



Infodesk Phone[®]

**Die einfache Telefonie-Integration für
Microsoft Outlook[®]**

Anwenderhandbuch

Version 7

Stand: 04/2018

© 2018, Fischer Software – Berlin

Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG	3
1.1. START VON INFODESK PHONE©.....	3
2. INSTALLATION	4
2.1. SYSTEMVORAUSSETZUNGEN.....	4
2.2. DEINSTALLATION.....	4
3. INFODESK PHONE® BENUTZEN	5
3.1. START VON INFODESK PHONE©.....	5
3.1.1. Outlook Infodesk Benutzer.....	5
3.2. EINGEHENDE TELEFONIE.....	6
3.2.1. Rückwärtssuche der Telefonnummer im Internet.....	6
3.2.2. Firmensuche.....	6
3.3. AUSGEHENDE TELEFONIE.....	7
3.3.1. Wahlhilfe.....	7
3.4. AKTIONEN.....	8
3.4.1. Aktionen während des Gesprächs.....	8
3.5. AKTIONEN NACH GESPRÄCHSENDE.....	12
3.6. AUTOMATISCHE AKTIONEN	12
3.7. KONTAKTE AUSWAHL.....	13
3.8. ANRUFLISTE	13
3.8.1. Anrufliste sortieren.....	14
3.8.2. Anrufliste filtern.....	14
4. INFODESK PHONE© EINSTELLUNGEN	15
4.1. BENUTZER KONFIGURATION.....	15
4.1.1. Menüband.....	15
4.1.2. Lizenz.....	17
4.1.3. Aktionen.....	18
4.1.4. Kontakte.....	19
4.1.5. Journal.....	20
4.1.6. Telefonanlage	21
4.1.7. Autoupdate	23
4.1.8. Index - SQL Server.....	23
4.1.9. Aufnahmen.....	23
4.1.10. Sonstige.....	24
4.2. GLOBALE KONFIGURATION (INFODESK)	25
4.2.1. Telefonanlage	25
4.2.2. Aufnahmen.....	25
4.2.3. Position des Monitorfensters.....	26
5. SUPPORT	26
6. KONTAKT / INFORMATIONEN	28

1. Einführung

1.1. Start von Infodesk Phone©

Infodesk Phone© von Fischer Software - Berlin ist die einfache Telefonie-Integration für Microsoft Outlook©. Lassen Sie sich Ihre Outlook - Kontakte zu eingehenden Telefongesprächen automatisch anzeigen! Das Programm entstand in Kooperation mit den Firmen AVM und Microsoft.

Infodesk Phone© bietet nach erfolgter Installation die volle Funktionsfähigkeit für 30 Tage. Sollte in dieser Zeit keine Lizenzierung erfolgen, ist nach Ablauf der Testphase von Infodesk Phone© kein Starten mehr möglich.

2. Installation

2.1. Systemvoraussetzungen



Die Installation erfolgt auf dem jeweiligen Arbeitsplatz (Client), dazu sind lokale Administrationsrechte und ein installierter TAPI-Treiber, FRITZ!Box, Skype oder Siemens OpenScape Anlagen nötig.

Es sind keine TAPI-Treiber für FRITZ!Box, Skype und Siemens OpenScape erforderlich.

Infodesk Phone© Version 7 ist lauffähig ab Windows 7.

Zum Betrieb mit allen Funktionalitäten ist Microsoft Outlook 2010 oder höher erforderlich.

Die Installation des .NET Framework Version 4.7.1 wird benötigt und wird bei Bedarf vom Setup angefordert. Führen Sie dazu das [Setup](#) aus.

2.2. Deinstallation

Zur Deinstallation schließen Sie zuerst Microsoft Outlook©, danach klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Infodesk Phone© - Symbol in der Taskleiste und beenden Infodesk Phone© über den Knopf „Beenden“.



Anschließend können Sie in der Systemsteuerung unter Software Infodesk Phone© deinstallieren.

3. Infodesk Phone[®] benutzen

3.1. Start von Infodesk Phone[®]

Nach Installation von Infodesk Phone[®] kann die Software über das Desktop Icon gestartet werden:



Nach dem Start findet sich rechts unten in der Taskleiste ein neues Symbol. Bei ausgeblendeten Symbolen ggfs. auch durch einen Klick auf den kleinen Pfeil sichtbar:

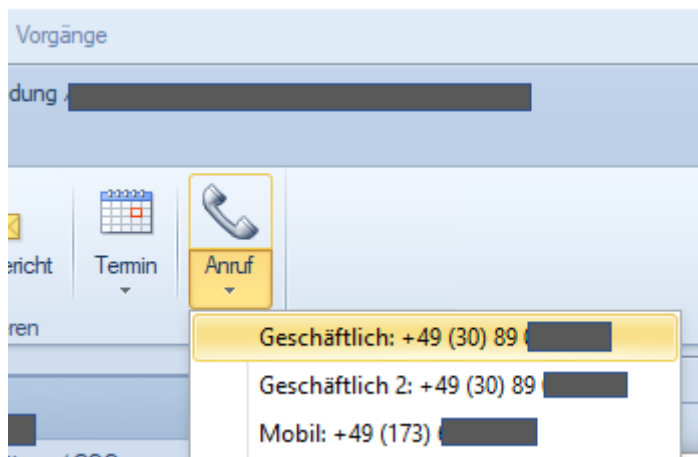


Beim ersten Start werden im Hintergrund die Telefonnummern aus den Adressquellen indiziert und bereitgestellt, dies kann je nach Umfang 1-20 Min. dauern. Bei eingehenden Anrufen werden die Telefonnummer, der Ort und (sofern gespeichert) der Name des Anrufers in einem kleinen Monitorfenster angezeigt. Bei mehreren Ansprechpartnern mit gleicher Telefonnummer (wie hier im Beispiel) werden die ersten 5 angezeigt:



3.1.1. Outlook Infodesk Benutzer

Für ausgehende Telefonate kann jetzt sehr komfortabel direkt aus dem Infodesk Vorgang oder Infodesk Kontakt gewählt werden. Es werden mehrere Rufnummern unterstützt, welche durch einen Klick auf den unteren Teil des Splitbuttons (kleiner schwarzer Pfeil) angezeigt werden. Ein Klick auf den oberen Teil des Splitbuttons (Telefonhörer) wählt immer die Nummer „Geschäftlich“ oder falls diese nicht angegeben wurde, alternativ die Nummer „Mobil“:



3.2. Eingehende Telefonie

3.2.1. Rückwärtssuche der Telefonnummer im Internet

Wird die eingehende Rufnummer nicht in den Kontakten gefunden, erfolgt automatisch eine Rückwärtssuche im Internet über den Telefonbuchdienst tel.search.ch wenn die Nummer aus der Schweiz stammt. Kann dort die Telefonnummer aufgelöst werden, wird im Monitorfenster der Name und ggfs. der Firmenname angezeigt.

