



MobileControl **Benutzerhandbuch**

Software-Version 7.3.1

MobileControl Benutzerhandbuch

NECXTCOM GmbH

Ludwig-Erhard Straße 2b

41564 Kaarst

Germany

Telefon +49 213188497-0

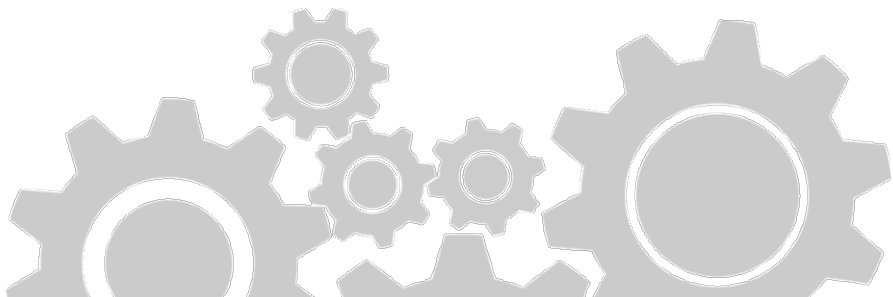
Email kontakt@necxtcom.de

http www.xtvoice.cloud / www.necxtcom.de


MobileControl 7.3.1

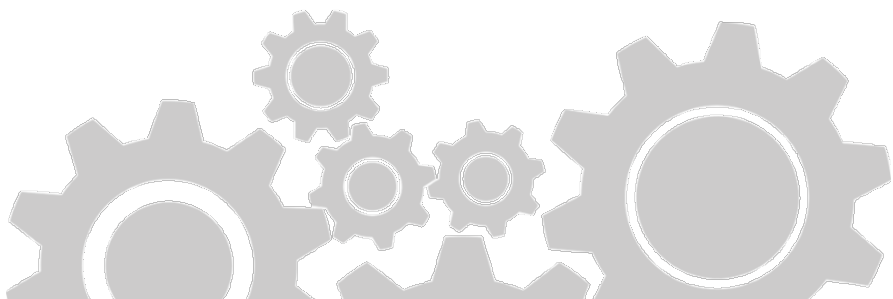
© Copyright 2024 Communi5 Technologies GmbH. Alle Rechte liegen bei der Communi5 Technologies GmbH. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Herstellerfirmen.


Die Zusammenstellung von Texten und Abbildungen für dieses Benutzerhandbuch erfolgt mit größter Sorgfalt. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Der Herausgeber übernimmt für fehlerhafte Angaben und deren Folgen keinerlei Haftung. Änderungen am Benutzerhandbuch und den beschriebenen Produkten bleiben jederzeit und ohne vorherige Ankündigung vorbehalten.

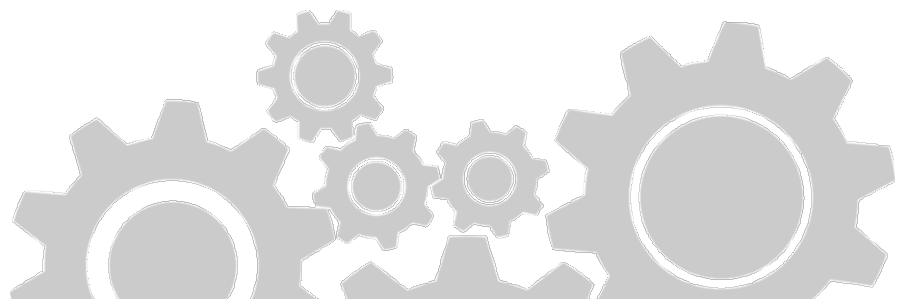


Inhalt

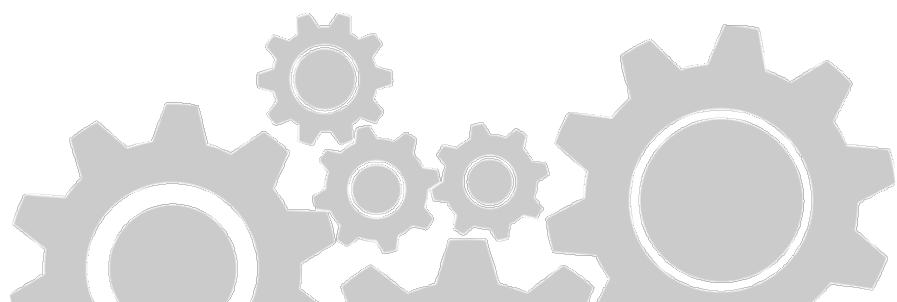
1	MOBILECONTROL	12
1.1	Unterstützte Funktionen	12
2	ERSTE SCHRITTE	13
2.1	Unterstützte Betriebssysteme.....	13
2.2	Download und Installation.....	13
2.3	Anmelden – Abmelden – Ausschalten	14
3	GERÄTE – NUMMERN – RUFMODUS	15
3.1	Definitionen	15
3.2	Rufmodi – Eigenschaften.....	16
3.3	Gerät oder Rufmodus auswählen.....	19
3.4	Gerät hinzufügen	20
3.5	Gerät löschen	20
3.6	Mobilgerät festlegen.....	21
4	BENUTZERKONTO.....	22
4.1	Firmen-Mobilnummer überprüfen	22
4.2	Profilbild hochladen.....	23
4.3	Anzeigenamen ändern	23
5	EINSTELLUNGEN	24
5.1	Allgemein	24
5.2	Personalisieren.....	26
5.3	VoIP.....	27
5.4	Rufmodus – Fallback.....	30
5.5	Kontakte.....	31
5.6	 Android	32
5.7	Support.....	33
6	FEATURES	34
6.1	Features – Symbole.....	34
6.2	Rufweiterleitung.....	35
6.3	Verschiedenes	39

