-/Abwesenheitsstatus Sie ändern möchten.
 3. Wählen Sie mit der rechten Maustaste **Benutzerstatus ändern** aus.
 4. Wählen Sie den gewünschten An-/Abwesenheitsstatus aus.

Verwandte Themen

- [An-/Abwesenheitsstatus](#)

4.4 Interne Teilnehmer sortieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis).
 2. Klicken Sie in der Spaltenüberschrift auf das Sortierkriterium (Nachname, Vorname, Nebenstelle etc.), nach dem Sie die Teilnehmer sortieren wollen.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.5 Externe Kontakte bearbeiten

Sie können die Details eines Kontakts wie Anrede, Vorname, Nachname, Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Mobil- und Privatrufnummer im externen Verzeichnis bearbeiten.

Voraussetzungen:

- Diese Funktion muss freigeschaltet sein, andernfalls wird die Meldung **Zugriff verweigert** angezeigt.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **F4** (Externes Verzeichnis).
2. Klicken Sie auf den Kontakt, dessen Details Sie bearbeiten wollen.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Bearbeiten** aus.
4. Führen Sie nun die Änderungen durch.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.6 Externe Kontakte hinzufügen

Sie können Daten von externen Teilnehmern im externen Verzeichnis als Kontakte speichern. Damit haben Sie schnellen Zugriff auf diese Daten.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **F4** (Externes Verzeichnis). Eine Liste aller externen Kontakte wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Ein leeres Eingabefeld erscheint.
3. Geben Sie die Details des neuen Kontakts ein.
4. Speichern Sie den neuen Kontakt mit **OK**.
5. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.7 Externe Kontakte löschen

INFO: Ein gelöschter externer Kontakt kann nicht wiederhergestellt werden.

Verzeichnisse

Notiz zu einem Teilnehmer hinzufügen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Funktionsschaltfläche **F4** (Externes Verzeichnis)
 2. Klicken Sie auf den Kontakt, den Sie löschen möchten.
 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Entfernen**.
 4. Klicken Sie auf **Ja**, um das Entfernen zu bestätigen.
 5. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.8 Notiz zu einem Teilnehmer hinzufügen

Sie können Teilnehmern Notizen hinzufügen. Diese Notizen dienen Ihnen als Merktettel.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis). Eine Liste aller internen Teilnehmer wird angezeigt.
 2. Klicken Sie auf den Teilnehmer, dem Sie eine Notiz hinzufügen möchten.
 3. Wählen Sie mit rechtem Mausklick **Notiz hinzufügen** aus.
 4. Geben Sie den Text ein.
 5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Ergebnis: Ein Briefsymbol wird zum Teilnehmereintrag im Internen Verzeichnis angezeigt.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.9 Notiz zu einem Teilnehmer anzeigen und ergänzen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis). Eine Liste aller internen Teilnehmer wird angezeigt.
 2. Klicken Sie auf den Teilnehmer
 3. Wählen Sie mit rechtem Mausklick **LAN-Notizen** aus.
 - Klicken Sie auf die LAN-Notiz. Diese wird im unteren Teil des Fensters angezeigt.
 - Ergänzen Sie gegebenenfalls die Notiz.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.
 5. Klicken Sie auf **Schließen**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.10 Notiz zu einem Teilnehmer löschen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis). Eine Liste aller internen Teilnehmer wird angezeigt.
 2. Klicken Sie auf den Teilnehmer
 3. Wählen Sie mit rechtem Mausklick **LAN-Notizen** aus.
 4. Klicken Sie auf die entsprechende LAN-Notiz.
 5. Klicken Sie auf **Löschen**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.11 Persönlichen Kontakt hinzufügen

Sie können private Daten im persönlichen Verzeichnis speichern. Damit haben Sie schnellen Zugriff auf diese Daten.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Persönliches Verzeichnis**.
 2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 3. Geben Sie im Fenster **Persönlicher Kontakt** die Kontaktdaten ein.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.12 Persönlichen Kontakt ändern

Sie können private Daten im persönlichen Verzeichnis jederzeit ändern.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Persönliches Verzeichnis**.
 2. Klicken Sie auf den betreffenden persönlichen Kontakt.
 3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 4. Bearbeiten Sie im Fenster **Persönlicher Kontakt** die Kontaktdaten.
 5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

4.13 Persönlichen Kontakt löschen

Sie können private Daten im persönlichen Verzeichnis jederzeit löschen.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Persönliches Verzeichnis**.
 2. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie auf den betreffenden persönlichen Kontakt.
 - Markieren Sie die betreffenden persönlichen Kontakte.
 3. Klicken Sie auf **Entfernen** und anschließend auf **Ja**.

Verwandte Themen

- [Verzeichnisse](#)

5 Journal

Das Journal ist die Liste all Ihrer ankommenden und gehenden Anrufe. Aus dem Journal können Sie Kontakte schnell und einfach erneut anrufen oder entgangene Anrufe beantworten.

Ordner für Anrufarten


Die Anrufe sind in folgende Ordner gegliedert:

- **Offen**
Enthält die von Ihnen unbeantworteten entgangenen Anrufe, bei denen eine Rufnummer übermittelt wurde. Sobald Sie einen dieser Anrufe beantworten, entfallen alle Einträge mit der entsprechenden Rufnummer.
- **Alle Anrufe**
- **Entgangen**
- **Angenommen**
- **Intern**
- **Extern**
- **Ankommend**
- **Gehend**

Anrufrdetails

Jeder Anruf wird mit Datum und Zeit angezeigt und sofern vorhanden mit **Rufnummer**. Falls ein Verzeichnis zur Rufnummer weitere Informationen enthält wie **Nachname**, **Vorname** und **Firma**, werden auch diese angezeigt. Zusätzlich angezeigt werden **Richtung**, **Dauer** und die Spalte **Gespräch abgeschlossen**. Die Breite aller Spalten ist variabel.