Sofern diese Option voreingestellt ist, bei eingehenden Anrufen ein neues Outlook Adressformular, in dem alle bei tel.search.ch gefundenen Daten bereits vorbelegt sind. Das gleiche gilt für den Fall, dass Sie im Monitorfenster auf Kontakt klicken.

3.2.2. Firmensuche

Kontakte, die mit einer Zentralnummer (123 456 – 0) gespeichert wurden, werden mit der Firmensuche auch gefunden, wenn von einem Durchwahl-Apparat angerufen wird (123 456 – 40). Es werden bis zu 5 Durchwahlziffern berücksichtigt.

Folgende Varianten können vorkommen:

Variante 1:


Steht im Kontakt unter „Firma / Zentrale“ (Telefonzentrale Firma) eine Nummer funktioniert die Suche nur wenn diese mit einer 0 endet oder ein ´-´ enthält.

Variante 2:

Ist diese Firmennummer im Kontakt leer dann wird nach einer Nummer (erst Geschäftlich dann Privat usw.) endend mit 0 oder ein ´-´ enthaltend gesucht und diese als „Firmenrufnummer“ genommen (in diesem Fall wird die 0 automatisch ergänzt).

3.3. Ausgehende Telefonie

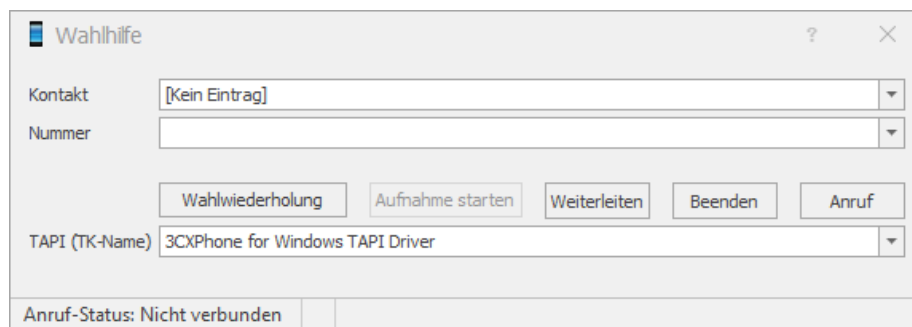
3.3.1. Wahlhilfe

Starten Sie die Wahlhilfe mit einem Doppelklick auf das Infodesk Phone© Symbol  in Ihrer Taskleiste.

Alternativ können Sie mit dem Rechtsklick auf das Symbol das Menü aufrufen und auf „Wahlhilfe“ klicken.



Tragen Sie die gewünschte Rufnummer von Hand ein oder kopieren Sie eine Telefonnummer über die Zwischenablage in das vorgesehene Feld und starten Sie den Anruf mit einem Klick auf „Anruf“.



Alternativ dazu können Sie auch Ihre Kontakte durchsuchen, indem Sie in die Zeile Kontakt klicken. Nach Auswahl des entsprechenden Kontaktes sehen Sie alle Rufnummern zu diesem Kontakt in einem Dropdown-Menü in der Zeile „Nummer“.

Falls die Einstellung nicht von Ihrem Administrator gesperrt wurde, können Sie über das TAPI (TK-Name) Dropdown-Menü eine TAPI für diesen Anruf auswählen.

Sie haben die Möglichkeit, die Wahlwiederholung zu aktivieren sowie den Anruf weiterzuleiten. Beenden Sie den Anruf mit einem Klick auf „Beenden“.

Hinweis:

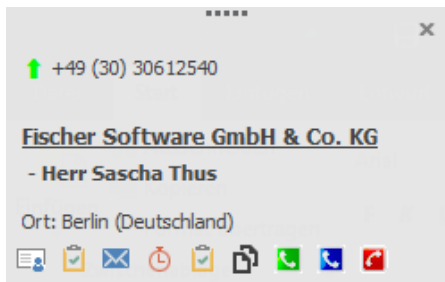
Die Telefonnummern werden automatisch um Landes- und Ortsvorwahl ergänzt.

3.4. Aktionen

3.4.1. Aktionen während des Gesprächs

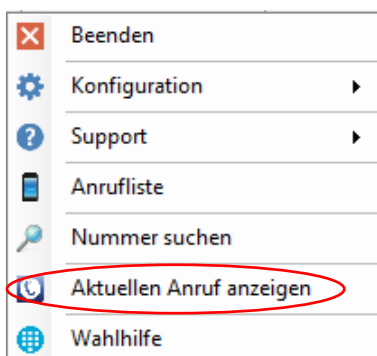
Sie haben während ein- und ausgehender Telefonate stehen Ihnen verschiedene Optionen (Aktionen) zur Verfügung, welche in diesem Kapitel beschrieben werden.

Den Zugriff auf diese Aktionen erhalten Sie über das Monitorfenster.



Das Monitorfenster ist ein kleines Fenster, welches bei ein- und ausgehenden Anrufen automatisch angezeigt wird. Es enthält den Namen und die Nummer des Kommunikationspartners sowie verschiedene Knöpfe um bestimmte Aktionen und durchzuführen. Die Position des Monitorfensters auf dem Bildschirm können Sie über die Benutzer Konfiguration einstellen.

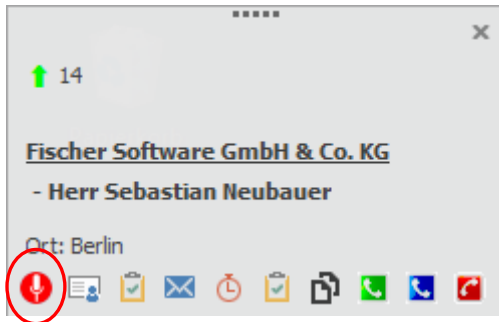
Wenn kein Gespräch zustande gekommen ist, blendet sich das Monitorfenster nach 15 Sekunden automatisch wieder aus. Bei einem laufenden Telefonat bleibt das Monitorfenster geöffnet, bis das Gespräch beendet wurde. Sie können das Monitorfenster auch selbst während des Telefonates schließen und bei Bedarf auch wieder einblenden. Zum wieder Einblenden benutzen Sie die Option „Aktuellen Anruf anzeigen“, (Rechtsklick auf das Phone Symbol in der Taskleiste öffnet das entsprechende Dialogfenster, siehe unten).



