

Hermann Otto GmbH

Unify OpenScape Fusion for Office

Anleitung für die Verwendung des Softphones OpenScape Fusion for Office

ÄNDERUNGSHISTORIE

Nummer	Datum	Version	Geänderte Kapitel	Art der Änderung	Autor
1	27.05.2021	1.0	Alle	Erstellung	Andreas Mayer
2	25.04.2022	1.1	<ul style="list-style-type: none">- Audioeinstellungen im Homeoffice- Anrufübernahme- Anleitung Agent Portal / Contact Center	Ergänzung/ Konsolidierung aller Kurzanleitungen	Natalia Kusnezow

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	2
Überblick	2
Installation der Software (Betrifft nur Notebook-User im Haus)	4
Starten und Beenden von OpenScape Fusion for Office	5
Audioeinstellungen	6
Audioeinstellungen im Homeoffice	7
Fusion Leiste / Fusion bar	8
One Number Service	8
Verwaltung der Geräte	9
Verbindungssteuerung / Fusion Toast	10
Anruf Weiterleiten (Ohne Rückfrage)	10
Anruf Weiterleiten (Mit Rückfrage)	11
Ad-Hoc-Konferenz einleiten	12
Anrufübernahme	12
Anrufumleitung	14
Voicemail-Postach	14
Benachrichtigung über Voicemails	15
Konfiguration der Voicemail	15
Tell-me-when	17
Anleitung Agent Portal / Contact Center	19
Voreinstellungen	19
Eingehender Anruf	20
Hinzufügen der Softphone Rufnummer zur Geräteverwaltung	21

VORWORT

Ein Softphone ist eine Software, die Telefonie über PC, Laptop, Tablet oder Smartphone ermöglicht. Dafür wird die Applikation auf dem jeweiligen IP-fähigen Gerät installiert und simuliert gewissermaßen ein Telefon.

Das bei Hermann Otto GmbH eingeführte Softphone, OpenScape Fusion for Office, kann auf verwalteten Notebooks und Fat Clients verwendet werden. Zudem ist die Software auf der Citrix Terminalserverumgebung installiert und funktioniert ausschließlich mit einer Verbindung zum Unternehmensnetzwerk.

ÜBERBLICK

Die OpenScape Fusion for Office Lösung kann über die Fusion Leiste oder der OpenScape UC gesteuert werden und ist in Microsoft Outlook integriert. Zudem ist eine vereinfachte Version der Software für Microsoft Teams verfügbar, die es ermöglicht interne und externe Gespräche direkt aus Microsoft Teams zu führen.

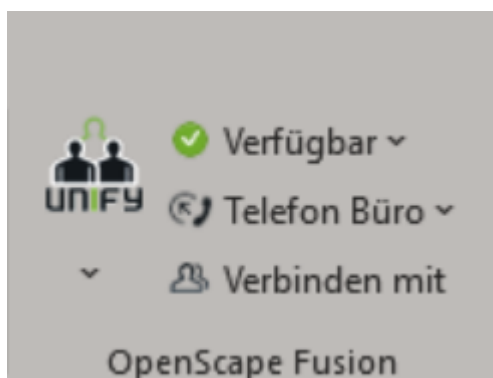
Im Allgemeinen sind folgende Funktionen vorhanden:

- Single Sign-On (SSO) – Automatische Anmeldung anhand der Windows-Anmeldedaten
- Einleiten und Annehmen von Anrufen
- Einleiten von Ad-hoc-Konferenzen
- Konfiguration und Einleiten von Konferenzen
- Verwalten von persönlichen Kontakten in der Kontaktliste
- Protokollierung der Anrufe im Journal
- Verwaltung des eigenen Präsenzstatus
- Verwaltung der bevorzugten Geräte für ein- und ausgehende Anrufe
- One Number Service für ein- und ausgehende Anrufe
- Zugriff auf das Voicemail-Postfach (bei OpenScape Xpressions-Integration)
- Regeln für die Anrufvermittlung
- Benachrichtigung über die geänderte Erreichbarkeit eines Kontakts (Tell-Me-When)



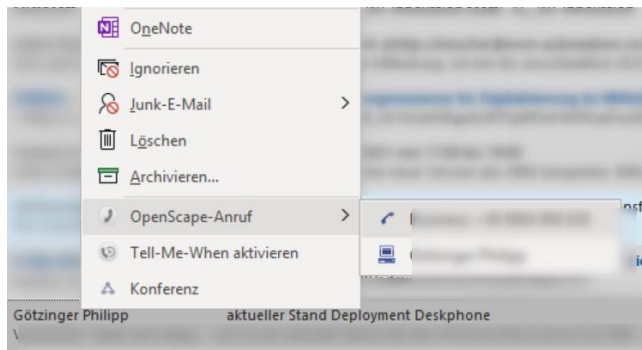
OpenScape Fusion for Office erweitert die Oberfläche von Microsoft Outlook mit den folgenden Bedienelementen:

- Funktionsgruppe OpenScape Fusion in der Registerkarte Outlook Home. Diese ermöglicht den schnellen Zugriff auf die Bedienelemente zur Einstellung des eigenen Präsenzstatus und des bevorzugten Geräts

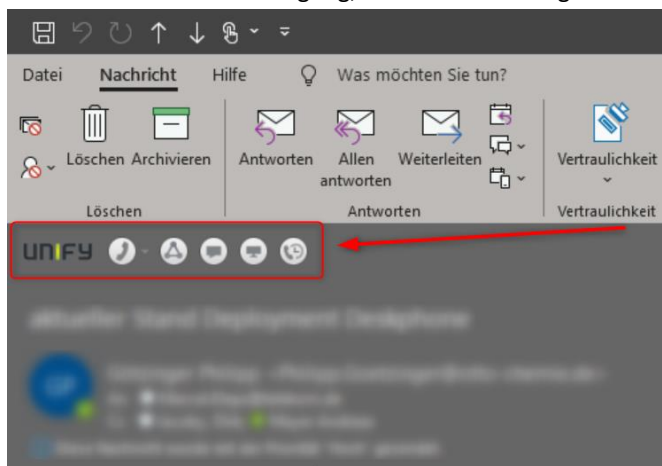


- Kalender Erweiterung

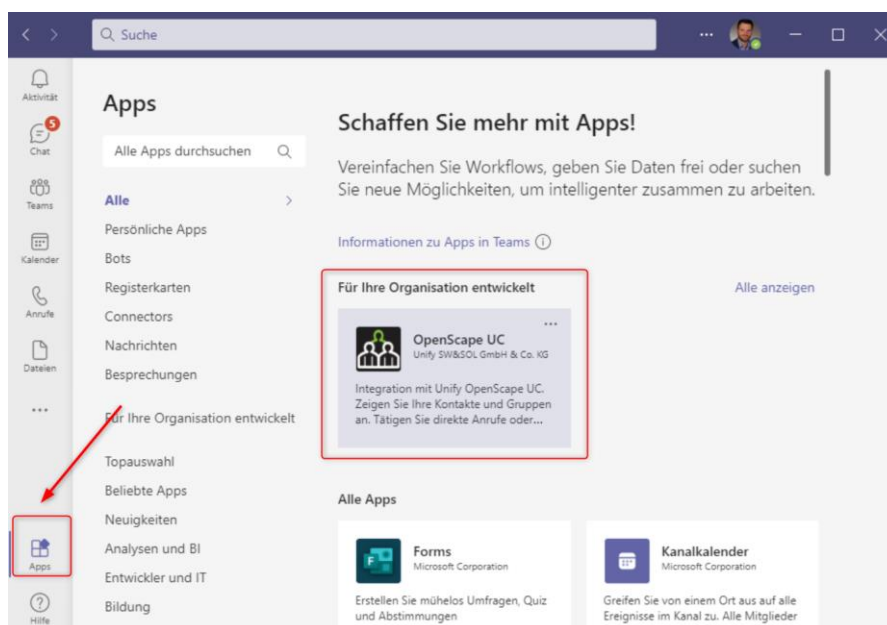
- Eingebettete Funktionen für E-Mails mit einem „Rechtsklick“
 - Anrufen
 - Tell-Me-When aktivieren
 - Konferenz



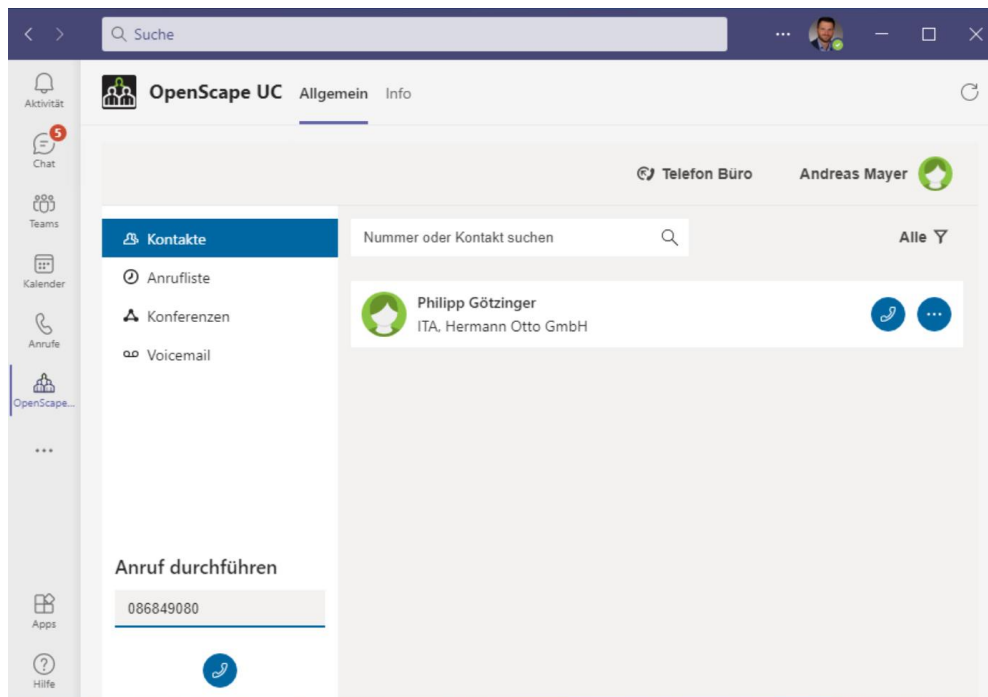
- Outlook Contact Card
Stellt Funktionen zur Verfügung, wenn eine E-Mail geöffnet ist.