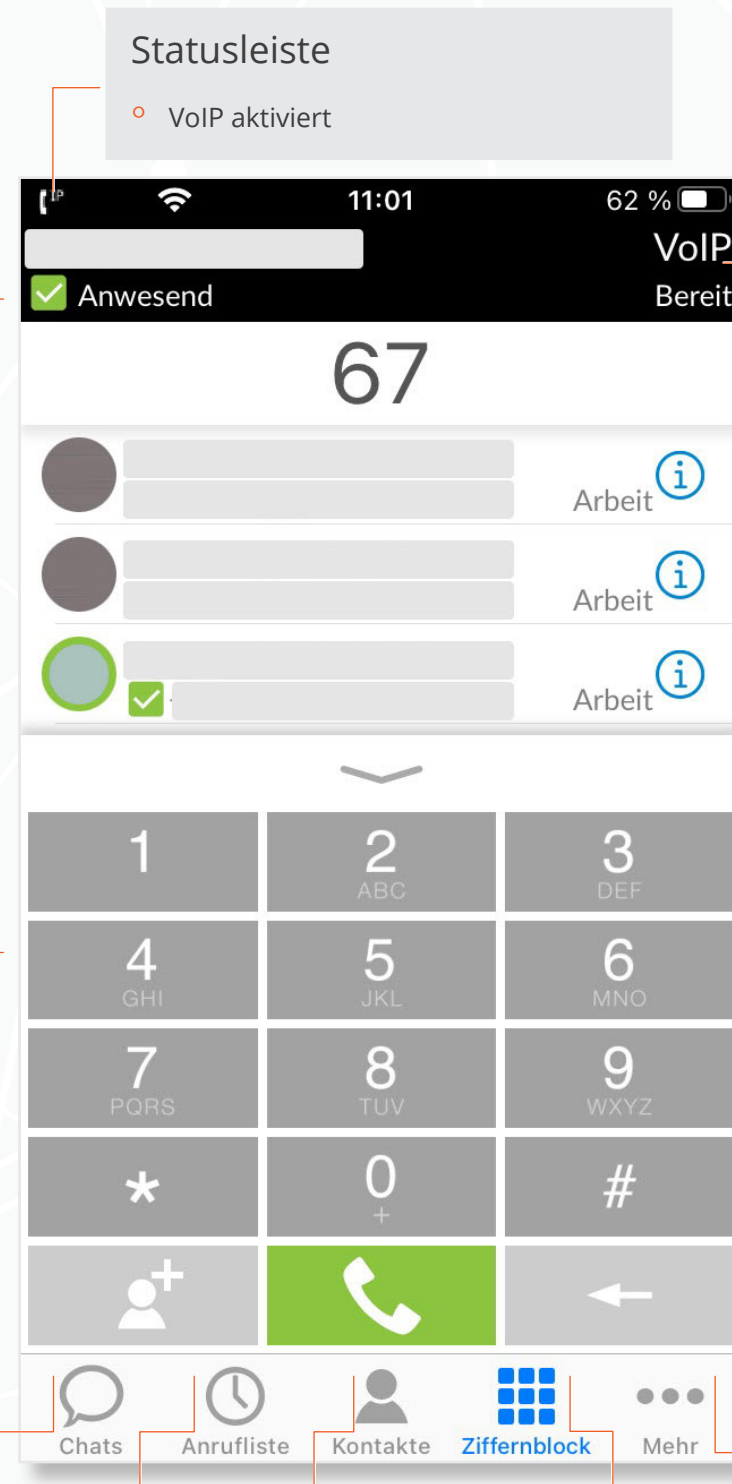


7	KONTAKTE.....	43
7.1	Kontakte – Symbole	43
7.2	Kontakte – Arten.....	43
7.3	Favoriten	45
7.4	Kontaktgruppen	46
8	PRÄSENZSTATUS.....	49
8.1	Präsenzstatus – Symbole	49
8.2	Definitionen	50
8.3	Präsenzstatus setzen.....	51
8.4	Präsenzstatus – Rufweiterleitung.....	52
8.5	Präsenzstatus – Dauer.....	53
9	ANRUFEN.....	54
9.1	Anrufen – Symbole.....	54
9.2	Anruf aufbauen	56
9.3	Rufmodi.....	57
9.4	Videoanruf	57
9.5	Rückruf-Funktion.....	59
10	ANRUF STEuern	60
10.1	Anrufe steuern – Symbole.....	60
10.2	Anruf halten	62
10.3	Anruf transferieren	63
10.4	GSM-Ruf transferieren.....	63
10.5	Gespräch aufzeichnen	64
10.6	Aufzeichnung abrufen	65
10.7	Konferenzschaltung.....	65
10.8	Handover durchführen	66
10.9	CTI – Gerät steuern	66
10.10	Ruf von Bürotelefon übernehmen.....	67
11	ANRUF EMPFANGEN.....	68
11.1	Anrufe empfangen – Symbole	68
11.2	Paralleles Klingeln aktivieren.....	68
11.3	Anrufe einer Warteschlange annehmen	69
11.4	Anrufe ignorieren.....	69
11.5	Push-Notifications.....	69
11.6	 Nicht stören.....	70



12	ANRUFLISTE	71
12.1	Anrufliste – Symbole	71
12.2	Allgemeines.....	72
12.3	Anrufliste filtern	74
12.4	Anrufliste – Einträge löschen	74
12.5	Rufe – Details anzeigen	74
12.6	Aufzeichnung abrufen	75
12.7	Fax abrufen	75
12.8	Anrufliste durchsuchen	75
13	CHATTEN	76
13.1	Chatten – Symbole	76
13.2	Allgemeines.....	77
13.3	Einzel- und Gruppenchats.....	79
13.4	Chat-Nachrichten senden	80
13.5	Chatgruppen.....	81
14	MEETINGS.....	84
14.1	Meetings – Symbole.....	84
14.2	Zugangsmöglichkeiten	86
14.3	Arten von Meetings.....	86
14.4	Rechte.....	87
14.5	Meeting-Liste	87
14.6	Meeting erstellen	88
14.7	Zugangsdaten teilen	89
14.8	Meeting bearbeiten	90
14.9	Meeting löschen	90
14.10	Meeting starten	91
14.11	Ad-hoc Meeting starten.....	92
14.12	Meeting verlassen	93
14.13	Meeting beenden	93
15	OFFLINE-MODUS.....	94
15.1	Feature-Status abrufen/ändern	94
16	GLOSSAR.....	95