Bei geöffnetem Monitorfenster können die folgenden Funktionen zur Anzeige gewählt werden:

3.4.1.1. Aufnahme

Wenn das Gespräch zustande gekommen ist, erscheint ganz rechts unten der Knopf „Aufnahme“. Ein Klick auf diesen Knopf startet die Aufnahme des aktuellen Telefongesprächs.



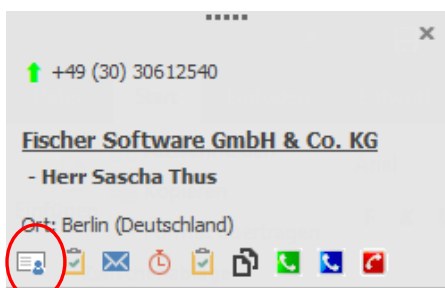
Während der Aufnahme ist das folgende Fenster sichtbar:



Nachdem das Telefongespräch beendet wurde, erscheint ein Auswahlfenster zur Zuordnung der aktuellen Aufnahme in einen Vorgang.

3.4.1.2. Kontakt

Durch einen Klick auf den Knopf „Kontakt öffnen“ wird der zugehörige Kontakt aufgerufen, falls er vorhanden ist.



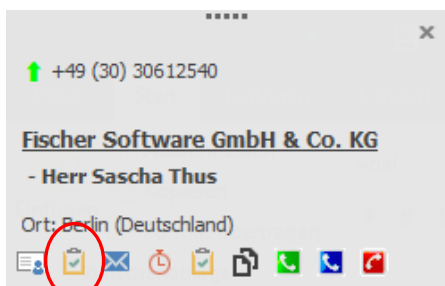
Bei unbekanntenen Kontakten wird ein neuer Kontakt angelegt.

Verwenden Sie neben Phone auch Outlook Infodesk, wird der Kontakt in Outlook Infodesk angelegt.

Wenn Sie Phone als „Stand Alone“ Lösung ohne Outlook Infodesk verwenden, wird der Kontakt in Ihrem persönlichen Kontakte Ordner angelegt und geöffnet.

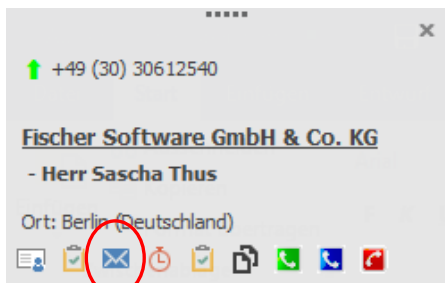
3.4.1.3. Vorgang

Mit einem Klick auf „Outlook Infodesk Vorgang zuordnen“ wird, wenn Outlook Infodesk installiert ist, die Vorgangsübersicht angezeigt, um einen Eintrag einem neuen oder bestehenden Vorgang zuordnen zu können (ähnlich wie die E-Mail Zuordnung in Outlook Infodesk).



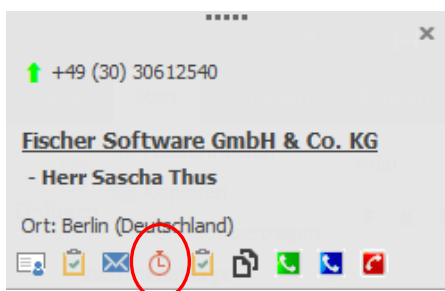
3.4.1.4. E-Mail

Klicken Sie auf den Knopf „E-Mail“ um eine neue E-Mail zu erzeugen. Im Textfeld werden Name, Firma und Rückrufnummer eingefügt, sowie der Betreff vorbelegt.



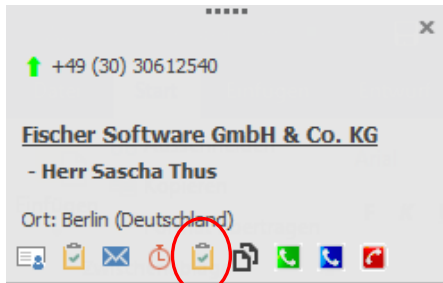
3.4.1.5. Journal

Durch einen Klick auf den Knopf „Journal öffnen“, wird der verlinkte Journaleintrag in Outlook geöffnet. Wenn noch kein Journaleintrag vorhanden ist, wird ein neuer Eintrag erstellt und geöffnet.



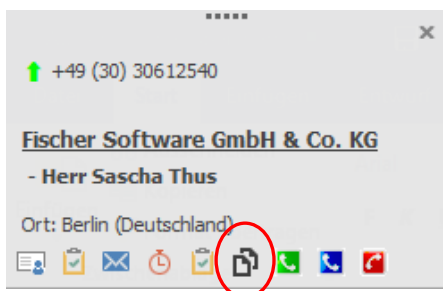
3.4.1.6. Outlook Aufgabe

Klicken Sie auf „Outlook Aufgabe“ um eine neue Outlook Aufgabe zu öffnen. Im Textfeld werden Name, Firma und Rückrufnummer eingefügt, sowie der Betreff vorbelegt.



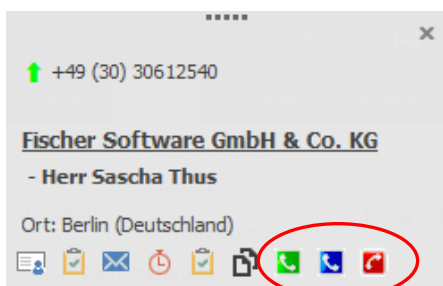
3.4.1.7. Nummer kopieren

Klicken Sie auf den „Nummer kopieren“ Knopf, um die angezeigte Rufnummer in die Windows Zwischenablage zu kopieren.



3.4.1.8. Anruffunktionsknöpfe

Die drei Knöpfe mit Telefonhörersymbol dienen zum Annehmen, Weiterleiten und Auflegen bzw. Beenden des Anrufes.



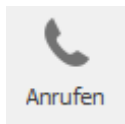
Hinweis:

Diese Anruffunktionen werden abhängig von der genutzten Telefonanlage angezeigt.