Mit OpenScape UC für Microsoft Teams können Anrufe und Konferenzen direkt aus MS Teams gestartet werden. Die App kann über den Microsoft Teams App Store installiert werden

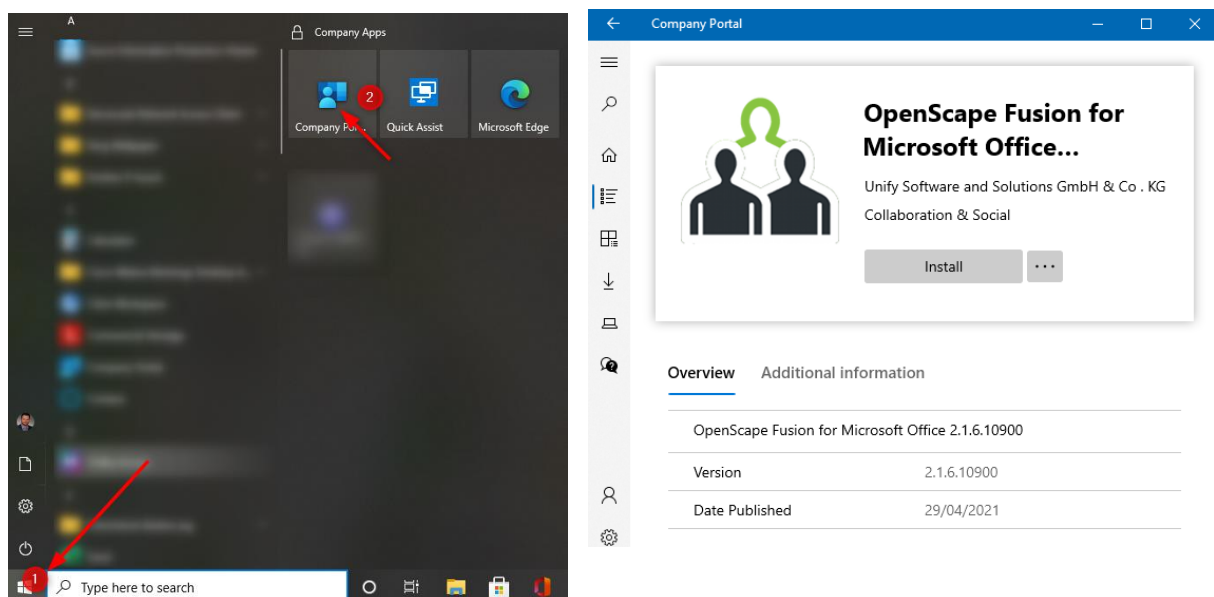


Die OpenScape UC Integration für Microsoft Teams ist als Ergänzung zur Fusion Leiste zu sehen und kann verwendet werden, um auf kurzem Weg, direkt aus MS Teams heraus, Anrufe zu starten.



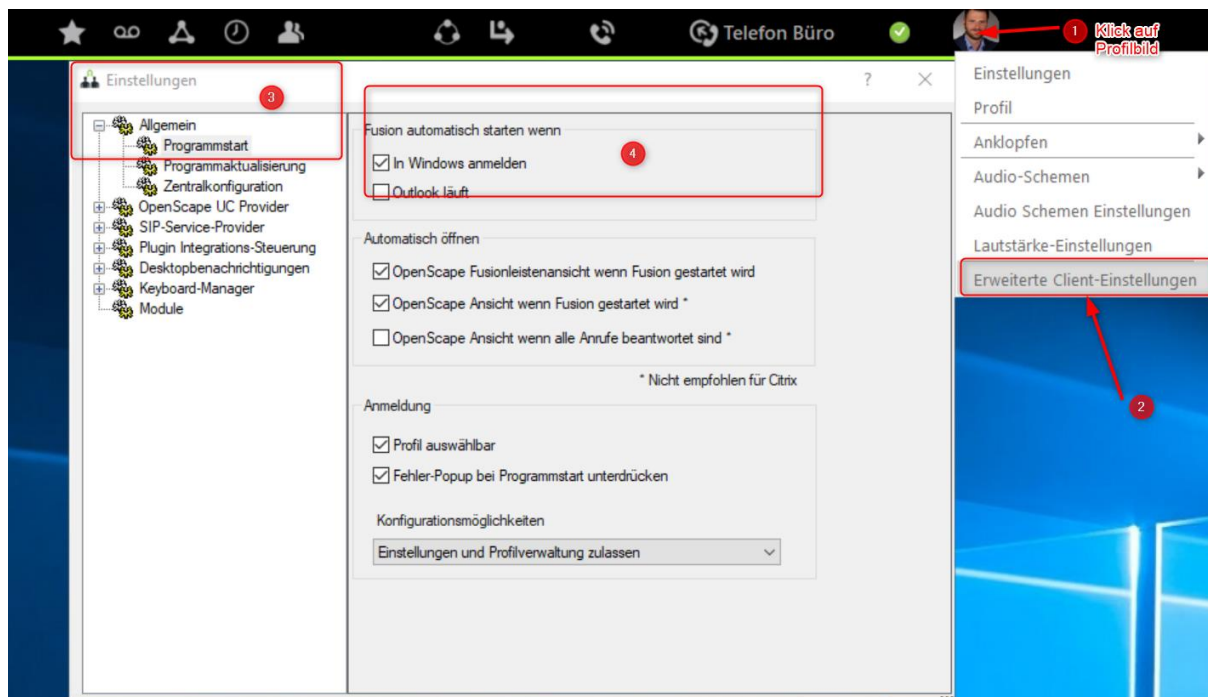
INSTALLATION DER SOFTWARE (BETRIFFT NUR NOTEBOOK-USER IM HAUS)

Benutzer im Haus, welche primär auf einem Notebook und nicht der Citrix Umgebung arbeiten, können OpenScape Fusion über das Unternehmensportal installieren. Hierzu das Windows Startmenü öffnen und anschließend auf die Kachel des Unternehmensportals klicken. Nun kann nach der App gesucht werden und diese wird mit einem Klick auf „Installieren“ bereitgestellt.

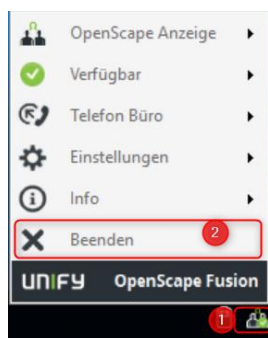


STARTEN UND BEENDEN VON OPENScape FUSION FOR OFFICE

In der Standardeinstellung startet die Fusion Leiste mit der Anmeldung an Windows. Ob Fusion tatsächlich gestartet ist, kann im Infobereich der Windows Taskleiste () kontrolliert werden. Falls die Applikation nicht automatisch startet, kann Fusion manuell per Windows Startmenü geöffnet werden und anschließend das Startverhalten über die Erweiterten Client-Einstellungen angepasst werden:

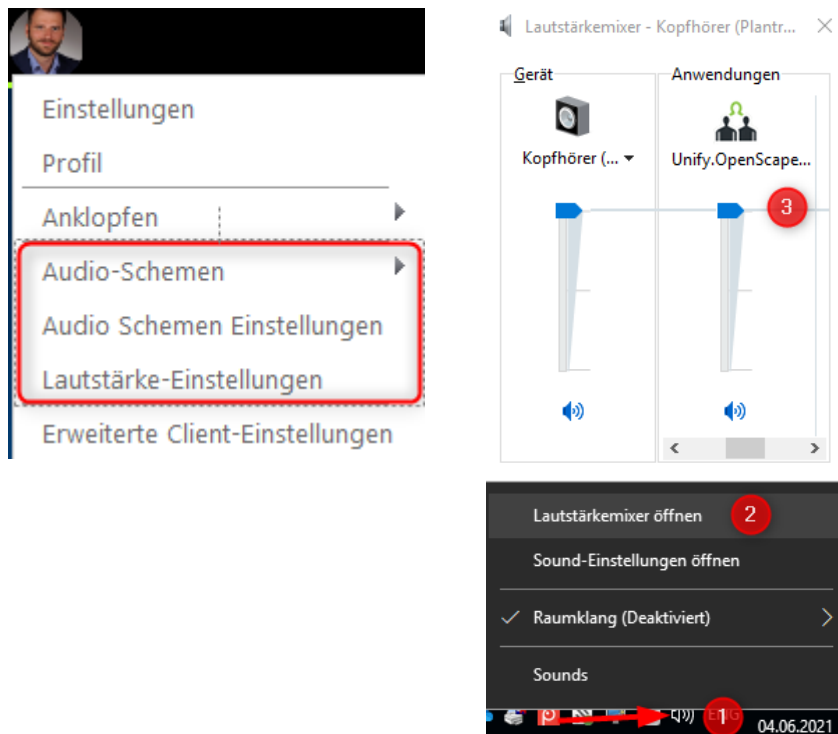


Die Applikation kann mit Rechtsklick auf das entsprechende Symbol im Infobereich der Taskleiste beendet werden.