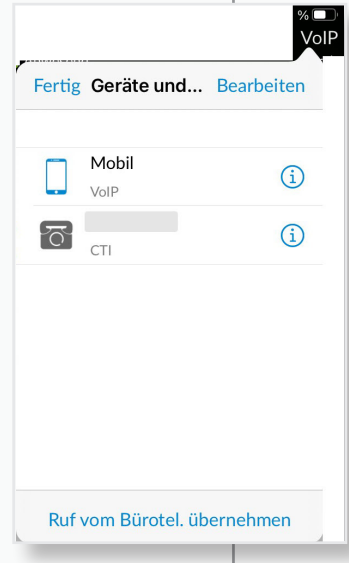




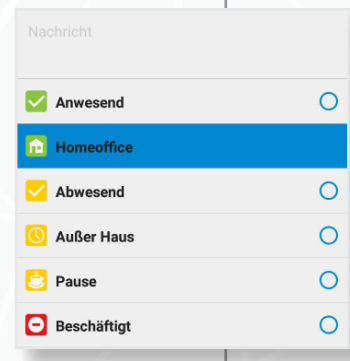
Statusleiste

- VoIP aktiviert

- Rufmodus ändern
- Gerät hinzufügen
- Ruf von Bürotelefon übernehmen



- Präsenzstatus ändern
- Nachricht zu Präsenzstatus eingeben



Meetings

- Meetings erstellen / bearbeiten
- An Meetings teilnehmen

Features

- Rufweiterleitungen konfigurieren
- Rufnummernunterdrückung aktivieren
- Paralleles Klingeln konfigurieren
- Ruhe pro Gerät aktivieren
- Warteschlangen abonnieren

Einstellungen

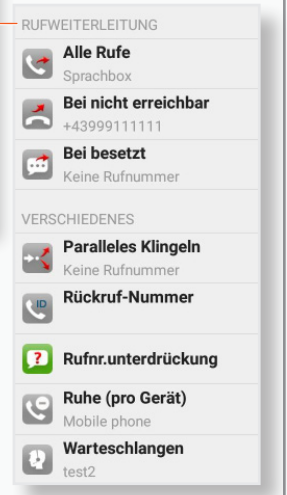
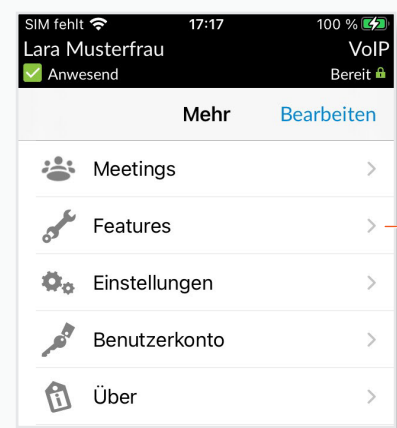
- Handover aktivieren
- Kontakte importieren
- VoIP-Rufe zulassen
- Programm personalisieren
- Fallback-Rufmodi konfigurieren
- Codecs wählen
- Protokollierung aktivieren

Benutzerkonto

- Anzeigenamen ändern
- Abmelden

Über

- Infos zu MobileControl



Ziffernblock

- Nummern wählen
- Kontakte suchen
- Kontakte filtern
- Kontakte hinzufügen
- Ruf aufbauen

Chats

- Chatgruppen
- Ungelesene Chats

Anrufliste

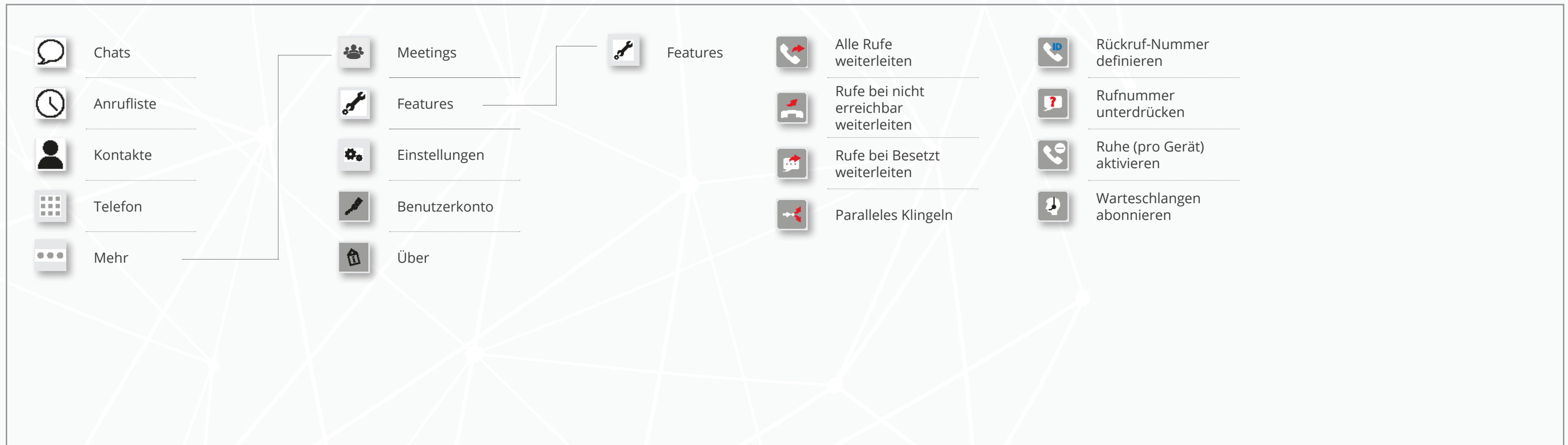
- Verpasste Anrufe
- Sprachbox
- Fax
- Rufaufzeichnung

Kontakte

- Kontaktliste
- Favoritenliste

Ziffernblock

- Nummern wählen
- Kontakte suchen
- Kontakte filtern
- Kontakte hinzufügen
- Ruf aufbauen



Eingehende Anrufe

- Sprachbox – Anruf an Sprachbox umleiten
- Nachricht – Anruf ablehnen und SMS senden
- Anruf ablehnen
- Anruf annehmen

Bestehende Anrufe

- Stumm – Mikrofon ein-/ausschalten
- Ziffernblock – Ziffernblock während eines Anrufs anzeigen
- Lautsprecher – Freisprechmodus ein-/ausschalten
- Anruf hinzufügen – Nummer aus den Kontakten wählen oder manuell eingeben
- Tauschen – Zwischen zwei Anrufen wechseln
- Halten – Anruf halten
- Video – Videoanruf starten
- Kontakte – Kontaktliste öffnen
- Transfer – Anruf weiterleiten
- Verbindung wird beendet, sobald beide Gesprächspartner verbunden sind
- Handover – Zwischen VoIP und GSM wechseln
- Konferenz – Konferenzschaltung starten/stoppen
- Ad-hoc-Meeting starten
- Aufnahme – Gesprächsaufnahme ein-/ausschalten
- Übernehmen – Anruf über GSM-Verbindung auf das Mobiltelefon übernehmen
- Mehr / Zurück – Zwischen den Symbolgruppen blättern