3.5. Aktionen nach Gesprächsende

Nach Beendigung des Gespräches stehen Ihnen über die Anrufliste verschiedene Optionen (Aktionen) zur Verfügung, welche in diesem Kapitel beschrieben werden. Öffnen Sie die Anrufliste mit einem Rechtsklick auf das Infodesk Phone[®] Symbol in der Taskleiste und wählen Sie im Dialogfenster „Anrufliste“.

Im Menüband finden Sie Knöpfe für verschiedene Aktionen:



Markieren Sie eine Zeile in der Anrufliste und klicken auf den „Anrufen“ Knopf, um einen Telefonanruf an die in der markierten Zeile stehende Telefonnummer zu starten.



Diese Aktionen entsprechen den Aktionen, die Sie auch während des Telefonats ausführen können und werden im Detail im Kapitel [Aktionen während des Gesprächs](#) beschrieben.

Um die Aktionsknöpfe betätigen zu können, muss eine Zeile in der Anrufliste markiert sein.

3.6. Automatische Aktionen

In der Benutzerkonfiguration von Infodesk Phone[®] können Sie Aktionen vordefinieren, die bei bestimmten Anrufstati automatisch ausgeführt werden sollen.

Beispiele: Bei eingehenden Anrufen öffnet sich das Monitorfenster mit dem Namen und der Rufnummer des Anrufers. Wird der zugehörige Kontakt gefunden, öffnet sich auf Wunsch automatisch der Kontakt, sofern diese Option vorher gewählt wurde. Weitere automatische Aktionen sind für „Outlook Infodesk Vorgangszuordnung“, „E-Mail“, „Journal“ und „Outlook Aufgabe öffnen“ verfügbar.

Hinweis:

Die automatische Aktion wird unterbrochen, wenn Sie auf das „Schließen“ Symbol klicken.

Ausführliche Informationen zu der Konfiguration und zu den einzelnen Aktionen finden Sie in Kapitel [Aktionen](#) und [Aktionen während des Gesprächs](#).

3.7. Kontakte Auswahl

Existieren zu einer Rufnummer mehrere Kontakte (Ansprechpartner), wird ein Auswahlfenster angezeigt in welchem per Doppelklick der gewünschte Ansprechpartner ausgewählt werden kann.

Sobald für den aktuellen Anruf ein Kontakt ausgewählt ist, beispielsweise für die Erstellung einer E-Mail, erscheint die Auswahl nicht erneut beim Öffnen des Journals.

Gibt es, wie im hier dargestellten Fall, mehrere Ansprechpartner, wird ein Auswahlfenster angezeigt, wo Sie mit einem Doppelklick den aktuellen Ansprechpartner auswählen können.



3.8. Anrufliste

Die Anrufliste öffnen Sie durch einen Rechtsklick auf das Infodesk Phone® Symbol in der Taskleiste, im folgenden Dialogfenster kann dann „Anrufliste“ gewählt werden.



In der Anrufliste sehen Sie alle Anrufe mit Startzeitpunkt, Ansprechpartner, Telefonnummer und Dauer. Eingehende Anrufe sind mit einem blauen ↓ und ausgehende Anrufe mit einem grünen Pfeil ↑ am Anfang der Zeile gekennzeichnet.

	Beginn	Ansprechpartner	Telefonnummer	Dauer (D.HH:MM:SS)
Beginn: 25.04.2018				
↑	25.04.2018 10:16:14	Fischer Software GmbH & Co. KG (Mehrere Ansprechpartner...	+49 (30) 30612540	00.00:00:09
↑	25.04.2018 10:15:23	Fischer Software GmbH & Co. KG (Mehrere Ansprechpartner...	+49 (30) 30612540	00.00:00:00
↑	25.04.2018 10:15:09	Fischer Software GmbH & Co. KG (Mehrere Ansprechpartner...	+49 (30) 30612540	00.00:00:00
↑	25.04.2018 10:12:08	Fischer Software GmbH & Co. KG (Mehrere Ansprechpartner...	+49 (30) 30612540	00.00:00:00
↑	25.04.2018 09:44:58	Fischer Software (Maria Golubeva)	maria.golubeva@fische...	00.00:00:00
Beginn: 24.04.2018				
↑	24.04.2018 14:25:57	Fischer Software GmbH & Co. KG (Herr Sebastian Neubauer)	+49 (173) 1884813	00.00:00:00
↓	24.04.2018 14:25:24	Fischer Software GmbH & Co. KG (Herr Jan Steinau)	16	00.00:00:09
↑	24.04.2018 14:24:40	Fischer Software GmbH & Co. KG (Mehrere Ansprechpartner...	+49 (30) 30612540	00.00:00:00



Ein Klick auf „Exportieren“ im Menüband exportiert die Anrufliste in eine Excel Datei.



Ein Klick auf „Anrufliste leeren“ im Menüband leert die komplette Anrufliste.

Hinweis:

Zu den anderen Aktionen, die aus dem Menüband gestartet werden können, schlagen Sie im Kapitel [Aktionen während des Gesprächs](#) nach.

3.8.1. Anrufliste sortieren

Sie können die Anrufliste nach Beginn, Ansprechpartner, Telefonnummer und Dauer sortieren, indem Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.

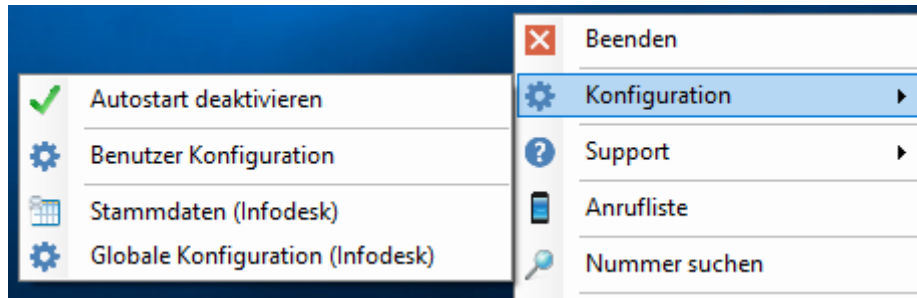
3.8.2. Anrufliste filtern

	Beginn	Ansprechpartner	Telefonnummer	Dauer (D.HH:MM:SS)
≠	=	#	#	= 00.00:00:00

Unter der Überschriftszeile befindet sich eine Filterzeile, mit der Sie die Anrufliste filtern können. Die Filterung funktioniert so wie in Outlook Infodesk. Für weitere Informationen schlagen Sie im Outlook Infodesk Handbuch nach.