Richtung	Bedeutung
◀◀	ankommend
▶▶	gehend

Gespräch abgeschlossen	Bedeutung
	Der Anruf war erfolgreich oder wurde beantwortet.

Gruppierung

Die Anrufe in allen Ordnern sind nach dem selben, von Ihnen wählbaren, Kriterium gruppiert:

- Datum (z. B. **Heute**, **Gestern**, etc., **Letzte Woche**, **Vor zwei Wochen**, **Vor drei Wochen**, **Letzten Monat** und **Älter**)

- Rufnummer
- Nachname, Vorname
- Vorname, Nachname
- Firma

Rechts von der Bezeichnung der Gruppe ist in Klammern die Anzahl der enthaltenen Journaleinträge angegeben.

Sortierung

Sie können die Anrufe im Journal nach einer beliebigen Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren. Die Richtung, in die das Dreieck bei der Spaltenüberschrift weist, zeigt die auf- oder absteigende Sortierung an.

Heranzoomen eines Eintrags

Sie können in der Spalte, nach der sortiert ist, einen bestimmten Eintrag Zeichen für Zeichen heranzoomen. So springen Sie buchstabenweise z. B. zum ersten Nachnamen, der mit "Sen" beginnt. Diese Methode können Sie auch in einem Suchergebnis verwenden.

Aufbewahrungsdauer

Das Kommunikationssystem speichert Anrufe im Journal für eine begrenzte, vom Administrator konfigurierbare maximale Zeit. Als Teilnehmer können Sie diese Zeit reduzieren. Nach Ablauf der Aufbewahrungsdauer löscht das Kommunikationssystem betreffende Einträge automatisch.

Sie können die Einträge jederzeit auch manuell löschen.

Verwandte Themen

- [Journal sortieren](#)
- [Journaleinträge gruppieren](#)
- [Journaleinträge löschen](#)
- [Aufbewahrungsdauer für Journaleinträge ändern](#)

5.1 Journal sortieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Journal**.
 2. Klicken Sie auf eine der Gruppen **Offen, Alle Anrufe, Entgangen, Angenommen, Intern, Extern, Ankommend** oder **Gehend**.
 3. Doppelklicken Sie erforderlichenfalls auf das Dreieck links von der betreffenden Gruppe um die zugehörigen Journaleinträge aufzuklappen.
 4. Klicken Sie auf eine der Spaltenüberschriften, z. B. **Nachname**, um die Journaleinträge nach diesem Kriterium alphanumerisch aufsteigend zu sortieren.

5. Wenn Sie die Sortierreihenfolge umkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.

Verwandte Themen

- [Journal](#)

5.2 Journaleinträge gruppieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Journal**.
 2. Klicken Sie auf eine der Gruppen **Offen**, **Alle Anrufe**, **Entgangen**, **Angenommen**, **Intern**, **Extern**, **Ankommend** oder **Gehend**.
 3. Wählen Sie im Kontextmenü einer beliebigen Spaltenüberschrift eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **Gruppieren nach: Datum**
 - **Gruppieren nach: Rufnummer**
 - **Gruppieren nach: Nachname, Vorname**
 - **Gruppieren nach: Vorname, Nachname**
 - **Gruppieren nach: Firma**
 4. Doppelklicken Sie auf das Dreieck links von der betreffenden Gruppe, um die zugehörigen Journaleinträge aufzuklappen.

Verwandte Themen

- [Journal](#)

5.3 Journaleinträge löschen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Journal**.
 2. Klicken Sie auf eine der Gruppen **Offen**, **Alle Anrufe**, **Entgangen**, **Angenommen**, **Intern**, **Extern**, **Ankommend** oder **Gehend**.
 3. Doppelklicken Sie erforderlichenfalls auf das Dreieck links von der betreffenden Gruppe um die zugehörigen Journaleinträge aufzuklappen.
 4. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie auf den betreffenden Eintrag.
 - Markieren Sie die betreffenden Einträge.
 5. Wählen Sie im Kontextmenü **löschen**.
 6. Bestätigen Sie die nachfolgende Frage mit **Ja**.

Verwandte Themen

- [Journal](#)

5.4 Aufbewahrungsdauer für Journaleinträge ändern

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.
 3. Wählen Sie im Listenfeld **Anrufliste aufbewahren für** die gewünschte Aufbewahrungsdauer in Tagen aus.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Journal](#)

6 Vermittlungsfunktionen

Mit Hilfe der Vermittlungsfunktionen werden ankommende Telefonanrufe gesteuert. Sie nehmen die Anrufe an, übergeben sie an einen Teilnehmer, legen sie auf Halten oder parken die Anrufe. Das Ausführen dieser Funktionen erfolgt im Bereich **Verbindungssteuerung** des Hauptfensters.

The screenshot shows a web interface for call management. At the top, it displays '100@Keine Angabe [100]' and 'Betriebsbereit'. Below this are input fields for 'Name:', 'Rufnummer/Firm', and 'Anruf für:', along with 'Speichern' and 'Löschen' buttons. The interface is divided into two main sections: 'Aktive Anrufe' and 'Gehaltene / Übergebene / Geparkte Anrufe'. Each section contains a table with columns for ID, Eingegangen am, CLI, Nachname, Vorname, Firma, Anruf für, and Status. Both tables are currently empty.