Meetings

- Menü Meetings / Permanentes Meeting
- Einmaliges Meeting
- Meeting erstellen
- Sie sind Organisator / Administrator des Meetings
- Am Meeting teilnehmen (Meeting-Liste)
- Am Meeting teilnehmen (Meeting-Details)
- Videoübertragung ein-/ausschalten
- Mikrofon ein-/ausschalten
- Mehr anzeigen
- Lautsprecher aktivieren / Lautsprecher deaktivieren
- Ruf halten
- Ruf fortsetzen
- Teilnehmerliste anzeigen
- Hand heben (Ansicht Teilnehmerliste)
- Weitere Teilnehmerinnen hinzufügen (Ansicht Teilnehmerliste)
- Zugangsdaten teilen
- PIN neu generieren



Statusleiste

- VoIP aktiviert

- Rufmodus ändern
- Gerät hinzufügen
- Ruf von Bürotelefon übernehmen

Gerät oder Rufmodus auswählen
Lange drücken zum Bearbeiten

Mobile phone
VoIP

- VoIP
- Rückruf
- Callthrough
- Direktruf

Rückruf: _____

RUF VON BÜROTELEFON (+)

Lara Musterfrau

- Meetings
- Einstellungen
- Benutzerkonto
- Über

Meetings

- Meetings erstellen / bearbeiten
- An Meetings teilnehmen

Einstellungen

- Handover aktivieren
- Kontakte importieren
- VoIP-Rufe zulassen
- Programm personalisieren
- Fallback-Rufmodi konfigurieren
- Codecs wählen
- Protokollierung aktivieren

Benutzerkonto

- Anzeigenamen ändern
- Abmelden

Über

- Infos zu MobileControl

- Präsenzstatus ändern
- Nachricht zu Präsenzstatus eingeben

Nachricht

- Anwesend
- Homeoffice
- Abwesend
- Außer Haus
- Pause
- Beschäftigt

Ziffernblock

- Nummern wählen
- Kontakte suchen
- Kontakte filtern
- Kontakte hinzufügen
- Ruf aufbauen

Chats

- Chatgruppen
- Ungelesene Chats

Anrufe

- Verpasste Anrufe
- Sprachbox
- Fax
- Rufaufzeichnung

Kontakte

- Kontaktliste
- Favoritenliste

Telefon

- Nummern wählen
- Kontakte suchen
- Kontakte filtern
- Kontakte hinzufügen
- Ruf aufbauen

Features

- Rufweiterleitungen konfigurieren
- Rufnummernunterdrückung aktivieren
- Paralleles Klingeln konfigurieren
- Ruhe pro Gerät aktivieren
- Warteschlangen abonnieren

RUFWEITERLEITUNG

- Alle Rufe Sprachbox
- Bei nicht erreichbar +43999111111
- Bei besetzt Keine Rufnummer

VERSCHIEDENES

- Paralleles Klingeln Keine Rufnummer
- Rückruf-Nummer
- Rufnr. unterdrückung
- Ruhe (pro Gerät) Mobile phone
- Warteschlangen test2

	Chats		Menü		Meetings		Features		Alle Rufe weiterleiten		Rückruf-Nummer definieren
	Anrufe		Einstellungen		Rufe bei nicht erreichbar weiterleiten		Rufe bei Besetzt weiterleiten		Paralleles Klingeln		Rufnummer unterdrücken
	Kontakte		Benutzerkonto		Rufe bei Besetzt weiterleiten		Paralleles Klingeln		Paralleles Klingeln		Ruhe (pro Gerät) aktivieren
	Telefon		Über								Warteschlangen abonnieren
	Features										

Eingehende Anrufe

- Sprachbox – Anruf an Sprachbox umleiten
- Nachricht – Anruf ablehnen und SMS senden
- Anruf ablehnen
- Anruf annehmen

Bestehende Anrufe

- Stumm – Mikrofon ein-/ausschalten
- Ziffernblock – Ziffernblock während eines Anrufs anzeigen
- Lautsprecher – Freisprechmodus ein-/ausschalten
- Anruf hinzufügen – Nummer aus den Kontakten wählen oder manuell eingeben
- Tauschen – Zwischen zwei Anrufen wechseln
- Halten – Anruf halten
- Video – Videoanruf starten
- Kontakte – Kontaktliste öffnen
- Transfer – Anruf weiterleiten
- Verbindung wird beendet, sobald beide Gesprächspartner verbunden sind
- Handover – Zwischen VoIP und GSM wechseln
- Konferenz – Konferenzschaltung starten/stoppen
- Ad-hoc-Meeting starten
- Aufnahme – Gesprächsaufnahme ein-/ausschalten
- Übernehmen – Anruf über GSM-Verbindung auf das Mobiltelefon übernehmen
- Mikrofonpegel einstellen

Meetings

- Menü Meetings / Permanentes Meeting
- Einmaliges Meeting
- Meeting erstellen
- Sie sind Organisator / Administrator des Meetings
- Am Meeting teilnehmen (Meeting-Liste)
- Am Meeting teilnehmen (Meeting-Details)
- Videoübertragung ein-/ausschalten
- Mikrofon ein-/ausschalten
- Mehr anzeigen
- Ruf halten
- Ruf fortsetzen
- Auf Kopfhörer schalten / Auf Lautsprecher schalten
- Mikrofonpegel einstellen
- Teilnehmerliste anzeigen
- Hand heben (Ansicht Teilnehmerliste)
- Weitere Teilnehmerinnen hinzufügen (Ansicht Teilnehmerliste)
- Zugangsdaten kopieren

Unterstützte Funktionen

1 MobileControl

XTVoice MobileControl bringt Funktionen eines Bürotelefons auf das Smartphone. Über MobileControl können Sie über Ihr Smartphone beispielsweise VoIP-Anrufe mit Ihrer Büronummer durchführen oder Ihre Kontakte verwalten.