4. Infodesk Phone© Einstellungen

Die Infodesk Phone© Einstellungen erreichen Sie über einen Rechtsklick auf das kleine Telefonsymbol unten rechts in der Taskleiste und den Menüpunkt „Konfiguration“. Es öffnet sich folgendes Untermenü:



Hier können Sie den Autostart aktivieren / deaktivieren sowie die [Benutzer Konfiguration](#), Infodesk Stammdaten und die [Globale Konfiguration](#) erreichen.

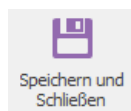
4.1. Benutzer Konfiguration

Die Infodesk Phone© Benutzer Konfiguration erreichen Sie über einen Rechtsklick auf das kleine Telefonsymbol unten rechts in der Taskleiste und den Menüpunkt „Konfiguration“ Unterpunkt „Benutzer Konfiguration“.

Hinweis für Outlook Infodesk Version Nutzer:

Bitte beachten Sie, dass einige Einstellungen nicht verändert werden können, da sie durch Ihren Administrator vorgegeben werden. Diese Einstellungen werden ausgegraut dargestellt.

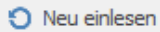
4.1.1. Menüband



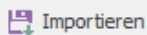
Ein Klick auf „speichern und schließen“ im Menüband speichert die aktuellen Einstellungen und schließt die Konfiguration



Ein Klick auf „speichern (testen)“ im Menuband speichert die aktuellen Einstellungen und lässt die Konfiguration für weitere Einstellungen und/oder Tests offen.



Ein Klick auf „Neu einlesen“ im Menuband verwirft alle bereits vorgenommenen Änderungen.

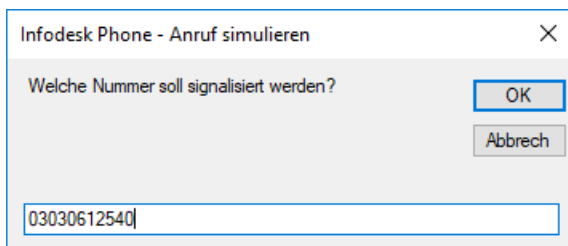



Ein Klick auf „importieren/exportieren“ im Menuband „importieren/exportieren“ im Menuband importiert oder exportiert die Einstellungen (XML-Datei).

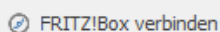
4.1.1.1. Anruf simulieren



Um die Konfiguration zu testen, können Sie einen Anruf simulieren. Wählen Sie dazu im Status die Aktion die simuliert werden soll aus und klicken auf „Anruf simulieren“. Geben Sie im sich öffnenden Fenster eine Telefonnummer ein und bestätigen es mit OK.



4.1.1.2. FRITZ!Box



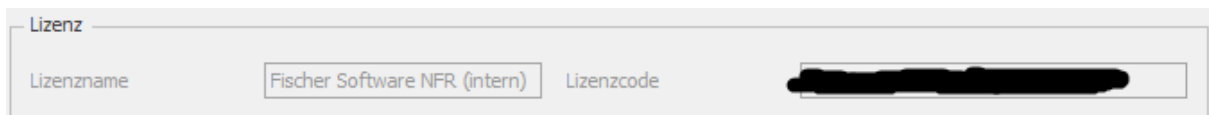
Verbinden Sie sich hier mit Ihrer FRITZ!Box. Ein Klick auf diese Option öffnet ein weiteres Fenster. Hier geben Sie Ihre Zugangsdaten ein. Die FRITZ!Box Kontakte werden daraufhin indiziert.

4.1.1.3. Neuindizierung von Kontakten

Index neu aufbauen

Ein Klick auf „Index neu aufbauen“ liest alle Kontakte neu ein

4.1.2. Lizenz



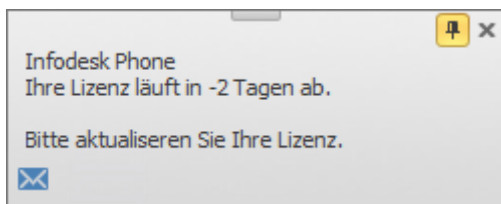
Lizenz

Lizenzname: Fischer Software NFR (intern) Lizenzcode: [REDACTED]

Unter „Lizenz“ befindet sich die Einstellung für die Angabe Ihrer Lizenzdaten.

Beachten Sie bitte, dass Sie für jeden verwendeten Arbeitsplatz eine Lizenz von Infodesk Phone© benötigen (Benutzer-Lizenz).

Wenn Ihre Lizenz in 10 oder weniger Tagen abläuft, erscheint ein Hinweis.



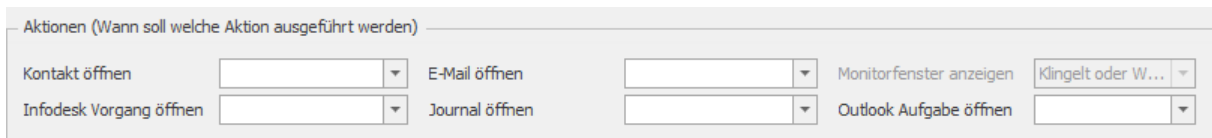
Wenn Sie Infodesk Phone© in Verbindung mit Outlook Infodesk verwenden, erscheint nach Ablauf der Lizenz folgende Fehlermeldung:



Wenn Sie die Stand Alone Version von Infodesk Phone© ohne Outlook Infodesk verwenden, wird Ihnen nach Ablauf der Lizenz das Lizenzeingabe Fenster angezeigt:

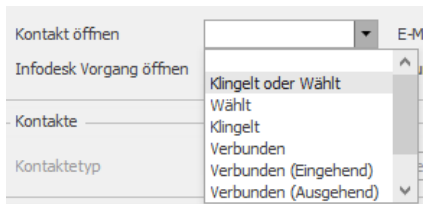


4.1.3. Aktionen



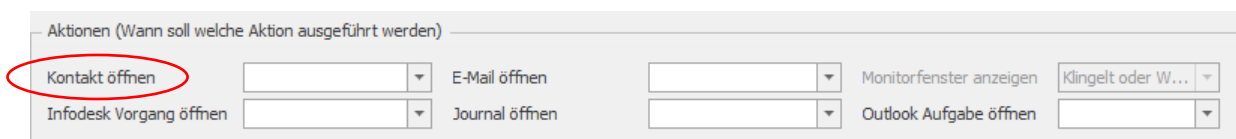
Hier legen Sie fest, welche Aktion wann ausgeführt werden soll.

Klicken Sie auf das Pfeil, um sich die Liste möglicher Auslöser anzeigen zu lassen.



