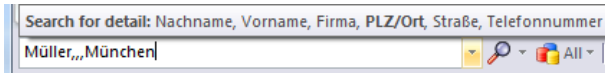


## Kontaktsuche, Favoriten & Monitor

### Kontaktsuche (Hotkey F10)

Über die ProCall Suchzeile werden automatisch und synchron die Kontaktdatenbanken nach dem eingegebenen Suchbegriff durchsucht. Es wird abhängig von der Konfiguration in persönlichen und öffentlichen Datenquellen gesucht bzw. nur solange bis ein Ergebnis gefunden wurde. Zusätzlich kann die Suche auf eine Datenquelle eingeschränkt werden. Des Weiteren können mit einer intelligenten Suchroutine, (Suchparameter durch Komma getrennt), auch komplexere Suchabfragen durchgeführt werden. Die Eingabe „Müller,, München“ filtert und reduziert die Trefferanzahl auf die „Müllers“ aus „München“.



### Suchergebnis => Aktionen

Das ausgewählte Suchergebnis, der sog. „Active Contact“ kann über die rechte Maustaste weiterbearbeitet werden. Die möglichen Aktionen sind abhängig von der verfügbaren Information zum Kontakt.

### Suchergebnis => in Favoriten oder Monitor hinzufügen

Das Suchergebnis kann durch „Drag'n'Drop“ oder über einen Dialog zu den Favoriten oder in den Monitor hinzugefügt werden. Die „Active Contacts“ können dort automatisch oder individuell positioniert bzw. gruppiert werden. So lassen sich z. B. Organisationsstrukturen und Projektteams abbilden. Gruppen können im Monitor „Drag'n'Drop“ als Registerkarten mit Karteireiter visualisiert werden.

### Kontaktdetails

Durch einen Klick auf den Kontakt lassen sich die kontaktspezifische Details anzeigen. Dort steht neben den reinen Kontaktdaten auch ein kontaktbezogenes Anrufjournal zur Verfügung. Zusätzlich können dort auch die zu Kontakt geplanten Aufgaben angezeigt und verfolgt werden.

## Präsenz

### Präsenzstatus setzen und erkennen

Die Präsenzstatus wird nach definierten Regeln auf Basis von Diensten gebildet: Kalender-Dienst (beschäftigt/abwesend), Telefonie-Dienst (beschäftigt-im Gespräch) und System-Dienst (an-/abgemeldet) bilden automatisch den Präsenzstatus eines Nutzers. Zusätzlich kann der Nutzer auch manuell seine Präsenz setzen und eine Notiz veröffentlichen. Ein angemeldeter Nutzer verfügt über einen eindeutigen Präsenzstatus.

### ESTOS ProCall bietet folgende Präsenzstatus an:

-  Grün Anwesend
-  Nicht stören
-  Rot Beschäftigt
-  Gelb Abwesend



### Präsenz für andere setzen

Abhängig von den Benutzerrechten kann die Präsenz und die Notiz anderer Benutzer geändert werden.

### Kalenderdienst

Zur Anzeige von Termini aus dem Outlook Kalender, werden abhängig von der Konfiguration keine / private und / oder öffentliche Kalender-Einträge vom Client zum Server übertragen und anderen Nutzern bereitgestellt.






### Kalender eines anderen Benutzers öffnen



Direkt aus dem Kontextmenü lässt sich auch der Microsoft Outlook Kalender anderer Benutzer öffnen und sich dort sogar Termine eintragen.

## Status von Telefonleitungen

Zusätzlich zum Präsenzstatus von Nutzern kann auch der Zustand von einzelnen Telefonleitungen angezeigt werden.

-  Grün Leitung frei, kein aktives Gespräch
-  Rot Leitung besetzt, aktives externes Gespräch
-  Gelb Leitung besetzt, aktives internes Gespräch

Dazu gibt es noch folgende Information

-  Aktive Rufumleitung
-  Aktiver Anrufsperre

### An-Abgemeldet (System-Dienst)

Der Präsenzstatus ändert sich automatisch bei An-/Abmeldung vom System

## Messaging



### E-Mail an Kontakte verschicken

Über das Kontextmenü (Rechte Maustaste) kann adhoc an den Kontakt für den eine E-Mail Adresse in den Kontaktdetails verfügbar ist, eine E-Mail mit dem Standard-E-mail-Client gesendet werden.



### Überblick über E-Mails im Posteingang

Die Sprechblase informiert immer über eingegangene E-Mails, Instant Messaging- Nachrichten, sowie über verpasste Anrufe. Dazu werden auch geplante Anrufe angezeigt. Die Anzeige ist konfigurierbar.



### Versand von SMS Nachrichten

Um die SMS Funktion nutzen zu können, müssen die Benutzer die notwendigen Rechte im CtiServer besitzen. SMS Nachrichten können über das kontakt-bezogene Kontextmenü an alle Kontakte mit Mobilfunknummer verschickt werden.