1.1 Unterstützte Funktionen

Die folgende Liste zeigt einen Auszug der unterstützten Funktionen:

Telefonie / Telefonanlage

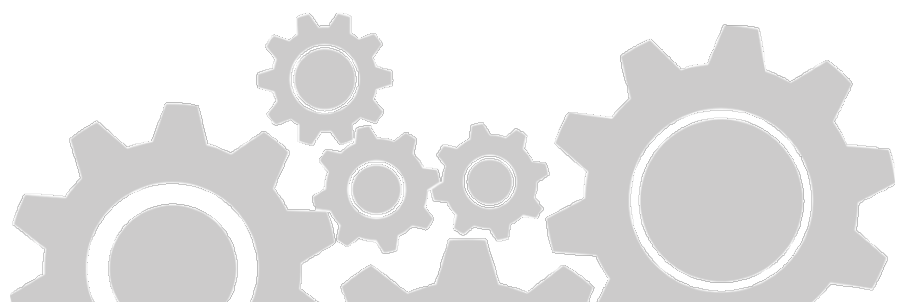
- Erreichbarkeit unter einer einzigen Nummer (Single Number Reach)
- Auswahl der Rufmodi (Rückruf, Callthrough, VoIP, Direktruf)
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Sprach- und Videotelefonie über VoIP
- Konferenzschaltung / Meetings
- Verwaltung von Warteschlangen-Anrufen
- Aufzeichnung von Anrufen
- Zahlreiche Rufumleitungsoptionen
- Paralleles Klingeln auf mehreren Geräten
- Ruhe-Funktion – Klingeln / Anruf-Zustellung ausschalten
- Unterdrücken der Rufnummer, Anzeige von Rückruf- und Spezialnummern

Kontaktverwaltung

- Unternehmenskontakte und lokale Kontakte
- Favoritenliste
- Ruf- und Präsenzstatus

Chat

- Private Chats und Gruppenchats
- Einbindung von Emojis
- Senden von Bildern, Videos und Dateien



Unterstützte Betriebssysteme

2 Erste Schritte

Die App XTVoice steht für unterschiedliche Mobilgeräte zur Verfügung.

2.1 Unterstützte Betriebssysteme

 Android-Version ab Version 4.4 (KitKat)

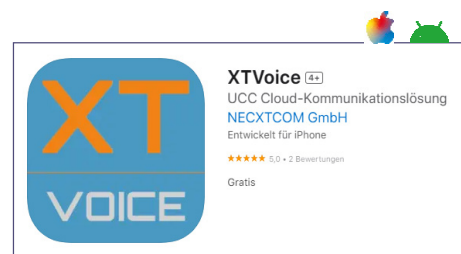
 ab iOS 13

2.2 Download und Installation

2.2.1 MobileControl herunterladen

 [Google Play Store - XTVoice](#)

 [App Store - XTVoice](#)



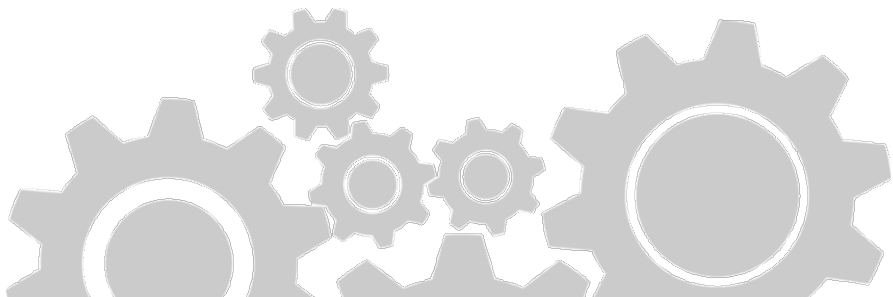
XTVoice laden Sie von den jeweiligen App Stores herunter. Die App ist kostenlos. Für den Download können Kosten anfallen.

2.2.2 MobileControl aktualisieren

 [Google Play Store - XTVoice | Aktualisieren](#)

 [App Store - XTVoice | Aktualisieren](#)

XTVoice können Sie im App Store aktualisieren. Es empfiehlt sich, immer die aktuellste Version zu verwenden.



Anmelden – Abmelden – Ausschalten

2.3 Anmelden – Abmelden – Ausschalten

2.3.1 Anmelden

Das Anmeldefenster erscheint in folgenden Fällen:

- Sie starten die App das erste Mal
- Sie haben sich von der App abgemeldet
- Sie haben sich von der App abgemeldet und starten die App erneut





The screenshot shows a login form with two input fields: 'Benutzername' and 'Passwort'. Below the fields are two buttons: 'ANMELDEN' and 'ABBRECHEN'.

Die Anmeldedaten erhalten Sie von Ihrer Systemadministration.

2.3.2 Abmelden

 **Menü | Benutzerkonto | Abmelden**
 **Mehr | Benutzerkonto | Abmelden**

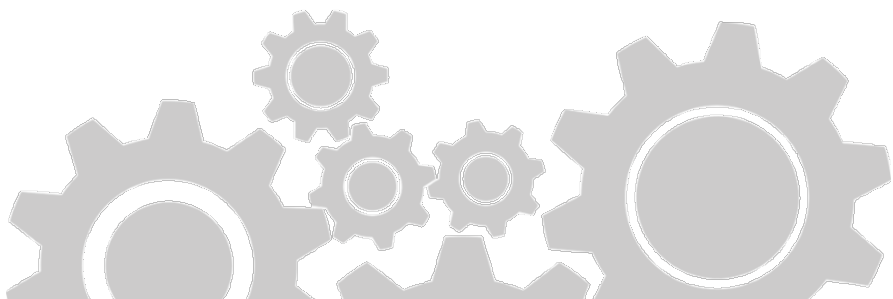
Sie melden sich von der App folgendermaßen ab:

1.  Wählen Sie **Menü | Benutzerkonto | Abmelden**.
 Wählen Sie **Mehr | Benutzerkonto | Abmelden**.
2. Bestätigen Sie die Rückfrage mit **Ja**, wenn Sie sich abmelden möchten.

Wenn Sie sich abmelden, werden alle Einstellungen und lokalen Daten auf dem Mobilgerät gelöscht.

2.3.3 Ausschalten

 **Menü | Ausschalten**
 **Apps können nicht ausgeschaltet werden**



Definitionen

3 Geräte – Nummern – Rufmodus

Ihr Unternehmen stellt Endgeräte zur Verfügung. Sie können jedoch auch selber Geräte hinzufügen.

3.1 Definitionen

Gerät

Als **Gerät** werden alle Endgeräte und Möglichkeiten bezeichnet, mit denen Sie telefonieren können. Dies können physische Geräte sein wie z.B. Ihr Tischtelefon oder Ihr Smartphone, aber auch virtuelle Geräte wie Applikationen, mit denen Sie mittels VoIP (Voice over IP) über den Computer telefonieren können.

