

Anleitung ecotel cloud.phone

»Desktop Operator«



Installation & Zugangsdaten

Hauptmenü > Dokumentation

Den **Softclient** können Sie direkt im **Selfcare-Portal** Ihrer ecotel cloud.phone Telefonanlage **herunterladen**.

Die **Zugangsdaten** setzen sich aus dem **Benutzernamen** des Teilnehmers (z.B. 1@nbss-12345.ctrx-ecotel.de) und dem **Teilnehmerpasswort** zusammen.



Lizenzen

Teilnehmer > Teilnehmerliste > Teilnehmer auswählen > Features > Leistungspaket > Vermittlungsarbeitsplatz aktivieren

Die Nutzung des Vermittlungsarbeitsplatz setzt eine aktive **Lizenz** vom Typ **»Desktop Operator«** und das Aktivieren der Einstellung im Teilnehmer / Seat voraus.

Gut zu wissen:

Keine Lizenz vorhanden?
Sie können eine Lizenz über das **Kundenportal e:service** und dem Menüpunkt **»Optionen«** hinzubuchen.

Systemvoraussetzungen

Windows

Unterstützte Betriebssysteme: Windows 7 32/64 bit, Windows 8/8.1 32/64 bit, Windows 10 32/64 bit oder höher
Unterstützte Software: Microsoft Outlook 2007 oder höher

Apple Macintosh

Unterstützte Betriebssysteme: MAC Betriebssystem
Version 10.8 oder höher

Die wichtigsten Features im Überblick:

- ✓ **Telefoniefunktion** (Softclient)
 - einfaches Weiterleiten von Anrufen per Drag-and-Drop, Rückholen und Statusverfolgung dieser Anrufe
- ✓ **CTI-Funktionen**
 - Steuerung beliebiger Telefone
 - komfortabler Rufaufbau und komfortable Rufsteuerung über Desktop Control
 - Gesprächsführung über das Telefon
- ✓ **Übersichtliche Kontaktinformationen:**
 - Verwaltung von Favoriten und Kontaktgruppen
 - Zugriff auf Kontaktdaten wie Rufnummern, E-Mail, Adresse, Notizen, Kontaktbild
 - Anzeige-Filter
 - erweiterte firmenweite Kontaktansicht als Liste oder Raster
 - Synchronisation mit Exchange-Server, Outlook, Mac-Kontakten oder lokaler Adressdatei
 - Kontakt- & Rufnummernsuche auf externen Servern (Exchange, LDAP)
- ✓ **Schnellwahl- & Funktionstasten mit Statusanzeige**
- ✓ **Voicemail & Fax**
- ✓ **Präsenzstatus** mit persönlichem Text und Erreichbarkeitssteuerung
- ✓ **Echtzeitaktualisierung von Präsenz- und Rufstatus** aller Kontakte (Busylamp-Anzeige)
- ✓ Anzeige von **Präsenz- und Anrufdaten von Kollegen**
- ✓ **Übernehmen von Anrufen an Kollegen**
- ✓ **Verwalten von Warteschlangen-Anrufen, Warteschlangen- Rufnummer als Identität nutzen**
- ✓ **Automatische Steuerung von Präsenzstatus und Warteschlagen-Anmeldung**
- ✓ **Nachtmodus-Steuerung** der Telefonanlage
- ✓ **Call Center-Funktionen** (insofern beauftragt)
 - Verwalten des eigenen Agentenstatus
 - erweiterte Statusanzeige (Pause, Nachbearbeitung u.a.)
 - Anzeige der Anrufe pro Warteschlange
 - Anzeige von Agentenstatus pro Warteschlange mit Warnungen und Alarmmeldungen
 - Rufstatistik
 - eigene Call Center-Kontaktlisten
 - VIP-Kontakte
- ✓ **Unterdrücken der Rufnummer, Anzeige von Rückruf- & Spezialnummern**
- ✓ **Gespräche starten als Rückruf auf beliebige Telefone**
- ✓ zahlreiche **Rufumleitungsoptionen**
- ✓ **Paralleles Klingeln** auf mehreren Geräten
- ✓ **Ruhe-Funktion** - Klingeln / Anruf-Zustellung ausschalten
- ✓ **Klingeltonverwaltung**
- ✓ **Click2Dial:** per Tastaturkürzel markierte Rufnummern aus beliebigen Programmen heraus wählen
- ✓ **Anbindung von Software über die TAPI-Schnittstelle** (nur Windows)
- ✓ **Ereignisbasierte Schnittstelle zur Integration von Software** (Action-URL)
- ✓ **Outlook Add-In** (nur Windows)

Anleitung ecotel cloud.phone

»Desktop Operator«

1 Abmelden & Einstellungen (bspw.):

- Spracheinstellungen
- Kontakte importieren
- Mikrofon-/Kopfhörereinstellungen
- Klingelton & Lautstärke
- Audio-Codex
- Tastaturkürzel
- Geräte verwalten

2 Präsenzstatus verwalten

3 Auslastung Warteschlange (nur für Callcenter)

4 Anrufe:

- Eigene Anrufe
- Anrufe an Warteschlangen

5 Anrufliste:

- Anrufliste
- Mailbox
- Fax

6 Features (bspw.):

- Rufumleitungen
- Ruhemodus
- Anmeldung Warteschlange

7 Anrufe und Informationen einer Warteschlange (nur für Callcenter)

8 Suchleiste & Rufnummerneingabe

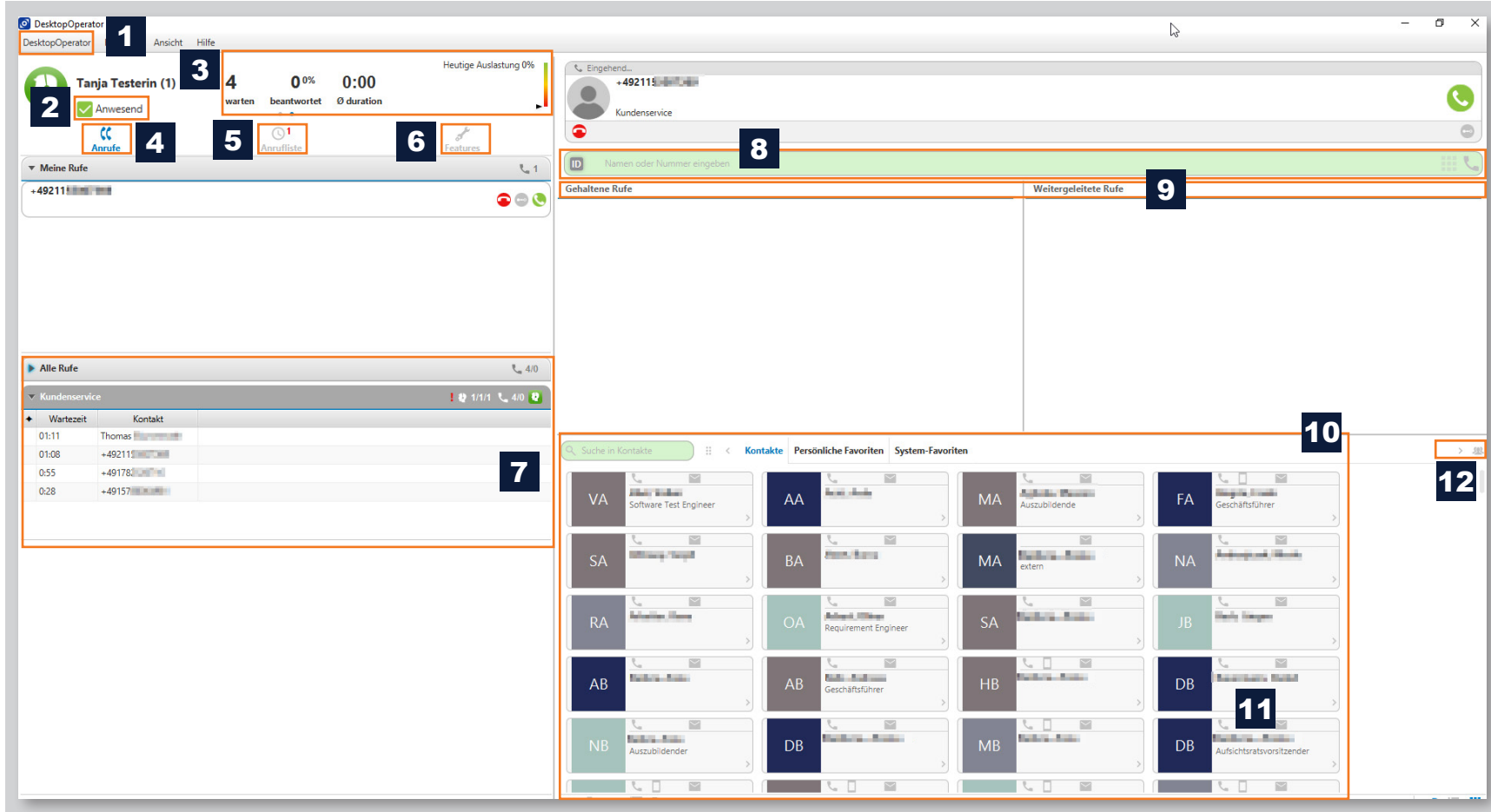
- Suche in Kontakten
- Nummer eintippen und anrufen
- Ziffernblock ausklappen

9 Gehaltene und weitergeleitete Anrufe

10 Kontaktgruppen, Kontakte & Details

11 Kontakt anrufen

12 Kontakt verwalten



The screenshot shows the Desktop Operator interface with various components highlighted by numbered callouts:

- 1**: Desktop Operator title bar and menu (Ansicht, Hilfe).
- 2**: Presence status indicator (Anwesend).
- 3**: Queue status (Tanja Testerin (1), 0% auslastung, 0:00 duration).
- 4**: Call control buttons (Anrufe, Anrufliste, Features).
- 5**: Call list (Meine Rufe) showing a call from +49211.
- 6**: Call list (Alle Rufe) showing a list of calls for Kundenservice.
- 7**: Call list (Kundenservice) showing a detailed view of a call.
- 8**: Search bar (Suche in Kontakten) and number input field.
- 9**: Call status sections (Gehaltene Rufe, Weitergeleitete Rufe).
- 10**: Contact list grid (Kontakte, Persönliche Favoriten, System-Favoriten) with contact cards (e.g., VA Software-Test Engineer, AA, MA Auszubildende, FA Geschäftsführer).
- 11**: Contact card (DB Aufsichtsratsvorsitzender).
- 12**: Contact management options (edit, delete, etc.) on a contact card.