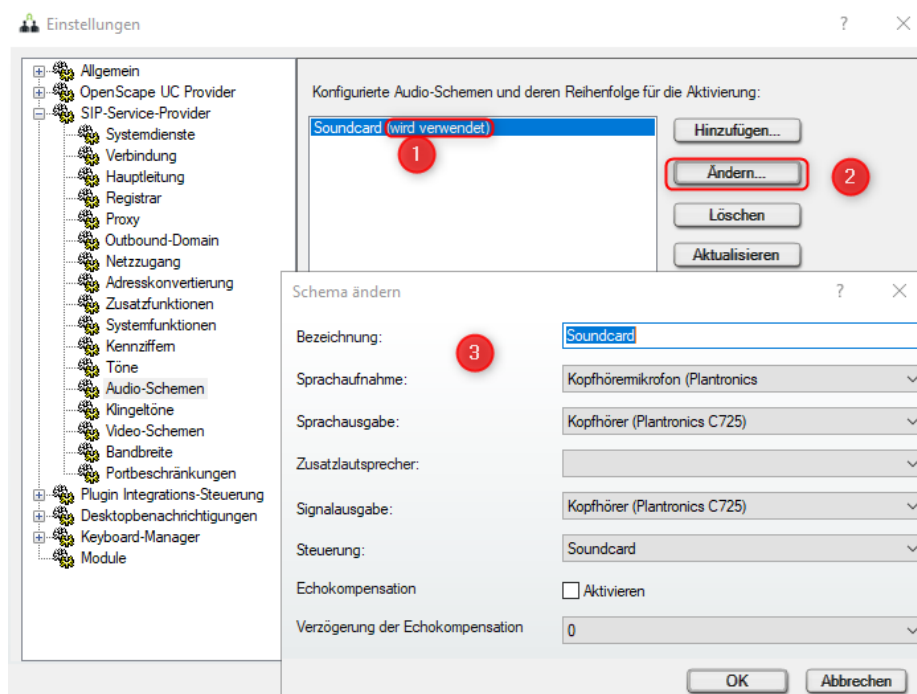


AUDIO EINSTELLUNGEN

Geräte- und Lautstärke Einstellungen können direkt in Fusion über die Menüpunkte Audio-Schemen, Audio Schemen Einstellungen und Lautstärke-Einstellungen konfiguriert werden. Die Grundlautstärke der Anwendung lässt sich über den Windows Lautstärkemixer konfigurieren. Hierzu mit einem Rechtsklick auf das Lautsprecher Symbol im Systray (1) klicken und anschließend den Lautstärkemixer öffnen (2). Über den Schieberegler kann die Lautstärke der Anwendung festgelegt werden (3).



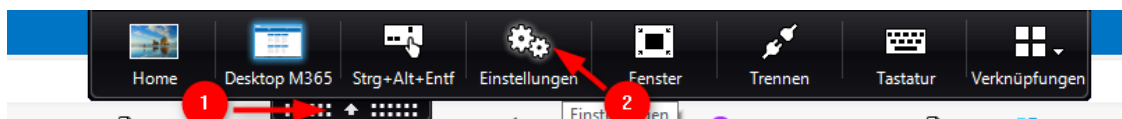
Im Menü Audio Schemen Einstellung kann das Aufnahmegerät und Wiedergabegerät festgelegt werden. Falls mehrere Geräte vorhanden sind, kann hier selektiert werden, welches Gerät für welche Funktion verwendet werden soll. Hierüber ist es beispielsweise möglich, dass die Signalausgabe (Klingeln) über die internen Notebook Lautsprecher ausgegeben wird.



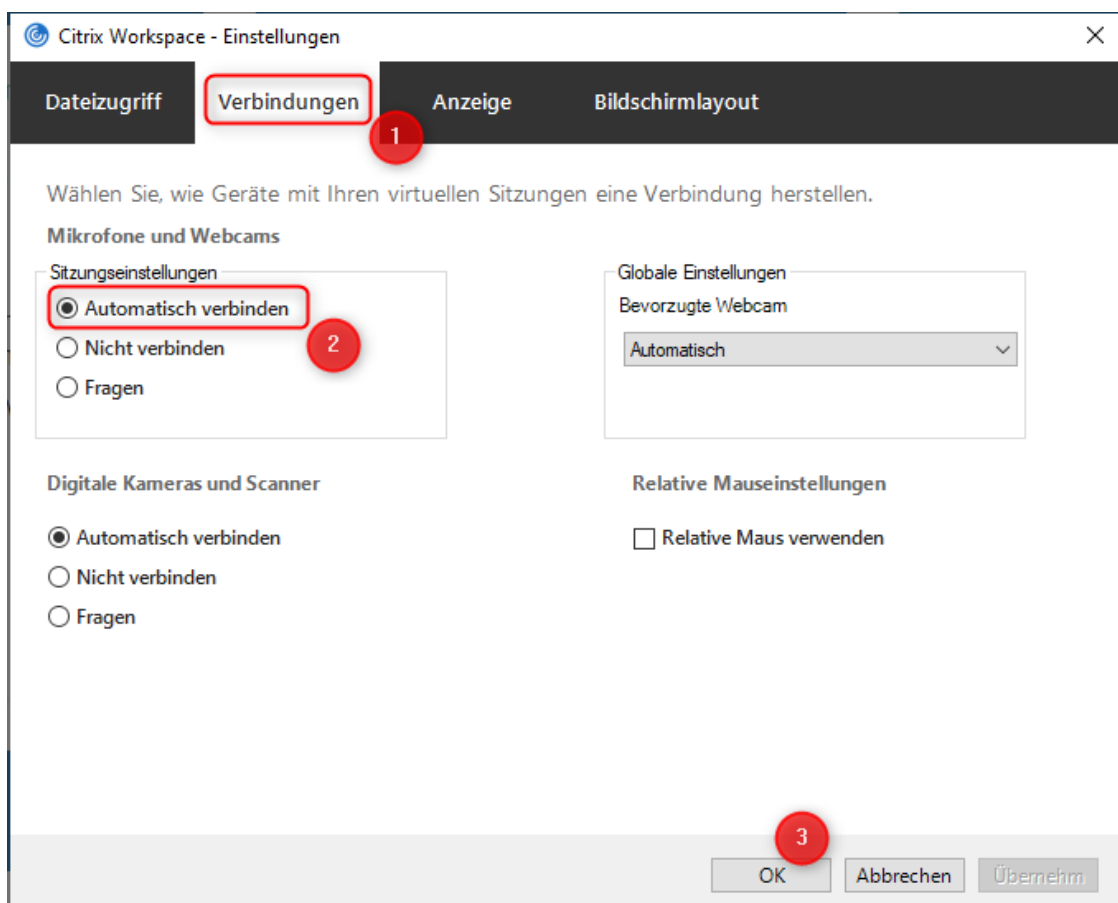
AUDIO EINSTELLUNGEN IM HOMEOFFICE

Um die Funktionalität der Audiogeräte im Homeoffice sicherzustellen, müssen einige Punkte zusätzlich berücksichtigt werden:

1. Bitte verwenden Sie im Homeoffice das Headset, dass Ihnen von der IT ausgehändigt wurde. Diese Geräte werden von Unify unterstützt und gewährleisten die Funktionalität. Geräte anderer Hersteller werden häufig nicht erkannt und führen vermehrt zu Problemen bei der Telefonie. Des Weiteren sind unsere Supportmöglichkeiten begrenzt, wenn Sie ein fremdes Gerät für die Telefonie verwenden.
2. Melden Sie sich am Citrix Desktop an und stellen Sie sicher, dass das Headset in Citrix automatisch verbunden wird. Blenden Sie hierfür die Symbolleiste am oberen Bildschirmrand ein und klicken Sie auf Einstellungen.



Klicken Sie anschließend den Reiter **Verbindungen** an und wählen Sie unter Sitzungseinstellungen *Automatisch verbinden* aus.



3. Sollten Sie im Homeoffice Probleme mit der Sprachqualität haben, können Sie auch ein privates Telefon zu Ihrer Geräteliste in OpenScape hinzuzufügen (Siehe [Verwaltung der Geräte](#)).

FUSION LEISTE / FUSION BAR

Die Fusion Leiste stellt Schnellzugriffe für fast alle Fusion Funktionen bereit und ist als alternativer Einstieg zur OpenScape UC zu sehen.



1. Hierüber kann eingestellt werden, wo die Fusion Leiste platziert wird:
 - Oben
 - Links
 - Rechts
 - Unten
 - Fusionleiste schließen
 - Automatisch Ausblenden
2. Favoriten bzw. persönliche Kontakte öffnen
3. Voicemail öffnen
4. Konferenzmenü öffnen
5. Call History bzw. Journal öffnen
6. Adressbuch öffnen
7. Sammelanschluss

Es ist möglich sich vom Sammelanschluss an- und abzumelden

⚠ Dieses Symbol wird nur angezeigt, wenn Sie Mitglied eines Sammelanschlusses sind.
8. Anrufumleitungen und Regeln
9. Suchen oder Wählen
 - Es kann nach einem Kontakt per Name gesucht werden (Mit „Enter“ bestätigen oder auf die Lupe klicken) und anschließend angerufen werden
 - Es kann die Rufnummer direkt eingegeben und angerufen werden
10. Auswahl des Geräts (z.B. Tischtelefon, Softphone)
11. Verwaltung des Präsenzstatus
12. Öffnen von weiteren Menüpunkten
 - OpenScape UC Einstellungen öffnen
 - Profil öffnen (z.B. Avatar ändern)
 - Audio-Schemen festlegen
 - Audio Schemen Einstellungsmenü öffnen
 - Lautstärke Einstellungen öffnen
 - Erweiterte Client-Einstellungen

ONE NUMBER SERVICE

Die Funktion One Number Service stellt dem Benutzer eine Möglichkeit zur Verfügung, Mobilität, optimale Erreichbarkeit und Transparenz gegenüber Dritten zu vereinbaren. Hierbei hat der Benutzer die Kontrolle über das Gerät, unabhängig davon, welches Gerät für eingehende oder ausgehende Anrufe eingestellt ist.

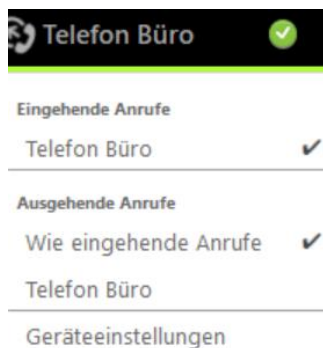
Durch den One Number Service für ausgehende Anrufe definieren Sie, über welches bevorzugte Gerät ausgehende Gespräche, die Sie über Ihren Client initiieren, geführt werden sollen. Der Angerufene sieht hierbei immer die definierte Nummer in seinem Display.

Der One Number Service für eingehende Anrufe ermöglicht das direkte Um-/Weiterleiten auf ein definierbares Ziel. Diese Ziele könnten zum Beispiel das Mobiltelefon oder das Voicemail-Postfach sein. Das bedeutet, dass ein Anrufer auf seinem Telefondisplay immer die angerufene Nummer sieht, und nicht die Nummer, von welcher der Anruf angenommen wurde.