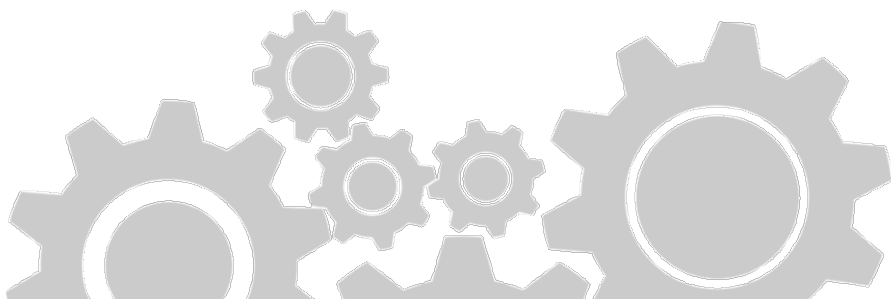
Beispiele für Geräte:

- **Mobiltelefon**
- **Tischtelefon / Bürotelefon**
- **Nummer**, die Sie selbst als Gerät erfasst haben – dies ist in Verbindung mit dem Rückruf-Modus relevant
- **SIP-Telefon** – SIP steht für Session Initial Protocol und bezeichnet allgemein eine andere Telefoniesoftware oder auch andere physische Geräte, die von Ihrer Systemadministration konfiguriert wurden.

Nummer

Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, so steht die dazugehörige Rufnummer für Rückrufe zur Verfügung.

Nummern, die Sie für Rufweiterleitungen festgelegt haben, werden nicht als Geräte hinzugefügt.



Rufmodi – Eigenschaften

Rufmodus

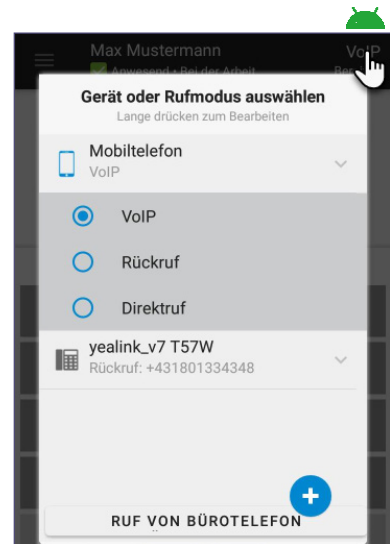
Beim Einstellen des Geräts müssen Sie unter Umständen auch einen Rufmodus auswählen. Die Auswahl hängt von den Geräten und deren technischen Fähigkeiten ab.

Für manche Rufmodi ist eine eigene Lizenz notwendig.

3.2 Rufmodi – Eigenschaften

Folgende Rufmodi sind verfügbar:

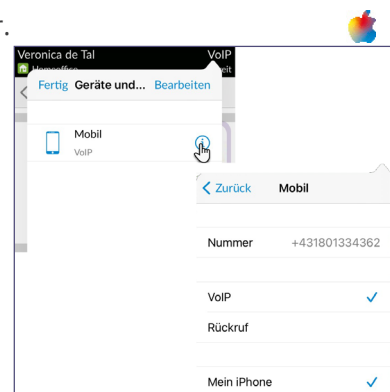
Falls der gewählte Rufmodus aus technischen Gründen nicht angewendet werden kann, kommt der Rufmodus zum Tragen, der unter Fallback genannt ist.



o VoIP

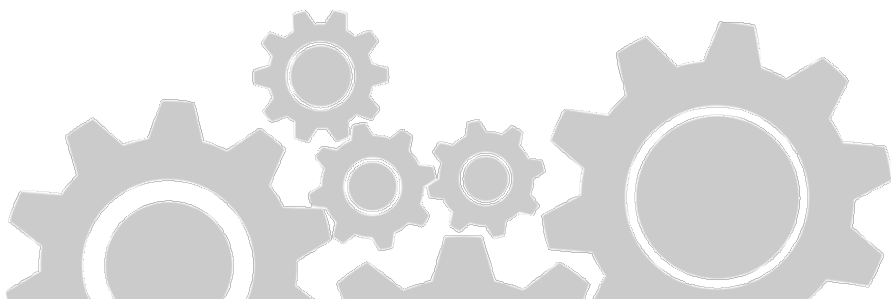
- o Rufe gehen über das WLAN oder das Mobilnetz zur Firmen-Telefonanlage und weiter zu Ihrem Gesprächspartner.
- o Rufe können Sie über den Ziffernblock und über die Listen Kontakte, Favoriten und Anrufliste aufbauen.
- o Ihr Gesprächspartner sieht Ihre Arbeitsnummer.
- o Ihre Firmenkollegen erreichen Sie unter deren Durchwahlnummern.
- o Eigene Lizenz ist notwendig
- o Fallback: Callthrough

Tipp: Diesen Rufmodus wählen Sie, wenn Ihre Gespräche über das Internet geführt werden sollen.



o Rückruf

- o Rufe gehen über die Firmen-Telefonanlage.
- o Wenn Sie eine Nummer wählen, ruft die Firmen-Telefonanlage Sie auf der Rückrufnummer zurück. Sie nehmen den Anruf an, und damit wird die Verbindung zur gewählten Nummer aufgebaut. Das Gespräch läuft über die Firmen-Telefonanlage.
- o Ihr Gesprächspartner sieht Ihre Arbeitsnummer.



Rufmodi – Eigenschaften

- Ihre Firmenkollegen erreichen Sie unter deren Durchwahlnummern.
- Sie können jede beliebige Nummer als Rückrufnummer setzen.
- Fallback: Callthrough

Tipp: Diesen Rufmodus wählen Sie, wenn Sie eine beliebige externe Nummer als Rückrufnummer verwenden möchten. Eine externe Nummer könnte beispielsweise die Telefonnummer des Hotelzimmers sein. Wie Sie die Rückruf-Funktion nutzen, finden Sie unter *9.5 Rückruf-Funktion auf Seite 59*.