Aktive Anrufe

Im Bereich **Aktive Anrufe** wird die Liste der zur Zeit aktiven eingehenden Anrufe angezeigt. Wenn der Anruf von einem unbekanntem Anrufer kommt, dessen Daten im System noch nicht gespeichert sind, ist nur das Feld **ID** ausgefüllt. Sie haben dann die Möglichkeit, die anderen Felder mit den betreffenden Informationen auszufüllen und im externen Verzeichnis zu speichern. Sofern die Daten bereits gespeichert sind, werden für jeden aktiven Anruf folgende Details angezeigt:

Spalte	Beschreibung
ID	Eindeutige Kennung, die das System automatisch für jeden Anruf vergibt. Sie können diese Kennung einem Anrufer zuordnen, so dass Sie in Zukunft bei eingehenden Anrufen von dieser Nummer wissen, wer der Anrufer ist. Wenn der Anruf von einem unbekanntem Anrufer kommt, dessen Daten nicht gespeichert sind, ist nur das Feld "ID" ausgefüllt.
Eingegangen am	Gibt an, wann ein Anruf das erste Mal eingegangen ist.
Rufnr.	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
Nachname, Vorname und Firma	Gibt bei gespeicherten Anrufern detaillierte Daten an (Vorname, Nachname, Firma). Wenn die Anrufer-ID z. B. einem Kunden zugeordnet ist, dessen Daten im externen Verzeichnis gespeichert sind, werden in den Feldern "Name" und "Rufnummer/Firma" bei eingehenden Anrufen die entsprechenden Daten angezeigt.
Anruf für	Zeigt an, für wen der Anruf bestimmt ist. Diese Funktion ist besonders hilfreich, wenn auf bei myAttendant mehrere Anrufe gleichzeitig eingehen.
Status	Zeigt den Status eines Anrufs, z. B. Klingeln, Gespräch, etc. Durch rechten Mausklick auf einen Anruf werden die Funktionen angezeigt, die auf den Anruf angewendet werden können, zum Beispiel: entparken - wenn ein Anruf geparkt ist trennen - bei einem aktiven Gespräch

Gehaltene/Übergebene/Geparkte Anrufe

Im Bereich **Gehaltene/Übergebene/Geparkte Anrufe** wird die Liste der eingehenden Anrufe angezeigt, die von Ihnen übergeben, geparkt oder auf Halten gesetzt wurden. Für jede Verbindung werden wie im Bereich **Aktive Anrufe** Details zum Anrufer angezeigt.

Verwandte Themen

- [Anruf annehmen](#)
- [Anruf parken](#)
- [Anruf entparken](#)
- [Anruf halten](#)
- [Anruf fortführen](#)
- [Anruf übergeben](#)
- [Anruf aufzeichnen und wiedergeben](#)
- [Verbindung trennen](#)
- [Rufnummer wählen](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

6.1 Anruf annehmen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Bereich **Aktive Anrufe** der Verbindungssteuerung auf den Anruf, für den **Klingeln** angezeigt wird.
 2. Klicken Sie auf
 - **Anruf annehmen** oder
 - drücken Sie die **Taste 0** der Zehnertastatur
- Ergebnis:* Sie befinden sich mit dem Anrufer im **Gespräch**.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.2 Anruf parken

Durch Parken eines Anrufs, wird der Anruf in eine verfügbare Parkposition verschoben bis der gerufene Teilnehmer wieder verfügbar ist.

- Voraussetzungen:**
- Sie müssen den Anruf angenommen haben.
- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Bereich **Aktive Anrufe** der Verbindungssteuerung auf den entsprechenden Anruf.
 2. Klicken Sie auf **Anruf parken**.
- Ergebnis:* Der Anruf wird in den Bereich **Gehaltene/Übergebene/Geparkte Anrufe** der Verbindungssteuerung verschoben. Es werden sowohl der Status des Anrufs **Geparkt** als auch die Parkposition angezeigt.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.3 Anruf entparken

Durch Entparken wird ein geparkter Anruf wieder fortgeführt.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den geparkten Anruf.
 2. Klicken Sie auf **Anruf entparken**.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.4 Anruf halten

Ein ankommender Ruf wird auf Halten gesetzt, wenn Sie ein weiteres Gespräch mit einem anderen Teilnehmer führen.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Verbindungssteuerung auf den entsprechenden Anruf.
 2. Klicken Sie auf
 - **Anruf auf Halten setzen** oder
 - drücken Sie die **Taste** - auf der Zehnertastatur.

Ergebnis: Der Anruf wird in den Bereich "Gehaltene/Übergebene/Geparkte Anrufe" der Verbindungssteuerung verschoben. Der Status des Anrufs "im Haltezustand" wird angezeigt.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.5 Anruf fortführen

Mit "Anruf wiederverbinden" wird ein gehaltener Anruf fortgeführt.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gehaltenen Anruf.
 2. Klicken Sie auf
 - **Anruf wiederverbinden** oder
 - auf die Taste - der Zehnertastatur.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.6 Anruf übergeben

- Voraussetzungen:**
- Der Anruf wurde angenommen.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf den Anruf.
 2. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - Ziehen Sie bei gehaltener Maustaste den Anruf auf die Benutzerschaltfläche des gewünschten Teilnehmer und lassen Sie dann die Maustaste los (Drag & Drop) oder
 - drücken Sie die **Taste +** der Zehnertastatur.

3. Beantworten Sie die nachfolgende Frage im PopUp-Fenster **Möchte der andere Teilnehmer ein Gespräch führen mit Ja.**

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.7 Anruf aufzeichnen und wiedergeben

Voraussetzungen: • Sie sind mit Ihrem Gesprächspartner verbunden.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F12** (Aufzeichnen). Das Gespräch wird aufgezeichnet.
 2. Nach dem Beenden des Gesprächs erscheint ein PopUp-Fenster:
 - Klicken Sie auf **Anhören**. Das aufgezeichnete Gespräch wird über den PC-Lautsprecher wiedergegeben oder
 - Klicken Sie auf **Schließen**. Das aufgezeichnete Gespräch wird im Nachrichten-Center gespeichert.