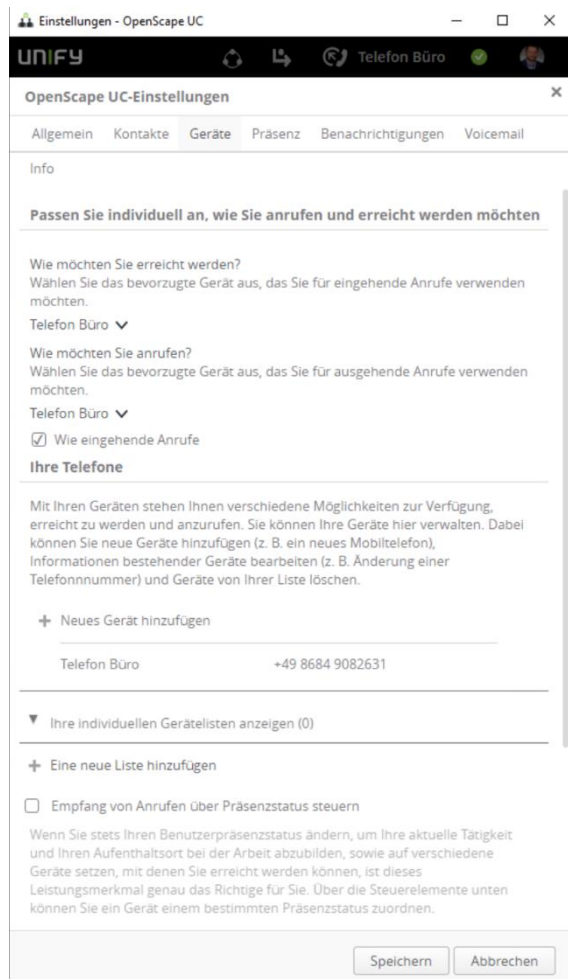
VERWALTUNG DER GERÄTE

Fusion for Office bietet dem Benutzer die Möglichkeit seine Geräte zu verwalten und das primäre Anrufziel selbst zu bestimmen. Bei Benutzern, die kein Tischtelefon besitzen, wird das Softphone als „Telefon Büro“ angezeigt.

Über dem Menüpunkt, Auswahl des Geräts (10), können die Geräteeinstellungen geöffnet werden.



Es öffnet sich der entsprechende Reiter in der OpenScape UC Anwendung. Hier haben Sie nun die Möglichkeit eigene Geräte hinzuzufügen (z.B. Firmen Smartphone), Sie können definieren auf welchem Gerät Sie angerufen werden möchten (z.B. Tischtelefon oder Softphone) und Sie können individuelle Gerätelisten erstellen, um nacheinander auf den Geräten angerufen zu werden, die in der Liste hinterlegt sind.



Beispiel:

Sie haben folgende Geräte im Einsatz bzw. hinzugefügt:

- Tischtelefon (Firma)
- Softphone
- Tischtelefon (zu Hause/Privat)
- Smartphone

Nun erstellen Sie eine individuelle Geräteliste „Homeoffice“ und fügen die Geräte „Softphone“, „Tischtelefon (zu Hause/Privat)“ und „Smartphone“ hinzu.

Ihr bevorzugtes Gerät für eingehende Anrufe setzen Sie nun auf die eben angelegte Liste „Homeoffice“.

Werden Sie nun angerufen klingelt zuerst das „Softphone“, anschließend ihr „Tischtelefon (zu Hause/Privat)“ und daraufhin ihr „Smartphone“. Wenn Sie auf allen drei Geräten nicht abheben, landet der Anrufer auf der Voicemail (falls vorhanden).

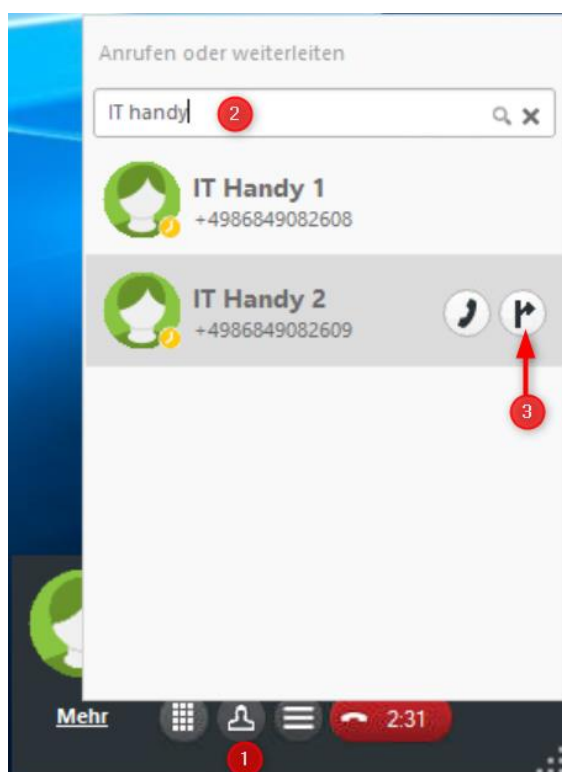
VERBINDUNGSSTEUERUNG / FUSION TOAST

Der Fusion Toast wird unten rechts auf Ihrem Bildschirm eingeblendet, wenn sie angerufen werden oder einen Anruf aufbauen. Hierüber findet die Anrufsteuerung (Annehmen, Abweisen, Weiterleiten, etc.) statt.



1. Anruf Pausieren / Parken
2. Stumm Schalten
3. Öffnet die OpenScape UC
Alle Funktionen des Toasts können auch direkt in der OpenScape UC durchgeführt werden
4. Wähltastatur
5. Wählen und Suchen bzw. Anrufweiterleitung
6. Gesprächsoptionen
 - E-Mail senden
 - Sprachaufnahme starten
 - Lautstärke-Einstellungen
7. Gespräch beenden

ANRUF WEITERLEITEN (OHNE RÜCKFRAGE)

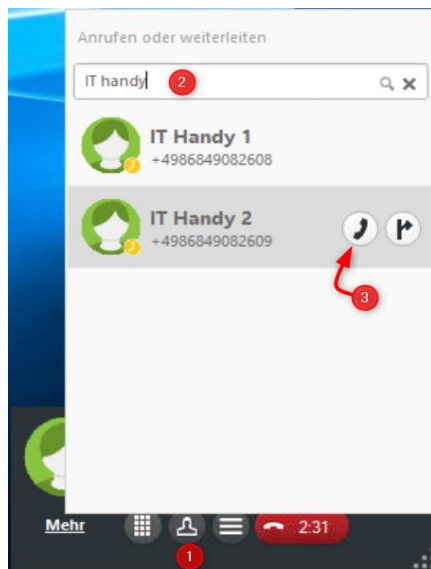


Um ein Gespräch an einen anderen Teilnehmer weiterzuleiten, klicken Sie auf das „Wählen und Suchen“ Bedienfeld (1).

Anschließend können Sie über die Eingabemaske nach einem Teilnehmer suchen. Starten Sie die Suche durch Klick auf die Lupe oder der Enter-Taste (2).

Haben Sie den gewünschten Teilnehmer gefunden, kann das Gespräch mit Klick auf das Übergabe Symbol, weitergeleitet werden (3).

ANRUF WEITERLEITEN (MIT RÜCKFRAGE)



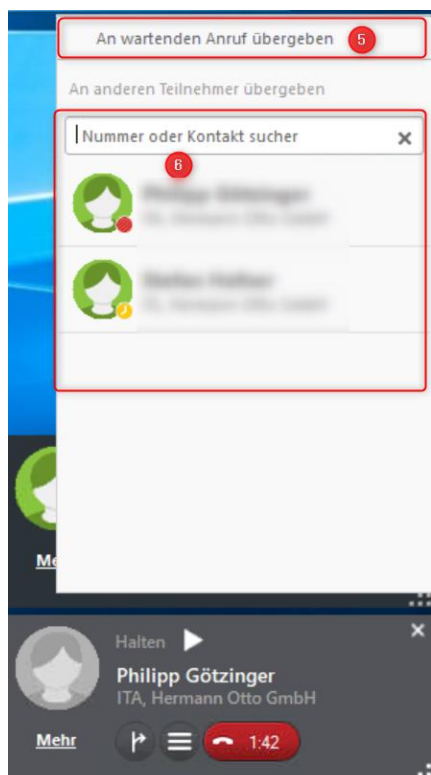
Um ein Gespräch an einen anderen Teilnehmer mit vorheriger Rückfrage weiterzuleiten, klicken Sie auf das „Wählen und Suchen“ Bedienfeld (1).

Anschließend können Sie über die Eingabemaske nach einem Teilnehmer suchen. Starten Sie die Suche durch Klick auf die Lupe oder der Enter-Taste (2).

Haben Sie den gewünschten Teilnehmer gefunden, kann das Gespräch mit Klick auf das Anruf-Symbol, aufgebaut werden (3). Das ursprüngliche Gespräch wird nun gehalten bzw. geparkt.



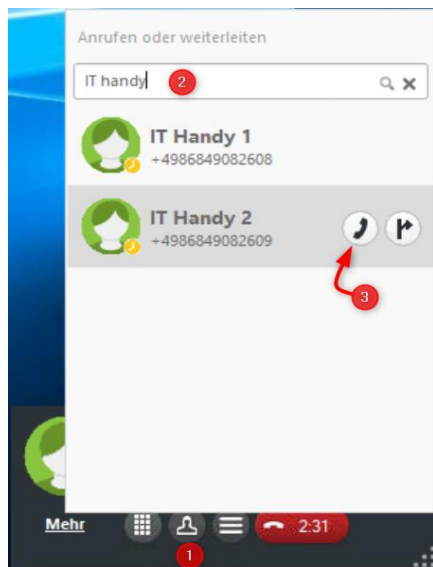
Sie befinden sich nun im Gespräch mit dem Teilnehmer, an welchen Sie übergeben wollen. Um die Übergabe einzuleiten, Klicken Sie nun auf das Symbol zur Anruf Weiterleitung (4).



Mit einem Klick auf „An wartenden übergeben“ wird das Gespräch übergeben (5).