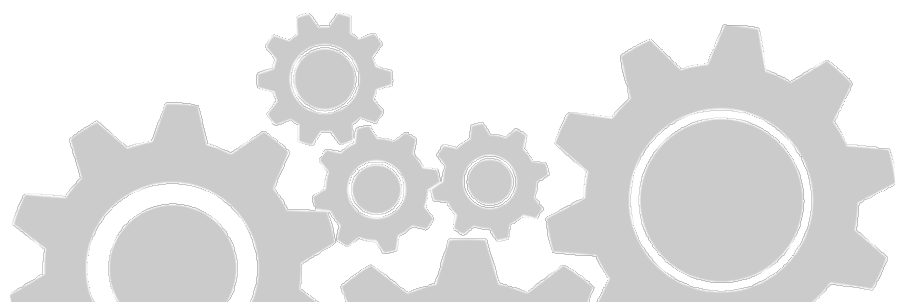
◦ **Callthrough**

- Rufe gehen über das Mobilnetz (GSM) zur Firmen-Telefonanlage, die Sie mit Ihrem Gesprächspartner verbindet.
- Rufe können Sie über den Ziffernblock und über die Listen Kontakte, Favoriten und Anrufliste aufbauen.
- Sie erreichen Ihre Firmenkollegen unter deren Durchwahlnummern.
- Ihr Gesprächspartner sieht Ihre Arbeitsnummer.
- Ihre Firmen-Callthrough-Nummer erscheint als gewählte Nummer auf Ihrem Display.
- Eigene Lizenz ist notwendig.
- Fallback: Direktruf

Tipp: Diesen Rufmodus wählen Sie, wenn Sie außerhalb der WLAN-Reichweite sind und beim Gesprächspartner Ihre Arbeitsnummer angezeigt werden soll.

◦ **Direktruf**

- Rufe gehen über das Mobilnetz (GSM).
- Rufe können Sie über den Ziffernblock und über die Listen Kontakte, Favoriten und Anrufliste aufbauen.
- Ihr Gesprächspartner sieht Ihre Mobilnummer, nicht die Firmen-Mobilnummer.
- Sie erreichen Ihre Firmenkollegen unter deren Durchwahlnummern
- Fallback: --



Rufmodi – Eigenschaften

Tipp: Diesen Rufmodus wählen Sie, wenn Sie außerhalb der WLAN-Reichweite sind und beim Gesprächspartner Ihre Mobilnummer angezeigt werden darf.

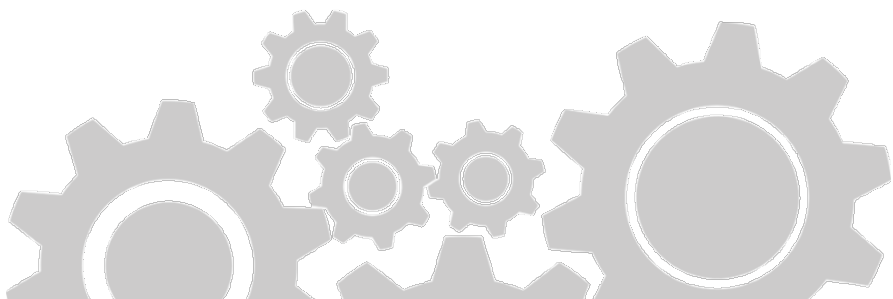
- **CTI**
 - CTI steht für Computer Telephony Integration und bezeichnet die Möglichkeit, Ihr Mobiltelefon als Fernbedienung für andere Geräte zu benutzen. Damit können Sie Rufe für ein anderes Gerät aufbauen, annehmen und verwalten.
 - Ausgehende Rufe erfolgen im Rückruf-Modus auf das Gerät.
 - Wenn CTI aktiv ist, können Sie nicht über Ihr Mobilgerät telefonieren.
 - Eigene Lizenz ist notwendig.

Tipp: Diesen Rufmodus wählen Sie, wenn Sie mit Hilfe Ihres Mobilgeräts Gespräche über ein anderes Gerät aufbauen möchten. Zudem können Sie in diesem Rufmodus Gespräche am Gerät annehmen und verwalten.

3.2.1 Verschlüsselung

Ihre VoIP-Verbindungen, also Sprachdaten (Gespräche) und sonstige Daten, die über VoIP versandt werden, können verschlüsselt sein. Dies ist eine serverseitige Einstellung, die Sie nicht ändern können. Es wird dann neben dem Rufmodus VoIP ein Schloss-Symbol angezeigt:

- Grünes Schloss-Symbol: die Daten werden verschlüsselt.
- Oranges Schloss-Symbol: die Daten können momentan nicht verschlüsselt werden.
- Graues Schloss-Symbol: die Verschlüsselung wird gerade aktiviert.



Gerät oder Rufmodus auswählen

3.2.2 VoIP – Anzeigen

Wenn Sie den Rufmodus VoIP eingestellt haben, so werden Rufe über das Firmennetz verbunden, soweit dies möglich ist.

Die folgende Auflistung zeigt, welche Einstellungen Änderungen bewirken:

Rufmodus	Anzeige	Einstellungen	Auswirkung
VoIP Bereit		<ul style="list-style-type: none"> • VoIP ist aktiviert 	Rufe werden über die Firmen-Telefonanlage geführt
VoIP Kein WLAN		<ul style="list-style-type: none"> • WLAN ist nicht verbunden • Mobile Daten: Rufe können über das Mobilnetz erfolgen 	Rufe werden über das Mobilnetz geführt
VoIP Keine Internet- verbindung		<ul style="list-style-type: none"> • WLAN ist nicht verbunden • Mobile Daten: Rufe müssen über WLAN erfolgen 	Fallback wird wirksam
VoIP Keine Internet- verbindung		<ul style="list-style-type: none"> • WLAN ist nicht verbunden • Mobile Daten: Rufe können über das Mobilnetz erfolgen 	Rufe werden über das Mobilnetz geführt

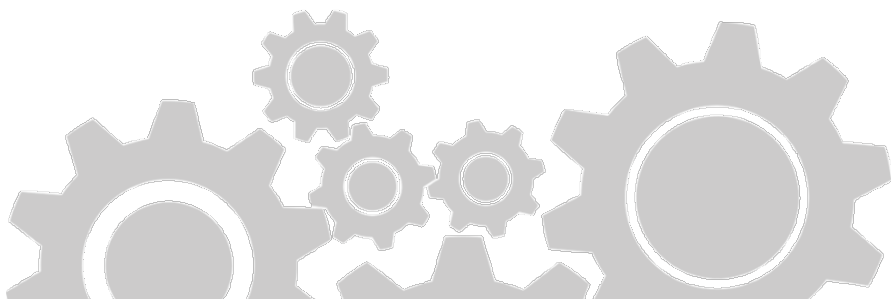
Table 1: VoIP – WLAN – Einstellungen – Mobile Daten

3.3 Gerät oder Rufmodus auswählen

Rufmodus | Geräte oder Rufmodus auswählen

Der Rufmodus wird neben dem Präsenzstatus angezeigt. Abhängig vom Gerät stehen unterschiedliche Rufmodi zur Verfügung. Den Rufmodus wählen Sie wie folgt:



1. Tippen Sie auf den Rufmodus.



Gerät hinzufügen

Das Menü **Geräte oder Rufmodus auswählen** öffnet sich.