INFO: Die Rufnummer des aufgezeichneten Gespräches wird im Journal gespeichert.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.8 Verbindung trennen

Mit der Funktion "Verbindung trennen" wird eine bestehende Verbindung wieder getrennt.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Verbindungssteuerung auf den Anruf für den der Status „Gespräch“ angezeigt wird.
 2. Wählen Sie
 - aus den angezeigten Optionen **Anruf trennen** oder
 - drücken Sie die **Taste 0** auf der Zehnertastatur.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)

6.9 Rufnummer wählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F11** (Wählen).
 2. Geben Sie in dem Fenster die Rufnummer ein.
 3. Klicken Sie auf **Wählen**.

Verwandte Themen

- [Vermittlungsfunktionen](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

7 Teilnehmerverwaltung

Für die Verwaltung der Teilnehmer in myAttendant stehen die Benutzerschaltflächen, das interne, das externe und das persönliche Verzeichnis zur Verfügung. Interne Teilnehmer werden in der Bedienoberfläche als Benutzer, externe Teilnehmer als Kontakte bezeichnet.

Benutzerschaltflächen

Die Benutzerschaltflächen befinden sich in der Registerkarte **Standard** und sind ein Bestandteil des Hauptfensters von myAttendant.

Die Benutzerschaltflächen sind standardmäßig alphabetisch nach Nachname sortiert.

In einer Registerkarte der Benutzerschaltflächen stehen 90 Benutzerschaltflächen zur Verfügung.

Es können mehrere Registerkarten für Benutzerschaltflächen eingerichtet werden, für diese Benutzerschaltflächen können Sie die Namen frei wählen.

Den Benutzerschaltflächen können nur internen Teilnehmern zugeordnet werden.

Benutzerschaltflächen mit internen Teilnehmern vorbelegen

Nach dem Anlegen einer neuen Gruppe können die zugehörigen Benutzerschaltflächen mit den internen Teilnehmern des Kommunikationssystems vorbelegt werden.

Verwandte Themen

- [Teilnehmer einer Benutzerschaltfläche zuweisen](#)
- [Mehreren Teilnehmern Benutzerschaltflächen zuweisen](#)
- [Teilnehmer verschieben](#)
- [Teilnehmer sortieren](#)
- [Teilnehmereintrag löschen](#)
- [Neue Registerkarte für Benutzerschaltflächen anlegen](#)
- [Neue Struktur für Benutzerschaltflächen anlegen](#)
- [Registerkarten für Benutzerschaltflächen sortieren](#)
- [Registerkarten für Benutzerschaltflächen löschen](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

7.1 Teilnehmer einer Benutzerschaltfläche zuweisen

INFO: Diese Funktion steht nur für interne Teilnehmer zur Verfügung!

Teilnehmerverwaltung

Mehreren Teilnehmern Benutzerschaltflächen zuweisen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine leere Benutzerschaltfläche.
 2. Wählen Sie **Benutzer hinzufügen** aus. Das Fenster **Benutzer hinzufügen** wird geöffnet.
 3. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste aus.
 4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.2 Mehreren Teilnehmern Benutzerschaltflächen zuweisen

Sie können mit Hilfe des internen Verzeichnisses mehreren Teilnehmern Benutzerschaltflächen zuweisen.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F3** (Internes Verzeichnis)
 2. Ziehen Sie den ausgewählten Teilnehmer auf eine leere Benutzerschaltfläche.
 3. Lassen Sie die Maustaste los.
 4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.3 Teilnehmer verschieben

INFO: Diese Funktion steht nur für interne Teilnehmer zur Verfügung!

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte der Benutzerschaltflächen.
 2. Klicken Sie auf den Teilnehmer, den Sie verschieben möchten.
 3. Drücken Sie die **Strg-Taste** auf der Tastatur und halten Sie die Maustaste fest.
 4. Ziehen Sie den ausgewählten Teilnehmer auf eine leere Benutzerschaltfläche.
 5. Lassen Sie die Maustaste los.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.4 Teilnehmer sortieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte der Benutzerschaltflächen.
 2. Klicken Sie auf eine Benutzerschaltfläche.
 3. Führen Sie die Sortierung durch:
 - Rechte Maustaste > **Sortieren** > **Vorname** oder
 - Rechte Maustaste > **Sortieren** > **Nachname**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.5 Teilnehmereintrag löschen

Sie können einen internen Teilnehmer von den Benutzerschaltflächen entfernen. Aus dem internen Verzeichnis wird der Teilnehmer nicht gelöscht.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die Registerkarte der Benutzerschaltflächen.
 2. Klicken Sie auf den Teilnehmer, den Sie löschen wollen.
 3. Wählen Sie mit der rechten Maustaste **Benutzer entfernen** aus.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.6 Neue Registerkarte für Benutzerschaltflächen anlegen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
 4. Klicken Sie auf **Neu** und vergeben Sie einen Namen für die Registerkarte.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
 6. Markieren Sie den neu angelegten Eintrag für die Registerkarte.
 7. Wählen Sie aus der Aufklappliste **Gruppen erstellen auf Basis von** Abteilung oder Standort aus.
 8. Wählen Sie aus der Aufklappliste **Gruppen sortieren nach** Nachname oder Vorname aus.
 9. Klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Neue Gruppen am Ende meiner Gruppen hinzufügen**.
 10. Klicken Sie auf **OK**.

11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.7 Neue Struktur für Benutzerschaltflächen anlegen

HINWEIS: Beim Anlegen einer neuen Struktur der Registerkarten für Benutzerschaltflächen, wird die vorhandene Struktur gelöscht.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf die **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
 4. Klicken Sie auf **Neu** und vergeben Sie einen Namen für die Registerkarte.
 5. Klicken Sie auf **OK**.
 6. Markieren Sie den neu angelegten Eintrag für die Registerkarte.
 7. Klicken Sie auf **Autom. ausfüllen**.