Ist der angerufene Teilnehmer verhindert und Sie möchten an einen anderen Kontakt weiterleiten können Sie dies über die Suchmaske einleiten (6)

AD-HOC-KONFERENZ EINLEITEN



Um eine Konferenz mit einem weiteren Teilnehmer einzuleiten, klicken sie auf das „Wählen und Suchen“ Bedienfeld (1).

Anschließend können Sie über die Eingabemaske nach einem Teilnehmer suchen. Starten Sie die Suche durch Klick auf die Lupe oder der Enter-Taste (2).

Haben Sie den gewünschten Teilnehmer gefunden, kann das Gespräch mit Klick auf das Anruf-Symbol, aufgebaut werden (3). Das ursprüngliche Gespräch wird nun gehalten bzw. geparkt



Mit einem Klick auf das „Zusammenführen – Symbol“ werden die Gespräche verbunden und es entsteht eine Konferenz (4).

ANRUFÜBERNAHME

Eingehende Anrufe innerhalb eines Teams / einer Anrufübernahmegruppe können von der Kollegin / dem Kollegen auf dessen Telefon (Tischtelefon oder Softphone) übernommen werden. Diese Anrufübernahmegruppen werden zentral von der IT-Abteilung erstellt.

In den folgenden Schritten werden diverse Szenarien zur Anrufübernahme dargestellt.

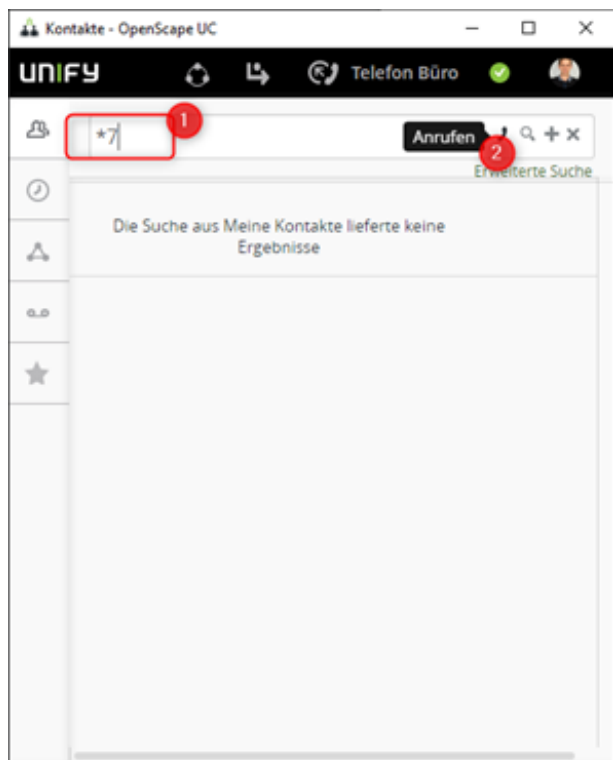
Person A: Tischtelefon Abteilung 1

Person B: Tischtelefon Abteilung 2

Person C: Softphone Abteilung 2 (Person C hat nur ein Softphone – kein Tischtelefon)

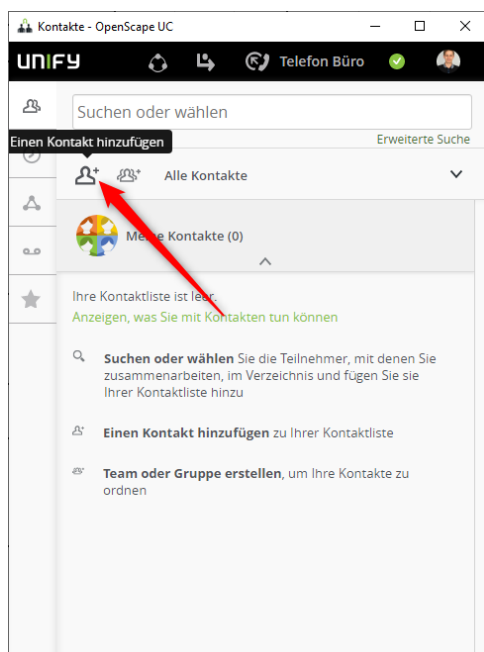
Szenario 1: **Person A** ruft **Person B** an – **Person C** (Kollege von Person B) möchte das Gespräch heranholen.

Person C kann am Softclient über Suchen oder Wählen die *7 anrufen und sich das Gespräch heranholen.

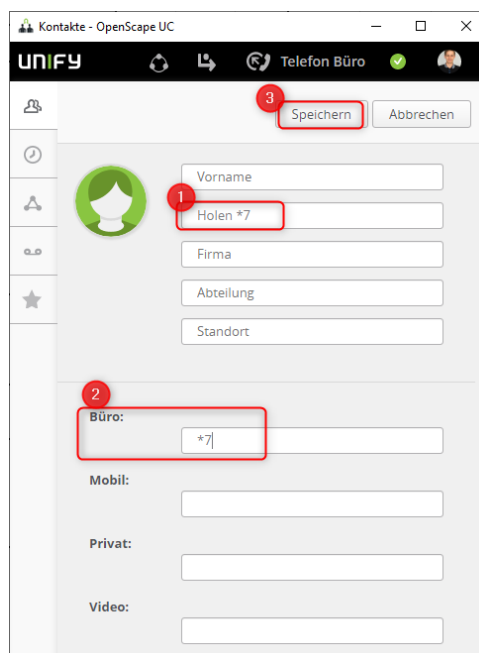


Alternativ: Person C kann am Softclient einen Kontakt mit Nachname Holen *7 und der Büronummer *7 erstellen. Bei einem eingehenden Anruf kann mit einem Klick auf den erstellten Kontakt das Gespräch herangeholt werden.

1. Einen neuen Kontakt hinzufügen

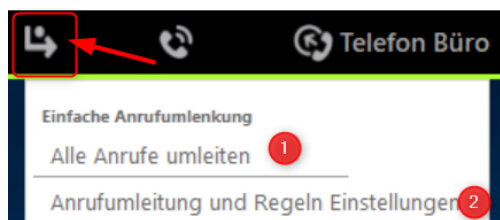


2. Nachname und Büronummer eingeben

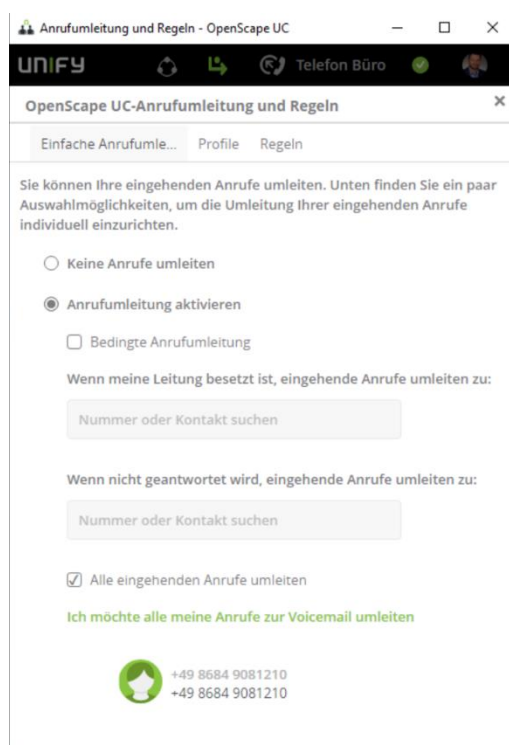


ANRUFUMLEITUNG

Die Anrufumleitung kann direkt in der Fusion Leiste aktiviert werden. Zudem kann hierüber auch direkt in die OpenScape UC navigiert werden, um die Umleitungsregeln zu konfigurieren.



1. Anrufumleitung aktivieren oder deaktivieren
2. Anrufumleitung und Regeln konfigurieren



In der OpenScape UC können drei Möglichkeiten ausgewählt werden, nachdem die Anrufumleitung aktiviert wird.

- Wenn meine Leitung besetzt ist, eingehende Anrufe umleiten zu
- Wenn nicht geantwortet wird, eingehende Anrufe umleiten zu:
- Alle eingehenden Anrufe umleiten

Wenn diese Optionen aktiviert sind, wird die bedingte Umleitung automatisch deaktiviert.

⚠ Anrufweiterleitung bei besetzt (Option 1) und Anrufweiterleitung bei nicht Antworten (Option 2) können parallel arbeiten.

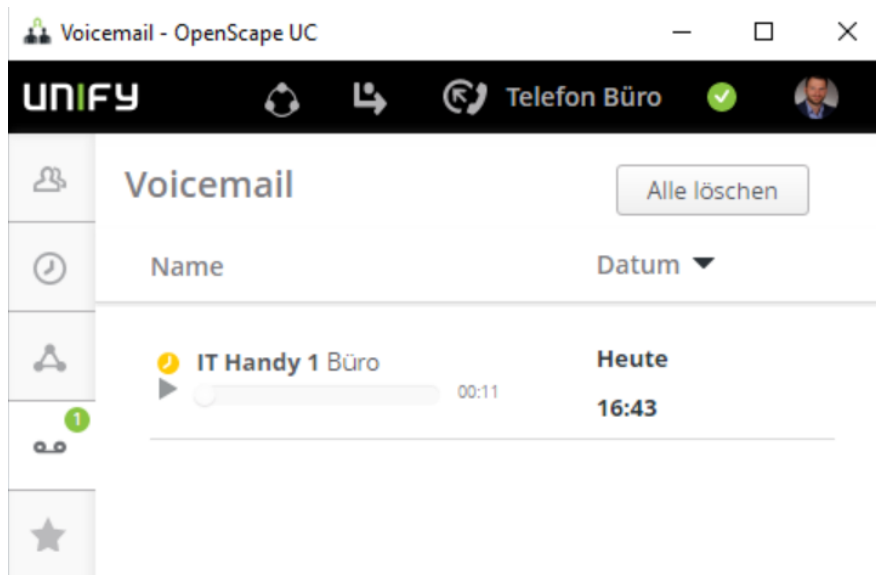
⚠ Wenn komplexere Regeln wenn komplexere Regeln benötigt werden, können diese im Reiter „Regeln“ definiert werden.

VOICEMAIL-POSTACH

Für alle Benutzer, ausgenommen Call Center Agenten, ist ein Voicemail-Postfach vorhanden.

