

1 Ihre Nebenstelle/Durchwahl stets im Griff

Mit einem Klick auf Ihre Nebenstelle legen Sie diese als Standard fest. Für jede Telefonie-Aktion, die Sie in ProCall Enterprise ausführen (z. B. Kontakt anrufen), wird diese für die Wahl verwendet. Mit einem Rechtsklick auf die Nebenstelle haben Sie ferner die Möglichkeit, weitere Einstellungen vorzunehmen bzw. dieser einen eindeutigen Namen zuzuweisen (z. B. mobil):

- Rufumleitung setzen/entfernen
- Anrufschutz setzen/entfernen
- Remote Office* ein/aus
- Rufnummernunterdrückung* ein/aus

Suchleiste, Ergebnisse und Status

2 Über die Suchleiste können sämtliche angebundenen Kontakt-datenbanken (z. B. Microsoft Outlook, CRM und Warenwirtschafts-systeme) nach dem eingegebenen Kontakt bzw. Suchbegriff durchsucht werden. Abhängig von der Konfiguration, wird in persönlichen und öffentlichen Datenquellen so lange gesucht, bis ein Ergebnis vorhanden ist. Mit einer intelligenten Sucheingabe, (Suchparameter durch Kommata getrennt), sind auch komplexere Suchabfragen durchführbar.

Beispiel: Die Eingabe „Müller,,, München“ filtert und reduziert die Trefferanzahl auf die „Müllers“ aus „München“.

Symbole markieren die Herkunft eines Suchtreffers:

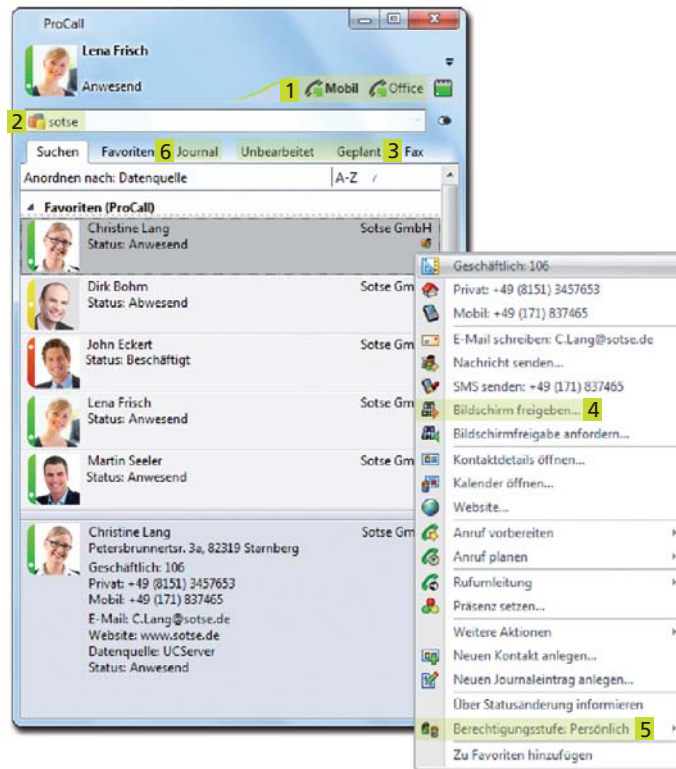
-  ProCall Enterprise Benutzer
-  Federation-Kontakt
-  Kontakt aus einer angebundenen Datenquelle
-  Interne Nebenstelle

Präsenz-Status setzen und erkennen

Der Präsenz-Status wird nach definierten Regeln und auf Basis von Diensten gebildet: Kalender-Dienst (beschäftigt/abwesend), Telefonie-Dienst (beschäftigt/im Gespräch) und System-Dienst (an-/abgemeldet). Hieraus wird der Präsenz-Zustand eines Nutzers automatisch ermittelt. Befinden Sie sich z. B. in einem Termin (Outlook-Termin) wird Ihre Präsenz automatisch von grün: „verfügbar“ auf rot: „beschäftigt“ gesetzt. Ferner kann der Nutzer seine Präsenz auch manuell setzen und zusätzlich eine Notiz veröffentlichen.

ProCall Enterprise unterscheidet folgende Präsenz-Zustände:

-  User ist online und verfügbar
-  User ist online, aber abwesend
-  User ist online und beschäftigt (am Telefon oder in einem Termin)
-  User ist online, aber inaktiv
-  User ist offline
-  Präsenz-Information nicht verfügbar



3 Verpasste und geplante Anrufe

Der Karteireiter „Unbearbeitet“ stellt einen Filter auf Ihre verpassten Anrufe dar. Er zeigt Ihnen Datum, Uhrzeit, Telefonnummer und gegebenenfalls den zugeordneten Kontakt zu einem verpassten Telefonanruf. Der „Geplant“-Karteireiter gibt Ihnen eine Übersicht über Ihre Anrufplanung der nächsten Tage mit Datum und Uhrzeit, Telefonnummer, anzurufendem Kontakt sowie ggf. hinterlegten Notizen (z. B. Gesprächsleitfaden). Wie Sie einen Anruf planen, erfahren Sie im Detail auf der nächsten Seite dieser Kurzanleitung.