HINWEIS: In einer Registerkarte können 90 Teilnehmereinträge verwaltet werden. Einträge ohne Namen werden am Ende der letzten Registerkarte aufgelistet. Die Sortierung erfolgt nach IP-Telefone mit Namen, IP-Telefone ohne Namen, Faxrufnummern mit Namen, Faxrufnummern ohne Namen.

8. Wählen Sie aus der Aufklappliste **Gruppen erstellen auf Basis von** Abteilung oder Standort aus.
9. Wählen Sie aus der Aufklappliste **Gruppen sortieren nach** Nachname oder Vorname aus.
10. Klicken Sie auf die Optionsschaltfläche **Meine Gruppenstruktur neu erstellen**.
11. Klicken Sie auf **OK**.
12. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage. Klicken Sie auf **Ja**.
13. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.8 Registerkarten für Benutzerschaltflächen sortieren

Sie können die Reihenfolge ändern, in der die Registerkarten für Benutzerschaltflächen angezeigt werden.

Voraussetzungen:

- Es sind mehrere Registerkarten mit Benutzerschaltflächen eingerichtet.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
4. Klicken Sie im Feld **Gruppenname** auf eine Gruppe.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Nach oben** oder **Nach unten**.
6. Wiederholen Sie gegebenenfalls Schritt 3 und 4.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

7.9 Registerkarten für Benutzerschaltflächen löschen

Gelöschte Registerkarten können nicht wiederhergestellt werden.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten)
2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppeneinrichtung**.
4. Markieren Sie die Gruppe im Feld **Gruppenname**.
5. Klicken Sie auf **Entfernen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

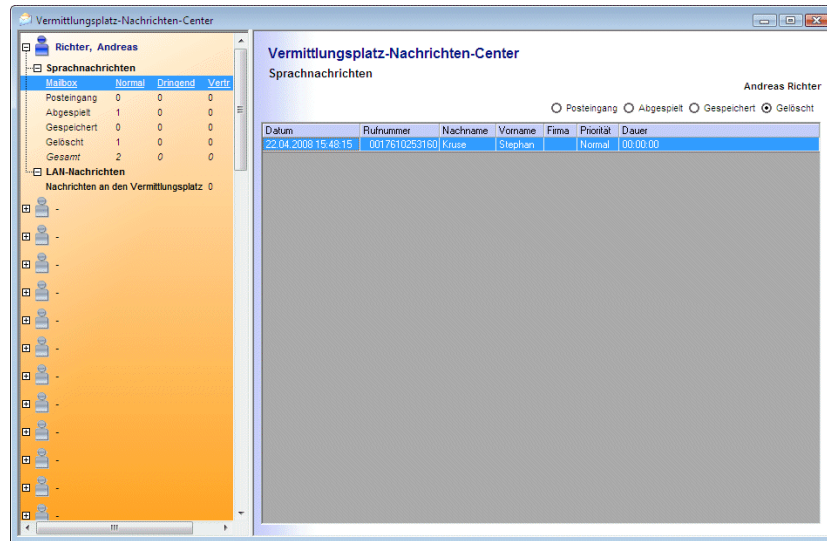
Verwandte Themen

- [Teilnehmerverwaltung](#)

8 Nachrichten-Center

Im **Nachrichten-Center** werden Sprach-, Fax- und Sofortnachrichten, sowie SMS und E-Mails protokolliert und verwaltet.

Nachrichten können für andere Teilnehmer verwaltet werden. Diese müssen dazu die Erlaubnis erteilt haben.



Im linken Fensterteil, im folgenden als Teilnehmerliste bezeichnet, sind alle Teilnehmer des Kommunikationssystems mit ihrem An-/Abwesenheitsstatus aufgelistet. An oberster Stelle steht Ihr eigener Status mit aufgeklappter Nachrichtenübersicht. Die weiteren Teilnehmer folgen in alphabetischer Reihenfolge.

Abhängig von der Auswahl in der Nachrichtenübersicht werden im rechten Fenster, im folgenden als Nachrichtendetails bezeichnet, die Informationen zu den Nachrichten tabellarisch angezeigt und können dort zur Bearbeitung ausgewählt werden.

Die Nachrichtentypen können wie folgt bearbeitet werden:

- **Sprachnachrichten** können abgehört, gelöscht, weitergeleitet werden,
- **Sofortnachrichten** (Instant Messaging) können gelesen, an interne Teilnehmer geschrieben und versendet werden,
- **SMS** können gelesen, an interne Teilnehmer geschrieben und versendet werden.
- **E-Mails** können gelesen, an interne Teilnehmer geschrieben und versendet werden.
- **Faxnachrichten** können weitergeleitet werden.

INFO: Sofortnachrichten werden an der Oberfläche oft als LAN-Nachrichten oder als LAN-Notizen bezeichnet.

Textbausteine für Instant Messaging (Sofortnachrichten)

Zum Kommunizieren mit den Teilnehmern können Sie Sofortnachrichten verwenden, die Sie als Textbausteine speichern. Diese Textbausteine stehen im Hauptfenster im Bereich "Nachrichten senden" in der rechten Aufklappliste zur Verfügung. Sofortnachrichten werden über die Schaltfläche **LAN** an die Teilnehmer gesendet.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center starten über Funktionstaste](#)
- [Nachrichten-Center starten über rechte Maustaste](#)
- [Nachrichtenübersicht anzeigen](#)
- [Sprachnachrichten abhören](#)
- [Sprachnachrichten verschieben](#)
- [Sprachnachrichten weiterleiten](#)
- [Sprachnachrichten speichern](#)
- [Faxnachrichten verschieben](#)
- [Faxnachrichten weiterleiten](#)
- [Faxnachrichten speichern](#)
- [Nachrichten anderer Teilnehmer bearbeiten](#)
- [Textbaustein für Sofortnachricht speichern](#)
- [Textbaustein für Sofortnachrichten entfernen](#)
- [Nachricht senden](#)
- [Nachricht löschen](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

8.1 Nachrichten-Center starten über Funktionstaste

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).