Sie haben die Auswahl zwischen folgenden Ereignissen:

- Klingelt oder Wählt
- Wählt
- Klingelt
- Verbunden
- Verbunden (Eingehend)
- Verbunden (Ausgehend)
- Beendet



Falls vorhanden, wird der dazugehörige Kontakt geöffnet.

Aktionen (Wann soll welche Aktion ausgeführt werden)

Kontakt öffnen	<input type="text"/>	E-Mail öffnen	<input type="text"/>	Monitorfenster anzeigen	Klingelt oder W...
Infodesk Vorgang öffnen	<input type="text"/>	Journal öffnen	<input type="text"/>	Outlook Aufgabe öffnen	<input type="text"/>

Ein Programmfenster erscheint, wo Sie entweder einen bestehenden Vorgang auswählen oder einen neuen Vorgang anlegen können, in welchem dann ein Eintrag mit dem passenden Typ (Ausgehender bzw. Eingehender Anruf) und den Daten zu der Kontaktperson erstellt wird.

Aktionen (Wann soll welche Aktion ausgeführt werden)

Kontakt öffnen	<input type="text"/>	E-Mail öffnen	<input type="text"/>	Monitorfenster anzeigen	Klingelt oder W...
Infodesk Vorgang öffnen	<input type="text"/>	Journal öffnen	<input type="text"/>	Outlook Aufgabe öffnen	<input type="text"/>

Es wird eine neue E-Mail erstellt und geöffnet.

Aktionen (Wann soll welche Aktion ausgeführt werden)

Kontakt öffnen	<input type="text"/>	E-Mail öffnen	<input type="text"/>	Monitorfenster anzeigen	Klingelt oder W...
Infodesk Vorgang öffnen	<input type="text"/>	Journal öffnen	<input type="text"/>	Outlook Aufgabe öffnen	<input type="text"/>

Der Journal wird ggf. angelegt und dann geöffnet.

Aktionen (Wann soll welche Aktion ausgeführt werden)

Kontakt öffnen	<input type="text"/>	E-Mail öffnen	<input type="text"/>	Monitorfenster anzeigen	Klingelt oder W...
Infodesk Vorgang öffnen	<input type="text"/>	Journal öffnen	<input type="text"/>	Outlook Aufgabe öffnen	<input type="text"/>

Legen Sie fest, wann das Monitorfenster angezeigt werden soll.

Aktionen (Wann soll welche Aktion ausgeführt werden)

Kontakt öffnen	<input type="text"/>	E-Mail öffnen	<input type="text"/>	Monitorfenster anzeigen	Klingelt oder W...
Infodesk Vorgang öffnen	<input type="text"/>	Journal öffnen	<input type="text"/>	Outlook Aufgabe öffnen	<input type="text"/>

Es wird eine neue Outlook Aufgabe erstellt und geöffnet.

4.1.4. Kontakte

4.1.4.1. Skype

Skype Kontakte des angemeldeten Benutzers werden automatisch mitindiziert.

4.1.4.2. FRITZ!Box

Wenn Sie sich mit FRITZ!Box verbinden, werden auch die FRITZ!Box Kontakte indiziert.

Klicken Sie dazu auf FRITZ!Box in der Menüleiste oder wählen die FRITZ!Box TAPI unter Telefonanlage aus.

4.1.4.3. Outlook

Wählen Sie hier aus, welche Kontakte Ordner in Infodesk Phone© indiziert werden sollen – nur Outlook Infodesk oder zusätzlich Persönliche Kontakte Ordner bzw. Alle Kontakte Ordner.

4.1.5. Journal

Falls das Häkchen bei „Journal anlegen“ gesetzt ist, wird bei ein- und ausgehenden Anrufen automatisch ein Journaleintrag mit Datum, Uhrzeit und Dauer angelegt. Bei eingehenden Anrufen wird der Eintrag nur angelegt, falls eine Telefonnummer signalisiert wird.

Wird unter „Ordner“ kein Journalordner angegeben (z.B. ein gemeinsames Netzwerkjournal im öffentlichen Ordner des Exchange Servers. Bitte beachten Sie die neue Datenschutzgrundverordnung ab dem 25.08.2018 -> <https://www.datenschutz.org/eu-datenschutzgrundverordnung>), werden die Einträge standardmäßig im persönlichen Journalordner abgelegt.

Bei „Kategorien“ geben Sie jeweils für ein- und ausgehende Anrufe die Outlook Kategorien an, die den neuen Journaleinträgen hinzugefügt werden sollen. Mehrere Kategorien sind durch ein Semikolon getrennt anzugeben.

Des Weiteren werden automatisch die zugeordneten Kategorien des Kontakts hinzugefügt.

Findet Infodesk Phone© einen passenden Kontakt, wird dieser im Journaleintrag verlinkt. Dadurch erhalten Sie eine perfekte Anrufliste aller ein- und ausgegangenen Anrufe, selbst wenn Sie nicht am Arbeitsplatz sind.

Sollte Infodesk Phone© mehrere Kontakte finden, werden alle verlinkt:

Phone.Eingehend			
Betreff:	Mehrerer Ansprechpartner (Fischer Software GmbH & Co. KG)		
Eintragstyp:	Telefonanruf		
Beginnt um:	Mi 28.02.2018	12:03	Dauer: 0 Minuten
Ansprechpartner: Mehrerer Ansprechpartner Firma: Fischer Software GmbH & Co. KG Rückruf-Nummer: +49 (30) 30612540			

Wird dieser Journaleintrag aus Infodesk Phone© geöffnet, poppt die Kontaktauswahl auf und der Journaleintrag wird mit dem richtigen Ansprechpartner aktualisiert:

Phone.Eingehend	[sn]	HTC Favorite
Test20160405	Test99	[ds]
Betreff:	Herr Sebastian Neubauer (Fischer Software GmbH & Co. KG)	
Eintragstyp:	Telefonanruf	
Beginnt um:	Mi 28.02.2018	12:03
Dauer: 0 Minuten		
Ansprechpartner: Herr Sebastian Neubauer Firma: Fischer Software GmbH & Co. KG Mobil: +49 [redacted] Rückruf-Nummer: +49 (30) 30612540		

4.1.6. Telefonanlage

Telefonanlage			
TAPI (TK-Name)	3CXPhone for Windi	Führende ... hinzufügen	IP
Weitere Signalisierungen		Führende ... entfernen	Nebenstelle
		Interne Rufnummernlänge	Min. Signalisierungslänge
		3	2

TAPI (TK-Name)	3CXPhone for Window
----------------	---------------------

Alle auf dem System installierten TAPI-Treiber werden erkannt somit haben Sie an dieser Stelle die Möglichkeit die zu überwachende TAPI auszuwählen.