Die Voicemail kann über die entsprechende Schaltfläche (📞) in der Fusion Leiste geöffnet werden.

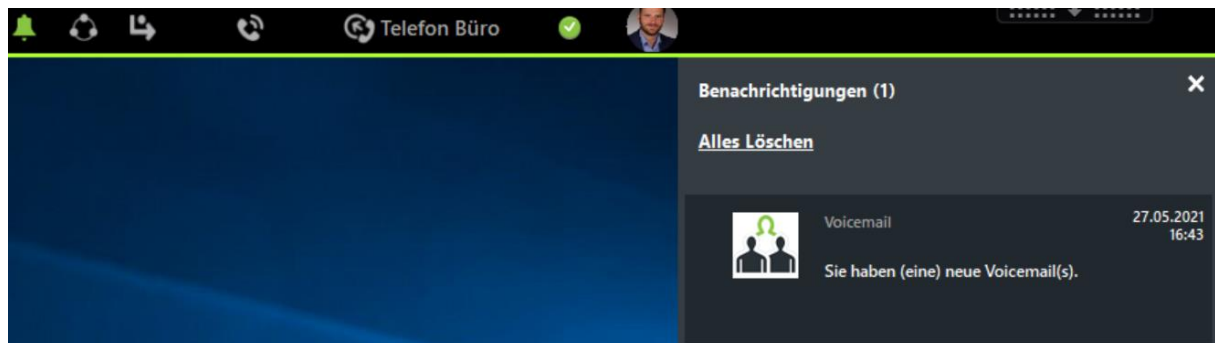
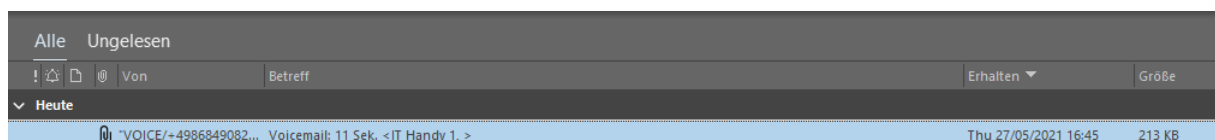
In der OpenScape UC haben Sie anschließend die Möglichkeit die Nachrichten im Voicemail Postfach abzuspielen.



BENACHRICHTIGUNG ÜBER VOICEMAILS

Sie werden auf neue Voicemails über die grüne Glocke in der Fusion Leiste aufmerksam gemacht.

Zusätzlich erhalten Sie eine E-Mail.



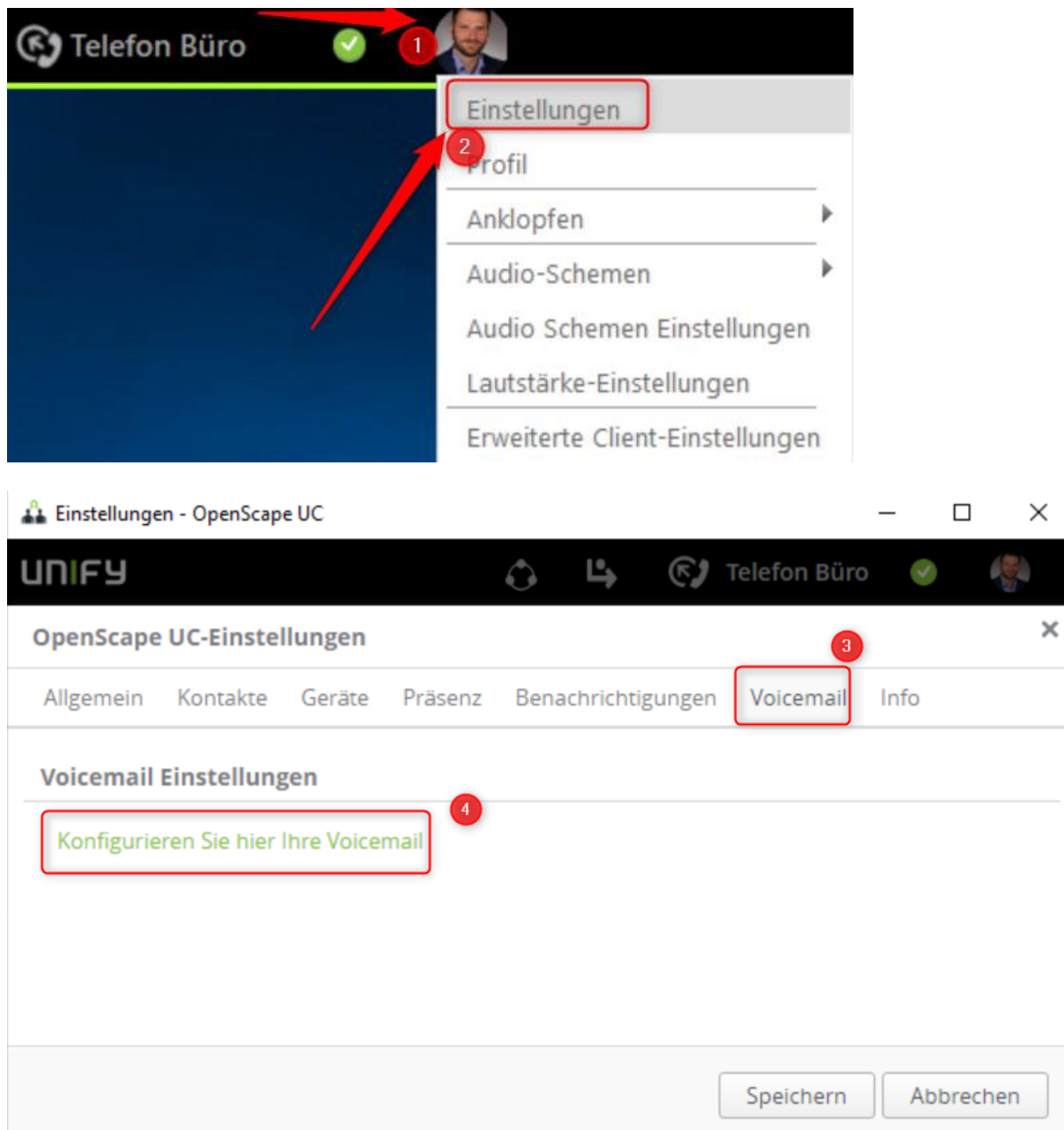
KONFIGURATION DER VOICEMAIL

Sie können Ihre Voicemail Ansagen mit personalisierten Aufnahmen konfigurieren. Es sind folgende Ansagen verfügbar:

- Persönlich Außerhalb der Öffnungszeiten
- Persönlich Besetzt
- Persönlich Intern
- Persönlich Extern
- Persönlich Alternativ

Zudem können Sie Ihren Namen Aufzeichnen, der dann für die Standard Begrüßung verwendet werden kann.

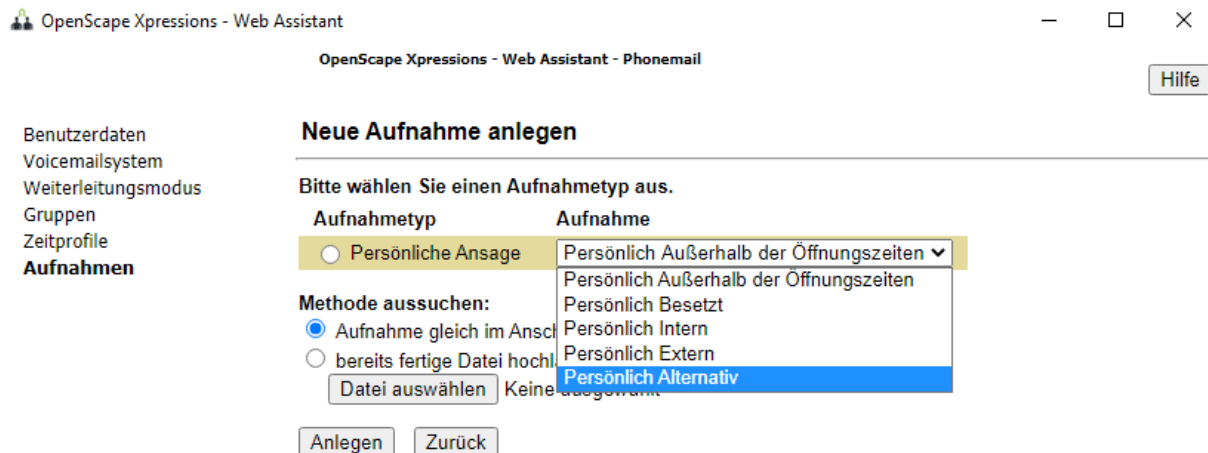
Die Konfiguration der Voicemail kann über die OpenScape UC Einstellungen erreicht werden:



Im Reiter Aufnahmen können Sie neue Aufnahmen anlegen oder bereits vorhandente Aufnahmen hochladen.



Mit einem Klick auf Anlegen öffnet sich ein neues Fenster und Sie können nun eigene Aufnahmen für die verschiedenen Profile anlegen.



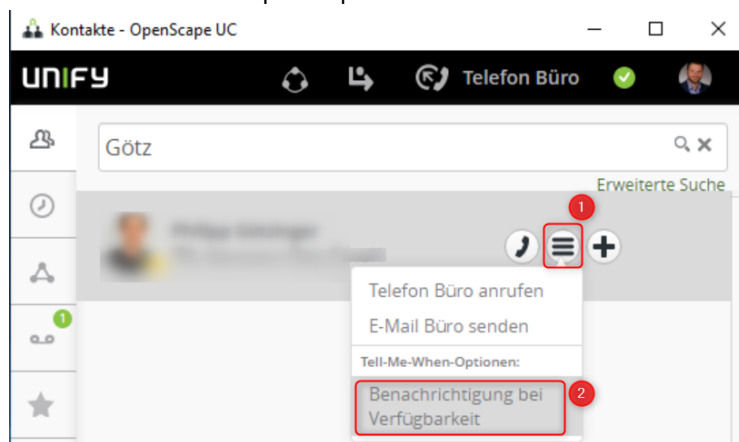
TELL-ME-WHEN

Falls Sie einen Teilnehmer einmal nicht erreichen können, können Sie mit der Tell-Me-When-Funktion der OpenScape UC Applikation veranlassen, eine Benachrichtigung zu erhalten, sobald die Person wieder verfügbar wird.