Ergebnis: Sofern das Nachrichten-Center schon geöffnet und im Hintergrund war, so muss das Nachrichten-Center per Taskwechsel in den Vordergrund geholt werden. Es kann auf einem PC nur ein Nachrichten-Center geöffnet sein.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.2 Nachrichten-Center starten über rechte Maustaste

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie im Hauptfenster von myAttendant mit der rechten Maustaste auf die Benutzerschaltfläche des Teilnehmers, zu dem Sie das NachrichtenCenter starten wollen. Es erscheint ein PopUp-Fenster.
 2. Klicken Sie im PopUp-Fenster auf den Eintrag **Vermittlungsplatz-Nachrichten-Center**.

Ergebnis: Sofern das Nachrichten-Center schon geöffnet und im Hintergrund war, so muss das Nachrichten-Center per Taskwechsel in den Vordergrund geholt werden. Es kann auf einem PC nur ein Nachrichten-Center geöffnet sein.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.3 Nachrichtenübersicht anzeigen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.4 Sprachnachrichten abhören

- Voraussetzungen:**
- Für das Abhören von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Sprachnachrichten**.

Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Sprachnachrichten in den Kategorien **Posteingang**, **Abgespielt**, **Gespeichert** und **Gelöscht** angezeigt.

4. Klicken Sie auf eine dieser Kategorien.
5. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Sprachnachricht. Klicken Sie auf **Wiedergeben**.
6. Klicken Sie auf
 - **wiedergeben über PC** oder

- **wiedergeben über Telefon.**

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.5 Sprachnachrichten verschieben

Voraussetzungen: • Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Sprachnachrichten**.
Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Sprachnachrichten in den Kategorien **Posteingang**, **Abgespielt**, **Gespeichert** und **Gelöscht** angezeigt.
 4. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Sprachnachricht. Klicken Sie auf eine der Kategorien:
 - **verschieben in Posteingang**
 - **verschieben in Abgespielt**
 - **verschieben in Gespeichert**
 - **verschieben in Gelöscht**

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.6 Sprachnachrichten weiterleiten

Voraussetzungen: • Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Sprachnachrichten**.
Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Sprachnachrichten in den Kategorien **Posteingang**, **Abgespielt**, **Gespeichert** und **Gelöscht** angezeigt.
 4. Klicken Sie auf eine dieser Kategorien.
 5. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Sprachnachricht. Klicken Sie auf **Weiterleiten**.

6. Wählen Sie einen Teilnehmer aus.
7. Klicken Sie auf **Weiterleiten**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.7 Sprachnachrichten speichern

Voraussetzungen: • Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Sprachnachrichten**.

Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Sprachnachrichten in den Kategorien **Posteingang**, **Abgespielt**, **Gespeichert** und **Gelöscht** angezeigt.

4. Klicken Sie auf eine dieser Kategorien.
5. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Sprachnachricht.
6. Klicken Sie auf **als WAV-Datei speichern**.
7. Vergeben Sie einen Dateinamen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.8 Faxnachrichten verschieben

Voraussetzungen: • Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben. Der Teilnehmer muss eine ComfortPlus-Lizenz haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Faxnachrichten**.

4. Klicken Sie auf eine der angezeigten **Faxgruppen**.

Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Faxnachrichten der Faxgruppe angezeigt.

5. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Faxnachricht.

6. Klicken Sie auf **Verschieben**.
7. Klicken Sie auf eine der Kategorien:
 - **verschieben in Posteingang**
 - **verschieben in Abgespielt**
 - **verschieben in Gespeichert**
 - **verschieben in Gelöscht**

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.9 Faxnachrichten weiterleiten

- Voraussetzungen:**
- Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben. Der Teilnehmer muss eine ComfortPlus-Lizenz haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Faxnachrichten**.
 4. Klicken Sie auf eine der angezeigten **Faxgruppen**.
Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Faxnachrichten der Faxgruppe angezeigt.
 5. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Faxnachricht. Klicken Sie auf **Weiterleiten**.
 6. Wählen Sie eine Faxgruppe aus.
 7. Klicken Sie auf **Weiterleiten**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.10 Faxnachrichten speichern

- Voraussetzungen:**
- Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben. Der Teilnehmer muss eine ComfortPlus-Lizenz haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **Faxnachrichten**.

Nachrichten-Center

Nachrichten anderer Teilnehmer bearbeiten

4. Klicken Sie auf eine der angezeigten **Faxgruppen**.

Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die Faxnachrichten der Faxgruppe angezeigt.

5. Markieren Sie mit rechtem Mausklick eine Faxnachricht.
6. Klicken Sie auf **als TIFF-Datei speichern**.
7. Vergeben Sie einen Dateinamen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.11 Nachrichten anderer Teilnehmer bearbeiten

Voraussetzungen: • Für die Bearbeitung von Nachrichten anderer Teilnehmer müssen diese die Erlaubnis zur Bearbeitung erteilt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F10** (Nachrichten-Center).
 2. Klicken Sie in der Teilnehmerliste auf das Pluszeichen (+) eines Teilnehmereintrags.
 3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) vor dem Eintrag **LAN-Nachrichten**.
 4. Klicken Sie auf **Nachrichten**.

Ergebnis: Im Fenster Nachrichtendetails werden die LAN-Nachrichten angezeigt.

5. Sie können die Nachricht lesen oder löschen.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.12 Textbaustein für Sofortnachricht speichern

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **LAN-Nachrichten**.
 4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 5. Geben Sie Ihre LAN-Nachricht(en) z. B. "Bitte um Rückruf" ein.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.13 Textbaustein für Sofortnachrichten entfernen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **LAN-Nachrichten**.
 4. Markieren Sie die LAN-Nachricht, die Sie entfernen möchten.
 5. Klicken Sie auf **Entfernen**.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

8.14 Nachricht senden

Sie können als Textbausteine gespeicherte Nachrichten und/oder direkt eingegebenen Text an Teilnehmer senden.