Wenn nur eine TAPI verfügbar ist wird diese vorausgewählt, außer wenn schon Vorbelegungen durch den Benutzer oder den Administrator stattfanden.

Reihenfolge der Vorauswahl:

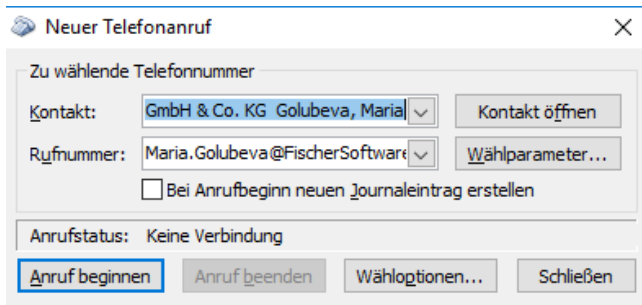
Wenn in den Outlook Infodesk Stammdaten der TK-Name gepflegt ist, wird dieser genommen.

Sollte in den Outlook Infodesk Stammdaten der TK-Name leer sein, wird der TK-Name aus der Globalen Konfiguration genommen.

Falls in der globalen Konfiguration auch kein TK-Name gepflegt ist und nur eine TAPI verfügbar ist, wird diese TAPI vorausgewählt.

Hinweis für Nutzer der Skype TAPI als Standard-TAPI:

Ist Skype beendet, wenn Sie einen Anruf aus Infodesk starten, poppt die Outlook Wahlhilfe auf:



Weitere Signalisierungen

Telefonanlage(n) (bspw. FRITZ!Box), die zusätzlich signalisiert werden sollen, können hier angegeben werden

Führende ... hinzufügen

Wenn Ihre Telefonanlage eine Amtsnüll benötigt ist hier eine '0' einzutragen.

Hinweis:

Diese Option gilt nicht für #Infodesk#-TAPI's und nicht für interne Rufnummern.

Führende ... entfernen

Sollte eine weitere Amtskennziffer seitens ihrer Telefonanlage(n) signalisiert werden, tragen Sie diese hier bitte ein.

Interne Rufnummernlänge

Nummern, die kleiner oder gleich dem angegebenen Wert sind, werden bei der ausgehenden Wahl nicht automatisch um Orts- / Ländervorwahl ergänzt.

IP

IP-Adresse der Telefonanlage. Meist wird diese Eingabe nicht benötigt.

Nebenstelle

Geben Sie hier an, welche Nebenstelle für ausgehende Telefonanrufe benutzt werden soll.

Min. Signalisierungslänge

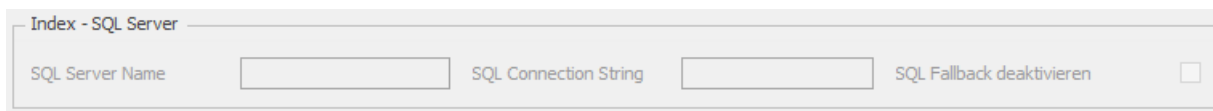
Nummern, die kleiner als die minimale Signalisierungslänge sind, werden nicht signalisiert.

4.1.7. Autoupdate



Diese Optionen ermöglichen es Ihnen einzustellen, ob und in welchen Zeitabständen Infodesk Phone© prüfen soll, ob neue Updates für das Programm zur Verfügung stehen.

4.1.8. Index - SQL Server



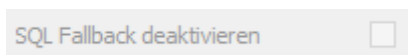
4.1.8.1. Für Outlook Infodesk Benutzer

Es werden die Daten für den SQL Zugriff aus Outlook Infodesk verwendet. Für weitere Informationen schlagen Sie bitte im Outlook Infodesk Handbuch nach.

4.1.8.2. Für Benutzer ohne Outlook Infodesk

Standardmäßig wird eine lokale Datenbank verwendet.

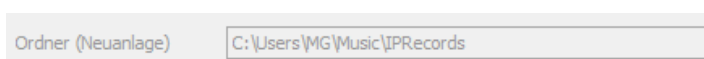
Wenn Sie eine SQL Datenbank benutzen möchten, geben Sie hier die Verbindungsdaten zu dem SQL-Server an.



Falls Sie die SQL Datenbank verwenden und sie gerade nicht verfügbar ist, arbeitet Infodesk Phone© mit einer lokalen Datenbank, die ggf. neu angelegt wird.

Wenn Sie dies nicht wünschen, schalten Sie die Option 'SQL Fallback deaktivieren' ein. In diesem Fall wird bei Nichtverfügbarkeit von SQL-Server Infodesk Phone© mit einer Fehlermeldung beendet.

4.1.9. Aufnahmen

Standardmäßig werden die Aufnahmen im Ordner „Eigene Musik“/Infodesk Phone gespeichert. Wenn gewünscht, können Sie hier einen alternativen Ordner angeben.

Hinweis:

Ist der angegebene Ordner nicht verfügbar (bzw. kann er nicht von ihm erstellt werden), kann der Benutzer keine Aufnahme starten.

Nach X Wochen löschen

Die Aufnahmen werden nach der angegebenen Anzahl Wochen automatisch gelöscht.
Falls sie nicht gelöscht werden sollen, geben Sie hier '0' ein.

Monitorpegel

Falls nach Gesprächsbeginn während der Aufnahme der Lautstärkepegel auf beiden Geräten (Aufnahme / Wiedergabe) für 15 Sekunden unter den angegebenen Schwellenwert fallen sollte, erscheint eine Warnmeldung.

Hinweis:

Die Aufnahme wird NICHT abgebrochen.

Bei '0' ist die Funktion nicht aktiv.

Bei '-1' wurde die Funktion vom Administrator deaktiviert und gesperrt.

4.1.10. Sonstige

Sonstige

Beenden deaktivieren Skype-Status deaktivieren Position Monitorfenster

Beenden deaktivieren

Falls diese Option aktiviert ist, kann Infodesk Phone© nicht durch den Benutzer beendet werden.

Skype-Status deaktivieren

Standardmäßig wird Skype-Status bei angenommenen Anrufen zu 'Beschäftigt' geändert. Falls Sie dies nicht möchten, aktivieren Sie die Option 'Skype-Status deaktivieren'.