Rechtsklick auf einen Kontakt in den Favoriten oder das Ergebnis einer Suche

Ein Rechtsklick auf einen Kontakt oder das Ergebnis einer Suche bieten Ihnen zusätzliche Informationen (z. B. Webseite, Adresse, Lageplan) sowie weitere Möglichkeiten, mit dieser Person in Kontakt (via Telefon, Chat, Fax, E-Mail oder SMS) zu treten bzw. mit ihr effektiver zusammenzuarbeiten (Desktop Sharing):

4 Bildschirminhalte teilen **NEU**

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Bildschirminhalt mit einem Kollegen zu teilen und so z. B. zusammen an Themen zu arbeiten bzw. Dokumente gemeinsam zu bearbeiten, ohne Ihren Schreibtisch verlassen zu müssen. Wie Sie Ihren Bildschirminhalt mit einem Kollegen teilen, finden Sie im Detail auf der Rückseite dieser Anleitung.

5 Berechtigungsstufen in ProCall Enterprise:

ProCall Enterprise basiert auf sogenannten Berechtigungsstufen, d. h. durch Setzen einer Berechtigungsstufe für einen Kontakt legen Sie den Grad der Informationstiefe fest, welche Sie mit diesem teilen.

Beispiel: Wählen Sie z. B. „Persönlich“, wenn Sie auch private Informationen und Termine bzw. „Öffentlich“, wenn Sie nur bestimmte Informationen wie Namen, Titel, Firma und E-Mail-Adresse mit einem Kontakt teilen möchten.

6 Anrufjournal

Gespräche werden im persönlichen Journal archiviert. Für einen besseren Überblick über alle geführten Gespräche stehen Ihnen verschiedene Filter zur Verfügung, mit denen Sie die angezeigten Einträge einschränken können. Ferner sind hier z. B. auch die Notizen hinterlegt, die Sie zu einem Gespräch erfasst haben.

Gruppen-Journal*: Teams können mit sogenannten „Gruppen“ abgebildet werden. Alle Nutzer einer Gruppe haben Zugriff auf die Journeleinträge der Mitglieder, können z. B. Notizen der Kollegen einsehen und sich so optimal auf ein Gespräch vorbereiten.

Kontaktbezogenes Journal: Über die „Kontaktdetails“ eines Favoriten haben Sie die Möglichkeit, ein personalisiertes Journal mit allen geführten Gesprächen mit diesem Kontakt einzusehen - auch die Gespräche, die andere ProCall Enterprise Benutzer mit diesem Kontakt geführt haben.

Abgehendes Gespräch

ProCall Enterprise von ESTOS zeigt alle Gespräche in einem sogenannten Gesprächsfenster an. Bei ankommenden Gesprächen werden alle zur Rufnummer verfügbaren Kontaktdetails eines Gesprächspartners angezeigt. Mögliche Datenquellen hierfür sind z. B. das Firmenadressbuch, Ihre Groupware-Kontakte (z. B. Microsoft Outlook, Lotus Notes, Tobit David, LDAP-Datenquellen), eine Telefonbuch-Datenquelle (z. B. Telefonbuch Deutschland), etc.



ProCall Enterprise Gesprächsfenster

- 1 Anruf beenden
- 2 Anruf halten, Rückfrage einleiten
- 3 Anruf weiterleiten im Gespräch
- 4 Anruf weiterleiten vor Gesprächsübernahme
- 5 DTMF-Feld zur Eingabe von Nachwahl-Funktionen

Gesprächsnotiz hinterlegen

Während und nach einem Gespräch können Notizen eingegeben werden. Die eingegebenen Daten werden automatisch im ProCall Enterprise Journalordner gespeichert und stehen damit jederzeit wieder zur Einsicht bereit. Dies gilt natürlich auch für die Nutzer des Gruppenjournals und deren eingegebenen Notizen.

Neue Kontakte anlegen

Für die Erfassung eines neuen Kontakts kann die Rufnummer bzw. der zugeordnete Kontaktdatensatz (z. B. von einer Telefonbuch-CD) komfortabel in das Formblatt von Microsoft Outlook, Lotus Notes oder Tobit David übernommen werden. Klicken Sie hierzu einfach im Gesprächsfenster mit der rechten Maustaste auf die angezeigte Rufnummer bzw. gegebenenfalls auf den zugeordneten Namen.