## Instant Messaging



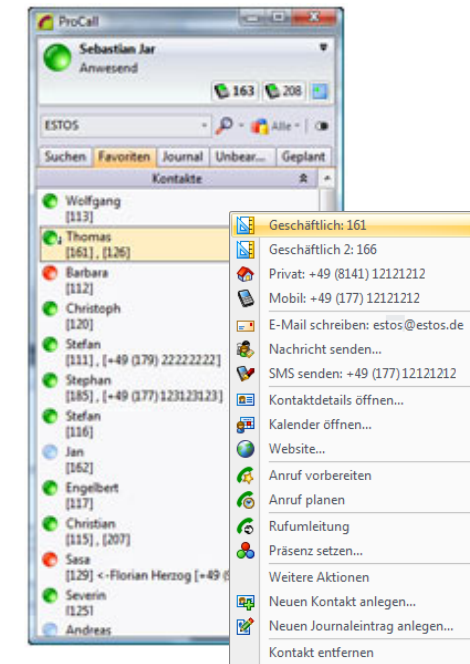
### Versand von Kurznachrichten/Chat

Es kann an jeden Benutzer über das Kontextmenü eine Nachricht geschrieben werden. Ist dieser online kann gechattet werden. Das integrierte Instant Messaging System unterstützt zwei bis dreißig Benutzer. Teilnehmer können jederzeit zur Unterhaltung hinzugefügt oder entfernt werden. Eine Historie gibt Überblick über gespeicherte Unterhaltungen. Internet Links, E-Mail-Adressen und Telefonnummern werden hervorgehoben und können aktiv weiterverarbeitet werden.



### Chat Moderator

Moderatoren sind die Initiatoren einer Unterhaltung, sie verfügen über erweiterte Rechte und können Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.



## Weitere Aktionen



### Rufumleitung für andere setzen

Wenn es die Benutzerrechte erlauben, kann über das Kontextmenü eines anderen Benutzers eine Rufumleitung zu den eigenen Nebenstellen gesetzt werden.



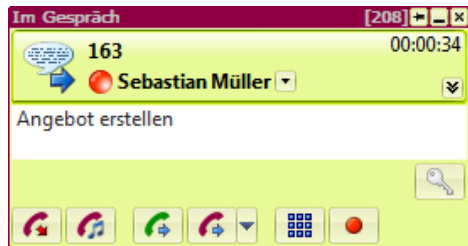
### Route zu Kontakt planen

Wenn die vollständigen Adressdaten zu einem Kontakt gespeichert sind, kann auf Wunsch eine Routenplanung zu der Kontaktadresse eingeleitet werden.

## Ankommendes Telefongespräch

ESTOS ProCall alle Gespräche im sogenannten Gesprächsfenster an. Bei ankommenden Gesprächen werden alle zur Rufnummer verfügbaren Kontaktdetails zum Gesprächspartner angezeigt. Werden mehrere Kontakte gefunden, können nachrangige Suchresultate über das Doppelpfeilsymbol aufgeklappt werden. Funktionsknöpfe im Gesprächsfenster erlauben eine dynamische Steuerung des Gesprächs. Die angebotenen Funktionen sind abhängig vom Gesprächszustand:

- Anruf weiterleiten vor Gesprächsannahme
- Anruf annehmen, Anruf beenden
- Anruf halten, Rückfrage einleiten
- Anruf weiterleiten im Gespräch
- DTMF Feld zur Eingabe von Nachwahl-Funktionen
- Gesprächsmitschnitt, falls von der TK-Anlage unterstützt



Zusätzlich wird auch die aktuelle Gesprächszeit angezeigt.

### Anrufsignalisierung über den ProCall Monitor

Auf Wunsch bringt sich bei einem eingehenden Anruf der ProCall Monitor in den Vordergrund. Im Monitor stehen über das Kontextmenü ebenfalls Funktionen zur Gesprächssteuerung zur Verfügung.

### Kontaktauflösung bei eingehenden Anrufen

Die Kontaktdetails werden abhängig von den zur Verfügung stehenden Kontaktdaten angezeigt. Verwenden Sie die eine Telefonbuch-CD lässt sich die Kontaktauflösung extrem erweitern, da alle auf der CD gespeicherten Datensätze für die Rückwärtssuche zur Verfügung stehen.



### Neuen Kontakt anlegen

Für die Erfassung eines neuen Kontakts kann die Rufnummer, bzw. der von einer Telefonbuch CD aufgelösten Kontaktdatenatz komfortabel in das Formblatt von Microsoft Outlook, Lotus Notes oder Tobit übernommen werden. Diese Daten müssen nur noch ergänzt bzw. abgeändert werden.

### Speichern von Gesprächsnotizen

Während eines Gesprächs können kontakt- und anrufbezogene Notizen im Gesprächsfenster eingegeben werden. Die eingegeben Daten werden im persönlichen Journalordner gespeichert und stehen optional über den Journalbrowser anderen Benutzern zur Verfügung.