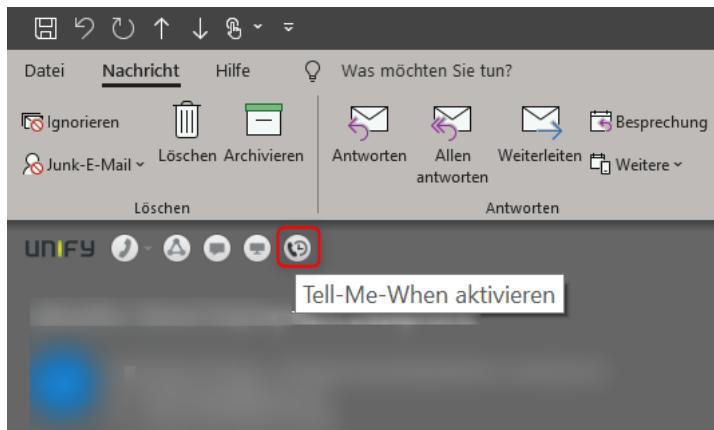
Möchten Sie beispielsweise einen Kontakt anrufen, dessen Präsenzstatus auf „Abwesend“ steht, so erhalten Sie mit der Funktion Tell-Me-When eine Benachrichtigung, sobald sich der Präsenzstatus auf „Verfügbar“ ändert.

Das Leistungsmerkmal ist auf eine der folgenden Weisen erreichbar:

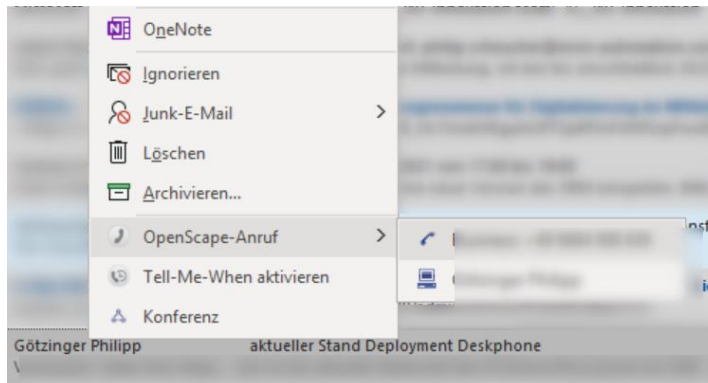
- Kontaktemenü in der OpenScape UC



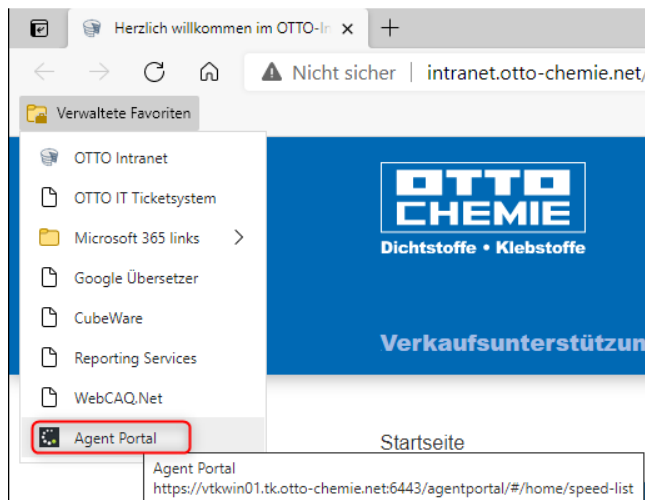
- Contact Card beim Öffnen einer E-Mail in MS Outlook



- Über das E-Mail-Kontextmenü (Rechtsklick auf die E-Mail)

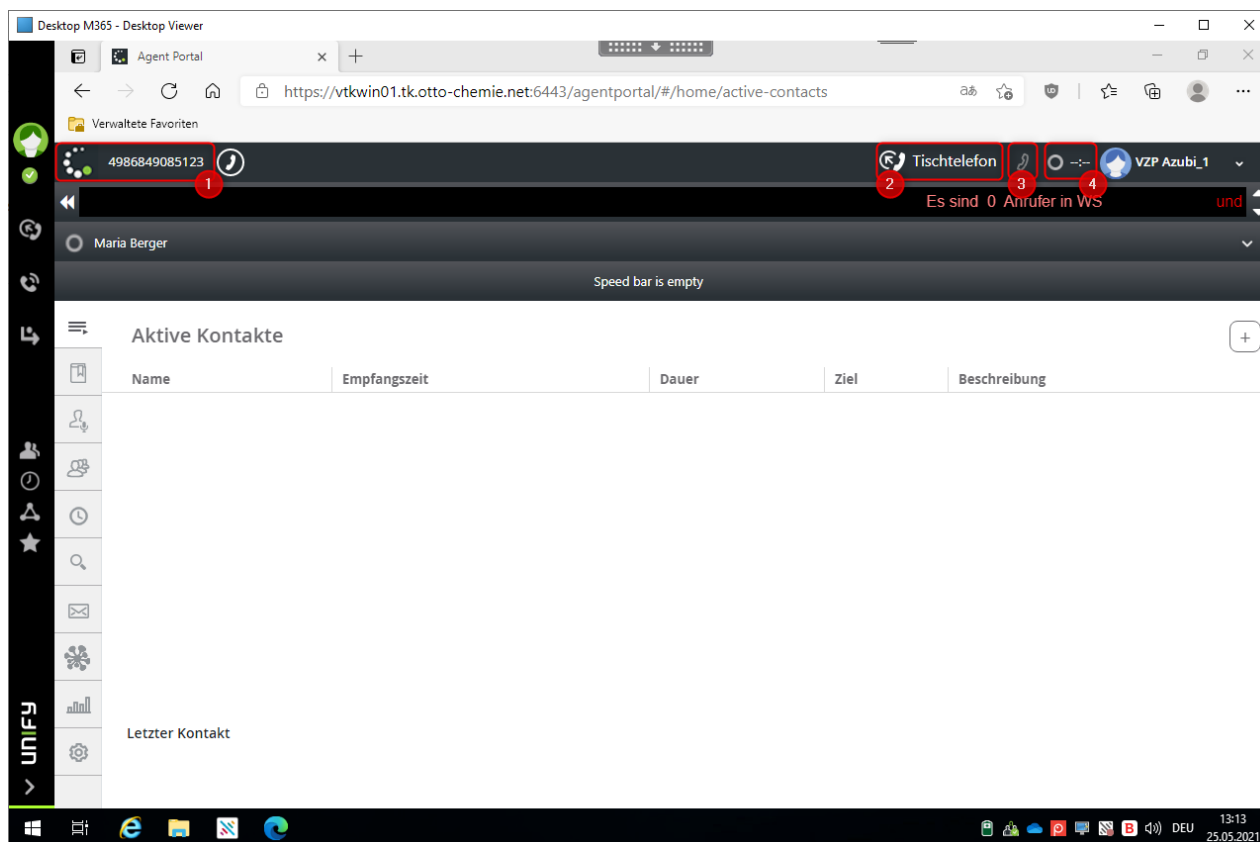


ANLEITUNG AGENT PORTAL / CONTACT CENTER



Das Agent Portal ist eine webbasierte Applikation und stellt die Basis für alle Callcenter Gespräche sowie deren Aktionen dar.

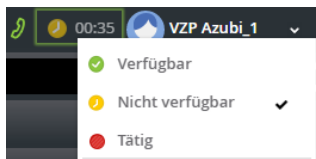
VOREINSTELLUNGEN



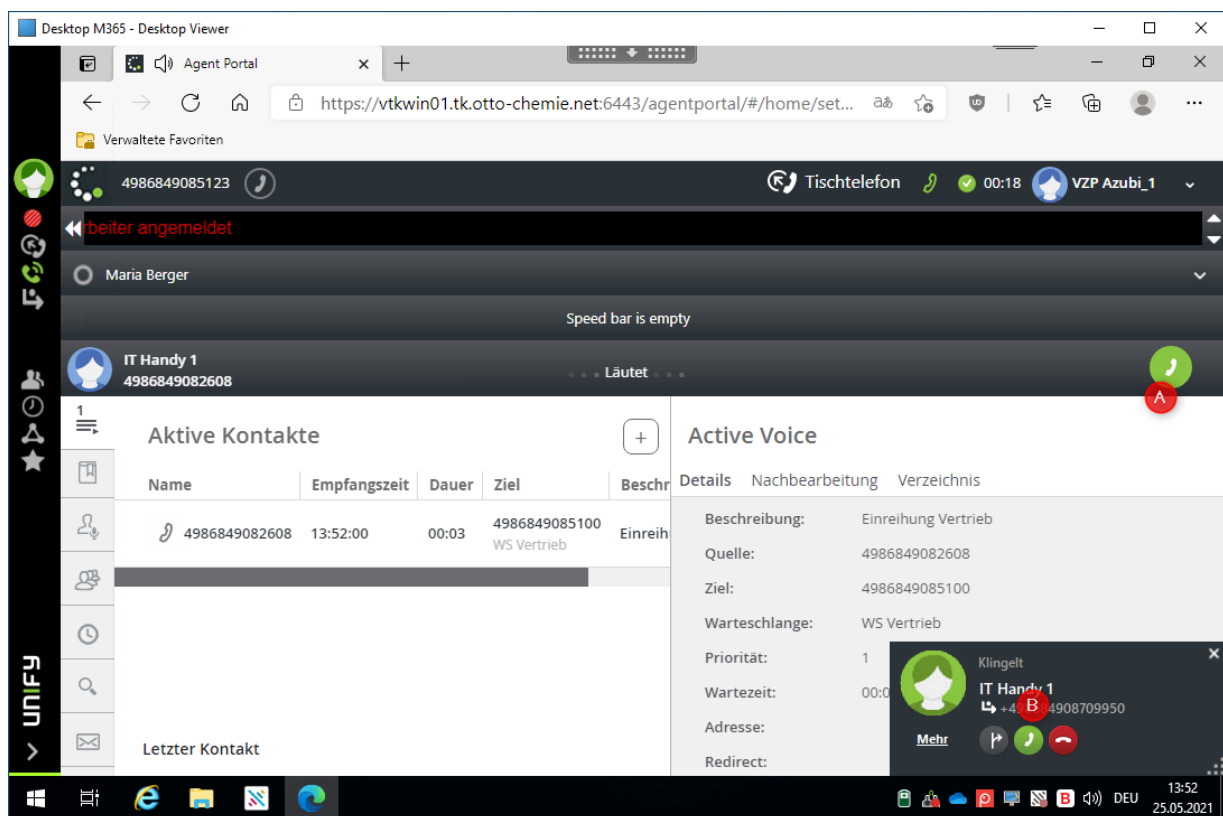
Nach der automatischen Anmeldung am Agent Portal (SSO = SingleSignOn) muss die Rufnummer ausgewählt werden, über welche man die Tätigkeit als Callcenter-Agent ausübt.