Position Monitorfenster

Legt die Position des Monitorfensters wenn ein Anruf angezeigt wird fest.

Bei mehreren Bildschirmen erscheint das Monitorfenster immer auf dem Bildschirm, auf dem die Anrufliste angezeigt wird bzw. auf dem das Monitorfenster zuletzt angezeigt wurde.

4.2. Globale Konfiguration (Infodesk)

Generell gilt: Die Einstellungen, die Sie hier vornehmen, können von den Benutzern nicht in der Benutzerkonfiguration geändert werden.

Erläuterungen zu den in diesem Kapitel nicht behandelten Konfigurationseinstellungen finden Sie unter [Benutzer Konfiguration](#).

4.2.1. Telefonanlage

Wenn in den Outlook Infodesk Stammdaten der TK-Name gepflegt ist, wird dieser genommen.

Wenn Sie diese Option aktivieren, dürfen die Benutzer die Einstellungen zu „TAPI (TK-Name)“, „Weitere Signalisierungen“ sowie „Interne Rufnummernlänge“ nicht mehr verändern.

4.2.2. Aufnahmen

Wenn Sie im Abschnitt 'Aufnahmen' im Ordnerpfad {UserName} angeben, wird es durch Windows Benutzername (nicht der vollständige Windows Benutzername) des angemeldeten Benutzers ersetzt.

Hinweis:

Ist der angegebene Ordner nicht verfügbar (bzw. kann er nicht von ihm erstellt werden), kann der Benutzer keine Aufnahme starten. Wenn der Ordner ein \$-Zeichen enthält, wird er dem Benutzer nicht angezeigt.

Beschreibung der Monitorpegel Funktion finden Sie im Kapitel [Aufnahmen](#).

`0` ist die Vorauswahl. Dabei ist die Funktion nicht aktiv, Benutzer haben jedoch die Möglichkeit, sie in der Benutzer Konfiguration einzuschalten.

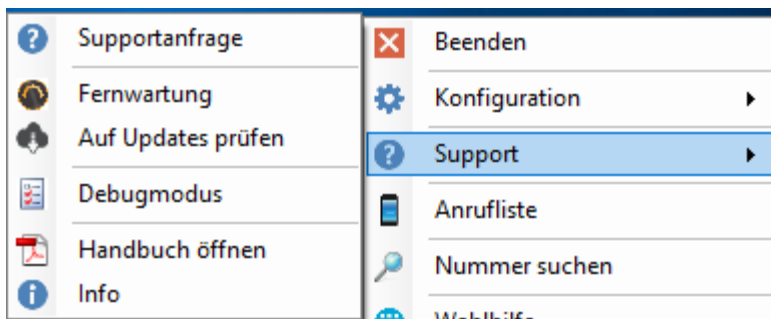
Zur Deaktivierung dieser Funktion geben Sie '-1' an.

4.2.3. Position des Monitorfensters

Die Position des Monitorfensters kann nicht global vorgegeben werden. Der einzelne Benutzer stellt sie in der Benutzer Konfiguration ein.

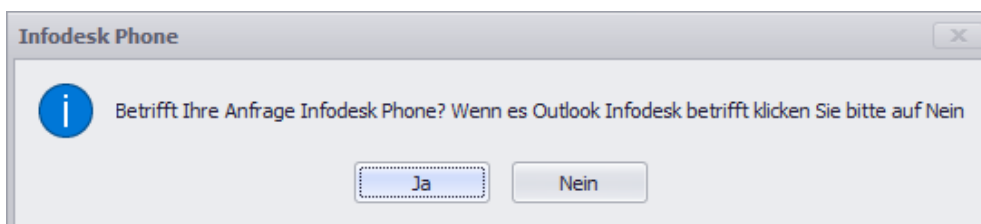
5. Support

Um auf die verschiedenen Supportmöglichkeiten zuzugreifen, öffnen Sie das Kontextmenü mit einem Rechtsklick auf das Infodesk Phone© Symbol in der Taskleiste und klicken Sie auf Support.




? Supportanfrage

Wenn Sie eine Supportmail schicken wollen, klicken Sie auf „Supportanfrage“ und bestätigen Sie die folgende Meldung mit ja.




In der erzeugten E-Mail ist bereits die Log-Datei mit eingefügt. Bitte machen Sie möglichst viele Angaben, um die Fehleranalyse zu beschleunigen.

 **Fernwartung**


Hier können Sie die Online Fernwartung starten, falls Sie dazu vom Support aufgefordert werden.

 **Auf Updates prüfen**

Prüfung auf neue Infodesk Phone© Versionen.


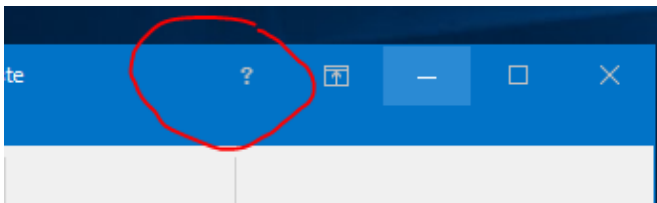
 **Debugmodus**

Hier kann den Debugmodus aktiviert werden, falls Sie dazu vom Support aufgefordert werden.

 **Handbuch öffnen**

Über diesen Menüpunkt können Sie auf das Infodesk Handbuch zugreifen.

Alternativ können Sie das Handbuch auch über das Fragezeichen den Infodesk Phone© Fenstern aufrufen.

 **Info**

Über die Info Taste rufen Sie die Informationen zu Infodesk Phone© und zu dem Verbindungsstatus.

6. Kontakt / Informationen

Technischen Support für Produkte der Infodesk- Familie erhalten Sie:

- per E-Mail über das Infodesk Phone® Icon in der Taskleiste -> „Support“ -> "Supportanfrage" oder
- telefonisch unter +49 (30) 306 125 – 40 (Mo. – Fr. 9 – 13 Uhr) oder
- online via Internet per Fernwartung (nach vorheriger Anmeldung per Mail / Telefon)

Bitte beachten Sie, das Supportanfragen grundsätzlich kostenpflichtig sind. Supportanfragen während der 30-tägigen Test- oder Einführungsphase werden nicht berechnet.

Kontakt:

Fischer Software GmbH & Co. KG – Berlin
Softwareentwicklung für Outlook / Exchange
Klärwerkstraße 1a
13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125 - 40
Kernzeiten: Mo – Fr von 9 bis 13 Uhr
Internet: <http://www.FischerSoftware.de>
E-Mail: Support@fischersoftware.de