## Abgehendes Telefongespräch

### Einfache Wahl aus anderen Applikationen (F8 und F9)

Mit den Hotkey Tasten können Sie Anrufe mit einem Tastendruck annehmen und wieder beenden. Durch markieren der Rufnummer und anschließendes Drücken der Hotkey Taste (F8) lässt sich bequem das Gespräch aufbauen. Mit der Taste F9 kann es wieder beendet werden.

### Rückruf bei Anrufen in Abwesenheit

Anrufe in Abwesenheit werden automatisch im Anrufjournal und in dem Ordner „Unbearbeitet“ abgelegt. Zusätzlich wird auch eine E-Mail an die persönliche E-Mail Adresse verschickt. Ein einfacher „click to dial“ Rückruf ist dann aus allen Bereichen möglich.

### Anruf vorbereiten

Bei einem vorbereiteten Anruf wird das Gesprächsfenster eingeblendet und kann auch für längere Zeit (wie ein Notizzettel) auf dem Desktop positioniert werden. Das „Anruf vorbereiten“ Fenster erinnert an den noch auszuführenden Anruf und ermöglicht einen sofortigen Rufaufbau. Benutzen Sie dieses Feature auch für Ihre Privatgespräche.



### Gespräch als privat kennzeichnen

Ein Gespräch kann über Anruf vorbereiten auch als Privatgespräch markiert werden. So sehen andere Benutzer nur, dass ein Gespräch geführt wird, aber nicht welcher Kontakt angerufen wird bzw. wurde.

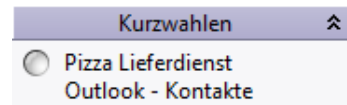


### Projektkennziffern

Mit der Vergabe von Projektkennziffern können Anrufe einem Projekt zugeordnet werden. Dies ermöglicht eine spätere Auswertung.

### Multifunktionsstasten

Unter Favoriten und im Monitor können Kurzwahlen zu externen Kontakten per „Drag'n'Drop“ oder Tasten für Funktionen zur Steuerung der Telefonanlage, wie Z.B Türöffner im Dialog angelegt werden.



## Journal



### Journal

Gespräche werden im persönlichen Journal archiviert. Um einen besseren Überblick über alle geführten Gespräche zu haben, stehen verschiedene Filter zur Verfügung, die das angezeigte Ergebnis einschränken. Hier sind auch die Notizen und Projekte sichtbar, wenn diese zu einem Gespräch erfasst wurden.

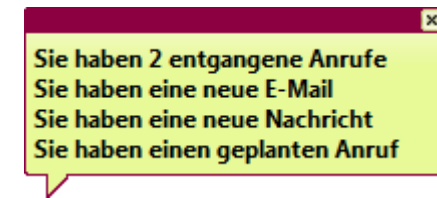


### Journal - Kontaktdetails

Die ProCall Kontaktdetails bieten eine sehr interessante Option, so ist es möglich nachzuvollziehen welche ProCall Benutzer zuletzt mit einem internen oder externen Gesprächspartner telefoniert haben.

## Unbearbeitete Anrufe

Anrufe in Abwesenheit werden automatisch im Anrufjournal und in dem Ordner „Unbearbeitet“ abgelegt. Zusätzlich wird auch eine E-Mail an die persönliche E-Mail Adresse verschickt. Ein einfacher „click to dial“ Rückruf ist dann aus allen Bereichen möglich.



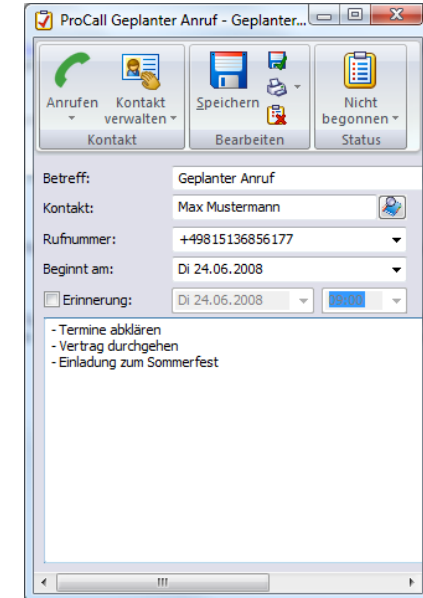
Über die Informations-Sprechblase haben Sie direkten Zugriff auf die wichtigsten Funktionen, das heißt Sie können direkt auf Anrufe in Abwesenheit, Ihren E-Mail Client oder die ESTOS ProCall Nachrichtenhistorie zugreifen. Zusätzlich lassen sich auch geplante Anrufe öffnen und weiterverfolgen.

## Anruf planen



### Anruf planen

ESTOS ProCall verfügt über eine bequeme Möglichkeit Anrufe zu planen und deren Status nach zu verfolgen. Für jeden geplanten Anruf können Notizen gespeichert werden und auf Wunsch eine Erinnerung eingerichtet werden.



fine