1. Die Rufnummer muss im Format 498684908xxxx eingetragen werden. Wer neben der Hauptrufnummer noch eine weitere Rufnummer (z.B. Softphone) hat, kann auch diese Rufnummer eintragen – Dann wird jedoch als Agent das Softphone und nicht das Tischtelefon verwendet.

2. Nachdem die Rufnummer eingetragen wurde, muss das entsprechende Gerät „Tischtelefon“ oder „Softclient“ ausgewählt werden.
3. Nun auf das folgende Symbol klicken, um sich an der Sprache anzumelden. Das bedeutet, es wird eine Verbindung zwischen dem Callcenter und dem Telefon hergestellt.
4. Im Routingstatus stellt man die Verfügbarkeit um.
Ein Counter zeigt hierbei, wie lange man sich bereits in diesem Status befindet.



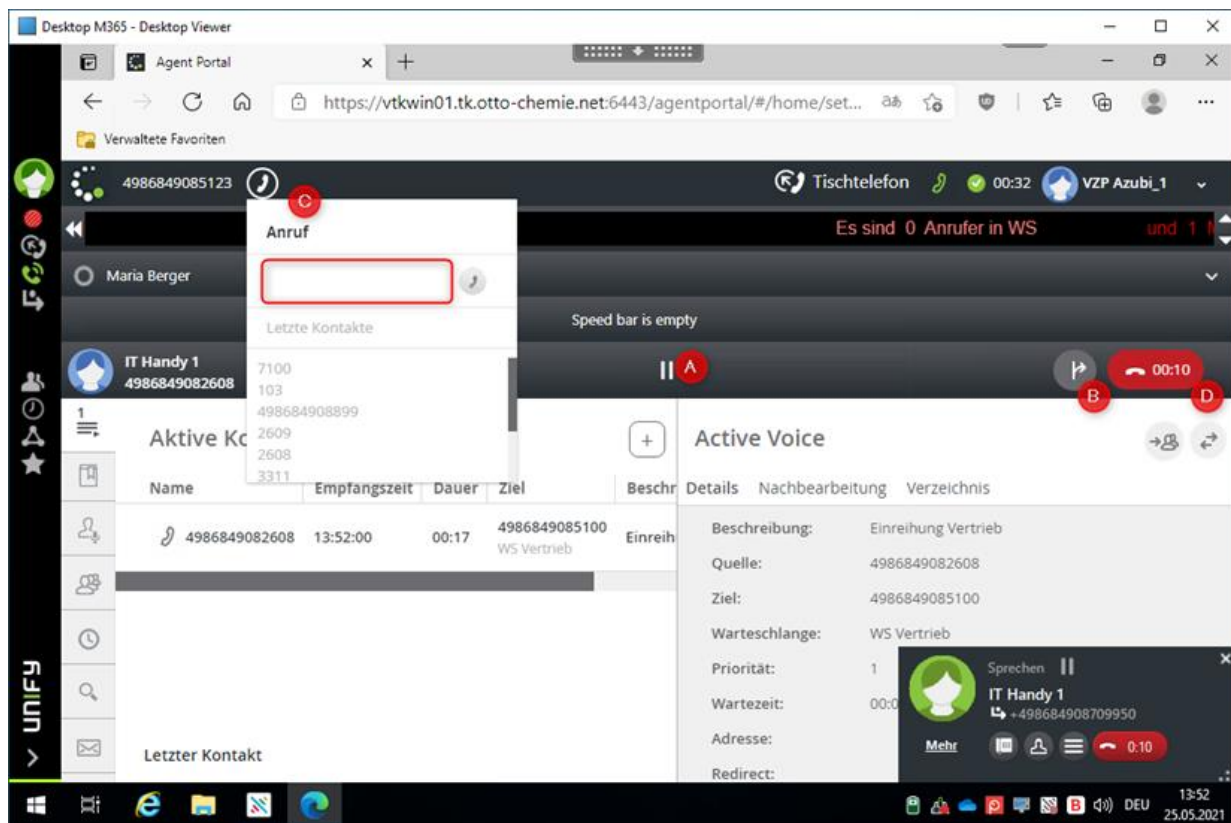
EINGEHENDER ANRUF



A = Tischtelefon: Ein Gespräch kann am Tischtelefon oder im Agent Portal angenommen werden.

B = Softphone: Ein Gespräch muss direkt über das Softphone/den Toast angenommen werden.

Anschließende Steuerung über Agent Portal Web.



A = Pause: Ein Gespräch kann geparkt werden – Der Anrufer hört die Wartemelodie

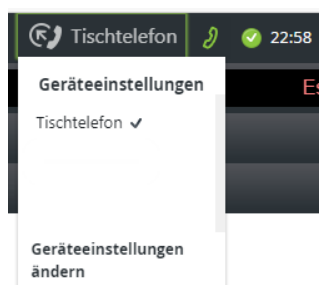
B = direkt übergeben: Ein Gespräch kann ohne Rückfrage direkt übergeben werden. (z.B. TAE > MAB)

C = Rückfrage: Ein Gespräch kann geparkt werden, während man mit dem Kollegen spricht.
Anschließendes weiterverbinden oder zurückholen des Gespräches möglich.

D = Beenden: Ein Gespräch wird beendet. Anschließend ist man für 10 Sekunden für weitere Anrufer nicht verfügbar. Man befindet sich im Modus „Nachbearbeitung“.

HINZUFÜGEN DER SOFTPHONE RUFNUMMER ZUR GERÄTEVERWALTUNG

Ausgangssituation:



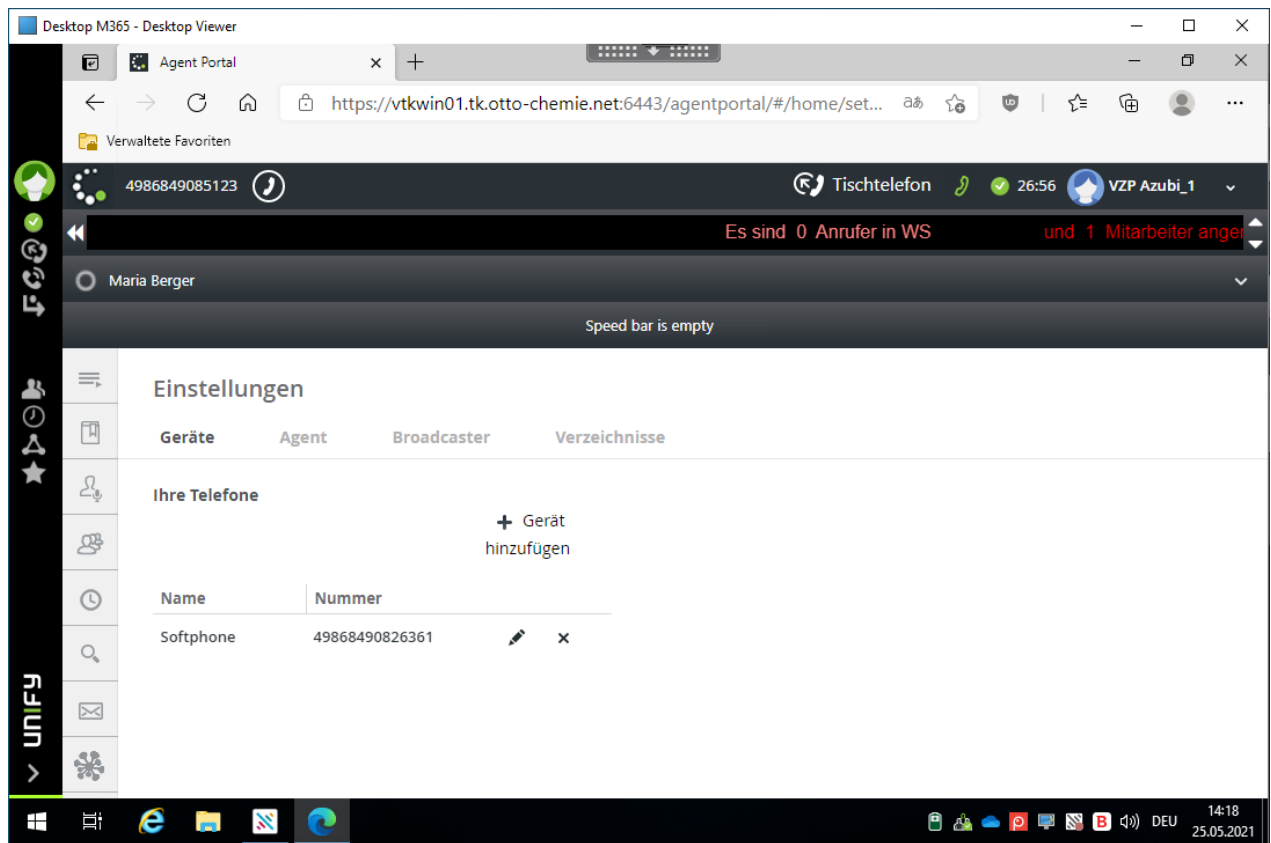
Wird das Softphone nicht angezeigt, muss es zunächst in den Geräteinstellungen hinzugefügt werden.

Achtung:

Wenn man als primäres Gerät ein Tischtelefon besitzt, dann lautet die Softphone-Nummer wie folgt:

--> Hauptrufnummer + 1

Beispiel: Hauptnummer (4986849082636) - Softphonenummer (49868490826361)



Das Softphone wurde erfolgreich hinzugefügt:

