

DIE COMFORT-TELEFONANLAGE
FÜR IHR UNTERNEHMEN



STARFACE
COMFORTPHONING



STARFACE

UCC CLIENT FÜR WINDOWS

Handbuch

www.starface.de

STARFACE UCC Client für Windows Handbuch für Version 6.7.0.X / Fassung 12

Die in diesem Dokument enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der STARFACE GmbH darf kein Teil dieses Dokuments vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

©2019 STARFACE GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Stephaniestraße 102, 76133 Karlsruhe, <http://www.starface.com>

Einschränkung der Gewährleistung: Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts dieses Dokuments wird keine Garantie übernommen. Für Hinweise auf Fehler sind wir jederzeit dankbar.

Für alle Internetverweise („Links“), die nicht auf das Online-Angebot der STARFACE GmbH verweisen, gilt: Für die Inhalte und insbesondere für Schäden, die aus der Nutzung oder Nichtnutzung der auf den verlinkten Internetseiten dargebotenen Informationen entstehen, haftet allein der Anbieter dieser Seiten, nicht derjenige, der über Links auf die jeweilige Veröffentlichung lediglich verweist. Wir betonen ausdrücklich, dass wir keinerlei Einfluss auf die Linkadressen, die Gestaltung oder eventuelle Verletzungen geltender Rechte, auch Marken- und Titelrechte und die Inhalte der gelinkten Seiten haben. Deshalb distanzieren wir uns hiermit ausdrücklich von den Linkformulierungen, sowie den gesamten Inhalten aller gelinkten Seiten in diesem Dokument und machen uns ihre Inhalte nicht zu Eigen. Diese Erklärung gilt für alle in diesem Dokument verwendeten Links. Beim Lesen und Nutzen der Links sollten Sie sich hierüber im Klaren sein.

STARFACE ist eine eingetragene Marke der STARFACE GmbH. Alle weiteren in dieser Veröffentlichung verwendeten Marken, Warenzeichen und Firmenbezeichnungen unterliegen dem Copyright der jeweiligen Unternehmen. Eine Nennung von Firmen- und/oder Markennamen erfolgt ohne die Überprüfung auf mögliche Rechte Dritter. Das Fehlen eines Markenschutz- und/oder Copyright-Hinweises berechtigt nicht zur Annahme diese Namen und/oder Bezeichnungen seien frei von Rechten Dritter.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
1.1 Besondere Textauszeichnungen in diesem Handbuch	7
1.2 Besondere Begrifflichkeiten in diesem Handbuch	7
2 Systemvoraussetzungen	9
2.1 Netzwerk und Firewall (allgemein)	9
2.2 Windows-Betriebssysteme	9
2.2 Lizenzen für den UCC Client	10
2.2.1 Vergleich zwischen Basic- und Premiumversion	11
2.3 Rechte auf der Telefonanlage	12
3 Installation des UCC Clients	13
3.1 Download der Installationsdatei	13
3.2 Installation des UCC Clients	13
3.3 Erstkonfiguration des UCC Client	15
4 Einstellungen im UCC Client	16
4.1 Grundlagen	16
4.1.1 Profil	16
4.1.2 Anmeldung	17
4.1.3 Darstellung	18
4.1.4 Hotkeys	19
4.2 Telefonie	19
4.2.1 Softphone	20
4.2.2 Audio	20
4.2.3 Klingeln	21
4.2.4 Call Manager	21
4.2.5 Video	22
4.3 Chat & Status	22
4.3.1 Chat	22
4.3.2 Status	23
4.3.3 Chat-Status Voreinstellungen	24
4.4 Browser	25
4.4.1 URL hinzufügen	25
4.4.2 Anruf Aktion URL bearbeiten	25
4.5 Experten-Modus	27
5 Bedienung des UCC Clients	28
5.1 Fenster im UCC Client	28
5.1.1 Besondere Auswahlen unter „Ansicht“	28
5.1.2 Bewegen von Fenster	28
5.1.3 Fenster außerhalb des Hauptfensters nutzen	29

5.1.4 Fenster ankoppeln	29
5.2 Quick Access Bar	29
5.2.1 mySelf Status	30
5.2.2 Suchfeld	31
5.2.3 Umleitungen	32
5.2.4 Menü Icons	32
5.3 Call Manager	33
5.3.1 Wahlfeld im Call Manager	33
5.3.2 Allgemeine Informationen im Call Manager	33
5.3.3 Der DTMF-Ziffernblock im Call Manager	34
5.3.4 Schaltflächen bei einem eingehenden Ruf	34
5.3.5 Schaltflächen bei einem ausgehenden Ruf	35
5.3.6 Schaltflächen bei einem aktiven Ruf	36
5.3.6.1 Rückfrage	36
5.3.6.2 Konferenz	37
5.3.6.3 Interaktion	38
5.3.6.4 Funktionen	39
5.4 Adressbuch	39
5.4.1 Kontakt anzeigen	40
5.4.2 Kontakt bearbeiten	41
5.4.3 Kontakt hinzufügen	41
5.5 Ruflisten	41
5.5.1 Grafische Kennzeichnung der Ruflisteneinträge	42
5.5.2 Kontextmenü der Ruflisteneinträge	42
5.6 Voicemail und Aufzeichnungen	43
5.6.1 Abhören einer Voicemail Nachricht	43
5.6.2 Kontextmenü für Voicemaileinträge	43
5.6.3 Kontextmenü für aufgezeichnete Gespräche	44
5.7 Funktionstasten	44
5.7.1 Funktionstaste hinzufügen	45
5.7.2 Verschieben und Entfernen von Funktionstasten	46
5.7.3 Besetztlampenfelder (BLFs)	46
5.7.4 Direktwahl	47
5.7.5 Einzelne Rufnummer umleiten	47
5.7.6 Alle Rufnummern umleiten	47
5.7.7 Gruppe An-/Abmelden	48
5.7.8 Ruhe	48
5.7.9 Rückruf bei Besetzt	48
5.7.10 Park & Orbit	49
5.7.11 Rufnummer signalisieren	49
5.7.12 Module aktivieren	50
5.7.13 Telefonmenü: Adressbuch	50

5.7.14 Telefonmenü: Ruflisten	50
5.7.15 DTMF	50
5.7.16 Telefon-basierende URL	50
5.7.17 Leere Taste	51
5.8 Umleitungen	51
5.9 iFMC	52
5.10 Chat	53
5.10.1 Statische Chat-Räume	54
5.10.2 Chat-Verlauf	54
5.10.3 Emojis im Chat	56
5.11 Faxlisten	57
5.11.1 Faxversand via Faxdrucker durchführen	57
5.11.2 Grafische Kennzeichnung der Faxlisteneinträge	58
5.11.3 Kontextmenü der Faxlisteneinträge	59
5.12 Konferenzen	59
5.12.1 Neue Konferenz planen	59
5.12.2 Übersicht der geplanten Konferenzen	61
5.12.3 Übersicht der beendeten Konferenzen	61
5.13 Drag & Drop im UCC Client	62
5.14 Integration in Microsoft Outlook	63
5.14.1 Kontaktkarten in Outlook	63
5.14.2 Outlook Connector	63
5.14.3 Allgemeine Konfiguration in Outlook	64
5.14.4 Kontakte Ordner in Outlook	64
5.14.5 Adressbücher in Outlook	65
5.14.6 Tel-Nr. Felder	65
5.15 Integration des Snom D7	65
5.16 Aktualisierung des UCC Clients	66
Anhang	67
6.1 Informationen zu Headsets	67
6.2 Stummschaltung bei eingehenden Rufen	67
6.3 Rufaufbau per Kommandozeilenaufruf	67
6.4 Faxversand per Kommandozeilenaufruf	67
6.5 Übersicht zu TAPI	68
6.6 Support Paket erstellen	69
6.7 Audio Leistungstest durchführen	70
6.8 Manuelle Registrierung des Outlook Connectors	71
6.9 Ablageverzeichnis der Log-Dateien	72
6.9.1 Windows Installer Logging aktivieren	72
6.9.2 Logging des Outlook Connectors	73
6.10 Installation ohne Internet-Verbindung	73

6.10.1 Kommandozeilen-Optionen für die Installation	74
6.10.1.1 Weitere Anwendungsbeispiele	75
6.10.2 Vorgabe einer Konfiguration beim Rollout	75
6.10.2.1 Erklärung zu den Default-Dateien	76
6.10.2.2 Manuelles Update unterbinden	77
6.11 Verteilung des Fax Druckers über Active Directory / GPO	77
6.11.1 GPO Verteilung konfigurieren	78
6.11.2 Manuelles Hinzufügen des Fax Druckers	79

1 Über dieses Handbuch

Herzlichen Glückwunsch und vielen Dank, dass Sie sich für den STARFACE UCC Client für Windows entschieden haben.

Dieses Handbuch behandelt die folgenden Themen:

- Installation des STARFACE UCC Client für Windows
- Konfiguration und Verwaltung des STARFACE UCC Client für Windows
- Bedienung des STARFACE UCC Client für Windows

Die Zielgruppe dieses Dokuments sind Administratoren und Benutzer, welche bereits Basiskenntnisse in den Bereichen Telefonie und allgemein dem Umgang der STARFACE besitzen.

Als Ergänzung zu diesem Handbuch gibt es das STARFACE Administrationshandbuch, das schrittweise durch die Administration der STARFACE führt.

Das Administrationshandbuch steht auf der Webseite der Firma STARFACE zum freien Download bereit ([Downloadbereich der Handbücher](#)).

Bitte beachten Sie, dass der STARFACE UCC Client für Windows ein Softwareprodukt ist, welches ständig weiterentwickelt und verbessert wird. Durch das Installieren von Updates oder Patches kann sich der Funktionsumfang oder das Erscheinungsbild bestimmter Bedienelemente verändern. Wir behalten uns Änderungen und Weiterentwicklungen, die dem technischen Fortschritt dienen, ausdrücklich vor.

Inhaltliche Anregungen oder Hinweise auf Fehler im Handbuch nehmen wir jederzeit gerne entgegen.

Wir freuen uns, Sie als neues Mitglied der wachsenden STARFACE Community begrüßen zu dürfen, und wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei der täglichen Arbeit mit dem STARFACE UCC Client.

1.1 Besondere Textauszeichnungen in diesem Handbuch

Innerhalb des Textes werden die unterschiedlichen Aktionen und Beschriftungen der Oberfläche der STARFACE durch folgende Formatierungen kenntlich gemacht:

Schaltflächen im STARFACE UCC Client für Windows:	Beispieltext
Beschriftungen im STARFACE UCC Client für Windows:	Beispieltext
Tastatureingaben und Dateipfade:	<i>/pfad1/ordner1/</i>
Querverweise innerhalb des Handbuchs:	„1.1.1 - Kapitel“
Hinweise und wichtige Anmerkungen:	

Hinweis: Beispieltext

1.2 Besondere Begrifflichkeiten in diesem Handbuch

Innerhalb dieses Handbuchs werden unterschiedliche feststehende Begriffe wiederholt auftreten, darum gibt es an dieser Stelle ein Glossar mit einer kurzen Erklärung zu den wichtigsten Begriffen:

UCC Client: Diese Bezeichnung meint immer den STARFACE UCC Client für Windows in seiner Gesamtheit und die verkürzte Schreibweise dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit der Texte.

Telefonanlage: Dieser Begriff bezeichnet die eingesetzte STARFACE Appliance/VM/Cloudinstanz, an die der UCC Client angebunden werden soll bzw. ist.

Dabei wird im Regelfall nicht zwischen den 3 verschiedenen Betriebsarten unterschieden. Sollte diese Unterscheidung doch notwendig sein, wird dies im entsprechenden Fließtext bzw. der Überschrift getan.

Der UCC Client für Windows kann ausschließlich mit einer STARFACE Appliance/VM/Cloudinstanz betrieben werden und ist nicht mit den Telefonanlagen von anderen Herstellern kompatibel.

BLF: Diese Abkürzung steht für den Begriff „Besetztlampenfeld“. Dabei handelt es sich um einen benutzerbezogenen Funktionstastentyp.

2 Systemvoraussetzungen

Es gibt bestimmte technische Voraussetzungen zu beachten, wenn der UCC Client eingesetzt werden soll. Diese Voraussetzungen werden hier, getrennt nach den jeweiligen Bereichen, detailliert aufgeführt.

Die Nutzung des UCC Clients ist grundsätzlich erst ab der Version 6.X der Telefonanlage möglich. Es ist zwingend notwendig, dass jeweils die gleiche Major Version von UCC Client und Telefonanlage in Kombination genutzt werden. Die Major Version des UCC Clients und der Telefonanlage kann jeweils aus den ersten beiden Ziffern der Versionsangabe abgelesen werden (z.B. **6.7.0.17** oder **6.4.3.16**).

2.1 Netzwerk und Firewall (allgemein)

Die folgenden Ports müssen für die Nutzung des UCC Clients in beiden Richtungen zwischen Telefonanlage und UCC Client freigegeben sein.

Die Angabe des jeweiligen Protokolls erfolgt in der Klammer, direkt hinter der Portangabe:

- 80 (TCP) - Zugriff auf das Adressbuch der Telefonanlage via HTTP
- 443 (TCP) - Zugriff auf das Adressbuch der Telefonanlage via HTTPS
- 5060 (UDP) - Autoprovisionierung der Server-Adresse
- 5061 (TCP) - Aufbau des SIP-Gesprächs mit TLS-Verschlüsselung
- 5222 (TCP) - Anmeldung am XMPP-Server der Telefonanlage
- 10.000 bis 20.000 (UDP) - eingehende RTP-Audiodaten
- 1.025 bis 65.535 (UDP) - ausgehende RTP-Audiodaten

Dabei müssen diese Freigaben, je nach Netzwerkarchitektur und grundsätzlichen Firewall-einstellungen, an verschiedenen Stellen in der vorhandenen Infrastruktur vorgenommen werden.

Hinweis: Es wird nicht empfohlen die Softphone-Funktionalität des UCC Client auf einem Terminalserver zu nutzen. Hier kommt es häufig durch die hohe Netzlast zu Problemen mit der Sprachqualität.

2.2 Windows-Betriebssysteme

Der UCC Client wurde mit den folgenden Windows-Betriebssystemen erfolgreich getestet:

- Windows 7 (32bit / 64bit)
- Windows 8 (32bit / 64bit)
- Windows 8.1 (32bit / 64bit)
- Windows 10 (32bit / 64bit)
- Windows Server 2008 R2 (Terminal-Server)
- Windows Server 2012 R2 (Terminal-Server)
- Windows Server 2016 (Terminal-Server)
- Windows Server 2019 (Terminal-Server)

Zusätzlich benötigt der UCC Client Schreibrechte auf das Temp-Verzeichnis des Benutzers, der den UCC Client nutzt.

Hinweis: Es ist das Kapitel „[6.12 - TLS 1.2 für Windows 7 aktivieren](#)“ bei der Nutzung von Windows 7 zu beachten.

Der STARFACE Outlook Connector ist ein Teil des UCC Client für Windows und wurde mit den folgenden Versionen von Microsoft Office erfolgreich getestet:

- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office 2013 (32bit / 64bit)
- Microsoft Office 2016 (32bit / 64bit)
- Microsoft Office 2019 (32bit / 64bit)

Einzelne Features des STARFACE Outlook Connectors können erst ab einer bestimmten Version von Outlook genutzt werden. In diesen Fällen ist dies bei den jeweiligen Features vermerkt.

Für die Nutzung des UCC Clients für Windows, werden zusätzlich noch die folgenden Programme benötigt:

- Microsoft .NET Framework 4.5.2
- eDocPrintPro 3.25.3 oder höher
- Ghostscript 9.21 (gemäß Anforderung der verwendeten eDocPrintPro Version, 32bit / 64bit)

Diese Programme können auch im Zuge der Installation des UCC Clients via exe-Datei optional installiert werden. Bei der Installation via MSI-Datei werden diese Programme nicht installiert.

Hinweis: Das Programm Ghostscript wird nur benötigt, wenn die die Faxfunktionalität des UCC Client verwendet werden soll.

2.2 Lizenzen für den UCC Client

Die Basic Version des UCC Clients ist kostenfrei und für die Nutzung müssen keine Lizenzen auf der Telefonanlage eingespielt werden.

Soll der UCC Client Premium verwendet werden, müssen auf der Telefonanlage die entsprechenden kostenpflichtigen Lizenzen vom Typ „UCC Softphone“ eingespielt werden.

Zudem muss auf der Telefonanlage für den jeweiligen Benutzer das Recht „UCC Premium-Funktionen“ gesetzt sein.

Hinweis: Es muss nicht für jeden Benutzer zwingend eine kostenpflichtige Lizenz gekauft werden. Die Anzahl der Lizenzen für die Premiumversion des UCC Client kann abgestuft erworben werden.

Eine Lizenz vom Typ „TSP für Terminal“ ist erforderlich, damit der UCC Client über Remote Desktop auf einem Windows Server betrieben werden kann.

Alle anderen Remote Desktop Zugriffe sind ohne Lizenz möglich, so z.B., wenn der UCC Client auf Windows 7 installiert ist und der Zugriff über Remote Desktop auf die Maschine erfolgt.

Die Dokumentation zum Einspielen der Lizenzen findet sich im Administrationshandbuch der STARFACE ([Link zur Download des Handbuchs](#)).

2.2.1 Vergleich zwischen Basic- und Premiumversion

Einen direkten Vergleich des Funktionsumfangs zwischen der Basic- und der Premiumversion des UCC Clients finden Sie in der folgenden Tabelle:

Funktionsumfang	Basic	Premium
UCC-Desktop vom Benutzer nach individuellen Wünschen gestaltbar	✓	✓
Fax-Drucker	✓	✓
TAPI Treiber	✓	✓
Outlook Integration	✓	✓
Chat-Client mit History	✓	✓
Integriertes Softphone	---	✓
Automatische Updates des Clients	✓	✓
Konfiguration von iFMC	✓	✓
Videotelefonie	---	✓
Screensharing	---	✓
Fernsteuerung	---	✓
Geplante Konferenzen konfigurieren	✓	✓
Quick Access Bar		
Anrufe initiieren	✓	✓
Anrufe per individuell definierbarem Hotkey initiieren	✓	✓
Initiieren eines Anrufs per Tastatureingabe oder über das Keypad	✓	✓
Presence Status definieren	✓	✓
Primäres Telefon auswählen	✓	✓
Rufumleitung aktivieren	✓	✓
Zugriff auf das Adressbuch	✓	✓
Funktionstasten (BLFs)		
Anzeige des Telefonie- und Chat-Status	✓	✓
Anrufe per Mausklick initiieren	✓	✓
Anrufe per Mausklick picken	✓	✓
Chat per Drag & Drop oder Mausklick starten	✓	✓
Datei senden per Drag & Drop oder Mausklick	✓	✓
E-Mail senden per Mausklick	✓	✓
Anrufe per Drag & Drop initiieren	✓	✓
Anrufe per Drag & Drop weiterleiten oder Rückfrage einleiten	---	✓
Konfiguration der Funktionstasten	✓	✓
Listen		
Ruflisten	✓	✓
Faxlisten	✓	✓
Voicemail und Aufzeichnungen	✓	✓
Call Manager		
Interaktive Anzeige aller ein- und ausgehenden, sowie gehaltener Anrufe	✓	✓
Picken von aktiven Voicemail Aufzeichnungen	---	✓
Direktes Weiterleiten eingehender Anrufe an Teilnehmer/Gruppen/usw.	---	✓
Rückfrage und Vermitteln (Weiterleiten nach Rückfrage)	---	✓
Makeln per Mausklick	---	✓
Einleiten einer spontanen Konferenz direkt aus dem aktiven Telefonat	---	✓
Zugriff auf das Drop-Down-Menü von BLFs während Gesprächen	---	✓
Signalisierung des internen Teilnehmerstatus bei Weiterleitung	---	✓
Mitschneiden von Gesprächen	---	✓
Stummschaltung eines Gesprächs	---	✓
Doorline		
Webcam-Integration möglich	✓	✓
Videobild der Türkamera bei Türklingel	✓	✓

Tabelle 1 - Vergleich zwischen Basic- und Premiumversion des UCC Clients

2.3 Rechte auf der Telefonanlage

In dieser Übersicht wird dargestellt welche Rechte für einen Benutzer auf der Telefonanlage mit den jeweiligen Punkten im UCC Client verknüpft sind. Es wird zuerst der Name des Rechts auf der Telefonanlage aufgeführt und dann welche Auswirkung das Recht im UCC Client hat

- Umleitung Blendet den Menüpunkt „Umleitungen“ im UCC Client ein
Blendet den Bereich „Umleitungen“ im Quick Access Bar ein
- Ruflisten Blendet den Menüpunkt „Ruflisten“ im UCC Client ein
- Adressbuch Blendet den Menüpunkt „Adressbuch“ im UCC Client ein
Suche im Adressbuch
Option „Kontakt hinzufügen“ in den Listenansichten
- Voicemail Blendet den Menüpunkt „Voicemail“ im UCC Client ein
- Einstellungen Profil bearbeiten (z.B. Avatar ändern)
Funktionstasten hinzufügen/bearbeiten
- Administration Neue Chaträume anlegen
- Instant Messaging Nutzung des Chat im UCC Client
- Konferenzen Blendet den Menüpunkt „Konferenzen“ im UCC Client ein
- Fax Blendet den Menüpunkt „Fax“ im UCC Client ein
Versand von Faxen via UCC Client
- Tasten Blendet den Menüpunkt „Funktionstasten“ im UCC Client ein
Suche in den BLFs
- IFMC Blendet den Menüpunkt „iFMC“ im UCC Client ein
- IFMC ändern Anlegen/Ändern der iFMC Konfiguration
- UCI UCC Premium
Funktionen Nutzung der Premium Funktionen des UCC Client
- UCI Windows
Terminalserver Nutzung des UCC Client auf einem Windows Terminal Server

Es ist auch die [Onlinedokumentation der verschiedenen Benutzerrechte](#) zu beachten.

3 Installation des UCC Clients

In diesem Kapitel wird beschrieben wie die Installation des UCC Clients durchgeführt wird. Dabei müssen unbedingt die weiter oben beschriebenen Systemvoraussetzungen beachtet werden.

3.1 Download der Installationsdatei

Die jeweils aktuellste Version des UCC Clients wird im Downloadbereich angeboten ([Link zum Downloadbereich](#)).

Hinweis: So weit keine besonderen Gründe vorliegen, wird empfohlen immer die aktuellste Version des UCC Clients aus dem [Downloadbereich](#) zu installieren.

3.2 Installation des UCC Clients

Durch einen Doppelklick auf die heruntergeladene Installationsdatei mit dem Namen "STARFACE_UCC_Client_für_Windows_vX.X.X.XX.exe" kann der Installationsprozess gestartet werden.

Die Installationsdatei enthält die MSI-Pakete für die 32- und 64-bit Version des UCC Clients, dadurch wird während der Installation automatisch die korrekte 32- oder 64-bit Version des UCC Clients ausgewählt.

Während der Installation werden Logdateien erzeugt, die in dem folgenden Verzeichnis abgelegt werden:

Temp\STARFACE GmbH\Setup\logs

Im ersten Schritt kann ausgewählt werden, in welcher Sprache das Setup ausgeführt wird.



Abbildung 1 - Auswahl der Sprache

Im zweiten Schritt kann ausgewählt werden, ob eine bestehende Installation des UCC Client aktualisiert oder entfernt werden soll. Dieser Schritt wird nur angezeigt, wenn es schon eine installierte Version des UCC Client gibt.



Abbildung 2 - Setup wenn eine bereits installierte Version erkannt wird

Hinweis: Ein „Downgrade“ der Version des UCC Client ist über das Setup nicht möglich.

Im nächsten Schritt kann mit verschiedenen Checkboxes konfiguriert werden, welche Funktionen des UCC Clients installiert werden sollen. Dabei werden nur Funktionen und Komponenten angezeigt, die noch nicht installiert worden sind bzw. aktualisiert werden müssen.



Abbildung 3 - Auswahl der zu installierenden Funktionen

Wird die Checkbox „Automatische Aktualisierung erlauben“ ausgewählt, ist für den installierten UCC Client die Option „Benachrichtigungen über Aktualisierungen des STARFACE UCC Clients“ sichtbar und kann genutzt werden (siehe auch [4.1.2 Anmeldung](#)). Zu dem kann manuell eine Aktualisierung des UCC Client gestartet werden (siehe auch [5.16 Aktualisierung des UCC Clients](#)).

Sollte dieses Feature nicht ausgewählt werden, kann es zu einem späteren Zeitpunkt durch eine Neuinstallation des UCC Client oder Ändern-Funktion der Windows Systemsteuerung ergänzt werden.

Hinweis: Die „Unified Collaboration API“ kann nur installiert werden wenn nicht bereits „Lync“ oder „Skype for Business“ installiert ist.

Nähere Informationen zur „Unified Collaboration API“ sind unter [5.14 Integration in Microsoft Outlook](#) aufgeführt.

Nachdem die Installation des UCC Clients und der ausgewählten Komponenten erfolgreich abgeschlossen worden ist, wird eine entsprechende Erfolgsmeldung ausgegeben.

3.3 Erstkonfiguration des UCC Client

Nach dem ersten Starten des UCC-Clients für Windows wird die Eingabemaske für die Login Daten geöffnet.

Zuvor wird im Hintergrund nach vorhandenen Telefonanlagen im Netzwerk gesucht und im Erfolgsfall die gefundene Telefonanlage in dem Feld **STARFACE Server** eingetragen. Werden mehrere Telefonanlagen gefunden, kann via Drop-Down-Menü die korrekte Telefonanlage ausgewählt werden.

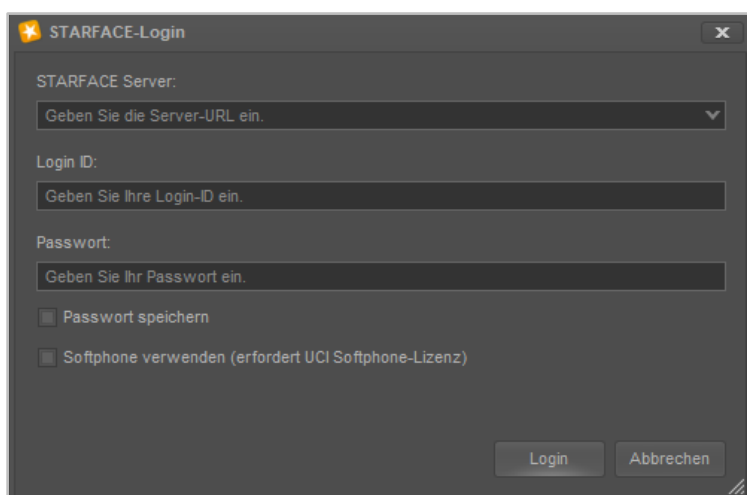


Abbildung 4 - Erster Login im UCC Client

Grundsätzlich stehen die folgenden Eingabefelder und Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

STARFACE Server: An dieser Stelle muss die IP-Adresse oder der Hostname der Telefonanlage eingetragen werden.

Login ID: Die hier zu hinterlegende Login ID entspricht der Login ID, die beim Erstellen des Benutzers auf der Telefonanlage vergeben worden ist.

Passwort: Das hier zu hinterlegende Passwort entspricht dem Passwort, das beim Erstellen des Benutzers auf der Telefonanlage vergeben worden ist.

Passwort speichern: Über diese Checkbox kann gesteuert werden, ob das Passwort des Benutzers lokal gespeichert wird und beim nächsten Start des UCC Clients nicht mehr manuell eingegeben werden muss.

Hinweis: Es wird empfohlen das Passwort nicht lokal auf der Festplatte zu speichern, da sich dadurch ein Sicherheitsrisiko ergeben kann.

Softphone verwenden: Über diese Checkbox wird festgelegt, ob der UCC Client für Windows in der Basic- oder Premiumversion genutzt werden soll. Und damit auch ob die Softphone-Funktionalität zur Verfügung steht oder nicht.

4 Einstellungen im UCC Client

In diesem Kapitel werden die verschiedenen Konfigurationsmöglichkeiten innerhalb des UCC Clients beschrieben.

Nach dem erfolgreichen Login gibt es unter **Starface** und danach unter **Einstellungen** die Möglichkeit verschiedene Einstellungen für den UCC Client vorzunehmen.

Hinweis: Bitte beachten Sie betreffend der Nutzung der Premiumversion des UCC-Clients für Windows das Kapitel [2.2 Lizenzen für den UCC Client](#).

4.1 Grundlagen

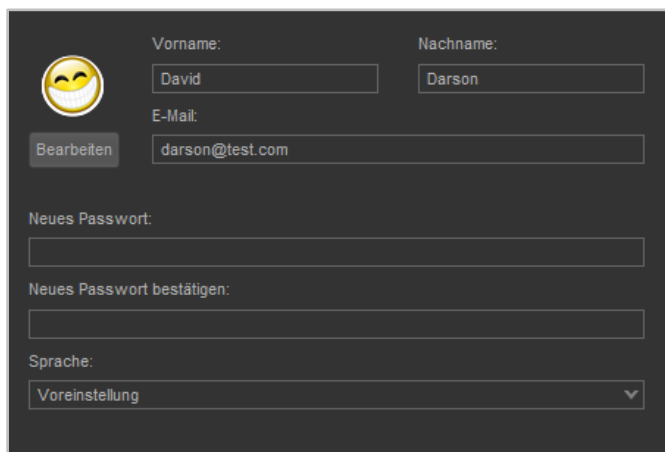
In diesem Bereich können die grundlegenden Einstellungen des UCC Client bearbeitet werden. Dafür stehen die folgenden Reiter zur Verfügung:

- [Profil](#)
- [Anmeldung](#)
- [Darstellung](#)
- [Hotkeys](#)

4.1.1 Profil

In diesem Reiter können alle wichtigen Eckdaten und auch das Passwort eines Benutzers geändert werden.

Hinweis: Die E-Mailadresse und das Passwort können nicht geändert werden, wenn die Authentifizierung über ein Active Directory erfolgt.



The screenshot shows a dark-themed user profile settings window. At the top left is a yellow smiley face avatar icon. To its right are two input fields: 'Vorname:' containing 'David' and 'Nachname:' containing 'Darson'. Below these is an 'E-Mail:' field containing 'darson@test.com' with a 'Bearbeiten' button to its left. Further down are two password fields: 'Neues Passwort:' and 'Neues Passwort bestätigen:'. At the bottom is a 'Sprache:' dropdown menu currently set to 'Voreinstellung'.

Abbildung 5 - Beispiel für ein Profil

Die Spracheinstellungen an diesem Punkt beziehen sich ausschließlich auf die E-Mails des Systems und die Ansagen. Die Spracheinstellungen für den gesamten UCC Client werden in dem Reiter „Darstellung“ konfiguriert.

Zusätzlich kann auch der Avatar des Benutzers geändert werden. Dieser dient der Darstellung auf den Besetztlampenfeld-Funktionstasten und an Telefonen die das Feature „Picture-CLIP“ unterstützen.

Die gewählte Bilddatei für den Avatar darf die Maximalgröße von 3MB nicht überschreiten und muss im Format „jpg“, „png“ oder „gif“ vorliegen. Die Grafik wird beim Hochladen automatisch auf die passenden Abmessungen skaliert.

4.1.2 Anmeldung

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

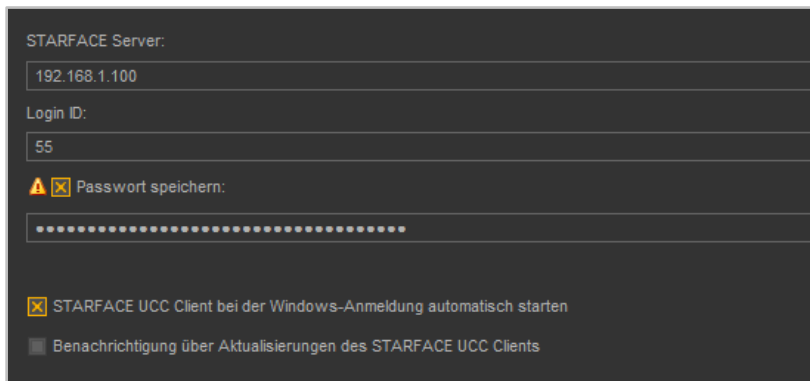


Abbildung 6 - Beispiel für den Reiter "Anmeldung"

STARFACE Server: An dieser Stelle muss die IP-Adresse oder der Hostname der Telefonanlage eingetragen werden.

Login ID: Die hier zu hinterlegende Login ID entspricht der Login ID, die beim Erstellen des Benutzers auf der Telefonanlage vergeben worden ist.

Passwort speichern: Über diese Checkbox kann gesteuert werden, ob das Passwort des Benutzers lokal gespeichert wird und beim nächsten Start des UCC Clients nicht mehr eingegeben werden muss.

Hinweis: Es wird empfohlen das Passwort nicht lokal auf der Festplatte zu speichern, da sich dadurch ein Sicherheitsrisiko ergeben kann.

STARFACE UCC Client bei der Windows-Anmeldung automatisch starten: Ist diese Checkbox aktiviert, startet der UCC Client automatisch beim Hochfahren des Betriebssystems.

Benachrichtigungen über Aktualisierungen des STARFACE UCC Clients: Ist diese Checkbox aktiviert, prüft der UCC Client nach der erfolgreichen Anmeldung an der Telefonanlage, ob eine aktuellere Version des UCC Client zur Verfügung steht.

Hinweis: Die Prüfung, ob eine aktuellere Version zur Verfügung steht, erfolgt nur bei der ersten erfolgreichen Anmeldung des Tages an der Telefonanlage.

Falls ein Update zur Verfügung steht, bietet der UCC Client das Update zur Installation an. Wird die neue Version angenommen, wird das Update von der STARFACE Homepage (starface-cdn.de) heruntergeladen und installiert. Für diese Installation benötigt der Benutzer keine Windows Administrator-Privilegien. Optional kann das angebotene Update auch zurückgestellt oder dauerhaft ignorieren werden.

Alternativ kann die Suche nach einem Update auch über das Hilfe-Menü ausgelöst werden. In diesem Fall werden auch ignorierte Updates erneut angeboten.

4.1.3 Darstellung

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

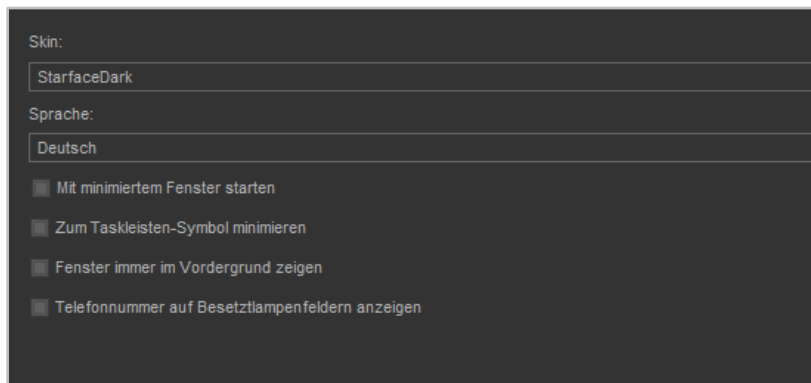


Abbildung 7 - Beispiel für den Reiter "Darstellung"

Skin: In diesem Drop-Down-Menü kann der Skin ausgewählt werden, der für den gesamten UCC Client verwendet wird. Der ausgewählte Skin beeinflusst die Hintergrundfarbe der verschiedenen Fenster, die Farbe der Leisten usw..

Die Funktionalität und die Anordnung von Schaltflächen, Drop-Down-Menüs usw. innerhalb des UCC Client ändert sich dadurch nicht.

Sprache: In diesem Drop-Down-Menü kann die verwendete Sprache des UCC Client festgelegt werden. Die Auswahl der Sprache bezieht sich auf alle Schaltflächen, Drop-Down-Menüs usw..

Mit minimiertem Fenster starten: Bei Aktivierung dieser Checkbox wird der UCC Client beim Starten von Windows nur als kleines Symbol in der Taskleiste angezeigt.

Zum Taskleisten-Symbol minimieren: Bei Aktivierung dieser Checkbox, wird der UCC Client beim Minimieren nur als kleines Taskleistensymbol angezeigt.

Fenster immer im Vordergrund zeigen: Bei Aktivierung dieser Checkbox, wird das Hauptfenster des UCC Client immer als oberstes Fenster dargestellt.

Hinweis: Auch für herausgelöste Fenster kann diese Option einzeln aktiviert werden. Dafür ist ein Rechtsklick in die jeweilige Titelleiste des Fensters notwendig.

Telefonnummer auf Besetztlampenfeldern anzeigen: Wird diese Checkbox aktiviert, wird in den Besetztlampenfeldern immer auch die Telefonnummer des jeweiligen Ziels angezeigt.

4.1.4 Hotkeys

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:



Abbildung 8 - Beispiel für den Reiter "Hotkeys"

Es können Tasten und Tastenkombinationen für die folgenden Aktionen definiert werden:

- Markierte Rufnummer wählen
- Rufnummer aus der Zwischenablage wählen
- Softphone-Anruf annehmen
- Aktuellen Anruf beenden
- Kontakte durchsuchen

Um eine Tastenkombination zu konfigurieren muss zuerst die gewünschte Aktion aus dem Drop-Down-Menü ausgewählt werden. In dem Eingabefeld „Systemweiter Hotkey“ kann danach die gewünschte Taste oder Tastenkombination durch Eingabe an der Tastatur eingetragen werden.

Die Schaltfläche **Setzen** ordnet die Taste oder Tastenkombination abschließend der ausgewählten Aktion zu. Die für eine Aktion hinterlegte Taste oder Tastenkombination, wird jeweils in Klammern hinter der Aktion angezeigt.

Hinweis: Wir empfehlen die verwendete Tastenkombination immer aus mindestens 3 Elementen zusammensetzen, um Konflikte mit anderen Programmen zu vermeiden.

Die Schaltfläche **Löschen** entfernt die im Eingabefeld aktuell hinterlegte Eingabe, löscht aber nicht die Zuordnung einer Taste oder Tastenkombination zu einer Aktion.

4.2 Telefonie

In diesem Bereich können die Einstellungen betreffend der Telefonie des UCC Clients bearbeitet werden. Dafür stehen die folgenden Reiter zur Verfügung:

- [Softphone](#)
- [Audio](#)
- [Klingeln](#)
- [Call Manager](#)
- [Video](#)

4.2.1 Softphone

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

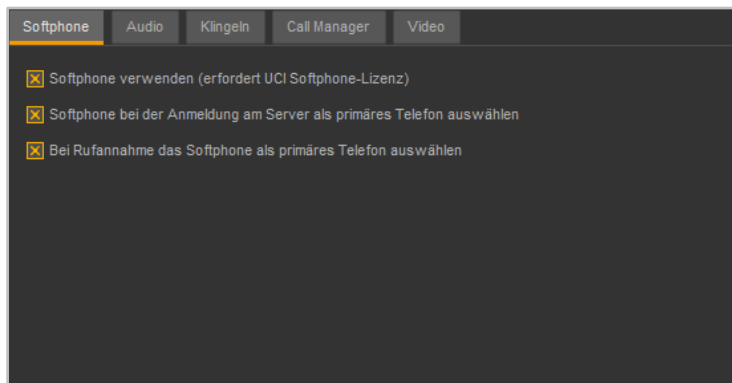


Abbildung 9 - Beispiel für den Reiter "Softphone"

Softphone verwenden: Über diese Checkbox wird festgelegt, ob der UCC Client für Windows in der Basic- oder Premiumversion genutzt werden soll. Und damit auch ob die Softphone-Funktionalität zur Verfügung steht oder nicht. Der UCC Client registriert dafür auf der Telefonanlage automatisch ein neues Telefon vom Typ „Starface WinClient“.

Hinweis: Bitte beachten Sie betreffend der Nutzung der Premiumversion des UCC-Clients das Kapitel „[2.2 - Lizenzen für den UCC Client](#)“.

Softphone bei der Anmeldung am Server als primäres Telefon auswählen: Ist diese Checkbox aktiviert, wird bei einer erfolgreichen Registrierung an der Telefonanlage das Softphone des UCC Client als primäres Telefon gesetzt.

Bei Rufannahme das Softphone als primäres Telefon auswählen: Ist diese Checkbox aktiviert, wird bei einer Rufannahme über die Premiumversion des UCC Client selbiger als primäres Telefon des Benutzers auf der Telefonanlage gesetzt.

4.2.2 Audio

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

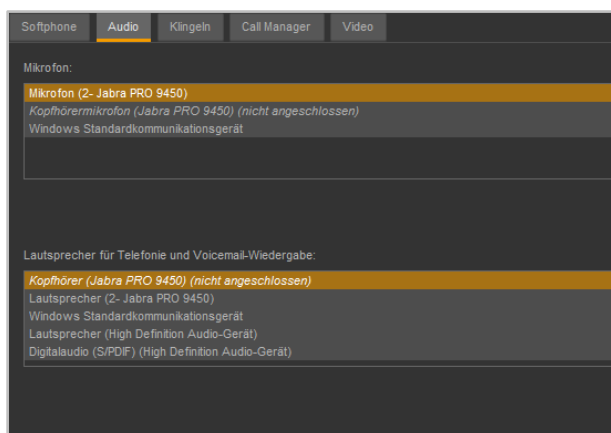


Abbildung 10 - Beispiel für den Reiter "Audio"

Die Reihenfolge der Eintragungen bestimmt darüber, in welcher Rangfolge die Geräte (falls verfügbar) verwendet werden. Aktuell nicht angeschlossene Geräte werden kursiv dargestellt und mit dem Vermerk „(nicht angeschlossen)“ gekennzeichnet.

Das Verschieben der einzelnen Einträge erfolgt über die Schaltflächen **Nach oben** und **Nach unten**. Über die Schaltfläche **Entfernen** kann ein Eintrag zur besseren Übersicht gelöscht werden.

4.2.3 Klingeln

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

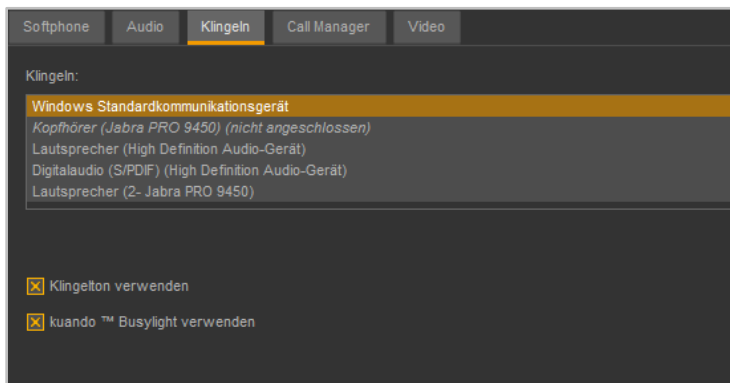


Abbildung 11 - Beispiel für den Reiter "Klingeln"

Unter der Überschrift **Klingeln** können die Ausgabegeräte für die Klingelsignalisierung des Softphones angegeben werden. Die Reihenfolge der Eintragungen bestimmt darüber, in welcher Rangfolge die Geräte (falls verfügbar) verwendet werden.

Aktuell nicht angeschlossene Geräte werden kursiv dargestellt und mit dem Vermerk „nicht angeschlossen“ gekennzeichnet.

Das Verschieben der einzelnen Einträge erfolgt über die Schaltflächen **Nach oben** und **Nach unten**. Über die Schaltfläche **Entfernen** kann ein Eintrag zur besseren Übersicht gelöscht werden.

Klingelton verwenden: Wird diese Checkbox ausgewählt, signalisiert der UCC Client eingehende Rufe durch ein Klingelzeichen.

kuando Busylight verwenden: Mit dieser Checkbox kann ausgewählt werden, ob das Busylight der Firma Kuando verwendet werden soll oder nicht.

Hinweis: Wie das Busylight am PC installiert werden muss, entnehmen Sie bitte der mitgelieferten Dokumentation des Herstellers.

4.2.4 Call Manager

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

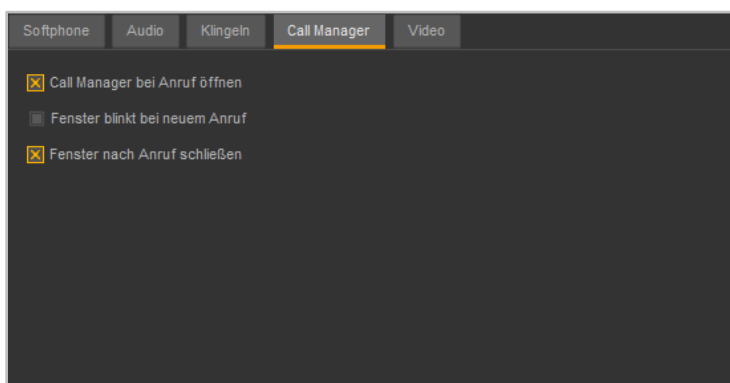


Abbildung 12 - Beispiel für den Reiter "Call Manager"

Die jeweiligen Benachrichtigungsoptionen können über die vorangestellte Checkbox aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Call Manager bei Anruf öffnen: Der Call Manager wird bei einem ein- oder ausgehenden Anruf automatisch geöffnet.

Fenster blinkt bei neuem Anruf: Bei einem neuen ein- oder ausgehenden Ruf blinkt der UCC Client in der Taskleiste.

Fenster nach Anruf schließen: Ist diese Option aktiviert, wird nach Beendigung des ein- oder ausgehenden Rufes das Fenster des UCC Client wieder minimiert.

4.2.5 Video

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

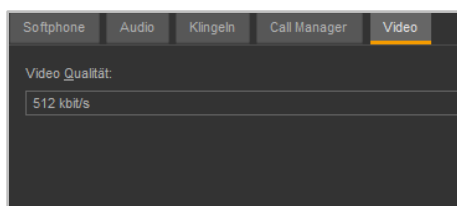


Abbildung 13 - Beispiel für den Reiter "Video"

Video Qualität: In diesem Drop-Down-Menü kann über die konfigurierte Datenrate ausgewählt werden, welche Video-Qualität für die Videoverbindung angestrebt werden soll. Der angegebene Parameter ist ein Näherungswert und kann, je nach verwendeter Hardware, etwas abweichen.

Generell ermittelt der UCC Client die verwendete Auflösung automatisch

4.3 Chat & Status

In diesem Bereich können die Einstellungen betreffend den Chat des UCC Clients bearbeitet werden. Dafür stehen die folgenden Reiter zur Verfügung:

- [Chat](#)
- [Status](#)
- [Chat-Status Voreinstellungen](#)

Diese Konfigurationsmöglichkeiten können auch dann vorgenommen werden, wenn der jeweilige Benutzer nicht das Recht hat den Chat des UCC Client zu nutzen.

4.3.1 Chat

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

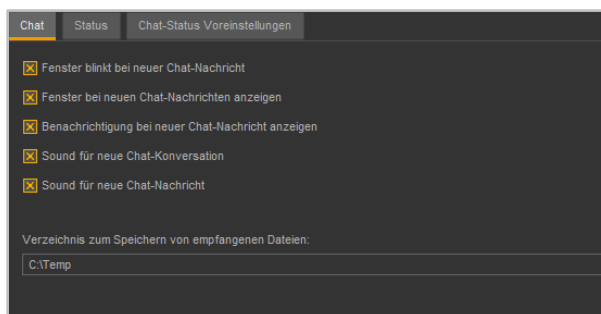


Abbildung 14 - Beispiel für den Reiter "Chat"


Fenster blinkt bei neuer Chat-Nachricht: Ist diese Checkbox aktiv, blinkt bei einer eingehenden neuen Chatnachricht der UCC Client in der Taskleiste.

Fenster bei neuen Chat-Nachricht anzeigen: Ist diese Checkbox aktiv, wird bei einer neuen eingehenden Chat-Nachricht der UCC-Client automatisch in den Vordergrund geholt.

Benachrichtigung bei neuer Chat-Nachricht anzeigen: Ist diese Checkbox aktiv, wird bei einer neuen eingehenden Chat-Nachricht in der rechten unteren Ecke des Bildschirms eine Benachrichtigung eingeblendet.

Sound für neue Chat-Konversation: Ist diese Checkbox aktiv, wird bei der Eröffnung einer neuen Chat-Konversation ein Benachrichtigungston ausgegeben.

Sound für neue Chat-Nachricht: Ist diese Checkbox aktiv, wird bei einer neuen Chatnachricht ein Benachrichtigungston ausgegeben.

Unter der Überschrift **Verzeichnis zum Speichern von empfangenen Dateien:** kann durch Auswahl der Schaltfläche  festgelegt werden, in welchem Verzeichnis über den UCC-Client empfangene Dateien gespeichert werden.

4.3.2 Status

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

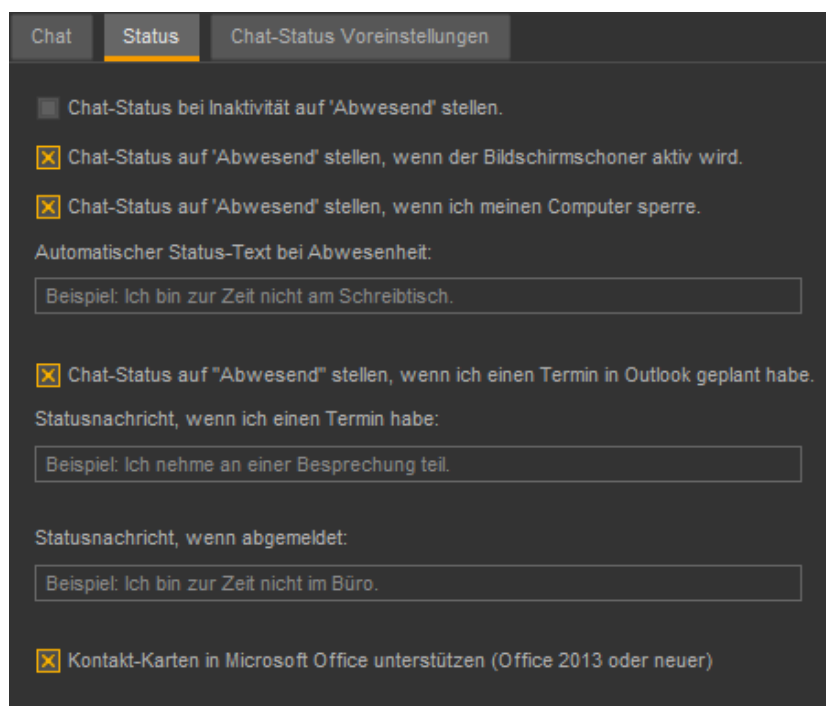


Abbildung 15 - Beispiel für den Reiter "Status"

Chat-Status bei Inaktivität auf „Abwesend“ stellen: Ist diese Checkbox aktiv, wird der Chat-Status automatisch auf „Abwesend“ bzw. den konfigurierten Alternativtext gesetzt nach 10 Minuten. Sobald es zur nächsten Benutzerinteraktion (z.B. Maus bewegen oder eine Tastatureingabe) kommt, wird wieder der vorherige Status gesetzt.

Chat-Status auf „Abwesend“ stellen, wenn der Bildschirmschoner aktiv wird: Ist diese Checkbox aktiv, wird nach der Aktivierung des Bildschirmschoners automatisch der Chat-Status auf „Abwesend“ bzw. den konfigurierten Alternativtext geändert. Nach der Deaktivierung des Bildschirmschoners wird wieder der vorherige Chat-Status gesetzt.

Chat-Status auf „Abwesend“ stellen, wenn ich meinen Computer sperre: Ist diese Checkbox aktiv, wird nach dem Sperren des Computers automatisch der Chat-Status auf „Abwesend“ bzw. den konfigurierten Alternativtext geändert. Nach dem Entsperren des Computers, wird wieder der vorherige Chat-Status gesetzt.

In dem Eingabefeld „**Automatischer Status-Text bei Abwesenheit:**“ kann ein alternativer Status-Text zu „Abwesend“ hinterlegt werden, der von den oben beschriebenen Optionen gesetzt wird.

Chat-Status auf „Abwesend“ stellen, wenn ich einen Termin in Outlook geplant habe: Ist diese Checkbox aktiv, wird automatisch der Chat-Status auf „Abwesend“ bzw. den konfigurierten Alternativtext geändert, wenn ein Termin im Standard-Outlook-Kalender eingetragen ist. Nach Ende des eingetragenen Termins wird der Chat-Status wieder auf „Verfügbar“ gesetzt.

In dem Eingabefeld „**Statusnachricht, wenn ich einen Termin habe:**“, kann ein alternativer Status-Text zu „Abwesend“ hinterlegt werden, wenn der Chat-Status durch einen Termin in Outlook geändert wird.

Dabei werden die Status aus Outlook wie folgt umgesetzt:

- Out of Office (lila) Abwesend
- Busy (blau) Abwesend
- Tentative (blau gestreift) Verfügbar
- Free (weiß) Verfügbar

Der Status wird auch automatisch auf „Abwesend“ bzw. den konfigurierten Alternativtext geändert, wenn der Benutzer während eines eingetragenen Termins am PC aktiv ist.

Hinweis: Damit dieses Feature genutzt werden kann, muss Outlook gestartet sein.

In dem Eingabefeld „**Statusnachricht, wenn abgemeldet:**“, kann ein alternativer Status-Text zu „Abwesend“ hinterlegt werden, wenn der UCC Client geschlossen ist.

Kontakt-Karten in Microsoft Office unterstützen: Wird diese Checkbox ausgewählt wird damit die Integration des Benutzerstatus in Outlook aktiviert (siehe auch [5.14 Integration in Microsoft Outlook](#)).

4.3.3 Chat-Status Voreinstellungen

In diesem Reiter stehen die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

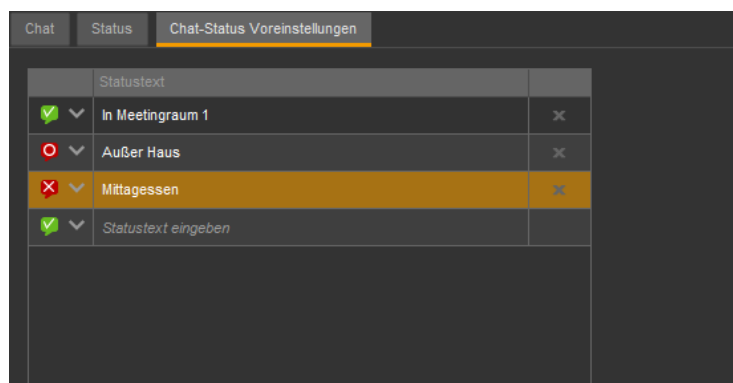


Abbildung 16 - Beispiel für den Reiter "Chat-Status Voreinstellungen"

Hier können die ebenfalls Voreinstellungen für verschiedene selbst definierte Chat-Stati konfiguriert werden. Die Beschreibung findet sich unter dem Punkt [5.2.1 mySelf Status](#).

4.4 Browser

In diesem Reiter können URLs hinterlegt werden, die unter bestimmten Voraussetzungen geöffnet werden.

4.4.1 URL hinzufügen

Wird hier eine URL als Favorit angelegt, kann diese URL-Konfiguration später als möglicher **Favorit** unterhalb der Schaltfläche **Ansicht** im Hauptfenster des UCC Client ausgewählt werden.

Der Name kann frei vergeben werden und sollte möglichst eindeutig und sprechend gewählt werden. Die URL, z.B. der Webseite oder der Türkamera, muss vollständig angegeben werden und über die Checkbox **URL für Türkamera** kann die URL als Türkamera gekennzeichnet werden.

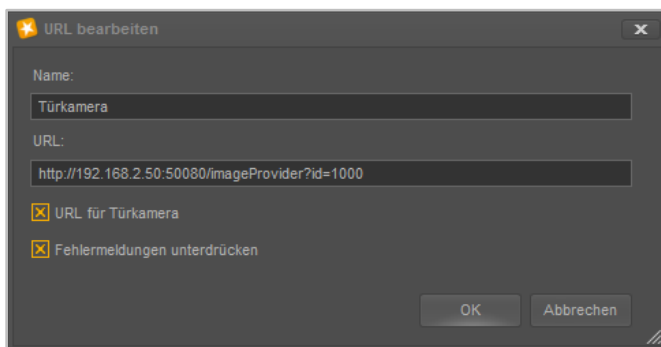


Abbildung 17 - Beispiel für die Konfiguration einer Türkamera-URL

Fehlermeldungen unterdrücken: Ist diese Option aktiv, werden Fehlermeldungen die bei einem URL-Aufruf auftreten (z.B. Java-Meldungen oder Zertifikatsfehler) unterdrückt.

4.4.2 Anruf Aktion URL bearbeiten

Unter **Webseite bei Anruf öffnen** können URLs hinterlegt werden, die bei einem Anruf automatisch geöffnet werden sollen.

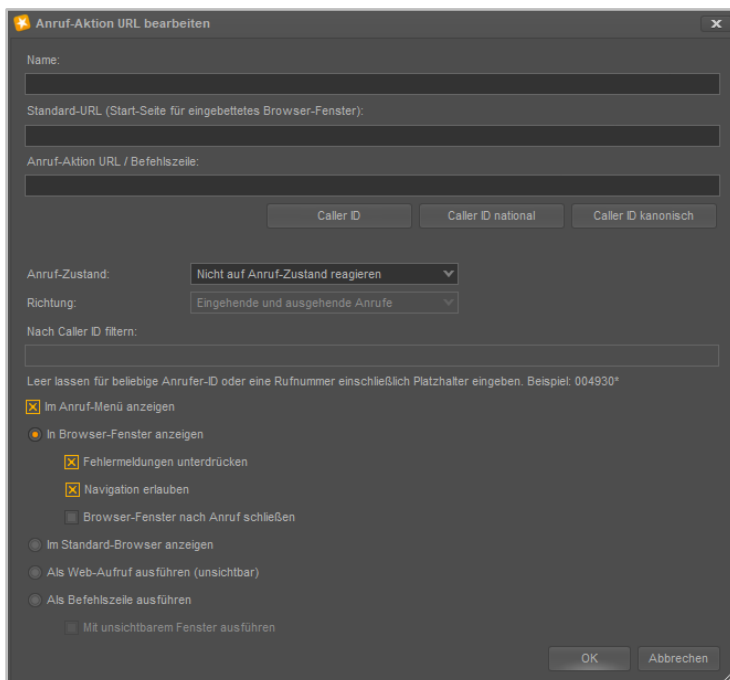


Abbildung 18 - Anruf-Aktion URL bearbeiten

Name: Der Name der Konfiguration kann frei vergeben werden und sollte möglichst eindeutig und sprechend gewählt werden.

Standard-URL: Die hier hinterlegte URL wird beim Start des UCC Clients aufgerufen. Dadurch kann ein Fenster erzeugt werden, das als Platzhalter im UCC Client verwendet wird und beim ersten echten Aufruf der Anruf-Aktion URL ersetzt wird.

Anruf-Aktion URL: Hier kann eine URL hinterlegt werden, die dynamisch mit der Rufnummer des Gesprächspartners aufgerufen wird (z.B. [http://www.klicktel.de/rueckwaertssuche/\\$\(callerid\)](http://www.klicktel.de/rueckwaertssuche/$(callerid))).

Die Rufnummer des Gesprächspartners ist dabei eine Variable, die in den folgenden Formaten übergeben werden kann:

- `$(callerid)` Nummer im internationalen Format ohne Amtsholung (z.B. 0049721)
- `$(calleridNational)` Nummer im nationalen Format ohne Amtsholung (z.B. 0721...)
- `$(calleridCanonical)` Nummer im kanonischen Format (z.B. +49721...)

Hinweis: Die Schaltflächen mit den Variablenamen erlauben das einfache Einfügen einer Variable, ohne selbige manuell eintippen zu müssen.

Anruf-Zustand: Über dieses Drop-Down-Menü kann gesteuert werden, welcher Zustand des Anrufs den Aufruf der Anruf-Aktion URL auslöst.

Richtung: Über dieses Drop-Down-Menü lässt sich, zusätzlich zu der Angabe bei **Anruf-Zustand** bestimmen, wann der Aufruf der Anruf-Aktion URL auslöst wird.

Nach Caller ID filtern: Hier können Rufnummern hinterlegt werden, für die der Aufruf der Anruf-Aktion URL erfolgen soll.

Dabei muss nicht immer die vollständige Rufnummer angegeben werden, sondern es kann auch mit sogenannten Platzhaltern (Wildcards) gearbeitet werden. Die Wildcard * steht dabei für mehrere beliebige Ziffern und ? für genau eine Ziffer. Einige Anwendungsbeispiele könnten so aussehen:

- `0049*` Alle Rufe die mit 0049 beginnen.
- `*1075` Alle Rufe die auf 1075 enden.
- `1510???` Alle Rufe die mit 1510 beginnen und bei denen noch 3 weitere Ziffern folgen

Hinweis: Soll es keine Filterung nach Rufnummer geben, kann dieses Feld ungefüllt bleiben.

Interne Rufe können gefiltert werden, indem ein Filter wie z.B. „0“ (ohne Anführungszeichen) konfiguriert wird.

Zum Anruf-Menü hinzufügen: Ist diese Option aktiv, kann der Aufruf dieser konfigurierten Anruf-Aktion URL im Hauptfenster des UCC Clients über einen Rechtsklick auf eine Nummer (z.B. in den Ruflisten) ausgelöst werden. Der Aufruf steht dann ebenfalls bei eingehenden Rufen im Call Manager unter dem Punkt „Funktionen“ zur Verfügung.

Nachfolgend stehen 4 Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung, bei denen der Aufruf der Anruf-Aktion URL erfolgen soll. Es kann dabei nur eine der 4 Optionen ausgewählt werden:

1. **In Browser-Fenster anzeigen:** Ist diese Option ausgewählt, erfolgt der Aufruf der Anruf-Aktion URL in einem Browserfenster innerhalb des UCC Client.

Über die drei zusätzlichen Optionen können wahlweise mögliche Fehlermeldungen unterdrückt werden (Checkbox **Fehlermeldungen unterdrücken**). Es kann unterbunden

werden, dass eine weitere Navigation auf der aufgerufenen Seite möglich ist, um z.B. den Speicherverbrauch zu reduzieren (Checkbox **Navigation erlauben**).

Und es kann konfiguriert werden, ob das geöffnete Browserfenster nach Beendigung des Rufs automatisch geschlossen wird oder nicht (Checkbox **Browser-Fenster nach Anruf schließen**).

2. **Im Standard-Browser anzeigen:** Ist diese Option ausgewählt, wird der Aufruf der Anruf-Aktions URL im Standardbrowser des Systems durchgeführt.
3. **Als Web-Aufruf ausführen:** Ist diese Option ausgewählt, wird der Aufruf der Anruf-Aktion URL immer unsichtbar als Web-Request ausgeführt.
4. **Als Befehlszeile ausführen:** Ist diese Option ausgewählt, wird der Aufruf der Anruf-Aktion URL als Kommandozeile ausgeführt. Durch die Checkbox **Mit unsichtbarem Fenster ausführen** kann konfiguriert werden, dass der Prozess nicht sichtbar ist.

4.5 Experten-Modus

Wird dieser Modus aktiviert, stehen zusätzliche und noch detaillierte Konfigurationsmöglichkeiten für den UCC Client zur Verfügung. Es werden auch die Konfigurationsmöglichkeiten angezeigt, die bereits weiter oben im Frontend beschrieben worden sind.

Hinweis: Die Benutzung des Experten-Modus wird nur erfahrenen Administratoren empfohlen.

Diese erweiterten Konfigurationsmöglichkeiten sind tabellarisch dargestellt und stellen einen direkten Blick in die Konfigurationsdatei des UCC Client dar.

Es stehen, unter anderem, die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

- Benachrichtigungen für Aktualisierungen
- Anzeige des Suchfelds
- Anzeige der Umleitungen
- Sound für neue Chatnachrichten konfigurieren
- Ablageverzeichnis für empfangene Dateien
- Maximale Anzahl der Wahlwiederholungen beim Faxversand
- Verschiedene Optionen für das Logging des UCC Clients
- Verwendung von NAT
- Ändern des Klingeltons für interne und externe Anrufe
- Signalisierungsverhalten des Call Managers

5 Bedienung des UCC Clients

In diesem Kapitel werden verschiedene Bedienelemente und Funktionen des UCC Client beschrieben.

Es gibt ergänzend zu diesem Handbuch auch verschiedene Tutorial-Videos zur Bedienung des UCC Client (siehe auch [Youtube-Channel der Firma STARFACE](#)).

5.1 Fenster im UCC Client

Das Hauptfenster des UCC Client lässt sich aus einer Reihe von verschiedenen Fenstern zusammensetzen. Die einzelnen Fenster lassen sich dabei in Größe und Positionierung frei gestalten und können auch außerhalb des Hauptfensters des UCC Clients genutzt werden.

Ein Fenster lässt sich entweder über die Menü-Icons (siehe auch „[5.2.4 - Menü Icons](#)“) einblenden bzw. ausblenden oder über die verschiedenen Auswahlpunkte der Schaltfläche **Ansicht** im Hauptfenster des UCC Client.

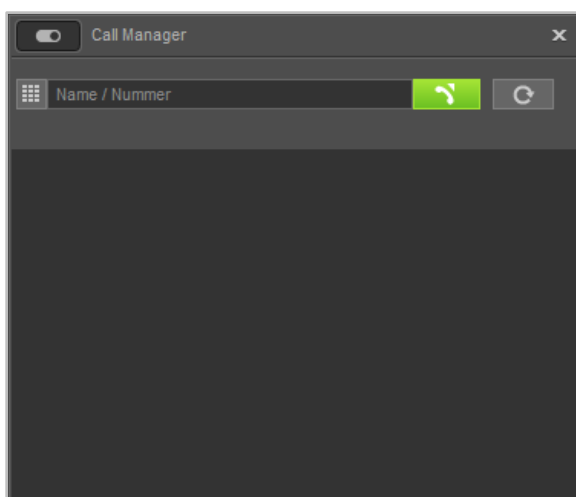


Abbildung 19 - Call Manager Fenster (Beispiel)

5.1.1 Besondere Auswahlen unter „Ansicht“

Es gibt 2 Unterpunkte in der Schaltfläche **Ansicht**, die kein eigenes Fenster darstellen, sondern eine eigene Funktion haben:

- Favoriten Eigene URL-Aufrufe (siehe auch „[4.4.1 - URL hinzufügen](#)“)
- Fenster zurücksetzen Vordefinierte Standard-Ansicht des UCC Clients

Hinweis: Die vordefinierte Ansicht ordnet die Fenster im Hauptfenster des UCC Clients an. Die Standard-Ansicht selbst kann nicht individuell angepasst werden.

5.1.2 Bewegen von Fenster

Ein Fenster lässt sich immer via Drag&Drop bewegen. Das heißt, es kann zu jedem Zeitpunkt mit einem gehaltenen Linksklick auf die Titelleiste verschoben werden.

Durch einen einfachen Rechtsklick in die Titelleiste eines Fensters, werden die beiden folgenden Optionen angezeigt:

- Minimieren Das Fenster wird in die Taskleiste minimiert
- Immer im Vordergrund Das Fenster immer im Vordergrund angezeigt

5.1.3 Fenster außerhalb des Hauptfensters nutzen

Es besteht die Möglichkeit die Fenster auch außerhalb des Hauptfensters des UCC Clients zu nutzen. Dafür muss das Fenster wie oben beschrieben zuerst eingeblendet werden und kann danach via Drag&Drop frei auf dem Bildschirm platziert werden.

Durch einen Klick auf den jeweiligen Seitenrand kann die Höhe und Breite des einzelnen Fensters angepasst werden.

5.1.4 Fenster ankoppeln

Wird ein Fenster via Drag&Drop an die Seitenränder des Hauptfensters im UCC Clients gezogen, erscheint eine Ankoppelauswahl und das Fenster kann an einen Seitenrand angekoppelt werden.

Es besteht auch die Möglichkeit, ein Fenster direkt in ein anderes Fenster zu ziehen und so ein einziges Fenster mit mehreren Karteikarten zu schaffen. Dies geschieht in der Ankoppelauswahl über die zentrale Auswahlmöglichkeit

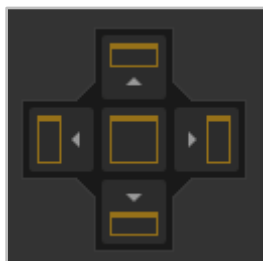


Abbildung 20- Ankoppelauswahl

Durch die verschiedenen Ankoppelpunkte ergibt sich eine Vielzahl von Anordnungsmöglichkeiten und auch im angekoppelten Zustand lässt sich die Größe der Fenster weiter frei verändern.

5.2 Quick Access Bar

Der Quick Access Bar ist die zentrale Komponente des UCC Clients und kann über den Expertenmodus konfiguriert werden (siehe auch „4.5 Experten-Modus“).

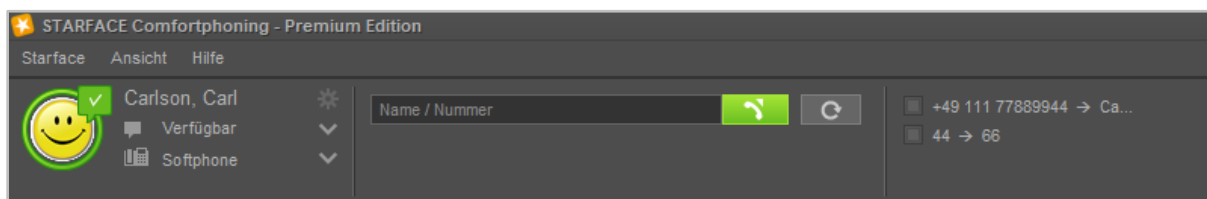


Abbildung 21 - Quick Access Bar (ohne Menü Icons und STARFACE Logo)

Der Quick Access Bar enthält dabei, von links nach rechts, die folgenden Elemente:

- mySelf Status
- Suchfeld
- Umleitungen
- Menü Icons
- STARFACE Logo

5.2.1 mySelf Status

Dieses erste Element des Quick Access stellt den aktuellen Status, des angemeldeten Benutzers, durch verschiedene Symbole und farbige Markierungen da. Dieses Element ist das Einzige im Quick Access Bar, dass nicht ausgeblendet werden kann.

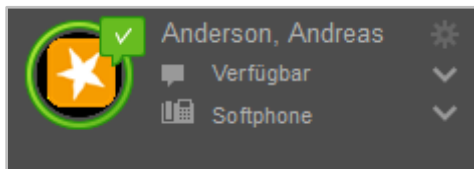


Abbildung 22 - Element „mySelf Status“

Der farbige Ring um den Avatar des Benutzers zeigt seinen aktuellen Status an. Dabei wird farblich zwischen den folgenden Status unterschieden:

- Grün Benutzer ist frei
- Gelb Benutzer wird aktuell angerufen
- Rot Benutzer telefoniert
- Blau Nachbearbeitungszeit in der iQueue
- Grau Benutzer nicht verfügbar

Durch die verschiedenen kleinen Symbole rund um den Avatar des Benutzers, werden weitere Informationen dargestellt:

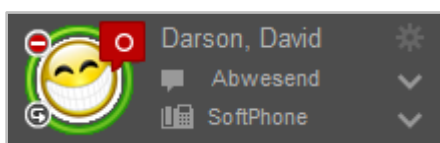


Abbildung 23 - Element „mySelf Status“ mit Zusatzsymbolen

Symbolbeschreibung	Erklärung	Standort
Roter Kreis mit weißem Querbalken	DND/Ruhe-Funktion aktiviert	Oben / Links
Weißer Haken auf grünem Grund	Chatstatus „Verfügbar“	Oben / Rechts
Weißer Kreis auf rotem Grund	Chatstatus „Abwesend“	Oben / Rechts
Weißes X auf rotem Grund	Chatstatus „Bitte nicht stören“	Oben / Rechts
Weißes Wendesymbol auf Schwarz	eine Immer-Umleitung ist aktiv	Unten / Links

Tabelle 2 - Beschreibung der Standard-Zusatzsymbole

Rechts neben dem Bild des Avatars sind, von oben nach unten, die folgenden Felder sichtbar bzw. konfigurierbar:

Im ersten Feld wird der Name des angemeldeten Benutzers eingeblendet und über das Zahnrad-Symbol rechts davon können die Einstellungen aufgerufen werden (siehe auch [„4.2 - Einstellungen im UCC Client“](#)).

Im zweiten Feld kann über das Drop-Down-Menü zwischen verschiedenen vordefinierten Chat Status gewählt werden (siehe Tabelle oben), es ist aber auch möglich einen individuellen Chat Status zu hinterlegen. Über die Option **Chat Status Voreinstellungen verwalten** können eigene Chat Status angelegt und verwaltet werden, dabei kann jedem selbst erstellten Status auch ein Symbol zugewiesen werden.

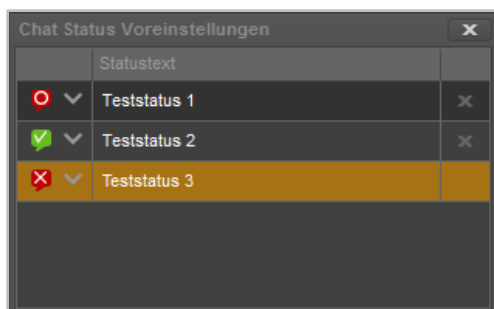


Abbildung 24 - Beispiel für selbst erstellte Chat Status

Es ist auch über einen Rechtsklick auf das Tray Icon des UCC Clients möglich, den aktuellen Chat Status zu ändern bzw. Chat Status Voreinstellungen zu öffnen und zu konfigurieren.

Im letzten Feld kann über das Drop-Down-Menü das primäre Telefon für den Benutzer geändert werden. Über dieses primäre Telefon werden die ausgehenden Rufe des Benutzers aufgebaut.

5.2.2 Suchfeld

Das Suchfeld ermöglicht das Suchen und Auswählen von anderen Benutzern und Kontakten durch Eingabe des Namens. Die folgenden Instanzen werden dabei durchsucht:

- Adressbücher der Telefonanlage
- Benutzer auf der Telefonanlage
- Benutzer im Anlagenverbund
- Kontakte in Outlook

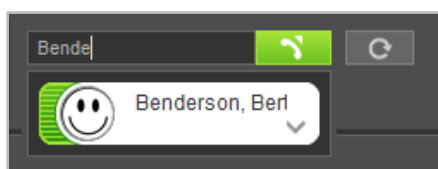




Abbildung 25 - Element „Suchfeld“ mit Beispielsuche

Das Kontextmenü der eingeblendeten Suchergebnisse kann entweder mit der Maus oder über die Pfeiltasten der Tastatur (z.B. Pfeil nach unten und dann Pfeil nach rechts) bedient werden.

Hinweis: Es müssen min. 2 Zeichen im Suchfeld eingegeben werden, bevor die Suche startet.

In diesem Suchfeld kann auch eine interne oder externe Rufnummer eingegeben werden und ein ausgehender Ruf gestartet werden. Das Auslösen des Rufes kann durch die Enter-Taste oder durch einen Klick auf die Schaltfläche  erfolgen.

Hinweis: Die Eingabe von externen Rufnummern muss mit einer führenden 0 für die Amtsholung erfolgen, wenn diese auf der Telefonanlage konfiguriert ist.


Über die Schaltfläche  kann nach einem ausgehenden Ruf eine Wahlwiederholung ausgelöst werden. Die aufgeführten Nummern werden lokal gespeichert und die Anzeige der Nummern erfolgt genau in dem Format, wie sie vom UCC Client an die Telefonanlage übergeben worden sind.

5.2.3 Umleitungen

Innerhalb dieses Elements können über die Checkboxen die Immer-Umleitungen aktiviert und deaktiviert werden. Die Umleitungen selbst können im Bereich „Umleitungen“ konfiguriert werden (siehe auch „5.8 - Umleitungen“).



Abbildung 26 - Element „Umleitungen“ mit 1 aktiven Umleitungen

Dabei werden sowohl mögliche Umleitungen für die individuellen Rufnummern des Benutzers, als auch für Gruppenrufnummern angezeigt. Das Symbol  kennzeichnet dabei die Rufnummer einer Gruppe.

Hinweis: Die Möglichkeit Immer-Umleitungen für individuelle Rufnummern und Gruppenrufnummern zu aktivieren bzw. deaktivieren ist von den Rechten des Benutzers auf der Telefonanlage abhängig.

5.2.4 Menü Icons

Durch einen Klick das jeweilige Menü Icon kann ein Fenster ein- bzw. ausgeblendet werden.

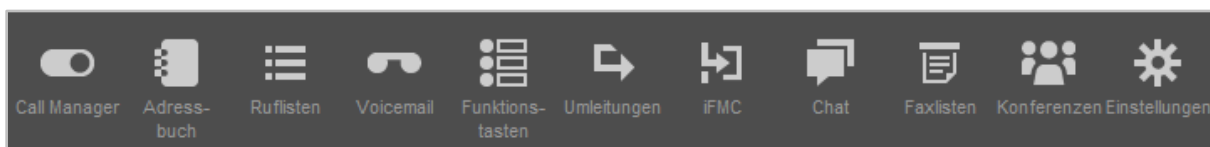


Abbildung 27 - Element „Menü-Icons“

Ist ein Symbol orange ausgefüllt, wird das entsprechende Fenster angezeigt. Es stehen, von links nach rechts, die folgenden Menüpunkte zur Verfügung:

- Call Manager [„5.3 - Call Manager“](#)
- Adressbuch [„5.4 - Adressbuch“](#)
- Ruflisten [„5.5 - Ruflisten“](#)
- Voicemail und Aufzeichnungen [„5.6 - Voicemail und Aufzeichnungen“](#)
- Tasten [„5.7 - Tasten“](#)
- Umleitungen [„5.8 - Umleitungen“](#)
- iFMC [„5.9 iFMC“](#)
- Chat [„5.10 - Chat“](#)
- Konferenz [„5.12 - Konferenzen“](#)
- Faxlisten [„5.11 - Faxlisten“](#)
- Einstellungen [„4.2 - Einstellungen des UCC Client“](#)

5.3 Call Manager

Im Call Manager werden die aktuellen Anrufe (Calls) des Benutzers dargestellt. Auch können verschiedene Aktionen über den Call Manager gesteuert und ausgelöst werden.

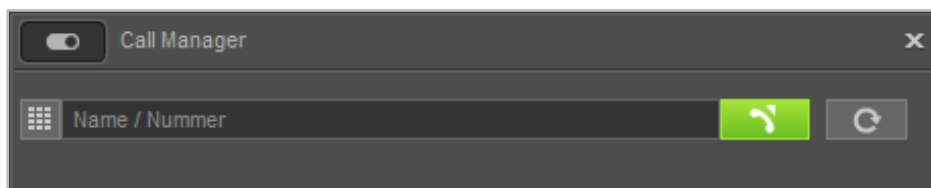



Abbildung 28 - Wahlfeld im Call Manager


Hinweis: Bitte beachten Sie betreffend des Funktionsumfangs des Call Managers im UCC-Clients das Kapitel „2.2 - Lizenzen für den UCC Client“.

5.3.1 Wahlfeld im Call Manager

Im Wahlfeld des Call Managers können Rufziele über verschiedene Wege angegeben werden:

- Zifferneingabe über die Tastatur
- Name des Benutzers auf der Telefonanlage bzw. im Anlagenverbund
- Name des Rufziels in den Adressbüchern
- Name des Rufziels in den Outlook-Kontakten

Das Auslösen des Rufes kann durch die Enter-Taste oder durch einen Klick auf die Schaltfläche  erfolgen.


Über die Schaltfläche  kann nach einem ausgehenden Ruf eine Wahlwiederholung ausgelöst werden. Die aufgeführten Nummern werden lokal gespeichert und die Anzeige der Nummern erfolgt genau in dem Format wie sie vom UCC Client an die Telefonanlage übergeben worden sind.

5.3.2 Allgemeine Informationen im Call Manager

Bei einem ein- oder ausgehenden Ruf werden die folgenden Informationen im Call Manager angezeigt:

- Art des Rufes (Eingehend oder Ausgehend)
- Avatarbild (nur bei internen Rufungen)
- Name des Anrufers/Angerufenen (nur bei internen Benutzern oder Adressbucheinträgen)
- Nummer des Anrufers/Angerufenen
- Benutzer, der ruft oder angerufen wird
- Dauer des Gespräches (ab dem erfolgreichen Gesprächsaufbau)
- Oranges Vorhängeschloss-Symbol Zeigt an, dass die Verschlüsselung aktiv ist

5.3.3 Der DTMF-Ziffernblock im Call Manager

Die Schaltfläche  öffnet den DTMF-Ziffernblock des Call Managers. Die Eingaben (z.B. für eine Konferenz PIN) können sowohl über die Tastatur als auch über Klicken auf die eingeblendeten Ziffern-Tasten erfolgen.

Das Eingabefeld zeigt die DTMF-Eingaben an, die seit Öffnen des DTMF-Ziffernblocks erfolgt sind. Geschlossen wird der DTMF-Ziffernblock, wenn er den Fokus verliert oder über die ESC-Taste.


Eine DTMF-Zeichenkette kann auch über Copy & Paste in das Eingabefeld eingefügt werden. Die DTMF-Eingaben werden dabei immer in den aktiven Ruf gesendet. Sollte es keinen aktiven Ruf geben, werden die Eingaben in das Rufnummern-Eingabefeld des Call Managers weitergeleitet.

5.3.4 Schaltflächen bei einem eingehenden Ruf

In diesem Kapitel werden die Schaltflächen im Call Manager beschrieben, die bei einem eingehenden Ruf, der noch nicht angenommen worden ist, zur Verfügung stehen.

Über die grüne Schaltfläche kann der Ruf im Call Manager des UCC Clients angenommen werden.

Die rote Schaltfläche weist den eingehenden Ruf ab und beendet ihn. Ist für die angerufene Nummer eine Besetzt-Umleitung auf der Telefonanlage konfiguriert, greift diese Umleitung in solchen Fällen.

Über die Schaltfläche  kann bei der Nutzung eines Softphones das eigene Mikrofon stumm geschaltet werden.

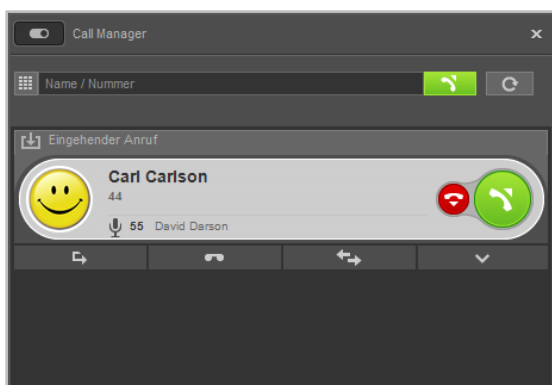


Abbildung 29 - Beispiel für einen nicht angenommenen eingehenden Ruf im Call Manager



Weiterleiten

Mit dieser Schaltfläche kann ein eingehender Ruf direkt an eine andere Rufnummer weitergeleitet werden, ohne angenommen zu werden.

Als Ziel kann entweder direkt eine interne oder externe Rufnummer angegeben werden oder das Ziel kann aus den BLFs ausgewählt werden. Es besteht auch die Möglichkeit in den BLFs zu suchen, wobei alle auf der Telefonanlage und im Anlagenverbund vorhandenen BLFs durchsucht werden und nicht nur die für den Benutzer angelegten BLFs.

Es ist ebenfalls möglich den eingehenden Ruf via Drag&Drop auf eine BLF-Taste zu ziehen und so weiterzuleiten.



Voicemail

Mit dieser Schaltfläche kann ein eingehender Ruf direkt an eine Voicemailbox weitergeleitet werden. Die Voicemailbox, auf die der Ruf weitergeleitet werden soll, kann aus einem Drop-Down-Menü ausgewählt werden.



Interaktion

Wenn es sich bei dem Anrufer um einen Benutzer auf der gleichen Telefonanlage handelt, ist es über die Schaltfläche möglich ihm eine Chatnachricht zukommen zu lassen. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn der angemeldete Benutzer auch über das Chat-Recht auf der Telefonanlage verfügt.

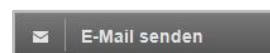


Funktionen

Über diese Schaltfläche können die folgenden Funktionen aufgerufen werden:



Mit dieser Funktion können neue Kontakte in ein Adressbuch auf der Telefonanlage eingetragen werden.



Mit dieser Funktion kann eine E-Mail generiert werden, die alle wichtigen Eckdaten des Rufs im Betreff und im Mailtext enthält.



Für jede konfigurierte Anruf Aktion URL (siehe auch „4.4 - Browser“) wird ein eigener Menüeintrag angezeigt.

5.3.5 Schaltflächen bei einem ausgehenden Ruf

In diesem Kapitel werden die Schaltflächen im Call Manager beschrieben, die bei einem ausgehenden Ruf, der noch nicht angenommen worden, ist zur Verfügung stehen.

Die rote Schaltfläche bricht den ausgehenden Rufversuch ab.

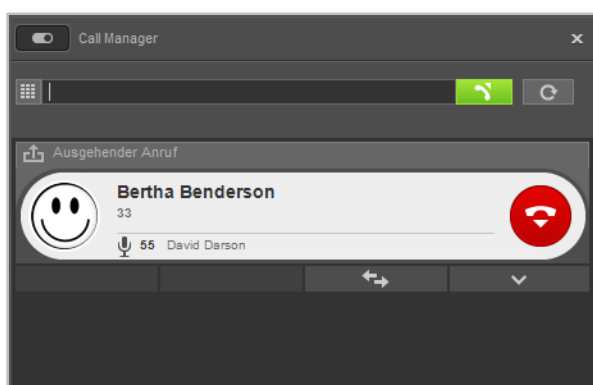


Abbildung 30 - Beispiel für einen nicht angenommenen ausgehenden Ruf im Call Manager



Interaktion

Wenn es sich bei dem Rufziel um einen Benutzer auf der gleichen Telefonanlage handelt, ist es über die Schaltfläche möglich, ihm eine Chatnachricht zukommen zu lassen. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn der angemeldete Benutzer über das Chat-Recht auf der Telefonanlage verfügt.

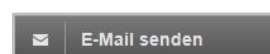


Funktionen

Über diese Schaltfläche können die folgenden Funktionen aufgerufen werden:



Mit dieser Funktion können neue Kontakte in ein Adressbuch auf der Telefonanlage eingetragen werden.



Mit dieser Funktion kann eine E-Mail generiert werden, die alle wichtigen Eckdaten des Rufs im Betreff und im Mailtext enthält.



Für jede konfigurierte Anruf Aktion URL (siehe auch „4.4 - Browser“) wird eine eigene Funktion angezeigt.

5.3.6 Schaltflächen bei einem aktiven Ruf

In diesem Kapitel werden die Schaltflächen im Call Manager beschrieben, die bei einem aktiven Ruf zur Verfügung stehen.

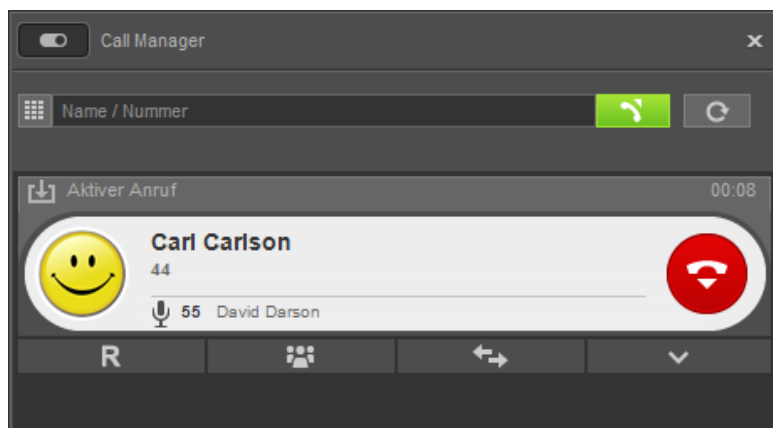



Abbildung 31 - Beispiel für einen angenommenen Ruf im Call Manager

Die rote Schaltfläche beendet den aktiven Ruf. Über die Schaltfläche  kann bei der Nutzung eines Softphones das eigene Mikrofon stumm geschaltet werden.

Werden zu Beginn eines aktiven Anrufs keine Audiodaten über das Netzwerk empfangen, wird eine entsprechende Meldung ausgegeben.

5.3.6.1 Rückfrage



Wird diese Schaltfläche gewählt, wird der Gesprächspartner gehalten und hört in diesem Moment noch keine Warteschleifenmusik. Danach stehen 3 verschiedene Optionen zur Verfügung:

Anruf halten: Über die zusätzlich erscheinende Schaltfläche **Anruf halten** kann ausgewählt werden, dass der Gesprächspartner weiterhin gehalten wird und Warteschleifenmusik hört.

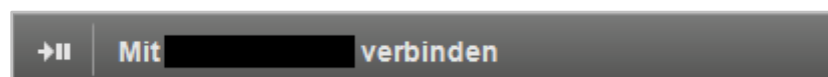
Über die grüne Schaltfläche im Call Manager kann der gehaltene Gesprächspartner wieder aus der Warteschleife geholt werden oder der Ruf kann über die rote Schaltfläche beendet werden.

Transfer mit Rückfrage: Bei dieser Transferart hört der ursprüngliche Gesprächspartner so lange Wartemusik wie die Rückfrage, also das Gespräch mit einer anderen Person andauert bzw. bis der Transfer zu dieser Person durchgeführt wird.

Um eine Rückfrage auszulösen muss ein Transferziel ausgewählt werden. Dabei kann als Transferziel entweder direkt eine interne oder externe Rufnummer angegeben werden oder das Transferziel kann aus den BLFs ausgewählt werden. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit in den BLFs zu suchen, wobei alle auf der Telefonanlage und im Anlagenverbund vorhandenen BLFs durchsucht werden.

Wird das Rückfragegespräch beendet ohne dass ein Transfer durchgeführt werden soll, kann über die grüne Schaltfläche der gehaltene Gesprächspartner aus der Warteschleife geholt werden.


Soll das Transferziel mit dem gehaltenen Gesprächspartner verbunden werden, muss nur die Schaltfläche:




zum Verbinden ausgewählt werden.

Ein Transfer mit Rückfrage kann ebenfalls dadurch ausgelöst werden, dass ein aktives Gespräch im Call Manager via Drag & Drop auf die BLF eines anderen Benutzers gezogen wird.

Blind Transfer: Bei dieser Transferart wird der ursprüngliche Gesprächspartner sofort zu dem Transferziel weitergeleitet, ohne dass es zuvor ein Rückfragegespräch gibt. Als Transferziel können nur Benutzer auf der gleichen Telefonanlage bzw. im Anlagenverbund ausgewählt werden. Bei dieser Transferart können keine externen Rufnummern als Transferziel ausgewählt werden.

Um einen Blind Transfer durchzuführen, muss bei der entsprechenden BLF des Zielbenutzers die Schaltfläche  ausgewählt werden. Wird der Ruf von dem dem Transferziel nicht innerhalb von 30 Sekunden angenommen, wird der Anrufer wieder automatisch zurück verbunden.

Hinweis: Hat das Transferziel eines Blind Transfers eine Immer-Umleitung, z.B. auf eine Voicemailbox, aktiviert kommt der Ruf nach 30 Sekunden nicht zurück. Der ursprüngliche Anrufer wird dann sofort auf die konfigurierte Voicemailbox umgeleitet.

Es ist ebenfalls möglich einen Blind Transfer auszulösen, in dem das aktive Gespräch im Call Manger via Drag & Drop auf die Schaltfläche  einer BLF gezogen wird.

5.3.6.2 Konferenz



Über diese Schaltfläche kann spontan eine Konferenz mit mehreren Teilnehmern gestartet werden. Wird dabei sofort die Schaltfläche **Konferenz starten** ausgewählt, befinden sich in dieser Konferenz zuerst nur die beiden ursprünglichen Gesprächspartner.

Durch einen Klick auf die Schaltfläche **Konferenz** können danach noch weitere Teilnehmer hinzugefügt werden. Dies ist entweder über die Eingabe der jeweiligen Rufnummern oder über die, auch durchsuchbaren, BLFs möglich.

Beim Hinzufügen eines neuen Teilnehmers ist zu beachten, dass die Konferenz dabei kurz gehalten und ein Rückfragegespräch zu dem neuen Konferenzteilnehmer aufgebaut wird. Sprich: Der neue Teilnehmer ist nicht sofort in der Konferenz, sondern es kann zuerst noch Rücksprache gehalten werden. Ein Klick auf die Schaltfläche **Konferenz** fügt den neuen Teilnehmer dann der bestehenden Konferenz hinzu.

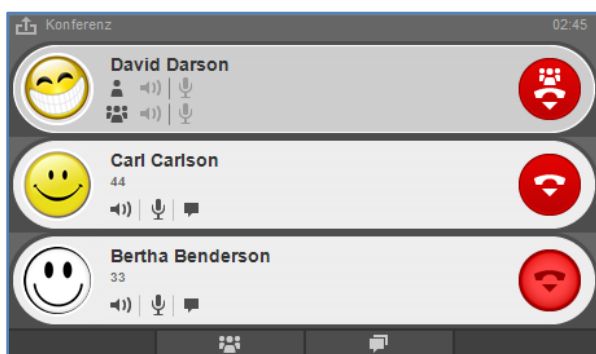





Abbildung 32 - Beispiel für eine Konferenz mit 3 Teilnehmern (Ansicht des Moderators)




Gibt es einen oder mehrere gehaltene Anrufe, können alle gehaltenen Rufe und der aktive Anruf zu einer gemeinsamen Konferenz zusammengeschaltet werden. Dabei wird zuerst die Schaltfläche **Konferenz** und danach die Schaltfläche **Konferenz mit gehaltenen Anrufen** genutzt.


Der Initiator der Konferenz fungiert auch als Moderator und hat über die folgenden Schaltflächen die Möglichkeit, verschiedene Funktionen zu nutzen:


-  Lautsprecher des Konferenzteilnehmers stumm schalten
-  Mikrofon des Konferenzteilnehmers stumm schalten
-  Chat starten (nur bei internen Benutzern und mit entsprechendem Chat-Recht)

Über die gehaltene STRG-Taste kann der Moderator einem einzelnen Konferenzteilnehmer das alleinige Recht geben zu sprechen (Mikrofon aktiv schalten), dadurch wird bei allen anderen Mitgliedern der Konferenz das Mikrofon stumm geschaltet.

Ein normaler Konferenzteilnehmer hat die folgenden Schaltflächen zur Verfügung:

-  Eigenes Mikrofon stumm schalten
-  Chat starten (nur bei internen Benutzern)
-  Rederecht anfordern beim Moderator

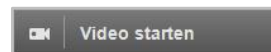
Innerhalb einer aktiven Konferenz kann durch erneute Auswahl von  die Konferenz entweder verlassen oder ein spontaner Chatraum erstellen werden. Der spontane Chatraum steht nur für interne Konferenzteilnehmer zur Verfügung.

Innerhalb einer aktiven Konferenz kann durch die Auswahl von  ein spontaner Chatraum mit allen internen Teilnehmern der Konferenz eröffnet werden.

5.3.6.3 Interaktion



Über diese Schaltfläche lassen sich verschiedene Interaktionsmöglichkeiten mit dem verbundenen Gesprächspartner steuern.



Diese Funktionen schaltet bei internen Rufen über das Softphone des UCC Client eine Videoverbindung hinzu. Dies ist ausschließlich mit der Nutzung des Softphones möglich.

Durch einen Doppelklick am Rand des Videos kann das Videobild vom Call Manager gelöst und als eigenes Fenster bewegt werden.



Mit dieser Funktion kann der eigene Bildschirm für den Zugriff durch den Gesprächspartner freigegeben werden. Dabei stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:



Seitenleiste ausblenden



Bildschirm auswählen der angezeigt wird



Kamera für eine Videoübertragung auswählen



Fernbedienung der Maus durch den freigeben bzw. deaktivieren



Bildschirmübertragung beenden

Bestimmte Kurzbefehle werden lokal ausgeführt und können deshalb nicht übertragen werden (z.B. Windows-Taste und die Alt-Taste).

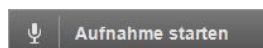
Hinweis: Die Funktion „Bildschirmübertragung“ funktioniert ausschließlich zwischen zwei STARFACE UCC Clients für Windows/Mac.

Wenn es sich bei dem Gesprächspartner um einen Benutzer auf der gleichen Telefonanlage handelt, ist es über die Schaltfläche möglich, ihm eine Chatnachricht zukommen zu lassen. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn der angemeldete Benutzer auch über das Chat-Recht auf der Telefonanlage verfügt.

5.3.6.4 Funktionen



Über diese Schaltfläche können die folgenden Funktionen aufgerufen werden:



Durch diese Funktion wird das aktive Gespräch ab diesem Zeitpunkt aufgezeichnet. Der Gesprächspartner hört eine Ansage und wird dadurch über die gestartete Aufzeichnung informiert. Im Call Manager wird das Symbol eingeblendet, so lange wie die Aufzeichnung aktiv ist.

Über die Schaltfläche **Aufnahme beenden** kann die Aufzeichnung beendet werden und steht danach im Fenster „5.6 - Voicemail und Aufzeichnungen“ zum Abhören bereit.



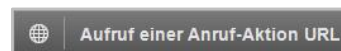
Diese Funktion ermöglicht es, das aktive Gespräch auf allen Telefonen des Benutzers klingeln zu lassen, so dass es auf einem anderen Telefon weitergeführt werden kann.



Mit dieser Funktion können neue Kontakte in ein Adressbuch auf der Telefonanlage eingetragen werden.



Mit dieser Funktion kann eine E-Mail generiert werden, die alle wichtigen Eckdaten des Rufs im Betreff und im Mailtext enthält.



Für jede konfigurierte Anruf Aktion URL (siehe auch „4.4 - Browser“) wird ein eigener Menüeintrag angezeigt.

5.4 Adressbuch

In diesem Fenster werden die Kontakte in den Adressbüchern der Telefonanlage angezeigt. Dabei stehen die folgenden Reiter immer zur Verfügung:

- **Alle** Alle Kontakte auf die der Benutzer Zugriff hat
- **Alle öffentlichen** Alle Kontakte auf die der Benutzer Zugriff hat (ohne private Kontakte)
- **Benutzer** Alle Benutzer auf der Telefonanlage
- **Privat** Die privaten Kontakte des Benutzers

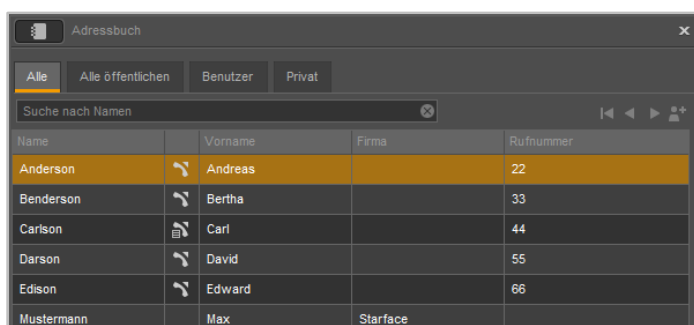






Abbildung 33 - Beispiel für eine Adressbuchansicht

Zusätzlich vorhandene Adressbücher auf der Telefonanlage, werden durch einen eigenen Reiter dargestellt. Das Suchfeld ermöglicht das Suchen und Auswählen von Benutzern und Kontakten durch Eingabe des Namens.

Hinweis: im Suchfeld müssen mindestens 2 Zeichen eingegeben werden bevor die Suche startet.



Über die folgenden Schaltflächen wird die Listenansicht bedient:

-  Zur ersten Seite springen
-  Zur vorherigen Seite blättern
-  Zur nächsten Seite blättern
-  Neuen Kontakt hinzufügen (siehe "[5.4.3 - Kontakt hinzufügen](#)")

Durch einen Klick auf eine der folgenden Spaltenüberschriften wird das entsprechende Adressbuch nach dem Inhalt dieser Spalte sortiert:

- Name
- Vorname
- Firma

In der Listenansicht kann ein Anruf über die folgenden beiden Schaltflächen ausgelöst werden:

-  Anruf auf die einzige hinterlegte Nummer des Kontakts
-  Anruf auf die Hauptnummer des Kontakts. Es gibt aber mehrere Nummern

Wird ein Kontakt mit der rechten Maustaste angeklickt, stehen die folgenden Auswahlpunkte zur Verfügung:

- Anrufen Löst einen Anruf auf die Hauptnummer des Kontakts aus
- Kontakt anzeigen zeigt den Kontakt an (siehe auch "[5.4.1 - Kontakt anzeigen](#)")
- Entfernen Löscht den Kontakt aus dem Adressbuch

Hinweis: Betreffend der Nutzung des Adressbuches beachten Sie bitte den Punkt 13.4 im STARFACE Administrationshandbuch.

5.4.1 Kontakt anzeigen

Wird ein Kontakt angezeigt, stehen immer die folgenden Reiter mit Informationen zur Verfügung:

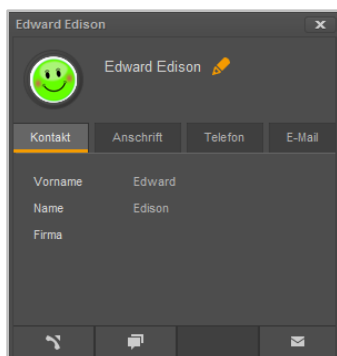


Abbildung 34 - Beispiel für einen Benutzer als Kontakt

- Kontakt
- Anschrift
- Telefon
- E-Mail

Über die folgenden Schaltflächen können bestimmte Aktionen für einen Kontakt ausgelöst werden:



Löst einen Anruf auf die Hauptnummer des Kontakts aus




Chat starten (nur für interne Benutzer und mit Chat-Recht möglich)



E-Mail an den Kontakt schreiben (via Standard-E-Mail-Programm)

5.4.2 Kontakt bearbeiten

Über die Schaltfläche  kann ein bestehender Kontakt bearbeitet werden und über die folgenden Schaltflächen wird der Bearbeitungsmodus wieder beendet:



Bearbeitungsmodus schließen und Änderungen speichern



Bearbeitungsmodus schließen und Änderungen nicht speichern

5.4.3 Kontakt hinzufügen

Beim Hinzufügen eines neuen Kontaktes stehen die gleichen Reiter zur Verfügung wie bei der Ansicht oder Bearbeitung eines Kontaktes. Über das Drop-Down-Menü unterhalb des Speicherbuttons kann festgelegt werden, in welches Adressbuch ein Kontakt eingetragen wird.

Wird ein Kontakt aus einem Ruflisteneintrag heraus erzeugt, ist die Rufnummer bereits automatisch vorausgefüllt.

Hinweis: Bei jedem Neueintrag eines Kontaktes wird eine Dubletten-Prüfung durchgeführt. Falls die Rufnummer bereits in den Kontakten vorhanden ist, wird eine Warnung ausgegeben.

5.5 Ruflisten

In diesem Fenster besteht die Möglichkeit sich über verschiedene Reiter unterschiedliche Ruflisten anzeigen zu lassen. Dabei stehen die folgenden Reiter zur Verfügung:

- Alle Rufliste für alle ein- und ausgehenden Gespräche
- Eingehend Rufliste für alle eingehenden Gespräche
- Ausgehend Rufliste für alle ausgehenden Gespräche
- Verpasst Rufliste für alle verpassten Gespräche
- Angenommen Rufliste für alle angenommenen Gespräche

Über das linke Drop-Down-Menü, direkt über der Listenansicht, kann der darzustellende Zeitraum der Listen eingegrenzt oder erweitert werden. Dabei stehen die folgenden Auswahlen zur Verfügung:


- Heute
- Letzte 7 Tage

- Letzte 30 Tage
- Ältere Einträge

Das rechte Drop-Down-Menü bietet die Möglichkeit die Anzeige auf die eigenen Rufe oder die Rufe bestimmter Gruppen ist einzuschränken.






Hinweis: Es können hier nur Gruppen ausgewählt werden, in denen der jeweilige Benutzer auch Mitglied ist.


Mit der Tastenkombination „Strg“ und „f“ lässt sich in dieser Übersichtsliste ein Sucheingabefeld einblenden. Durch Eingaben in diesem Suchfeld wird eine Volltextsuche in der angezeigten Übersichtsliste durchgeführt.

Über die Schaltfläche  hat man in den verschiedenen Listenansichten die Möglichkeit direkt einen Anruf auf die Nummer auszulösen. Ein Doppelklick auf einen Ruflisteneintrag löst ebenfalls einen Ruf aus.

5.5.1 Grafische Kennzeichnung der Ruflisteneinträge

Die verschiedenen Ruflisteneinträge sind grafisch folgendermaßen gekennzeichnet:

-  Erfolgreicher ausgehender Ruf
-  Nicht erfolgreicher ausgehender Ruf
-  Angenommener eingehender Ruf
-  Verpasster, abgelehnter oder umgeleiteter eingehender Ruf
-  Eingehender Ruf der auf eine Voicemailbox umgeleitet worden ist

Hinweis: Ein eingehender Ruf, der auf eine Voicemailbox umgeleitet worden ist, kann über das Symbol  direkt abgehört werden.

5.5.2 Kontextmenü der Ruflisteneinträge

Wird ein Ruflisteneintrag mit der rechten Maustaste angeklickt, öffnet sich das Kontextmenü und es kann zwischen den folgenden Optionen gewählt werden:

- Anrufen Startet einen Ruf auf die Nummer
- Telefonnummer kopieren Kopiert die Telefonnummer in den Zwischenspeicher
- Kontakt hinzufügen [Siehe "5.4.3 - Kontakt hinzufügen"](#)
- Gesprächsnotiz als E-Mail senden [Siehe "5.3.6.4 - Funktionen / E-Mail senden"](#)
- Entfernen Löscht den Eintrag aus der Liste
- Voicemail wiedergeben Spielt eine vorhandene Voicemail ab
- Voicemail mit dem Telefon wiedergeben Spielt eine vorhandene Voicemail am Telefon ab
- Liste neu laden Aktualisiert die Rufliste

5.6 Voicemail und Aufzeichnungen

In diesem Fenster besteht die Möglichkeit sich über verschiedene Reiter unterschiedliche Voicemails und Aufzeichnungen anzeigen zu lassen. Dabei stehen die folgenden Reiter zur Verfügung:

- **Eingehend** Alle Voicemails die noch nicht abgehört worden sind
- **Privat** Ordner, in die Voicemails manuell verschoben werden können
- **Alt** Alle Voicemails, die bereits abgehört worden sind
- **Aufgezeichnete Gespräche** Alle aufgezeichneten Gespräche


Über das linke Drop-Down-Menü, direkt über der Listenansicht, kann der darzustellende Zeitraum der Listen eingegrenzt oder erweitert werden. Dabei stehen die folgenden Auswahlen zur Verfügung:

- Heute
- Letzte 7 Tage
- Letzte 30 Tage
- Ältere Einträge

Das rechte Drop-Down-Menü bietet die Möglichkeit, die Anzeige auf die eigenen Voicemails oder die Voicemails bestimmter Gruppen einzuschränken.




Hinweis: Es können hier nur Gruppen ausgewählt werden, in denen der jeweilige Benutzer auch Mitglied ist.

Mit der Tastenkombination „Strg“ und „f“ lässt sich in dieser Übersichtsliste ein Sucheingabefeld einblenden. Durch Eingaben in diesem Suchfeld wird eine Volltextsuche in der angezeigten Übersichtsliste durchgeführt.

Über die Schaltfläche  hat man in den verschiedenen Listenansichten die Möglichkeit, direkt einen Anruf auf die Nummer auszulösen. Ein Doppelklick auf einen Ruflisteneintrag löst ebenfalls einen Ruf aus.

5.6.1 Abhören einer Voicemail Nachricht

Durch die Schaltflächen am unteren Ende der Listenansicht kann die ausgewählte Voicemail Nachricht oder das aufgezeichnete Gespräch abgehört werden. Die Steuerung erfolgt dabei über die folgenden Elemente:

-  Abspielen der Voicemail Nachricht bzw. der Aufzeichnung
-  Stoppen der Audioausgabe
-  Wiedergabe erneut starten

Die Audioausgabe erfolgt dabei auf die im UCC Client konfigurierten Geräte (siehe auch „[4.2.3 - Sprache](#)“).

5.6.2 Kontextmenü für Voicemaileinträge

Wird ein Eintrag in der Liste der Voicemails mit der rechten Maustaste angeklickt, öffnet sich das Kontextmenü und es kann zwischen den folgenden Optionen gewählt werden:

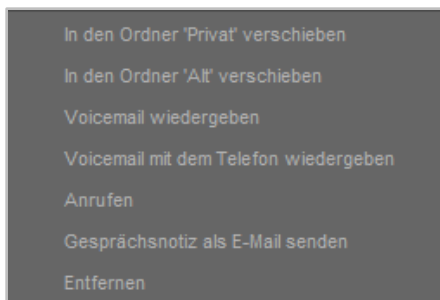


Abbildung 35 - Kontextmenü für Voicemaileinträge

- | | |
|---|--|
| • In den Ordner „Privat“ verschieben | Verschiebt die Voicemail nach „Privat“ |
| • In den Ordner „Alt“ verschieben | Verschiebt die Voicemail nach „Alt“ |
| • Voicemail wiedergeben | Spielt die Voicemail über Lautsprecher ab |
| • Voicemail mit dem Telefon wiedergeben | Spielt die Voicemail am primären Telefon ab |
| • Anrufen | Startet einen Ruf auf die Anrufernummer |
| • Gesprächsnotiz als E-Mail senden | Siehe " 5.3.6.4 - Funktionen / E-Mail senden " |
| • Entfernen | Löscht den Eintrag aus der Liste |

5.6.3 Kontextmenü für aufgezeichnete Gespräche

Wird ein Eintrag in der Liste der aufgezeichneten Gespräche mit der rechten Maustaste angeklickt, öffnet sich das Kontextmenü und es kann zwischen den folgenden Optionen gewählt werden:

- | | |
|------------------------------------|--|
| • Aufzeichnung wiedergeben | Spielt das aufgezeichnete Gespräch ab |
| • Gesprächsnotiz als E-Mail senden | Siehe „ 5.3.6.4 - Funktionen / E-Mail senden “ |
| • Entfernen | Löscht den Eintrag aus der Liste |

5.7 Funktionstasten

Innerhalb dieses Fensters werden die Funktionstasten des Benutzers angezeigt. Dabei werden Lücken in der Abfolge der Funktionstasten nicht angezeigt, sondern ausgeblendet.

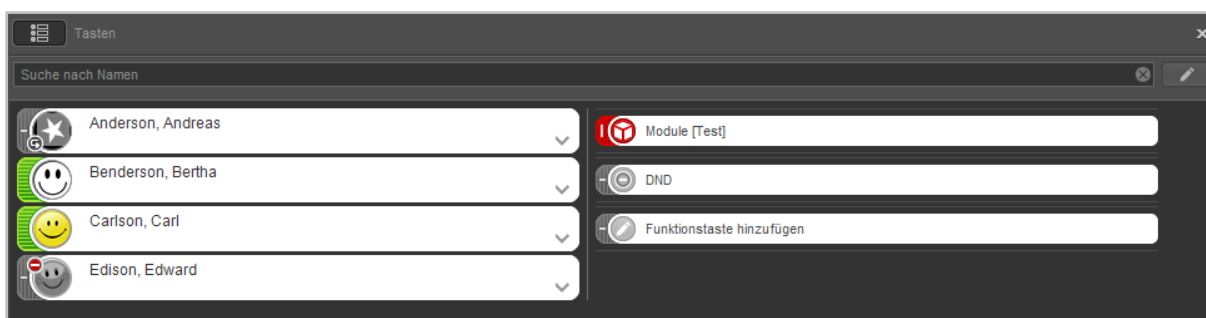


Abbildung 36 - Beispiel für Ansicht mit verschiedenen Funktionstasten

Die Suchleiste in diesem Fenster ermöglicht es gezielt nach Besetztlampenfeldern zu suchen. Dabei werden alle auf der Telefonanlage und im Anlagenverbund vorhandenen Besetztlampenfelder durchsucht. Auf diese Weise kann auch auf Besetztlampenfelder zugegriffen werden, die nicht für den angemeldeten Benutzer konfiguriert sind.

Bei Suchen in dieser Suchleiste werden keine Adressbücher oder Outlook-Kontakte durchsucht, im Gegensatz zur [allgemeinen Suchleiste](#).

Hinweis: Die Suche greift aktuell nur für Funktionstasten vom Typ „Besetztlampenfeld“ und nicht für andere Funktionstastentypen.

5.7.1 Funktionstaste hinzufügen

Unter dem Menüpunkt „Funktionstaste hinzufügen“, werden die bereits angelegten Funktionstasten für den Benutzer angezeigt. Es können auch neue Funktionstasten hinzugefügt werden bzw. bearbeitet oder gelöscht.

Die verschiedenen Funktionstasten bieten dabei eine einfache und schnelle Zugriffsmöglichkeit auf häufig verwendete Standardfunktionen und -aktionen. Zum Beispiel:

- Vordefinierte Telefonnummer anrufen (intern oder extern)
- Rufübernahme (Call Grabbing)
- An- und Ausschalten von Rufumleitungen
- An- und Abmelden an einer Gruppe
- Automatischen Rückruf einleiten
- Anrufe parken
- Ruhefunktion/DND aktivieren bzw. deaktivieren

Viele der durch Funktionstasten abgebildeten Möglichkeiten können nicht nur im UCC Client genutzt werden, sondern auch auf den Funktionstasten eines Telefons abgebildet werden.




Abbildung 37 – Übersicht der Funktionstastensbearbeitung

Die Konfiguration und Verwendung der Funktionstasten im UCC Client ist jedoch unabhängig vom optional verwendeten Telefonmodell des Benutzers.

Die Übertragung der Tastenbelegung auf das Telefon kann optional beim Sichern bzw. Übernehmen der Konfiguration ausgeführt werden und muss via Checkbox ausgewählt werden. Ob eine Nutzung der Funktionstasten am Telefon möglich ist, hängt jedoch vom Telefonmodell ab.

Es kann entweder per Drag&Drop ein Tastentyp aus der Auswahlliste auf der rechten Seite hinzugefügt werden oder durch die Schaltfläche **Taste hinzufügen** im Fenster unten links.


Hinweis: Einige Funktionstastentypen stehen nur zur Verfügung wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. So steht z.B. der Tastentyp „Gruppe An-/Abmelden“ nur zur Verfügung, wenn der Benutzer auch Mitglied einer Gruppe ist.

Um eine bereits bestehende Funktionstaste anzupassen muss die Schaltfläche  ausgewählt werden.

5.7.2 Verschieben und Entfernen von Funktionstasten


Eine Funktionstaste kann via Mausclick ausgewählt werden und wird zur Markierung orange umrandet. Es können ebenfalls eine oder mehrere Funktionstasten durch einen Mausclick bei gehaltener Strg-Taste selektieren werden. Zudem können mehrere Funktionstasten durch Ziehen der Maus über den Bereich der Funktionstasten bei gedrückter linker Maustaste markiert werden.

Die markierten Funktionstasten lassen sich nun mittels Drag&Drop verschieben und anordnen

Einzelne Funktionstasten können über die Schaltfläche  gelöscht werden. Um mehrere markierte Funktionstasten zu entfernen, muss über einen Rechtsklick die Option **Ausgewählte Funktionstasten löschen** ausgewählt werden. Es ist ebenfalls möglich via Entfernen-Taste die ausgewählten Funktionstasten zu löschen.

5.7.3 Besetztlampenfelder (BLFs)

Bei den Besetztlampenfeldern wird durch eine farbliche Markierung der Telefonstatus des Benutzers angezeigt. Ebenso wird durch kleine Symbole z.B. eine aktive Immer-Umleitung oder ein DND-Status angezeigt (siehe auch „5.2.1 - mySelf Status“).

Wird mit der rechten Maustaste auf ein Besetztlampenfeld geklickt oder die Schaltfläche  ausgewählt, öffnet sich das Kontextmenü für den jeweiligen Zielbenutzer.

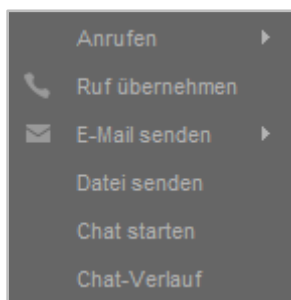


Abbildung 38 – Kontextmenü für BLFs

Es stehen in diesem Kontextmenü die folgenden Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

Anrufen: Über diese Option kann ein Anruf auf die interne Nummer des jeweiligen Zielbenutzers ausgelöst werden. Stehen mehrere Telefone und/oder Softphones zur Verfügung, kann auch ausgewählt werden, welches Telefon/Softphone für den Verbindungsaufbau genutzt wird.

Ruf übernehmen: Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn der Zielbenutzer aktuell angerufen wird und den ankommenden Ruf noch nicht angenommen hat.

E-Mail senden: Hier kann die E-Mailadresse, die für den Zielbenutzer in der Telefonanlage hinterlegt ist, ausgewählt werden und es öffnet sich dadurch das lokale Mailprogramm (z.B. Microsoft Outlook).

Datei senden: Über diese Option kann eine Datei ausgewählt und dem Zielbenutzer zugesendet werden. Der Zielbenutzer muss den Empfang zuerst bestätigen und die Datei wird in dem vom Empfänger konfigurierten Standardverzeichnis gespeichert (siehe auch „4.3.1 - Chat“).

Es ist auch möglich Dateien aus dem Zwischenspeicher mit der Tastenkombination STRG+V in einen Chat einzufügen und dem Gegenüber so direkt zukommen zu lassen.

Chat: Diese Option startet einen Chat mit dem Zielbenutzer. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn der angemeldete Benutzer auch über das Chat-Recht verfügt.

Chat-Verlauf: Diese Option öffnet den Verlauf des Chats mit dem jeweiligen Benutzer bzw. der jeweiligen Gruppe. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn der angemeldete Benutzer auch über das Chat-Recht verfügt.

5.7.4 Direktwahl

Dieser Funktionstastentyp dient der Belegung mit Rufnummern außerhalb der Telefonanlage. Dadurch können auch Steuercodes an den Provider übertragen werden, um z.B. eine Umleitung im Amt zu setzen oder andere Dienstmerkmale zu nutzen.

Dieser Funktionstastentyp verfügt über keine Statusanzeige und steht auch im Call-Manager zur Verfügung.

Hinweis: Eine möglicherweise vorhandene Amtsholung auf der Telefonanlage, muss nicht eingetragen werden bei der Angabe der Rufnummer.

5.7.5 Einzelne Rufnummer umleiten

Mit dieser Funktionstaste werden bereits eingerichtete Immer-Umleitungen für einzelne Rufnummer ein- bzw. ausgeschaltet. Wenn die entsprechenden Rechte durch den Systemadministrator gesetzt sind, können auch Immer-Umleitungen für Gruppenrufnummer gesteuert werden.

Hinweis: Mit dieser Option können nur die Immer-Umleitungen der Telefonanlage gesteuert werden.

Die Signalisierung der Funktionstaste verhält sich folgendermaßen:

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Umleitungen inaktiv	Umleitungen einschalten
An	Umleitungen aktiv	Umleitungen ausschalten

Tabella 3 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

5.7.6 Alle Rufnummern umleiten

Bei der Konfiguration dieser Funktionstaste besteht die Auswahl zwischen den 3 folgenden Umleitungstypen zu wählen:

- Immer
- Besetzt
- Zeitüberschreitung

Mit dieser Funktionstaste werden alle eingerichteten Umleitungen eines bestimmten Umleitungstyps aktiviert bzw. deaktiviert. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung gilt für alle Rufnummern die dem Benutzer zugeteilt sind, mit Ausnahme der Gruppenrufnummern.

Die Signalisierung der Funktionstaste verhält sich folgendermaßen:

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Umleitungen inaktiv	Umleitungen einschalten
An	Umleitungen aktiv	Umleitungen ausschalten

Tabella 4 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

5.7.7 Gruppe An-/Abmelden

Mit dieser Funktionstaste kann sich der Benutzer in einer oder mehreren Gruppen an- bzw. abmelden. Die Funktion steht nur für Gruppen zur Verfügung, in denen der Benutzer auch Mitglied ist.

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus / grün	Nicht angemeldet	Anmeldung bei der Gruppe
An / rot	Angemeldet	Abmeldung von der Gruppe

Tabella 5 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

Hinweis: Es wird empfohlen maximal 5 Gruppen auf eine Funktionstaste dieses Typs zu legen.

5.7.8 Ruhe

Mit dieser Funktionstaste wird die Ruhfunktion auf der Telefonanlage aktiviert, so dass alle ankommenden Rufe abgewiesen werden. Im Gegensatz zur Ruhe-Taste an einem lokalen Telefon gilt diese Ruhfunktion dann für alle Telefone bzw. Rufnummern des Benutzers.

Ist eine Umleitung bei Zeitüberschreitung für die gerufene Nummer eingerichtet, greift diese in diesem Fall sofort und nicht erst nach Ablauf der konfigurierten Zeit.

Eine alternative Bezeichnung für die Ruhe-Funktion ist DND, vom englischen „do not disturb“.

Dieser Funktionstastentyp kann nur einmal einer Funktionstaste zugewiesen werden. Deshalb ist die entsprechende Auswahlmöglichkeit in der Liste der Funktionstastentypen nach der ersten Tastenerstellung inaktiv bzw. ausgegraut.

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Ruhfunktion inaktiv	Ruhfunktion wird aktiviert
An	Ruhfunktion aktiv	Ruhfunktion wird deaktiviert

Tabella 6 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

5.7.9 Rückruf bei Besetzt

Mit dieser Funktionstaste kann die automatische Rückruffunktion der Telefonanlage ausgelöst werden. Die Funktionstaste blinkt, wenn die Zielrufnummer eines internen oder externen Rufes besetzt ist. Der Benutzer kann per Tastendruck nun die automatische Rückruffunktion der Telefonanlage aktivieren. Diese Möglichkeit besteht auch noch 30 Sekunden nachdem der Rufversuch bereits beendet worden ist.

Die STARFACE wird nun im ersten Schritt 5x alle 10 Sekunden versuchen die Zielrufnummer zu erreichen. Wenn diese ersten 5 Versuche erfolglos bleiben, weil z.B. die Zielnummer immer noch besetzt ist, wird der Wiederholungsintervall der Versuche auf 20 Sekunden erhöht und läuft für 60 Minuten weiter. Nach Ablauf dieser 60 Minuten deaktiviert sich die automatische Rückruffunktion selbstständig.

Dieser Funktionstastentyp kann nur einmal pro Benutzer einer Funktionstaste zugewiesen werden. Deshalb ist die entsprechende Auswahlmöglichkeit in der Liste der Funktionstastentypen nach der ersten Tastenerstellung inaktiv bzw. ausgegraut.

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	„Rückruf bei Besetzt“ inaktiv	Keine Aktion
Blinken	„Rückruf bei Besetzt“ möglich	„Rückruf bei Besetzt“ wird aktiviert
An	„Rückruf bei Besetzt“ aktiv	„Rückruf bei Besetzt“ wird deaktiviert

Tabella 7 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

5.7.10 Park & Orbit

Mit dieser Funktionstaste können Rufe auf vordefinierte Warteplätze verschoben werden. Die Telefonanlage stellt 100 Warteplätze (00 bis 99) zur Verfügung auf denen jeweils nur ein Ruf geparkt werden kann. Für jeden der Warteplätze muss eine eigene Funktionstaste erstellt werden.

Im Unterschied zum normalen Halten von Rufen, haben hier auch andere Benutzer Zugriff auf die Warteplätze und können die dort geparkten Rufe übernehmen. Hierzu müssen die Benutzer jedoch über Funktionstasten mit den entsprechenden Warteplatznummern verfügen.

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Warteplatz ist frei	Gespräch wird geparkt
Blinken	Anrufer wartet im Orbit	Gespräch wird angenommen

Tabella 8 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

Hinweis: Über die Funktionstasten im UCC Client können lediglich geparkte Anrufe aus dem Orbit geholt werden. Das Parken von aktiven Anrufen ist nur direkt am Telefon möglich.

5.7.11 Rufnummer signalisieren

Mit dieser Funktionstaste kann konfigurieren werden, welche Rufnummer dem Anrufziel angezeigt wird. Es ist ebenfalls möglich, die Rufnummer zu unterdrücken.

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Rufnummer wird nicht angezeigt	Hinterlegte Rufnummer wird gesetzt
An	Rufnummer wird signalisiert	Die Rufnummer wird unterdrückt

Tabella 9 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

5.7.12 Module aktivieren

Mit dieser Funktionstaste können bestehende Modulkonfigurationen aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Signalisierung	Beschreibung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Modul inaktiv	Modulkonfiguration aktivieren
An	Modul aktiv	Modulkonfiguration deaktivieren

Tabelle 10 - Signalisierungsverhalten der Funktionstaste

5.7.13 Telefonmenü: Adressbuch

Mit dieser Funktionstaste kann ein Zugriff auf eines der Adressbücher der Telefonanlage eingerichtet werden.

Mit dem ersten Drop-Down-Menü **Ansicht** kann ausgewählt werden, ob der Zugriff auf das Adressbuch rein lesend (Kontaktliste) oder als Suche (Kontaktsuche) erfolgen soll.

Hinweis: Die Suche erfolgt als Volltextsuche. So werden z.B. bei einer Suche nach „fo“ nicht nur alle Adressbucheinträge angezeigt, die mit „fo“ beginnen, sondern alle Datensätze, die den Suchparameter „fo“ irgendwo enthalten.

In dem zweiten Drop-Down-Menü **Verzeichnis** wird konfiguriert, welches der Adressbücher auf der Telefonanlage aufgelistet bzw. durchsucht wird.

5.7.14 Telefonmenü: Ruflisten

Mit dieser Funktionstaste kann ein Zugriff auf die verschiedenen Ruflisten des jeweiligen Benutzers eingerichtet werden. Zur Auswahl stehen dabei aktuell die 3 unten aufgeführten Ruflisten des Benutzers.

Hinweis: Diese Funktionstaste kann nur an Telefonen genutzt werden und steht im UCC-Client nicht zur Verfügung.

5.7.15 DTMF

Mit dieser Funktionstaste lassen sich einzelne DTMF-Töne oder auch eine Abfolge von DTMF-Tönen konfigurieren, die z.B. in ein aktives Gespräch signalisiert werden sollen. Das häufigste Anwendungsgebiet ist dabei die Öffnung einer Türverriegelung durch eine definierte DTMF-Tonabfolge.

Hinweis: Diese Funktionstaste kann nur an Telefonen genutzt werden und steht im UCC-Client nicht zur Verfügung.

5.7.16 Telefon-basierende URL

Mit diesem Funktionstastentyp kann der Aufruf einer frei konfigurierbaren URL via http abgebildet werden. Damit kann z.B. ein Rasperry Pi angesprochen werden, der wiederum bei einem URL-Aufruf eine weitere Aktion auslöst.

Dabei ist von dem jeweiligen Telefontyp abhängig, welches Protokoll für die Rückantwort genutzt werden kann. In der folgenden Übersicht werden zuerst die Telefonhersteller und danach das Protokoll genannt:

- Aastra XML
- Alcatel HTML/XHTML
- Gigaset XML
- Snom HTML/XHTML
- Tiptel HTML/XHTML
- Yealink HTML/XHTML

Hinweis: Wir empfehlen die Nutzung dieses Funktionstastentyp nur erfahrenen Administratoren und die zusätzliche Beachtung der Dokumentation des Herstellers.

5.7.17 Leere Taste

Diese Funktionstaste Taste dient der optischen Gliederung und kann z.B. verwendet werden, um Überschriften für Abteilung oder visuelle Trennlinien abzubilden.

5.8 Umleitungen

In diesem Fenster können für die eigenen Rufnummern Umleitungsregeln konfiguriert werden. Es wird dabei zwischen 3 verschiedenen Umleitungstypen unterschieden:

- **Immer:** Die Umleitung greift sofort und der ankommende Ruf wird unmittelbar zu dem konfigurierten Ziel weitergeleitet.
- **Besetzt:** Wenn die angerufene Rufnummer besetzt ist, wird der ankommende Ruf sofort auf das Umleitungsziel weitergeleitet.
- **Zeitüberschreitung:** Wird der ankommende Ruf nicht innerhalb des konfigurierten Zeitraums angenommen, wird er zu dem Umleitungsziel weitergeleitet. Diese Umleitung greift auch bei Nichterreichbarkeit des Benutzers.

Um eine Umleitung für eine bestimmte Nummer zu aktivieren, muss die Checkbox ganz links ausgewählt werden. Als Ziel einer Umleitung kann eine beliebige interne oder externe Rufnummer angegeben werden.

In dem Feld „Zielnummer“ kann auch nach einem Namen gesucht werden und aus den Ergebnissen das Umleitungsziel ausgewählt werden. Dabei werden die internen Benutzer auf der Telefonanlage und auch die Adressbücher nach dem eingegebenen Namen durchsucht.

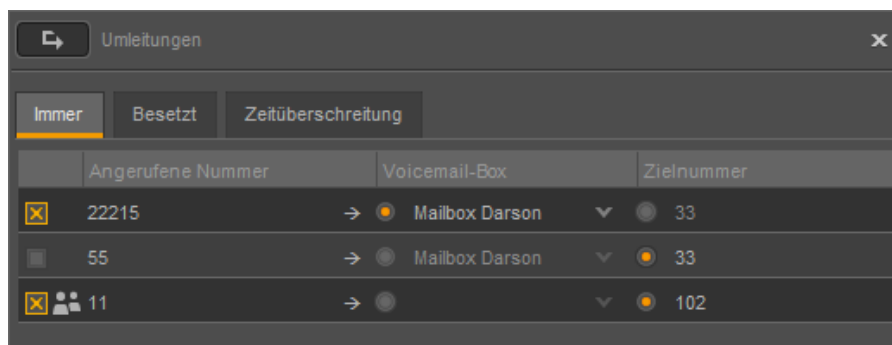



Abbildung 39 - Beispiel für gesetzte Umleitungen

Hinweis: Falls auf der Telefonanlage eine Ziffer zur Amtsholung gesetzt ist (z.B. die 0), darf diese bei Umleitungen auf eine externe Rufnummer nicht mit eingegeben werden.

Das Symbol  kennzeichnet die Rufnummer einer Gruppe. Eine solche Umleitung für Gruppen können nur Mitglieder der jeweiligen Gruppe mit entsprechenden Rechten sehen und einrichten.

Es ist ebenfalls möglich als Umleitungsziel eine Voicemail-Box aus dem Drop-Down-Menü zu wählen. Dabei ist zu beachten, dass Rufnummern nur auf Voicemail-Boxen weitergeleitet werden können, auf die der Benutzer auch Zugriff hat.

Ausgenommen davon sind Gruppen-Voicemailboxen, diese können nur bei der Umleitung einer Gruppenrufnummer als Ziel ausgewählt werden.

5.9 iFMC

Eine iFMC-Konfiguration ermöglicht es einen ankommenden Ruf parallel auf einem Endgerät klingeln zu lassen, dass nicht direkt mit der Telefonanlage verbunden ist (z.B. ein Smartphone).

Es ist möglich mehrere iFMC-Konfigurationen anzulegen und gleichzeitig zu nutzen. Es ist ebenfalls möglich mehrere iFMC-Konfigurationen anzulegen und über die gleichnamige Checkbox zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Über die Schaltfläche **iFMC-Gerät hinzufügen** kann eine iFMC-Konfiguration hinzugefügt werden.

In dem Eingabefeld **Rufnummer** muss die Rufnummer eingetragen werden, die parallel angerufen werden soll. Dabei ist die immer im vollqualifizierten Format mit Ländervorwahl anzugeben.

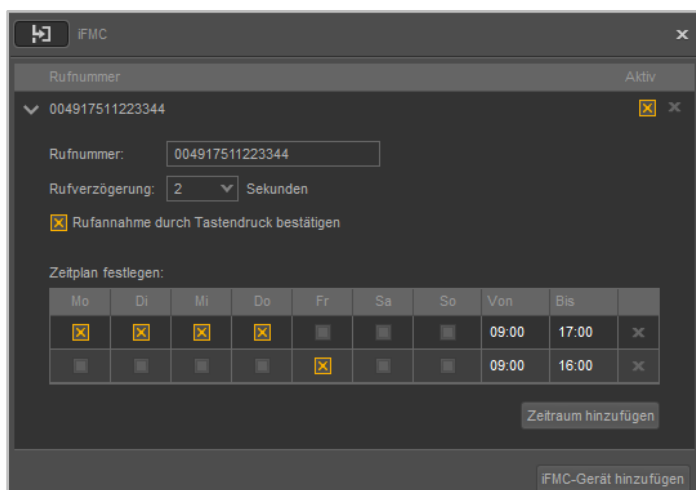


Abbildung 40 - Beispiel für eine iFMC-Konfiguration

Hinweis: Eine möglicherweise vorhandene Amtsholung, darf nicht eingetragen werden.

Rufverzögerung: Mit der Angabe in diesem Drop-Down-Menü ist es möglich eine bewusste Zeitverzögerung einzubauen, die einen Zeitrahmen schafft um z.B. einen ankommenden Ruf zuerst über das an der Telefonanlage angebundene Telefon anzunehmen.

Die ausgewählte Rufverzögerung greift nicht, wenn dem Benutzer keine an der Telefonanlage angebotenen Telefone zugeordnet sind. In diesem Fall wird sofort die iFMC-Nummer gerufen.

Sind zwei iFMC-Nummern eingetragen bleibt das Verhältnis (z.B. 10 Sekunden Differenz) zwischen den beiden Rufverzögerungen erhalten. Die erste iFMC-Nummer wird sofort gerufen und die zweite Nummer nach 10 Sekunden.

Rufannahme durch Tastendruck bestätigen: Ist diese Checkbox aktiv wird bei eingehenden Anrufen am iFMC-Endgerät zunächst eine Sprachmeldung abgespielt, worauf der eigentliche Anruf durch Drücken einer Ziffer angenommen werden kann.

Es besteht die Möglichkeit frei konfigurierbare Zeitpläne zu erstellen wenn die iFMC-Konfiguration genutzt werden soll. Unter der Überschrift **Zeitplan festlegen** kann über die Schaltfläche **Zeitraum hinzufügen** ein neuer Zeitraum hinzugefügt werden.

Die Zeitpläne basieren auf Wochentagen und frei wählbaren Zeiträumen und können in beliebiger Komplexität aufgebaut werden.

5.10 Chat

In diesem Fenster wird der Chat des UCC Clients dargestellt. Unterschiedliche Gesprächspartner und aktive Chaträume sind mit verschiedenen Reitern dargestellt, zwischen denen durch einen Mausklick gewechselt werden kann. Der aktuell ausgewählte Reiter, wird durch eine orange Kennzeichnung markiert.

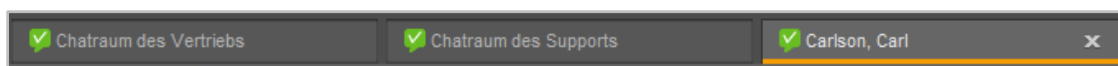


Abbildung 41 - Beispiel für verschiedene Chat-Reiter

Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn der angemeldete Benutzer auch über das Chat-Recht auf der Telefonanlage verfügt. Es ist dabei auch möglich einem Benutzer der nicht angemeldet ist eine Chatnachricht zukommen zu lassen. Die Chatnachricht wird zugestellt, sobald der jeweilige Benutzer das nächste Mal am UCC Client angemeldet ist.

Innerhalb des Chats wird auch die BLF des Gesprächspartners angezeigt und diese BLF bietet alle Möglichkeiten einer normalen BLF (siehe auch „[5.7.1 Funktionstaste hinzufügen](#)“).

Hinweis: Es wird automatisch die BLF des jeweiligen Benutzers angezeigt, egal ob die BLF zuvor auf der Weboberfläche der Telefonanlage für den Benutzer eingerichtet worden ist oder nicht.

Der Inhalt einzelner Chatnachrichten oder auch alle Chatnachrichten können über das Kontextmenü kopiert werden. Der Aufruf des Kontextmenüs erfolgt über die rechte Maustaste.

Es ist auch möglich Dateien aus dem Zwischenspeicher mit der Tastenkombination STRG+V in einen Chat einzufügen und dem Gegenüber so direkt zukommen zu lassen, ohne die Funktion „Datei senden“ nutzen.

Wird ein Chat mit einem Benutzer wieder geöffnet, werden die Chatnachrichten der letzten beiden Tage mit Chatverkehr geladen und angezeigt. So können durch scrollen nach oben die vorherigen Chatnachrichten eingesehen werden. Diese Funktionalität steht nur zur Verfügung, wenn der Chat-Verlauf für den Benutzer aktiviert ist.

Alle empfangenen und versendeten Chatnachrichten werden durch den UCC Client auf mögliche interne und externe Rufnummern geprüft. Wird eine interne oder externe Rufnummer erkannt, wird diese durch ein oranges Telefonhörersymbol gekennzeichnet. Um einen Ruf zu der entsprechenden Rufnummer aufzubauen, muss dieses Symbol einmal mit der linken Maustaste angeklickt werden.

5.10.1 Statische Chat-Räume

Über die Schaltfläche **Ansicht** können die statischen Chat-Räume, die auf der Telefonanlage zur Verfügung stehen, angezeigt werden.

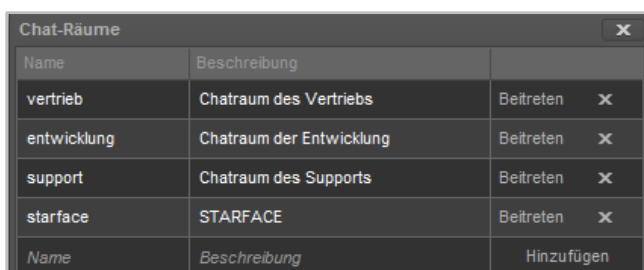


Name	Beschreibung	
vertrieb	Chatraum des Vertriebs	Beitreten
entwicklung	Chatraum der Entwicklung	Beitreten
support	Chatraum des Supports	Beitreten
starface	STARFACE	Beitreten

Abbildung 42 - Übersicht der statischen Chaträume aus Sicht eines Benutzers

Einem statischen Chatraum kann über die Schaltfläche **Beitreten** beigetreten werden. Sobald man einem statischen Chatraum beigetreten ist, werden die letzten in dem Chatraum gesendeten Chatnachrichten angezeigt. Die Anzeige der letzten Nachrichten in einem statischen Chatraum ist unabhängig von den Einstellungen des Chat-Verlaufs des Benutzers.

Um einen neuen statischen Chatraum zu erstellen, muss der gewünschte Name und eine Beschreibung eingegeben werden.



Name	Beschreibung	
vertrieb	Chatraum des Vertriebs	Beitreten X
entwicklung	Chatraum der Entwicklung	Beitreten X
support	Chatraum des Supports	Beitreten X
starface	STARFACE	Beitreten X
<i>Name</i>	<i>Beschreibung</i>	Hinzufügen

Abbildung 43 - Übersicht der statischen Chaträume aus Sicht eines Administrators

Durch Auswahl der Schaltfläche **Hinzufügen** wird der neue statische Chatraum erstellt. Um einen neuen statischen Chatraum erstellen zu können sind zwingend Administratorenrechte auf der Telefonanlage notwendig.

Hinweis: Es gibt keine Zugangsbeschränkung für einen statischen Chatraum. Jeder Benutzer ist berechtigt, jeden beliebigen statischen Chatraum zu betreten.

Alternativ kann ein Administrator auch eine Gruppe auf der Telefonanlage als Chatgruppe definieren und damit einen statischen Chatraum erstellen (siehe auch [Gruppe auf der Telefonanlage konfigurieren](#)).

5.10.2 Chat-Verlauf

Im Chat-Verlauf können alle verschickten und empfangenen Chatnachrichten des angemeldeten Benutzers eingesehen werden. Ob ein Chat-Verlauf gespeichert wird oder nicht, kann im Expertenmodus konfiguriert werden.

Der Chat-Verlauf selbst wird lokal in dem Pfad:

C:\Users\<<Benutzer>\AppData\Roaming\STARFACE GmbH\UccClient\ChatHistory\

gespeichert. Parallel dazu wird auch auf der Telefonanlage der Chat-Verlauf vorgehalten und bei einer Anmeldung an einer anderen UCC Client Installation heruntergeladen.

Hinweis: Der Chat-Verlauf auf der Telefonanlage umfasst immer nur die letzten 90 Tage, während der lokale Chat-Verlauf unbegrenzt vorgehalten wird.

Es stehen im oberen Drittel der Maske verschiedene kombinierbare Filteroptionen zur Verfügung.

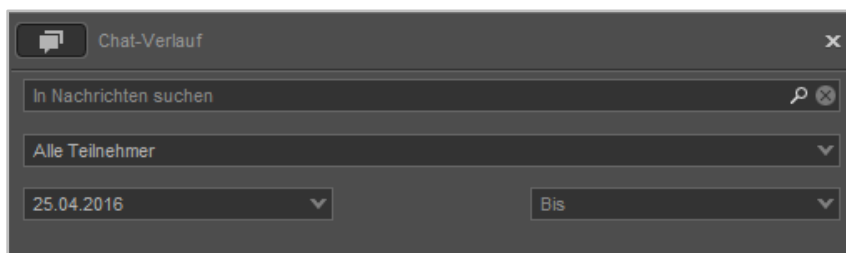


Abbildung 44 - Filteroptionen des Chat-Verlauf

Im obersten Eingabefeld kann ein Suchbegriff eingegeben werden. Es ist zu beachten, dass immer eine Volltextsuche durchgeführt wird. In dem Drop-Down-Menü darunter kann die Ansicht oder die Suche auf einen bestimmten Teilnehmer eingeschränkt werden.

Als letzte Filteroption steht ein Datumsfilter zur Verfügung, der die Anzeige oder die Suche auf einen Von-Bis-Zeitraum eingeschränkt. Der vorgelegte Standardwert für das Von-Datum entspricht dabei immer dem aktuellen Datum im Vormonat.

Hinweis: Es können nur Zeiträume oder einzelne Tage ausgewählt werden für den Datumsfilter. Nicht zusammenhängende Einzeltage können nicht ausgewählt werden.

Im mittleren Drittel der Chat-Verlauf-Maske, werden die Benutzer und Chaträume angezeigt, für die ein Chat-Verlauf zur Verfügung steht. Diese Anzeige ist jeweils tagesbasierend, so dass für einen Benutzer/Chatraum und ein Tagesdatum jeweils ein Eintrag zu sehen ist.

Datum	Teilnehmer
25.05.2016	Bertha Benderson
25.05.2016	Carl Carlson
25.05.2016	Edward Edison

Abbildung 45 - Beispielansicht für die auswählbaren Benutzer

Der aktuell ausgewählte Eintrag wird dabei durch einen orangen Rahmen gekennzeichnet.

Im unteren Drittel der Chat-Verlauf-Maske werden die eigentlichen Nachrichten angezeigt die ausgetauscht worden sind. Dabei wird die jüngste Nachricht des Chatverlaufs immer ganz unten angezeigt.

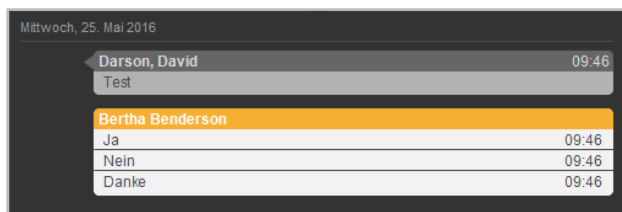


Abbildung 46 - Beispiel für Chatnachrichten

Der Inhalt einzelner Chatnachrichten oder auch alle Chatnachrichten können über das Kontextmenü kopiert werden. Der Aufruf des Kontextmenüs erfolgt über die rechte Maustaste.

5.10.3 Emojis im Chat

In der folgenden Tabelle sind die Emojis aufgeführt, die im Chat durch Eingabe der jeweiligen Zeichenfolge erzeugt werden:

Zeichenfolge	Emoji
::-)	
::)	
:)	
::-)	
:)	
;-)	
:-P	
:-p	
:P	
:p	
:-D	
:-d	
:D	
:d	
:->	
:>	
:(:	
:-(:	
::-(
::(
;-(:	
;(
:O	
:o	
:O	
:o	
:-@	
:@	
:\$	
:\$	
:	
:	
:-S	
:S	
:-s	
:s	
B-)	
B)	
(H)	
(h)	
:-#	
:#	
:-/	
:*	
:*	
<3	
</3	

Tabelle 11 - Übersicht der Emojis

5.11 Faxlisten

In diesem Fenster besteht die Möglichkeit, sich über verschiedene Reiter unterschiedliche Faxlisten anzeigen zu lassen. Dabei stehen die folgenden Ruflisten-Reiter zur Verfügung:

- Neu Alle eingegangenen Faxe, die noch nicht gelesen worden sind
- Privat Ordner, in den Faxe manuell verschoben werden können
- Alt Alle Faxe, die bereits gelesen worden sind
- Ausgehend Alle verschickten Faxe
- Fax-Warteschlange Alle Faxe, die noch auf den Versand warten

Über das linke Drop-Down-Menü, direkt über der Listenansicht, kann der darzustellende Zeitraum der Listen eingegrenzt oder erweitert werden. Dabei stehen die folgenden Auswahlen zur Verfügung:

- Heute
- Letzte 7 Tage
- Letzte 30 Tage
- Ältere Einträge

Das rechte Drop-Down-Menü bietet die Möglichkeit, die Anzeige auf die eigenen Rufe oder die Rufe bestimmter Gruppen einzuschränken.

Hinweis: Es können hier nur Gruppen ausgewählt werden, in denen der jeweilige Benutzer auch Mitglied ist.

Mit der Tastenkombination „Strg“ und „f“ lässt sich in dieser Übersichtsliste ein Sucheingabefeld einblenden. Durch Eingaben in diesem Suchfeld wird eine Volltextsuche in der angezeigten Übersichtsliste durchgeführt.

5.11.1 Faxversand via Faxdrucker durchführen

Um den Faxversand über UCC Client durchzuführen zu können, muss das STARFACE Fax installiert sein (siehe auch „[3.2 - Installation des UCC Client](#)“).

Nach der Installation steht bei der Auswahl des Druckers in geöffneten Programmen (z.B. Word) ein Eintrag mit dem Namen „STARFACE Fax“ zur Verfügung. Wird dieser Eintrag ausgewählt, öffnet sich im UCC Client eine Eingabeaufforderung für die Faxnummer.

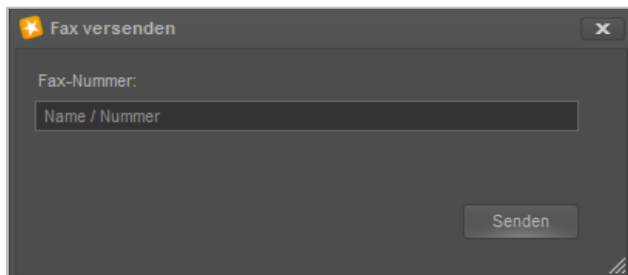


Abbildung 47 - Eingabefenster für die Faxnummer

Es ist ebenfalls möglich PDF-Dateien über das Windows-Kontextmenü „Senden an“ per Fax zu versenden, ohne dass die jeweilige PDF-Datei dafür geöffnet werden muss. Dabei können auch mehrere PDF-Dateien markiert und an die gleiche Zielnummer versendet werden.

Die ausgehenden Faxe werden dabei nacheinander und nicht parallel zueinander versendet. Die Auflistung der Faxe, die noch versendet werden sollen, erfolgt in dem Reiter „Fax-Warteschlange“.

Hinweis: Der Faxversand via Windows-Kontextmenü funktioniert nur mit PDF-Dateien. Alle anderen Dateitypen müssen zuvor geöffnet und aus dem Programm selbst heraus gefaxt werden.

Alternativ zu der direkten Eingabe einer Faxnummer kann auch nach einem Namen gesucht werden. Es werden dabei die folgenden Adressbücher durchsucht:

- Outlook Kontakte
- Outlook Adressbücher
- Einträge aus dem STARFACE Adressbuch

Bei der Anzeige der Suchergebnisse werden nur Kontakte berücksichtigt, die über eine eingetragene Faxnummer verfügen. Sollte ein Kontakt über mehrere Faxnummern verfügen, kann die gewünschte Nummer via Drop-Down-Feld ausgewählt werden.

Weitere Informationen betreffend des zu signalisierten Namens, der Faxnummer usw. finden sich im STARFACE Administrationshandbuch ([Downloadbereich der Handbücher](#)).

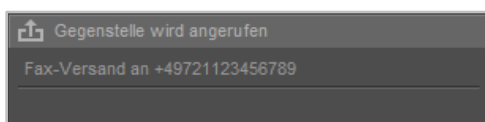


Abbildung 48 – Aktiver Faxprozess im Call Manager

Sollte der Faxversand abbrechen oder nicht möglich sein, z.B., weil die Zielnummer besetzt ist, wird eine Benachrichtigung eingeblendet und man hat die Möglichkeit, den Faxversand erneut zu starten oder den gesamten Vorgang abzubrechen.

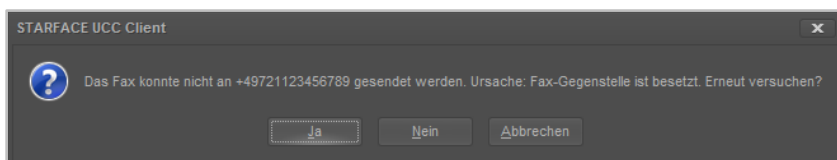


Abbildung 49 - Beispiel für Faxmeldung



Es besteht auch die Möglichkeit ein Serienfax via Kommandozeilenaufruf und einer CSV-Datei abzubilden (siehe auch „[6.4 - Faxversand per Kommandozeilenaufruf](#)“).

Es gibt zudem die Option, dass bei einem ausgehenden Fax keine manuelle Eingabe in der Eingabeaufforderung mehr gemacht werden. Stattdessen wird die zu faxende Datei automatisch nach einer Zielfaxnummer durchsucht. Die Zielnummer muss dabei in doppelten @ Zeichen eingeklammert sein (z.B. @@004923112345678@@). Es wird immer die erste erkannte Faxnummer verwendet und als Zielnummer gesetzt.

Hinweis: Dafür muss im Expertenmodus die Option „FaxParseNumber“ auf „True“ gesetzt werden.

5.11.2 Grafische Kennzeichnung der Faxlisteneinträge

Die verschiedenen Faxlisteneinträge sind grafisch folgendermaßen gekennzeichnet:

-  Erfolgreiches ein- oder ausgehendes Fax
-  Fehler beim Versand oder Empfang eines Faxes

5.11.3 Kontextmenü der Faxlisteneinträge

Wird ein Faxlisteneintrag mit der rechten Maustaste angeklickt, öffnet sich das Kontextmenü und es kann zwischen den folgenden Optionen gewählt werden:

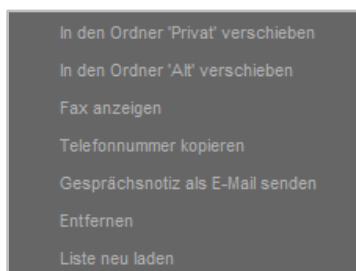


Abbildung 50 - Kontextmenü für ein Fax

- | | |
|--------------------------------------|--|
| • In den Ordner „Privat“ verschieben | Verschiebt des Fax nach „Privat“ |
| • In den Ordner „Alt“ verschieben | Verschiebt des Fax nach „Alt“ |
| • Fax anzeigen | Fax wird geöffnet |
| • Telefonnummer kopieren | Kopiert die Telefonnummer in den Zwischenspeicher |
| • Gesprächsnotiz als E-Mail senden | Siehe "5.3.6.4 - Funktionen / E-Mail senden" |
| • Entfernen | Löscht das Fax aus der Liste |
| • Liste neu laden | Aktualisiert die Faxliste |


5.12 Konferenzen

Unter diesem Fenster können moderierte Konferenzen konfiguriert und gestartet werden. Diese Konferenzen können einmalig oder in regelmäßigen Zeitabständen abgehalten werden und verfügen über einen festen Teilnehmerkreis.

Zusätzlich können bestehenden Konferenzen angepasst werden, z.B. indem weitere Teilnehmer eingeladen werden.

Die Bedienung einer geplanten Konferenz im Call Manager unterscheidet sich nicht, von der Bedienung einer spontanen Konferenz (siehe auch [5.3.6.2 Konferenz im Call Manager](#)).

5.12.1 Neue Konferenz planen

Über die Schaltfläche  kann eine neue Konferenz geplant werden. Dafür sollte zuerst ein eindeutiger Name für die Konferenz vergeben werden. Danach können über die verschiedenen Drop-Down-Felder das Datum und die Uhrzeit konfiguriert werden.

Über das Drop-Down-Menü **Wiederholung** kann gesteuert werden, wie oft die geplante Konferenz stattfinden soll. Dabei stehen die folgenden Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

- Einmalig
- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich

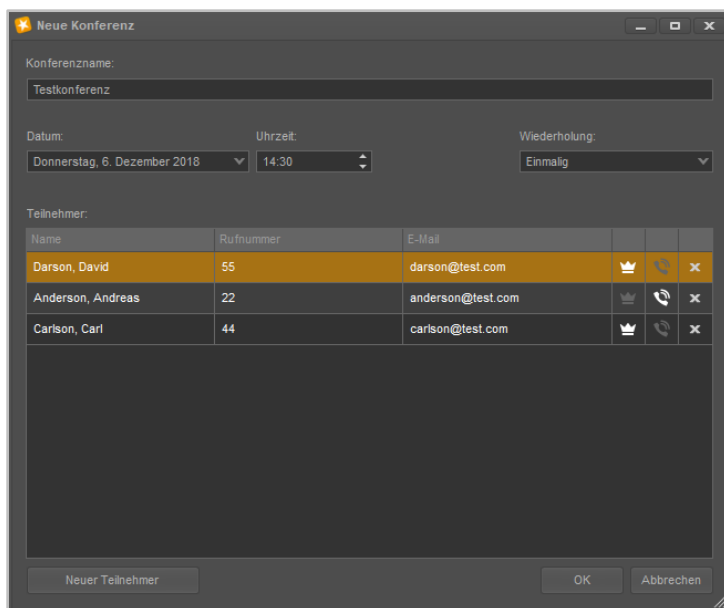
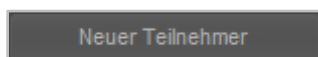


Abbildung 51 - Beispiel für eine Konferenzeinrichtung

Über die folgende Schaltfläche können die Daten der gewünschten Konferenzteilnehmer entweder manuell eingegeben werden, es kann ein Benutzer der STARFACE ausgewählt werden oder es wird ein Eintrag aus dem Adressbuch gewählt.



Über die folgende Checkbox wird gesteuert, ob ein Konferenzteilnehmer Moderationsrechte in der Konferenz hat oder nicht:



Die Einstellung ob ein Teilnehmer vom Konferenzsystem der STARFACE angerufen werden soll, wird über die Schaltfläche:



aktiviert bzw. deaktiviert. Besonders für regelmäßige Termine empfiehlt es sich diese Option zu aktivieren.

Vor dem Abspeichern des neuen Konferenztermins sind in der Administration der STARFACE einige grundlegende Einstellungen für Konferenzen, wie z.B. die Zuweisung von Rufnummern für Konferenzen vorzunehmen. Sind diese Einstellungen durch den Systemadministrator noch nicht vorgenommen worden, wird ein entsprechender Hinweis ausgegeben.

Mit dem Abspeichern der Konferenz erhalten alle Teilnehmer per E-Mail eine Einladung. Es erfolgt ebenfalls eine Benachrichtigung per E-Mail in den folgenden Fällen:

- bei nachträglichen Änderungen an der Konferenz (z.B. Änderung der Zeit)
- als Erinnerung 15 Minuten vor Beginn der Konferenz
- jeweils nach Ende eines Konferenztermins (bei sich wiederholender Konferenzen)







5.12.2 Übersicht der geplanten Konferenzen

In dem Reiter **Geplante Konferenzen** werden alle geplanten Konferenzen angezeigt.

Name	Datum / Zeit		
Testkonferenz 1	06.12.2018 14:00	⋮	✕
Testkonferenz 2	18.12.2018 09:30	⋮	✕
Testkonferenz 3	25.12.2018 10:00	⋮	✕

Abbildung 52 - Übersicht der geplanten Konferenzen

Es stehen bei der Auswahl der Schaltfläche  die folgenden Optionen zur Verfügung:

-  Erstellen einer neuen Konferenz
-  Start der Konferenz (maximal 10 Minuten vor automatischem Beginn möglich)
-  Standardprogramm für E-Mails wird mit den Adressen der Teilnehmer geöffnet
-  Bearbeiten der Konfiguration der Konferenz
-  Konferenzkonfiguration kopieren und als Vorlage für eine neue Konferenz nutzen
-  Konferenz löschen





Hinweis: Bei sich wiederholenden Konferenzterminen erscheint der zukünftige Konferenztermin in dieser Ansicht ca. 15 Minuten nach Beendigung der letzten Konferenz der Serie.

Eine geplante Konferenz kann bis zu maximal 60 Minuten nach ihrem Startzeitpunkt betreten werden, wenn nicht zuvor bereits Teilnehmer die Konferenz betreten haben.

5.12.3 Übersicht der beendeten Konferenzen

In dem Reiter **Beendete Konferenzen** werden alle Konferenzen angezeigt, die beendet worden sind. Dabei handelt es sich zum einen um die einmaligen Konferenzen und um die vergangenen Konferenzen einer sich wiederholenden Konferenzserie.

Es stehen bei der Auswahl der Schaltfläche  die folgenden Optionen zur Verfügung:

-  Erstellen einer neuen Konferenz
-  Standardprogramm für E-Mails wird mit den Adressen der Teilnehmer geöffnet
-  Konferenzkonfiguration kopieren und als Vorlage für eine neue Konferenz nutzen
-  Konferenz löschen

5.13 Drag & Drop im UCC Client

In diesem Kapitel werden die Möglichkeiten beschrieben, wie innerhalb des UCC Clients via Drag & Drop Aktionen ausgelöst werden können. Innerhalb der folgenden Tabelle gibt die erste Spalte an, welches Element per Drag&Drop verschoben wird und die zweite Spalte gibt das Ziel an.

Quelle	Ziel	Aktion
Aktives Gespräch im Call Manager	BLF eines Benutzers / einer Gruppe	Weiterleitung mit Rückfrage oder Blind Transfer
Aktives Gespräch im Call Manager	Gehaltenes Gespräch im Call Manager	Weiterleitung ohne Rückfrage*
Ankommender Ruf im Call Manager	BLF eines Benutzers / einer Gruppe	Weiterleitung ohne Rückfrage
Beliebige Datei	Aktives Fenster „Chat“	Datei senden
Beliebige Datei	BLF eines Benutzers	Datei senden
BLF eines Benutzers	Aktives Fenster „Chat“	Spontanen Chatraum erstellen
BLF eines Benutzers	Fenster „Call Manger“	Anruf starten
BLF eines Benutzers	Konferenz im Call Manager	Teilnehmer der Konferenz hinzufügen (ohne Rückfrage)
BLF eines Benutzers	Leeres Fenster „Chat“	Chat starten
BLF eines Benutzers	Suchfeld im Quick Access Bar	Anruf starten
Direktwahl-Funktionstaste	Call Manager	Anruf starten
Direktwahl-Funktionstaste	Konferenz im Call Manager	Teilnehmer der Konferenz hinzufügen (mit Rückfrage)
Direktwahl-Funktionstaste	Suchfeld im Quick Access Bar	Anruf starten
Gehaltenes Gespräch im Call Manager	Aktives Gespräch im Call Manager	Konferenz starten*

Tabelle 12 - Übersicht der Drag&Drop Aktionen im UCC Client

Alle mit einem Stern * markierten Aktionen können nur genutzt werden, wenn für den jeweiligen auslösenden Benutzer das Feature „anklopfen“ auf der Telefonanlage aktiviert ist.

Verschiedene Drag & Drop Aktionen im UCC Client zeigen auch vorab durch eine Veränderung des Mauspeils an, welche Aktion ausgelöst werden wird:



Anruf auslösen



Chat starten



Spontanen Chatraum erstellen



Weiterleiten ohne Rückfrage (Blind Transfer)



Weiterleiten mit Rückfrage



Konferenz beginnen

5.14 Integration in Microsoft Outlook

Mit diesem Feature kann direkt in Microsoft Outlook live der aktuelle Status eines Benutzers auf der Telefonanlage eingesehen werden und verschiedene Funktionen direkt aus Office heraus genutzt werden.

5.14.1 Kontaktkarten in Outlook

Der Live-Status des Benutzers wird dabei durch eine farbliche Markierung links neben dem Benutzernamen angezeigt z.B. beim Schreiben einer neuen E-Mail.

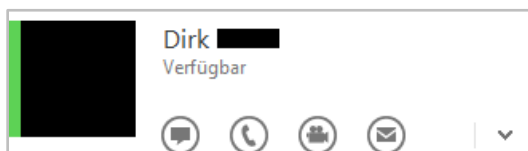






Abbildung 53 - Beispiel für die integrierten Steuerelemente

Zudem stehen die folgenden Schaltflächen in der Kontaktansicht zur Verfügung:

-  Chat starten (nur mit entsprechendem Chat-Recht auf der Telefonanlage)
-  Benutzer anrufen
-  Benutzer anrufen
-  E-Mail an den Kontakt schreiben (via Standard-E-Mail-Programm)

Damit dieses Feature genutzt werden kann, müssen die folgenden Systemvoraussetzungen erfüllt sein:

- Office 2013, Office 2016 oder Office 365 werden lokal installiert und genutzt.
- „Lync“ oder „Skype for Business“ ist lokal installiert, alternativ dazu ist die „Unified Collaboration API“ installiert (siehe auch „[3.2 - Installation des UCC Clients](#)“).
- Der in Outlook hinterlegte Kontakt beinhaltet in einem beliebigen E-Mail-Feld die gleiche E-Mail-Adresse die auf der STARFACE bei dem jeweiligen Benutzer hinterlegt ist.
- Die Kontakt-Karten werden direkt von Outlook bereitgestellt. Die Installation des Outlook Connectors ist für diese Funktion nicht erforderlich.

Hinweis: Die Groß- und Kleinschreibung wird bei den E-Mail-Adresse beachtet und muss deckungsgleich sein.

5.14.2 Outlook Connector

Zudem werden der Betreff und der Text einer E-Mail in der Vollansicht automatisch nach Rufnummern durchsucht. Die erkannten Rufnummern werden unter der Überschrift „Erkannte Rufnummern“ in der Seitenleiste angezeigt.

Hinweis: Die Preview-Ansicht einer E-Mail wird nur automatisch nach Rufnummern durchsucht, wenn die E-Mail kleiner als 512 Kilobyte ist.

Zusätzlich bietet die Integration in Microsoft Outlook die Möglichkeit eingehende Anrufe gegen die Kontakte Ordner und angebundene Adressbücher zu prüfen, so dass die jeweiligen Kontaktdaten

angezeigt werden. Dafür müssen die Kontaktdaten aus den Kontakte Ordnern und den Adressbüchern in den lokalen Cache geladen werden.

Dies erfolgt entweder über die automatische Synchronisation (siehe nächsten Punkt) oder kann über die Schaltfläche **Synchronisieren** manuell ausgelöst werden.

5.14.3 Allgemeine Konfiguration in Outlook

In dem Reiter "Allgemein" kann via Checkbox konfiguriert werden, für welche Anrufe eine Benachrichtigung eingeblendet wird. Es kann dabei zwischen internen und externen Anrufen unterschieden werden.

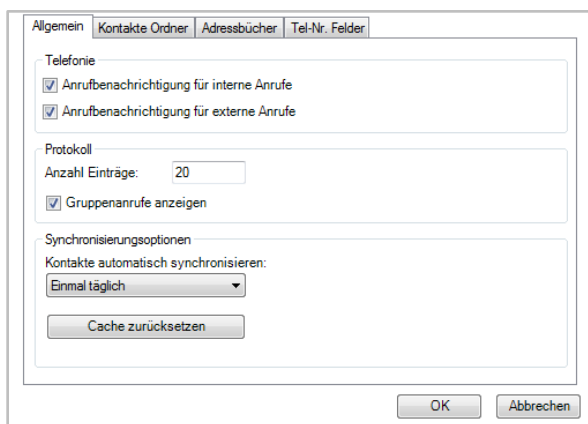


Abbildung 54 - Reiter "Allgemein"

Die Anzahl der Einträge die in der Seitenleiste angezeigt werden, kann über das gleichnamige Eingabefeld frei konfiguriert werden. Über die Checkbox „Gruppenanrufe anzeigen“ kann konfiguriert werden, ob vorhandene Gruppenanrufe im Protokoll angezeigt werden oder nicht.

Über das Drop-Down-Menü „Kontakte automatisch synchronisieren“ wird konfiguriert, wie oft ein Abgleich des lokalen Cache mit den Kontakte Ordnern und den Adressbüchern erfolgt.

Über die Schaltfläche **Cache zurücksetzen** kann der lokale Cache vollständig zurückgesetzt werden, so dass die Synchronisation der Kontaktdaten vollumfassend neu aufgebaut wird.

5.14.4 Kontakte Ordner in Outlook

In dem Reiter „Kontakte Ordner“ können die Kontakt Ordner konfiguriert werden, die in den lokalen Cache synchronisiert werden sollen.

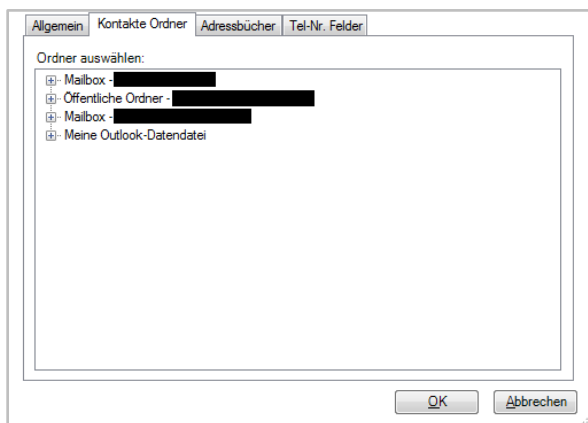


Abbildung 55 - Reiter "Kontakte Ordner"

5.14.5 Adressbücher in Outlook

In dem Reiter „Adressbücher“ können die Adressbücher konfiguriert werden, die in den lokalen Cache synchronisiert werden sollen.

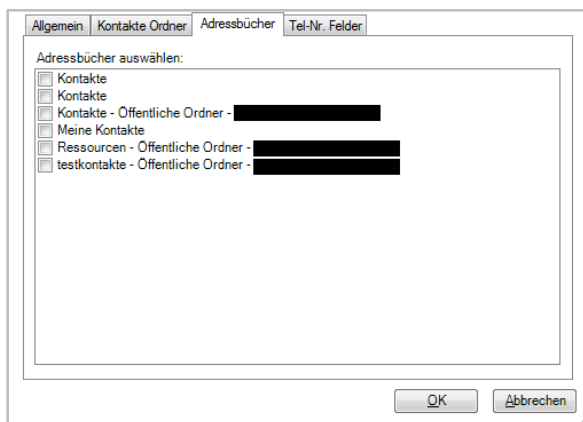


Abbildung 56 - Reiter "Adressbücher"

5.14.6 Tel-Nr. Felder

In dem Reiter „Tel-Nr. Felder“ können die Felder ausgewählt werden, die für einen Kontakt angezeigt werden. Dabei werden die ausgewählten und damit angezeigten Felder auf der rechten Seite dargestellt.

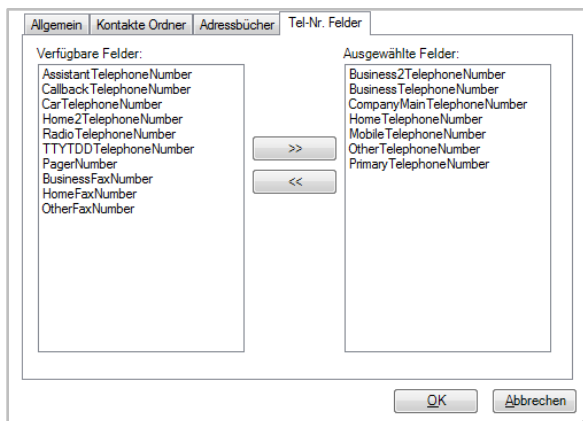


Abbildung 57 - Reiter "Tel-Nr. Felder"

5.15 Integration des Snom D7

Der UCC Client kann zusammen mit dem Snom D7 Tastenerweiterungsfeld genutzt werden. Die notwendigen vorbereitenden Dateien werden bei der Installation in das UCC Client Programmverzeichnis (Unterverzeichnis "Drivers") gespeichert.

Wenn der Treiber (z.B. unter Windows 7) benötigt wird, kann er manuell über das Kontext-Menü für die Datei „7xx_exp_cdc.inf“ installiert werden. Alternativ dazu kann während der Plug & Play Installation des Snom D7 auf dieses Verzeichnis verwiesen werden.

Es können bis zu 8 gekoppelte Snom D7 Erweiterungsfelder genutzt werden.

Hinweis: Betreffend des Vorgehens bei der Kopplung mehrerer Snom D7 muss die Herstellerdokumentation beachtet werden.

Die Übertragung der BLF-Funktionstasten muss, wie im Kapitel „5.7 Funktionstasten“ beschrieben, durchgeführt werden. Das Snom D7 Tastenerweiterungsfeld zeigt dabei die gleichen Funktionstasten an, die auch im UCC Client dargestellt werden.

Das Signalisierungsverhalten der Farben an einem Snom D7 weicht an einigen Punkten von den normalen Farbstatus der Standard-BLF-Funktionstaste ab. Aus diesem Grund gibt es hier eine gesonderte Übersicht des Signalisierungsverhaltens:

Standard-BLF-Taste	Snom D7
grün	grün
gelb	gelb
rot	rot
blau	rot
grau	Keine Farbsignalisierung

Tabelle 13 - Übersicht der Farbsignalisierung eines Snom D7

5.16 Aktualisierung des UCC Clients

Im Hauptfenster des UCC Clients kann unterhalb des Menüpunkts **Hilfe** nach Aktualisierungen gesucht werden. Dabei wird vor der Installation ein Link zu den Release Notes der neuen Version angezeigt.

Wird das Update gestartet, werden, die notwendigen Daten im Hintergrund heruntergeladen. Während des Downloadvorgangs kann der UCC Client uneingeschränkt weiter benutzt werden.

Ist der Download des Updates beendet, wird eine entsprechende Meldung eingeblendet.

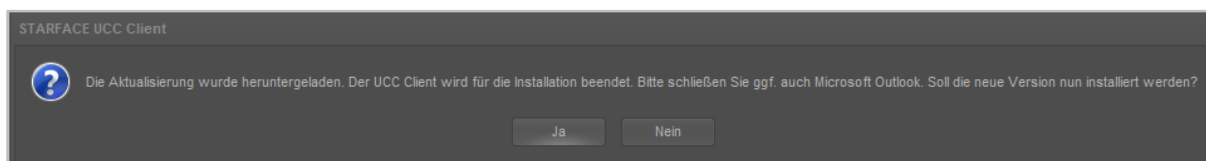


Abbildung 58 - Meldung nach erfolgreichem Download der Aktualisierungsdaten

Sollte die Installation der neueren Version nicht bestätigt werden, müssen die Updatedaten zu einem späteren Zeitpunkt erneut heruntergeladen werden.

Hinweis: Es werden nur Aktualisierungen angeboten, die grundsätzlich mit der Version der Telefonanlage kompatibel sind.

Anhang

In diesem Anhang werden zusätzliche Informationen zum UCC Client aufgeführt.

6.1 Informationen zu Headsets

Eine Übersicht der vom UCC Client unterstützten Headsets findet sich hier:

[Unterstützte Headsets für den UCC Client für Windows](#)

6.2 Stummschaltung bei eingehenden Rufen

Der UCC Client unterstützt die Funktion das bestimmte Programme (z.B. der Windows Mediaplayer) stoppen bzw. deren Lautstärke reduziert wird bei einem eingehenden Anruf.

Dafür muss zuerst im UCC Client das „Windows Standardkommunikationsgerät“ für die Ein- und Ausgabe konfiguriert werden (siehe auch „4.5 Experten-Modus“).

Danach kann im Reiter „Wiedergabe“ der Windowssoundkonfiguration (Rechtsklick auf das Lausprechersymbol) das Standardkommunikationsgerät festgelegt werden.

Als letzter Schritt muss in dem Reiter „Kommunikation“ der Windowssoundkonfiguration (Rechtsklick auf das Lausprechersymbol) das gewünschte Verhalten ausgewählt werden.

Hinweis: Es ist zu beachten, dass nicht alle Audiogeräte und Programme dieses Vorgehen unterstützen.

6.3 Rufaufbau per Kommandozeilenaufruf

Damit über die Kommandozeilenparameter eine Aktion ausgelöst werden kann, muss bereits eine Instanz des UCC Clients auf dem PC aktiv sein.

Wird die StarfaceUcClient.exe mit den Parametern aufgerufen, wird die jeweilige Aktion von der bereits laufenden und an der Telefonanlage angemeldeten Instanz durchgeführt.

Ein ausgehender Ruf kann wie folgt aufgebaut werden:

```
StarfaceUcClient.exe /PHONENUMBER="+ <Zielnummer>"
```

```
StarfaceUcClient.exe /PHONENUMBER="+4972133445566"
```

6.4 Faxversand per Kommandozeilenaufruf

Damit über die Kommandozeilenparameter eine Aktion ausgelöst werden kann, muss bereits eine Instanz des UCC Clients auf dem PC aktiv sein. Wird die StarfaceUcClient.exe mit den Parametern aufgerufen, wird die jeweilige Aktion von der bereits laufenden und an der Telefonanlage angemeldeten Instanz durchgeführt.

Es folgen einige Anwendungsbeispiele:

Eine PDF-Datei als Fax versenden, wobei der Benutzer die Zielnummer eingeben muss:

```
StarfaceUcClient.exe "c:\test\test.pdf"
```

Eine PDF-Datei als Fax an eine fix vorgegebene Faxnummer versenden:

```
StarfaceUcClient.exe "c:\test\test.pdf" /FAXNUMBER="+4972188776655"
```

Ein Serienfax versenden, wobei die Faxeinträge in einer CSV-Datei festgelegt sind:

```
StarfaceUcClient.exe /SERIALFAXINPUT="c:\test\test.csv"
```

Der Aufbau der CSV-Datei kann folgendermaßen aussehen:

```
"+4972112345678";"c:\test\test1.pdf"  
"(0721) 12345678";"c:\test\test2.pdf"
```

Ein Serienfax versenden und als Sendebericht eine CSV-Datei schreiben. Die Fax-Aufträge sind wie oben in der CSV-Datei festgelegt:

```
StarfaceUcClient.exe /SERIALFAXINPUT="c:\test\test.csv"  
/SERIALFAXOUTPUT="c:\test\testresult.csv"
```

Die Ergebnis-Datei enthält pro ausgeführtem Fax-Auftrag eine Zeile mit dem folgenden Aufbau:

```
"<Faxnummer aus der csv-Datei>";"<gewählte Faxnummer>";"<pdf Datei>";"<Ergebnis>";"<Anzahl  
Wahlwiederholungen>";"<Gesendete Seitenanzahl>/<Gesamte Seitenanzahl>";"<Zeitstempel>"
```

PDF-Dateien nach erfolgreichem Fax-Versand löschen:

```
StarfaceUcClient.exe /SERIALFAXINPUT="c:\test\test.csv"  
/SERIALFAXOUTPUT="c:\test\testresult.csv"  
/DELETEPDFAFTERSENT
```

Es wird geprüft, ob dieselbe PDF-Datei eventuell noch für einen späteren Fax-Vorgang aus der CSV-Datei benötigt wird. Sollte dies der Fall sein, wird die Datei erst gelöscht, nachdem sie in der Queue nicht mehr benötigt wird.

Anzahl der parallelen Faxe erhöhen:

```
StarfaceUcClient.exe /SERIALFAXINPUT="c:\test\test.csv"  
/SERIALFAXOUTPUT="c:\test\testresult.csv" /CONCURRENTFAXCOUNT =2
```

Der UCC Client versendet immer nur ein Fax gleichzeitig. Um bei entsprechend großzügiger Server-Konfiguration einen höheren Durchsatz zu erzielen, kann für einen Serienfax-Versand die Anzahl der gleichzeitig zu versendenden Faxe erhöht werden (1 bis 10 gleichzeitige Faxe).

6.5 Übersicht zu TAPI

Bei der Nutzung einer TAPI Leitung ist zu beachten, dass bei Einzelplatzlösungen nur die Bezeichnung „STARFACE Line“ für die TAPI Leitung angezeigt wird.

Wird allerdings auf einem Terminal-Server ein UCC Client (erstmalig) startet, wird für den entsprechenden Windows Benutzer eine TAPI Leitung mit Namen „STARFACE Line <Windows Benutzername>“ angelegt. Der Benutzer muss dann in den entsprechenden TAPI Anwendungen die Leitung auswählen, die seinem Windows Benutzer entspricht.

Hinweis: Jeder Benutzer sollte bei einer Terminalanwendung immer nur seine eigene TAPI Leitung benutzen!

Zudem muss beachtet werden, dass nur TAPI 2 Funktionen implementieren werden. Es sind aber auch TAPI 3 Anwendungen (z.B. CRM oder Call Center) kompatibel, solange diese nur die TAPI 2 Funktionen verwenden.

Darüber hinaus muss bei der TAPI Konfiguration nichts beachtet werden. Generell braucht es hierfür nur die STARFACE Windows Terminal Server Lizenzen. Wobei eine Lizenz pro Benutzer auf der Telefonanlage benötigt wird, der auf den Terminalserver zugreifen will.

Es werden folgende TAPI Funktionen unterstützt:

- lineGetDevCaps
- lineGetLineDevStatus
- lineGetID
- lineGetAddressCaps
- lineGetAddressStatus
- lineOpen
- lineClose
- lineMakeCall
- lineAnswer
- lineHold
- lineUnhold
- lineSwapHold
- lineGenerateDigits
- lineDrop
- lineCloseCall
- lineGetCallInfo
- lineGetCallStatus
- lineRedirect
- lineBlindTransfer
- lineCompleteTransfer

6.6 Support Paket erstellen

Um einen Fehlerfall besser analysieren zu können, ist es über die Schaltfläche **Hilfe** und **Protokollierung** möglich, dass Loglevel des UCC-Clients zu erhöhen und auch das SIP-Debugging (Aufzeichnung der SIP-Nachrichten) zu aktivieren.

Dafür muss die Protokollierung einfach auf „Debug-Protokollierung“ umgestellt werden. Nach dem nächsten Auftreten des Fehlerfalls kann über die Schaltfläche **Support Paket erstellen** die ZIP-Datei mit allen Logfiles erstellt werden.

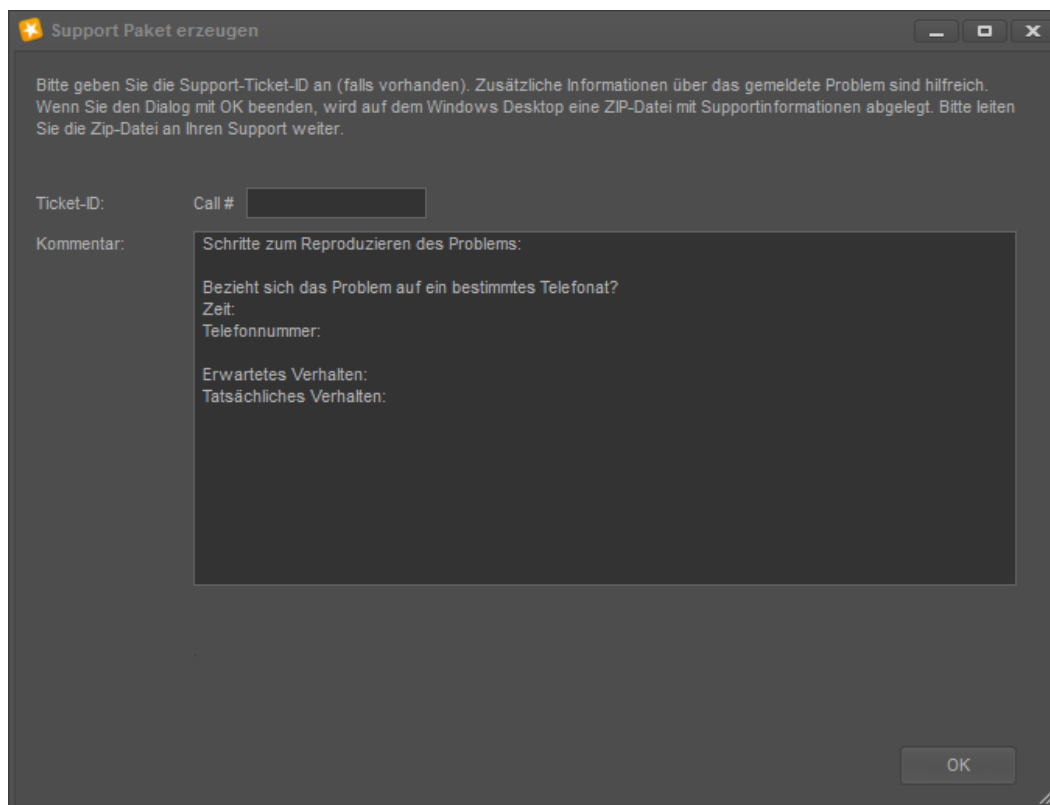


Abbildung 59 - Support Paket erzeugen

Bitte beachten Sie, dass übertragene Logfiles nicht unmittelbar einen Rückschluss auf das aufgetretene Fehlerbild zulassen. Eine genaue Beschreibung des aufgetretenen Fehlerbildes erleichtert die Lösungsfindung erheblich.

Die Logfiles enthalten personenbezogene Daten (Namen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen usw.) und müssen entsprechend behandelt werden.

Für detaillierte Analysen bei XMPP Problemen kann über den Experten-Modus die Protokollierung für XMPP und Inhalte von Chat-Nachrichten aktiviert werden. Möglicherweise enthalten die Logfiles in diesem Fall auch Inhalte der Chat-Kommunikation.

Hinweis: Beide Optionen sind im Standardfall deaktiviert.

6.7 Audio Leistungstest durchführen

Um ein Audioproblem besser analysieren zu können, ist es über die Schaltfläche **Hilfe** und danach **Audio Leistung-Test** möglich, die Audioverbindung zu testen. Der eigentliche Test nimmt ungefähr 10 Sekunden in Anspruch und währenddessen dürfen keine anderen Aktionen ausgeführt werden.

Hinweis: Es wird nur das aktuell konfigurierte Audiogerät (siehe auch „4.2.2. - Audio“) getestet und nicht alle vorhandenen Audiogeräte.

Das Ergebnis des Audiotestes wird in einer Dialogbox ausgegeben und es besteht auch die Möglichkeit ein Support-Paket mit den Testergebnissen zu erstellen (siehe auch „6.6 - Support Paket erstellen“).

6.8 Manuelle Registrierung des Outlook Connectors

Der Outlook Connector kann manuell über die Kommandozeile registriert werden. Dafür muss die Kommandozeile als Administrator geöffnet werden. Danach muss in das folgende Programmverzeichnis gewechselt werden:

C:\Program Files\STARFACE\Outlook Connector

Die Datei „adxregistrator.exe“ erlaubt dabei das Registrieren des Connectors im Outlook. Das Ergebnis der Registrierung wird in das folgende Logfile geschrieben:

<Dokumente>\Add-in Express\adxregistrator.log

Hinweis: Das Tool gibt keine Fehlermeldungen aus.

Im Folgenden finden sich einige Beispielaufufe:

Installieren für alle Benutzer

- Kommandozeile als Administrator öffnen und in das Programmverzeichnis wechseln.
- `adxregistrator /install="OutlookConnector.dll" /privileges=admin`

Installieren für den aktuellen Benutzer

- Kommandozeile öffnen und in das Programmverzeichnis wechseln
- `adxregistrator /install="OutlookConnector.dll" /privileges=user`

Deinstallieren für alle Benutzer

- Kommandozeile als Admin öffnen und in das Programmverzeichnis wechseln
- `adxregistrator /uninstall="OutlookConnector.dll" /privileges=admin`

Hinweis: Dieses Vorgehen ist nur möglich, wenn mit dem Recht „privileges=admin“ registriert worden ist.

Deinstallieren für den aktuellen Benutzer

- Kommandozeile öffnen und in das Programmverzeichnis wechseln
- `adxregistrator /uninstall="OutlookConnector.dll" /privileges=user`

Hinweis: Dieses Vorgehen ist nur möglich, wenn mit dem Recht „privileges=user“ registriert worden ist.

In der Registry kann geprüft werden, ob der Connector im Outlook registriert worden ist:

Für alle Benutzer (privileges=admin):

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Office\Outlook\Addins\SF.UcClient.OutlookConnector.AddinModule

bzw.

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Office\Outlook\Addins\SF.UcClient.OutlookConnector.AddinModule

Für den aktuellen Benutzer (privileges=user):

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\Outlook\Addins\SF.UcClient.OutlookConnector.AddinModule

6.9 Ablageverzeichnis der Log-Dateien

Die allgemeinen Logdateien des UCC Clients, des Outlook Connectors und der Fax Drucker Anbindung werden in das Temp-Verzeichnis des jeweiligen Benutzers geschrieben:

C:\Users\<Benutzername>\AppData\Local\Temp\STARFACE GmbH

Die Logfiles für TSP liegen in dem folgenden Pfad:

C:\ProgramData\STARFACE GmbH\TSP\logs

Die Logfiles für den Faxversand liegen in dem folgenden Pfad:

C:\Users\<Benutzername>\AppData\Local\Temp\Starface GmbH\FaxDriverPlugin

Wenn sich der UCC Client aufgrund eines nicht behandelten Fehlers beendet, wird ein Memory Dump geschrieben. Die Memory Dumps des UCC Clients werden im folgenden Pfad abgelegt:

C:\Users\<Benutzername>\AppData\Local\Temp\STARFACE GmbH\UccClient\logs

Der Bundle Installer "setup.exe" schreibt die folgenden Logdateien:

- Setup.log
- StarfaceClientInstall.log
- StarfaceClientUnInstall.log

In das Temp-Verzeichnis des jeweiligen Benutzers unter:

C:\Users\<Benutzername>\AppData\Local\Temp\STARFACE GmbH

6.9.1 Windows Installer Logging aktivieren

Es ist möglich über die Registry das Windows Installer Logging zu aktivieren. Hierzu muss im Registry Key:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows\Installer"

ein String-Value (Zeichenkettenwert) mit dem Namen "logging" und dem Wert "voicewarmup" angelegt werden. Die Logdateien werden in das Temp-Verzeichnis des Benutzers geschrieben.

Der Windows Installer schreibt nach der Aktivierung für alle Installationsvorgänge Log-Dateien in das Temp-Verzeichnis. Die Log-Dateien sind nach dem Schema MSI*.LOG benannt. Nach dem Debuggen des Setups sollte der Wert wieder gelöscht werden, um unnötige Logdateien zu vermeiden.

Hinweis: Der Eingriff in die Registry erfolgt auf eigene Gefahr und wird nur erfahrenen Benutzern und Administratoren empfohlen.

6.9.2 Logging des Outlook Connectors

Der Outlook Connector basiert auf dem 3rd Party Produkt "AddIn Express". Das "AddIn Express" schreibt die Logdateien in das Temp-Verzeichnis des Benutzers unter:

C:\Users\<<Benutzername>\AppData\Local\Temp

oder

C:\Users\<<Benutzername>\AppData\Local\Temp\OutlookConnector

in die beiden Log-Dateien:

- adxloader.log Protokoll des Laden des Outlook Connectors
- adxregistrator.log Protokoll der Installation des Outlook Connectors

6.10 Installation ohne Internet-Verbindung

Falls auf dem Ziel-System der Installation keine Internet-Verbindung vorhanden ist, können die erforderlichen Pakete auch lokal abgelegt werden. Dafür müssen die Dateien in ein Verzeichnis mit dem Namen "redist" abgelegt werden.

Die Übersicht der Ablageorte der Dateien:

- setup.exe
- gs921w64.exe Im Unterverzeichnis „redist“
- gs921w32.exe Im Unterverzeichnis „redist“
- eDocPrintPro.exe Im Unterverzeichnis „redist“
- NDP451-KB2858728-x86-x64-AllOS-ENU.exe Im Unterverzeichnis „redist“

Für die manuelle Installation müssen folgende Pakete installiert werden:

Microsoft .NET Framework 4.5.2

<http://www.microsoft.com/de-de/download/details.aspx?id=17718>

eDocPrintPro

<https://www.pdfprinter.at/>

Hinweis: eDocPrintPro ist optional und wird nur für den Fax Drucker benötigt.

Ghostscript 9.21 für 32bit oder Ghostscript 9.21 für 64bit

<https://github.com/ArtifexSoftware/ghostpdl-downloads/releases>

Die Ghostscript-Version muss zur verwendeten eDocPrintPro-Version passen. Die Installation von eDocPrintPro umfasst auch die passende Version von Ghostscript.

Hinweis: Ghostscript ist optional und wird nur für den Fax Drucker benötigt.

MSI Paket (unterschiedlich für 32bit und 64bit Windows)

Das MSI Setup schlägt nicht fehl, falls eDocPrintPro und Ghostscript nicht vorhanden sind. Die Fax-Drucker-Funktionalität ist dann allerdings nicht gegeben, darum müssen diese beiden Programme manuell installiert werden.

Bei der Installation des MSI Pakets können die einzelnen Feature des Clients ausgewählt werden:

- UCC Client
- Outlook Connector
- Fax Drucker
- TAPI

Die Installation des UCC Clients entfernt automatisch alle aufgeführten Vorversionen.

- STARFACE MS Outlook Connector 1.5.11
- STARFACE MS Outlook Connector 2.0.x
- STARFACE TSP 2.0.x
- WinClient 1.4.5 und neuer
- Starface Fax 3.17.1 und neuer

Falls notwendig sollte auf einem Terminal-Server ein vorhandener „STARFACE TSP Registry Service 1.1.x“ manuell deinstalliert werden.

6.10.1 Kommandozeilen-Optionen für die Installation

Die folgenden Optionen stehen bei der Installation der Datei „setup.exe“ zur Verfügung:

- /i Installiert das Programm (Standard)
- /x Deinstalliert das Programm
- /quiet Unsichtbares Setup
- /qn+ Unsichtbares Setup, Hinweis am Ende der Installation
- /qb Nur Fortschrittsbalken mit Abbrechen-Option
- /qb! Nur Fortschrittsbalken ohne Abbrechen-Option
- /passive Nur Fortschrittsbalken ohne Abbrechen-Option
- /noreboot Installation ohne Reboot
- /runaftersetup Start des UCC Client nach der Installation
- /clean Cleantool zur Bereinigung einer defekten Installation ausführen

Die gewünschten Features können über die Kommandozeile ausgewählt werden.

Die folgende Kommandozeile installiert alle Features.

Setup.exe /I

ADDLOCAL=FeatureUcClient,FeatureAutoUpdateCDN,FeatureHeadsets,Jabra,Sennheiser,Plantronics,FeatureOutlookConnector,FeatureTSP,FeatureFax,FeatureUnifiedCollaborationApi

Alternative Installation über msiexec und die msi-Datei:

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi
```

```
ADDLOCAL=FeatureUcClient,FeatureAutoUpdateCDN,FeatureHeadsets,Jabra,Sennheiser,Plantronics,FeatureOutlookConnector,FeatureTSP,FeatureFax,FeatureUnifiedCollaborationApi
```

Zur Anpassung müssen die nicht gewünschten Features aus der Parameter-Liste entfernt werden. Der UCC Client selbst ist immer erforderlich, es kann z.B. nicht der TSP ohne den UCC Client installiert werden:

Die folgende Kommandozeile installiert nur den UCC Client im Silent Modus ohne Abbrechen-Schaltfläche und schreibt eine Log-Datei in das Temp-Verzeichnis

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi  
ADDLOCAL=FeatureUcClient /qb! /Lvoicewarmup %temp%\Protokolldatei.txt
```

6.10.1.1 Weitere Anwendungsbeispiele

Silent Installation:

```
STARFACE_UCC_Client_for_Windows_v6.X.Y.Z.exe /i /q
```

Nur Fortschrittsbalken mit Abbruchmöglichkeit:

```
STARFACE_UCC_Client_for_Windows_v6.X.Y.Z.exe /i /qb
```

Programm installieren (MSI-Datei liegt direkt in C:\):

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi
```

Programm installieren (MSI-Datei liegt direkt in C:\) mit Protokolldatei:

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /Lvoicewarmup  
%temp%\Protokolldatei.txt
```

Quiet Mode (keine Interaktion mit dem Anwender):

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /quiet
```

Unattended Mode (nur Fortschrittsbalken):

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /passive
```

Reduzierte Oberfläche:

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /qr
```

nur Fortschrittsbalken:

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /qb
```

nur Fortschrittsbalken und kein "Abbrechen":

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /qb!
```

Keinerlei Ausgaben auf dem Bildschirm:

```
msiexec /i c:\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.X.Y.Z.msi /qn
```

6.10.2 Vorgabe einer Konfiguration beim Rollout

Das Setup unterstützt die Installation mit bestimmten vorgegebenen Einstellungen. Diese Einstellungen werden in folgenden optionalen Konfigurationsdateien festgelegt:

- CustomDefaultUser.config

- CustomForcedUser.config
- CustomDefaultAudio.config
- CustomForcedAudio.config
- CustomDefaultCallResponseWeblinks.xml
- CustomDefaultWeblinks.xml
- CustomForcedCallResponseWeblinks.xml
- CustomForcedWeblinks.xml
- CustomDefaultOutlookSettings.xml

Die Dateien finden sich in dem Unterverzeichnis „Samples“ des Programmverzeichnis in das der UCC Client installiert worden ist. Im Regelfall ist dies:

C:\Programme\STARFACE\UC Client\Samples\CustomConfigFiles

Das Setup kann alle oder auch nur einzelne dieser Dateien installieren. Bei Verwendung der setup.exe müssen sich die zu installierenden Dateien (mit den oben vordefinierten Dateinamen) im Unterverzeichnis „CustomConfigFiles“ neben der setup.exe befinden.

Bei direkter Verwendung der MSI-Dateien kann der Pfad zu den zu installierenden Dateien über die Kommandozeile übergeben werden. Ein Beispiel könnte so aussehen:

```
msiexec.exe /i "STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.0.1.22.msi"  
CUSTOMCONFIGFILES="c:\UccClientVorgabeKonfigurationsdateien"
```

6.10.2.1 Erklärung zu den Default-Dateien

Die folgenden Dateien enthalten eine Default-Konfiguration für den Fall, dass ein Windows-Benutzer erstmalig den Client auf einem Windows PC startet:

- CustomDefaultUser.config
- CustomDefaultAudio.config

Die folgenden Dateien enthalten eine Konfiguration, die vom Administrator fest vorgegeben werden soll. Diese Dateien werden vom UCC Client nach dem Laden der benutzerspezifischen Konfiguration nachgeladen und überschreiben ggf. die Einstellungen des Benutzers:

- CustomForcedUser.config
- CustomForcedAudio.config

Die folgenden Dateien enthalten vom Administrator vorgeschlagene Favoriten und Anruf-Aktion URLs. Der Benutzer kann weitere URLs konfigurieren. Wenn der Benutzer eine der vorgegebenen URLs in der Konfiguration löscht, wird diese beim nächsten Start wieder hinzugefügt:

- CustomCallResponseWeblinks.xml
- CustomWeblinks.xml

Die folgenden Dateien enthalten vom Administrator vorgegebene Favoriten und Anruf-Aktion URLs. Wenn diese Dateien vorhanden sind, lädt der UCC Client nur diese vom Administrator vorgegebenen URLs. Der Benutzer kann weitere URLs konfigurieren, die aber beim nächsten Start nicht geladen werden:

- CustomForcedCallResponseWeblinks.xml
- CustomForcedWeblinks.xml

Die folgenden Dateien enthalten eine Default-Konfiguration für die Outlook Connector Konfiguration, für den Fall, dass ein Windows-Benutzer erstmalig den UCC Client auf einem Windows PC startet:

- CustomDefaultOutlookSettings.xml

Die Zuordnung zu den benutzerspezifischen Konfigurationsdateien im Verzeichnis "c:\Users\<user name>\AppData\Roaming\STARFACE GmbH\UccClient" ergibt sich aus den Dateinamen.

Die zu installierenden Konfigurationsdateien werden am einfachsten erstellt, indem man mit dem UCC Client zunächst einmal die gewünschte Konfiguration manuell vorgibt. Die Konfigurationsdateien können danach kopiert und entsprechend angepasst werden.

Der UCC Client installiert Beispiel-Dateien für den Rollout, die als Ausgangspunkt für eigene Anpassungen nützlich sind.

Die Beispiel-Dateien:

- CustomDefaultUser.config
- CustomForcedUser.config
- CustomDefaultAudio.config
- CustomForcedAudio.config
- CustomDefaultCallResponseWeblinks.xml
- CustomForcedCallResponseWeblinks.xml
- CustomDefaultWeblinks.xml
- CustomForcedWeblinks.xml
- CustomDefaultOutlookSettings.xml

6.10.2.2 Manuelles Update unterbinden

Per Default ist das manuelle Softwareupdate (siehe auch „[5.16 - Aktualisierung des UCC Client](#)“) des UCC Client für einen Benutzer aktiviert. Um das Feature auszublenden, muss der folgenden Registry-Key:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\STARFACE\UC_CLIENT  
DWORD Value "AutoUpdateCDN"
```

auf einen anderen Wert als „1“ gesetzt werden. Wird das Feature deaktiviert, wird es weder unter dem Menüpunkt „Hilfe“ noch in den Einstellungen angezeigt.

Bei Verteilung via MSI oder setup.exe kann das Feature über die Kommandozeile ein- oder ausgeschaltet werden. Das Feature ist dort mit "FeatureAutoUpdateCDN" benannt.

6.11 Verteilung des Fax Druckers über Active Directory / GPO

Im Folgenden wird beschrieben, wie man die Verteilung des STARFACE Fax Druckers am sinnvollsten über eine GPO Verteilung realisiert.

Die Programme „Ghostscript“ und „eDocPrintPro“ müssen dabei vor dem UCC Client verteilt werden. Dabei können die folgenden Pakete verwendet werden:

Ghostscript

Auf der Webseite „ghostscript.com“ werden vom Hersteller der Software nur Setup-Programme herausgegeben. Die Setup-Programme sind nicht für die Verteilung über GPO geeignet. Der Hersteller von eDocPrintPro bietet msi-Dateien für die Ghostscript Installation an, welche aber auch nicht über GPO verteilbar sind.

Als Lösung für diese Problematik hat die Firma Starface selbst ein Ghostscript MSI Paket als Open Source entwickelt. Das Zip-Archiv enthält die MSI-Pakete Ghostscript_x64.msi und Ghostscript_x86.msi. Diese MSI-Pakete eignen sich für die Verteilung über GPO. Die Pakete können unter knowledge.starface.de heruntergeladen werden.

eDocPrintPro

Die Datei „eDocPrintPro.zip“ kann direkt von der [eDocPrintPro Homepage](http://eDocPrintPro.com) heruntergeladen werden und muss nach dem Download entpackt werden.

Aus der Datei „eDocPrintPro.exe“ müssen nun die enthaltenen msi-Dateien extrahieren werden. Hierzu muss ein leeres Verzeichnis mit dem Namen „eDocPrintProFiles“ auf der lokalen Festplatte C:\ angelegt werden. Danach wird die Kommandozeile / die Eingabeaufforderung aufgerufen und der folgende Befehl ausgeführt:

```
eDocPrintPro.exe /extract c:\eDocPrintProFiles
```

Die msi-Dateien von eDocPrintPro liegen danach in dem Pfad „c:\eDocPrintProFiles“.

Für die Verteilung auf Windows 64 bit werden die folgenden Dateien verwendet:

```
eDocPrintPro.x64.msi  
eDocPrintPro_MSM64.cab
```

Für die Verteilung auf Windows 32 bit werden die folgenden Dateien verwendet:

```
eDocPrintPro.msi  
eDocPrintPro_MSM32.cab
```

UCC Client für Windows

Die msi-Dateien für den UCC Client für Windows können auf knowledge.starface.de heruntergeladen werden.

6.11.1 GPO Verteilung konfigurieren

Die folgenden Schritte müssen durchgeführt werden um eine Verteilung zu konfigurieren. Zuerst muss auf dem AD Server eine Freigabe eingerichtet werden, die für die Client PCs erreichbar und freigegeben ist (z.B. c:\Install)

Danach können die Setuppakete in das Installationsverzeichnis kopiert werden. Zum Beispiel:

```
c:\Install\Ghostscript_x86.msi  
c:\Install\Ghostscript_x64.msi  
c:\Install\STARFACE_UCC_Client_for_32bit_Windows_v6.5.1.137_en.msi  
c:\Install\STARFACE_UCC_Client_for_64bit_Windows_v6.5.1.137_en.msi  
c:\Install\eDocPrintPro\eDocPrintPro.msi  
c:\Install\eDocPrintPro\eDocPrintPro_MSM32.cab
```

c:\Install\DocPrintPro\DocPrintPro.x64.msi
c:\Install\DocPrintPro\DocPrintPro_MSM64.cab
c:\Install\DocPrintPro\etc...

Als nächstes muss eine GPO Richtlinie für „Ghostscript“ anlegen werden. Die folgenden Einstellungen haben sich in unseren Tests bewährt:

Computer Configuration\Policies\Software Settings\Software installation

- „New package wählen“ und das Paket über die Netzwerk-Freigabe auswählen (z.B. 192.168.0.1\Install\Ghostscript_x64.msi)
- Einstellungen: Assigned, Advanced: "Ignore language when deploying this package".

Computer Configuration\Policies\Administrative Templates\System\Logon

- Die Option „Always wait for the network at computer startup and logon“ aktivieren

Computer Configuration\Policies\Administrative Templates\System\Group Policy

- Die Option „Specify startup policy processing wait time“ aktivieren und auf z.B. 300 Sekunden stellen.

Die zweite einzurichtende GPO Richtlinie ist für „eDocPrintPro“. Es können dabei dieselben Parameter verwendet werden wie bei der GPO-Richtlinie zu „Ghostscript“

Auch die dritte GPO-Richtlinie für den UCC Client. Es können dabei dieselben Parameter verwendet werden wie bei der GPO-Richtlinie zu „Ghostscript“

Zum Abschluss müssen im Knoten für die Client Computer Verknüpfungen die drei erstellten Gruppenrichtlinienobjekte angelegt werden. Dabei muss der "Link Order" so konfiguriert werden, dass die Richtlinien in der folgenden Reihenfolge angewendet werden:

1. Ghostscript,
2. eDocPrintPro
3. UCC Client

6.11.2 Manuelles Hinzufügen des Fax Druckers

Im Fehlerfall kann bei installiertem Ghostscript, eDocPrintPro und UCC Client der Fax Drucker durch einen Kommandozeilenaufruf hinzugefügt werden:

```
"c:\Program Files\Common Files\MAYComputer\DocPrintPro\DocPrintProUtil.exe" /SILENT /APPLYESF="yes" /LOCKED=Y /PRINTER="STARFACE Fax" /PROFILEPATH="c:\ProgramData\DocPrintPro\StarfaceFax.esfx" /ADDPRINTER
```

```
"c:\Program Files\Common Files\MAYComputer\DocPrintPro\ApplyEsf.exe" "STARFACE Fax" StarfaceFax /APPLY
```

6.12 TLS 1.2 für Windows 7 aktivieren

Der Aufruf des Adressbuches und der geplanten Konferenzen über den UCC Client unter Windows 7 ist nicht möglich. Dies hat seine Ursache darin, dass mit der Version 6.7.X.X der Telefonanlage die Nutzung von TLS 1.0 deaktiviert wurde. Das Betriebssystem Windows 7 unterstützt aber für .NET in der Standardeinstellung nur TLS 1.0.

Diese Problematik kann umgangen werden, in dem TLS 1.2 manuell aktiviert wird. Dazu müssen die folgenden Schritte durchgeführt werden:

1. Programmdateiverzeichnis des UCC-Clients öffnen
2. Doppelklicken von "Enable_TLS_1.2_on_Windows_7.reg"
3. Neustart von Windows durchführen