- Schritt für Schritt:**
1. Wählen Sie im Bereich LAN-Nachrichten aus der linken Aufklappliste einen Teilnehmer aus.
 2. Wählen Sie im Bereich LAN-Nachrichten aus der rechten Aufklappliste einen Textbaustein aus.
 3. Schreiben Sie gegebenenfalls zusätzlichen Text in den unteren Teil des Bereichs LAN-Nachrichten.
 4. Wählen Sie die Übertragungsart über die Optionsschaltflächen **LAN, SMS, E-Mail** aus.
 5. Klicken Sie auf **Senden**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)
- [Teilnehmer suchen](#)

8.15 Nachricht löschen

INFO: Als Textbausteine gespeicherte LAN-Nachrichten werden nicht gelöscht. Nur im Bereich LAN-Nachrichten direkt eingegebener Text wird gelöscht.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie im Bereich LAN-Nachrichten auf **Löschen**.

Verwandte Themen

- [Nachrichten-Center](#)

9 Konfiguration

Mit myAttendant konfigurieren Sie u.a. Anrufumleitungen, Durchwahlnummern etc. Die Konfigurationseinstellungen können gesichert und wiederhergestellt werden.

Verwandte Themen

- [Anrufumleitungen](#)
- [Durchwahlrufnummer festlegen](#)
- [myAttendant-Konfiguration sichern](#)
- [myAttendant-Konfiguration wiederherstellen](#)
- [myAttendant-Konfigurationsdatei löschen](#)
- [Programmierung der Funktionstasten eines Telefons](#)
- [Farbe der Bedienoberfläche auswählen](#)

9.1 Anrufumleitungen

Die Anrufumleitungen steuern die Betriebsbereitschaft von myAttendant. Folgende Betriebsarten stehen zur Verfügung:

- Betriebsbereit > keine Anrufumleitung aktiv
- Nachtschaltung > Anrufumleitung zur Nachtabfragestelle (Pfortner)
- Automatisch > Anrufumleitung bei Nichtannahme an voreingestellte Rufnummer
- Notfall > Anrufumleitung bei Notfall an voreingestellte Rufnummer

Ändern Sie die Betriebsart, aktiviert das Kommunikationssystem die Anrufumleitung zu dem von Ihnen festgelegten Ziel.

Die Betriebsart wird am oberen Ende des Bereichs Verbindungssteuerung angezeigt.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Anrufumleitungsziele festlegen](#)

9.1.1 Anrufumleitungsziele festlegen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.

Konfiguration

Durchwahlrufnummer festlegen

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation**.
4. Geben Sie im Feld **Anrufweiterleitung im Notfall** und im Feld **Anrufweiterleitung bei Nichtannahme** die Telefonnummern ein, an die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Anrufumleitungen](#)

9.2 Durchwahlrufnummer festlegen

Wird myAttendant z. B. von mehreren Firmen verwendet, so werden Sie durch das Festlegen der virtuellen Rufnummern (IDs) darüber informiert, für welche Firma der Anruf bestimmt ist.

- Voraussetzungen:**
- Im Kommunikationssystem muss für jede virtuelle Rufnummer (DuWa) eine Durchwahlnummer festgelegt sein.

HINWEIS: Diese Funktion sollte nur durch einen geschulten Techniker durchgeführt werden.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **DuWas**.
 3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und tragen Sie im Feld **DuWa** die virtuelle Rufnummer und im Feld **Firma** den entsprechenden Firmennamen ein.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)

9.3 myAttendant-Konfiguration sichern

Sie können die Konfigurationseinstellungen für Ihre myAttendant-Sitzung in einer Backup-Datei sichern.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Datensicherung**.
 4. Klicken Sie auf **Backup erstellen**.
 5. Geben Sie ggfs. einen Dateinamen ein. Klicken Sie auf **OK**.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAttendant-Konfiguration wiederherstellen](#)

9.4 myAttendant-Konfiguration wiederherstellen

Voraussetzungen: • Sie müssen eine Backup-Datei Ihrer Konfiguration erstellt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Datensicherung**.
 4. Wählen Sie eine Backup-Datei aus.
 5. Klicken Sie auf **Backup wiederherstellen**.
 6. Klicken Sie zum Bestätigen auf **Ja**.
 7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAttendant-Konfiguration sichern](#)
- [myAttendant-Konfigurationsdatei löschen](#)

9.5 myAttendant-Konfigurationsdatei löschen

Voraussetzungen: • Sie müssen eine Backup-Datei Ihrer Konfiguration erstellt haben.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Datensicherung**.
 4. Wählen Sie die zu löschende Backup-Datei aus.
 5. Klicken Sie auf **Backup löschen**.
 6. Klicken Sie zum Bestätigen auf **Ja**.
 7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [myAttendant-Konfiguration wiederherstellen](#)

9.6 Programmierung der Funktionstasten eines Telefons

Ihr Telefon ist mit einer bestimmten Anzahl an Funktionstasten ausgestattet. Einige dieser Funktionstasten sind mit Funktionen vorbelegt. Sie können sowohl die Funktionen der vorbelegten als auch der übrigen Funktionstasten mit myAttendant Ihren Bedürfnissen anpassen.

INFO: Bei Telefonen mit Display können Sie bestimmte Funktionstasten auch direkt am Telefon programmieren.

Mehrfachbelegung der Funktionstasten

Sie können die Funktionstasten zweifach belegen: Die erste Ebene können Sie mit allen angebotenen Funktionen belegen, die zweite Ebene mit externen Rufnummern. Zur Nutzung der zweiten Ebene muss am Telefon die Ebenenumschaltetaste (Shift-key) konfiguriert sein. Die LED der Funktionstaste ist stets der ersten Ebene zugeordnet.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Funktionstasten des Telefons programmieren](#)

9.6.1 Funktionstasten des Telefons programmieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Telefontasten programmieren**. Im Browser öffnet sich ein Fenster für die Programmierung der Funktionstasten des Telefons.
 - a) Wenn eine Meldung erscheint wie `Es besteht ein Problem mit dem Sicherheitszertifikat der Website`, klicken Sie auf **Laden dieser Website fortsetzen**.
 4. Klicken Sie im Telefonsymbol auf den Tastenbereich, den Sie bearbeiten möchten.
 5. Klicken Sie in der detaillierten Darstellung des Tastenbereichs auf das Tastensymbol am Ende der betreffenden Zeile. Das Tastensymbol wird rot und kennzeichnet, dass die Funktionstaste für die Programmierung aktiviert ist.
 6. Wählen Sie in der Aufklappliste **Funktion Auswählen** die gewünschte Funktion aus.

- a) Wenn eine Funktion Zusatzinformationen (Parameter) erfordert, wählen Sie diese aus bzw. geben Sie die erforderlichen Daten ein.

INFO: Wenn Sie für eine Funktionstaste die Funktion **Ebenenumschaltung** auswählen, steht Ihnen eine zweite Ebene für die Belegung mit externen Rufnummern zur Verfügung.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Wenn Sie ein Systemtelefon mit automatischer Tastenbeschriftung ausgewählt haben (z. B. optiPoint 420 Standard), können Sie in der Spalte **Beschrift.** den Text eingeben, der im Display der Funktionstaste erscheinen soll.
9. Wenn Sie auf einer Funktionstaste die **Ebenenumschaltung** eingerichtet haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **2. Ebene**. Geben Sie die externen Rufnummern ein wie unter den Schritten 6 bis 8 beschrieben.
10. Wenn Sie weitere Funktionstasten belegen möchten, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 9.
11. Schließen Sie das Browserfenster für die Tastenprogrammierung.
12. Klicken Sie im Fenster **myAttendant-Einrichtung** auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Programmierung der Funktionstasten eines Telefons](#)

9.7 Farbe der Bedienoberfläche auswählen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **F2** (Einrichten).
 2. Geben Sie im Fenster **Benutzervalidierung erforderlich** das Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Wählen Sie in der Registerkarte **Allgemein** unter **Skin** die gewünschte Farbkombination für die Benutzeroberfläche aus.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Das Hauptfenster von myAttendant](#)

Stichwörter

A

Anruf

- annehmen 35
- aufzeichnen 37
- entgangen 29
- entparken 35
- geplant 29
- halten 36
- parken 35
- übergeben 36

Anrufumleitung

- bei Nichtannahme 54
- festlegen 53
- im Notfall 54

Anruf wiederverbinden 36

Anwesenheitsstatus 24

B

Benutzerinformationen 7

Benutzerschaltflächen 6, 39

- Layout 39
- löschen 43
- mehrere 39
- neue anlegen 41
- neue Struktur anlegen 42
- sortieren 39, 43
- Teilnehmer löschen 41
- Teilnehmer sortieren 41

Bereich "Nachrichten senden" 6

D

Deinstallation 14

Durchwahlnummer festlegen 54

E

E-Mails 44

F

Farbe festlegen 57

Fax-Nachrichten 44

- bearbeiten 48, 49
- speichern (TIFF-Datei) 50
- verschieben 49
- weiterleiten 49

Funktionsschaltflächen 6, 8

H

Hauptfenster des Vermittlungsplatzes 6

Elemente 6

I

Instant Messaging 44

Internes Verzeichnis 6

J

Journal 6, 29

Aufbewahrungsdauer 29

Einträge gruppieren 29

Sortierung 29

K

Konfiguration

sichern 54

wiederherstellen 55

Konfigurationsdatei löschen 55

L

LAN-Nachrichten

bearbeiten 50

lesen 50

löschen 50, 52

löschen als Textbaustein 51

senden 51

speichern als Textbaustein 50

M

myAttendant minimieren 18

N

Nachrichten

verwalten 44

Nachrichten-Center starten 45, 46

Nachrichtenübersicht 44

Nachrichtenübersicht anzeigen 46

Notiz anzeigen 26

Notiz hinzufügen 26

Notiz löschen 27

O

OpenScape Office, Hard- und Softwarevoraussetzungen 10

P

PopUp

bei ankommenden Anrufen 17

bei manueller Anrufannahme 17

Programm starten 13

R

Rückruf

Journal 29

Rufnummer wählen 23, 38

S

SMS 44

Sofortnachrichten 44

Sprache auswählen 17

Sprachnachrichten 44

Abgespielt 46, 47, 48

abhören 46

bearbeiten 46, 47, 48

Gelöscht 46, 47, 48

Gespeichert 46, 47, 48

Posteingang 46, 47, 48

speichern 48

weiterleiten 48

T

Tastenkombination Annehmen/Trennen 18

Tastenprogrammierung 56

Teilnehmer

Benutzerschaltflächen zuweisen 40

Notiz anzeigen 26

Notiz hinzufügen 26

Notiz löschen 27

sortieren 24

suchen 22

verschieben 40

Teilnehmer (mehrere)

Benutzerschaltflächen zuweisen 40

Teilnehmer extern

bearbeiten 25

entfernen 26

hinzufügen 25

U

Übergabemethode 19

Update

automatisch 15

Upgrade 14

V

Verbindungssteuerung 6, 33

Aktive Anrufe 33

Gehaltene/Übergebene/Geparkte Anrufe 34

Verbindung trennen 37

Vermittlungsfunktion 33

Voraussetzungen für myAttendant 10