Schneller zum Ziel mit Hotkey-Tasten (F8 und F9)

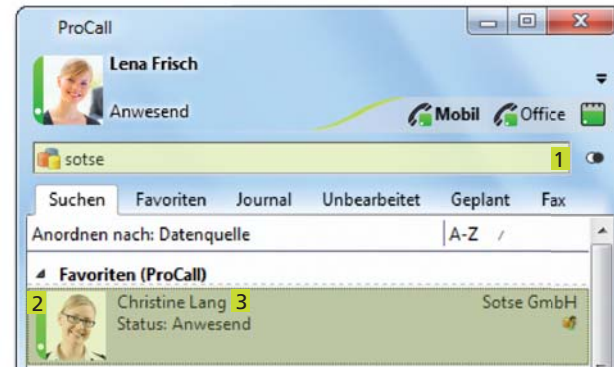


Mit den „Hotkey“-Tasten können Sie Anrufe bequem mit einem Tastendruck annehmen (F8) bzw. wieder beenden (F9). Falls die Standard Hotkey-Tasten bereits von anderen Programmen verwendet werden, können diese unter „Einstellungen“ auch individuell festgelegt werden.

Eingehendes Gespräch

Um ein abgehendes Gespräch aufzubauen, stehen Ihnen grundsätzlich mehrere Möglichkeiten zur Verfügung:

- 1 Direkte Eingabe einer Rufnummer oder eines Kontakts in der Suchzeile
- 2 Doppelklick auf den Kontakt in den Favoriten
- 3 Kontextmenü (Rechtsklick) auf den Kontakt in den Favoriten mit Rufnummernauswahl



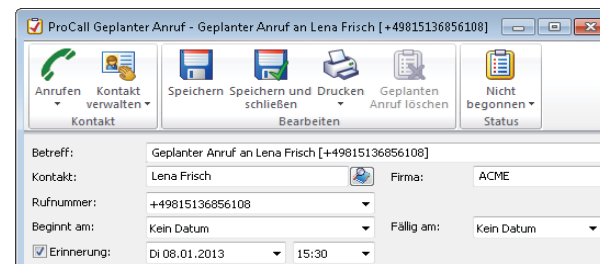
Einfache Wahl aus anderen Applikationen via Hotkey (F8)



Durch einfaches Markieren der Telefonnummer und Drücken der F8-Taste können Sie bequem aus jeder anderen Applikation (z. B. Internet-Browser) heraus wählen.

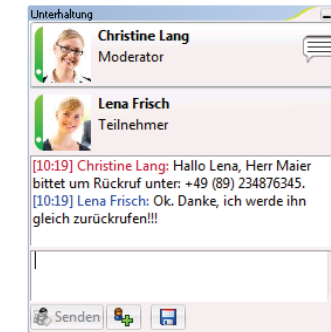
Einen Anruf planen

Mit ProCall Enterprise haben Sie die Möglichkeit, einen Anruf zu planen und dessen Status nachzuverfolgen. Für jeden geplanten Anruf können Notizen gespeichert und auf Wunsch eine Erinnerung eingerichtet werden. Die Anrufplanung können Sie durchführen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt bzw. eine Telefonnummer in ProCall Enterprise klicken und „Anruf planen“ auswählen.



Instant Messaging

Mit ProCall Enterprise haben Sie die Möglichkeit, mit Ihren Kollegen via Instant Message zu kommunizieren. Klicken Sie hierzu mit der rechten Maustaste auf den entsprechenden Kontakt und wählen „Nachricht senden“. Das Instant Messaging Fenster öffnet sich und Sie können Ihre Nachricht eingeben.



ProCall Enterprise Instant Messaging Fenster

Bildschirminhalte teilen

Durch einen Rechtsklick auf einen Kontakt haben Sie zwei Möglichkeiten die Kommunikation aufzubauen: Bildschirm freigeben: Sie berechtigen den gewählten Kontakt Ihren Bildschirm einsehen zu können. Bildschirmfreigabe anfordern: Sie fordern hierdurch eine Berechtigung zur Bildschirmansicht an.



Federation-Kontakt hinzufügen

Mit ProCall 4+ Enterprise ist es auch möglich, einen Kontakt außerhalb Ihrer Unternehmensgrenzen zu Ihren Favoriten (via Federation) hinzuzufügen. Klicken Sie hierzu mit der rechten Maustaste auf den Reiter „Favoriten“, wählen Sie „Kontakt hinzufügen“ und geben die Instant Messaging-Adresse (SIP oder XMPP) Ihres Kontakts ein (z. B. max.mustermann@domain.de). Weitere Informationen zum Thema Federation finden Sie hier: <http://www.estos.de/loesungen/federation.html>

ProCall Mobile*

ProCall Enterprise ist auch als App für Ihr Smartphone (Apple und Android) verfügbar. Durch Scannen der untenstehenden QR-Codes gelangen Sie direkt zum App-Download.