Das momentan aktive Gerät ist in Blau dargestellt.

2. Um ein anderes Gerät auszuwählen, wählen Sie den Gerätenamen.
Nachdem das Gerät ausgewählt wurde, muss unter Umständen der Rufmodus festgelegt werden.
3.  Wählen Sie den gewünschten Rufmodus.
 Tippen Sie beim gewünschten Gerät das **Info**-Symbol und wählen Sie den gewünschten Rufmodus.
Informationen zu den Rufmodi finden Sie unter *3.2 Rufmodi – Eigenschaften auf Seite 16*.

3.4 Gerät hinzufügen

Es kann notwendig sein, dass Sie ein weiteres Gerät hinzufügen müssen. Das kann dann der Fall sein, wenn Sie beispielsweise eine Nummer als Rückrufnummer festlegen möchten.

Rufmodus | Geräte oder Rufmodus auswählen

1. Tippen Sie auf den Rufmodus.
Das Menü **Geräte oder Rufmodus auswählen** öffnet sich.
2.  Wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Tippen Sie auf das **Plus-Zeichen**.
4. Tragen Sie die **Bezeichnung** und die **Nummer** ein.
5. Bestätigen Sie den Dialog.

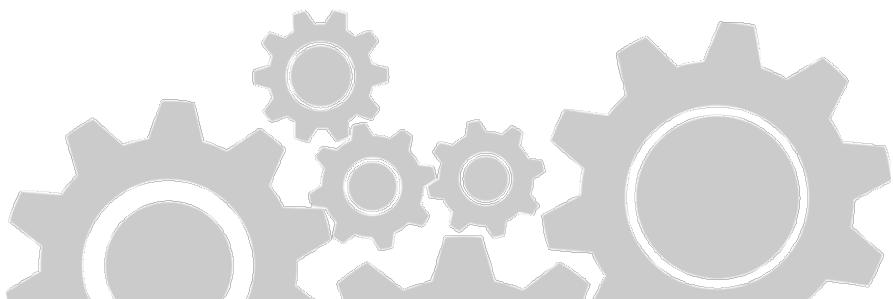


3.5 Gerät löschen

Sie können Geräte nicht löschen, wenn die Geräte von der Systemadministration vorgegeben sind.

Rufmodus | Geräte oder Rufmodus auswählen

1. Tippen Sie auf den Rufmodus.
Das Menü **Geräte oder Rufmodus auswählen** öffnet sich.
2. Tippen Sie länger auf den Gerätenamen, den Sie löschen möchten.



Mobilgerät festlegen

3. Wählen Sie **Löschen**.

Rufmodus | Geräte oder Rufmodus auswählen

1. Tippen Sie auf den Rufmodus.
Das Menü **Geräte oder Rufmodus auswählen** öffnet sich.
2. Wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Tippen Sie das **Minus**-Zeichen bei dem Gerät, das Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen**.

3.6 Mobilgerät festlegen

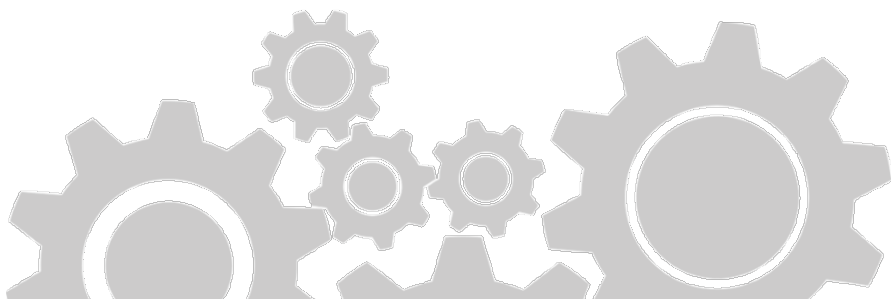
Legen Sie das Gerät fest, das Ihrem Mobiltelefon entspricht. Dadurch erhalten Sie bessere Informationen über alle Anrufoptionen, die Sie mit dem Gerät verwenden können.

Rufmodus | Geräte oder Rufmodus auswählen

1. Tippen Sie auf den Rufmodus.
Das Menü **Geräte oder Rufmodus auswählen** öffnet sich.
2. Tippen Sie länger auf das Gerät, das Ihrem Mobiltelefon entspricht.
3. Aktivieren Sie den Eintrag **Dies ist mein Android Telefon**.

Rufmodus | Geräte oder Rufmodus auswählen

1. Tippen Sie auf den Rufmodus.
Das Menü **Geräte oder Rufmodus auswählen** öffnet sich.
2. Tippen Sie bei jenem Gerät das **Info**-Symbol, das Ihrem Mobiltelefon entspricht.
3. Aktivieren Sie **Mein iPhone**.



Firmen-Mobilnummer überprüfen



4 Benutzerkonto

Über Ihr Benutzerkonto können Sie die Firmen-Mobilnummer überprüfen und ein Profilbild hochladen.

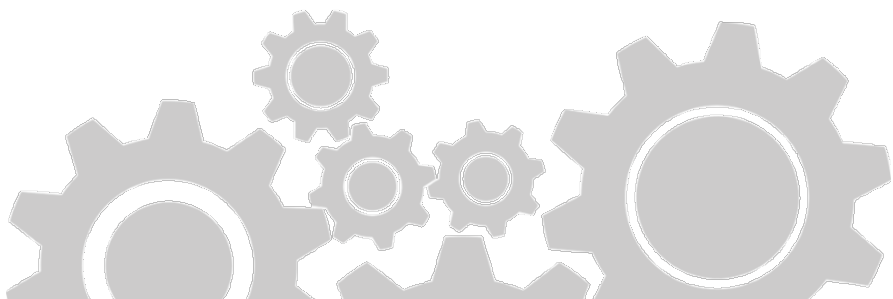
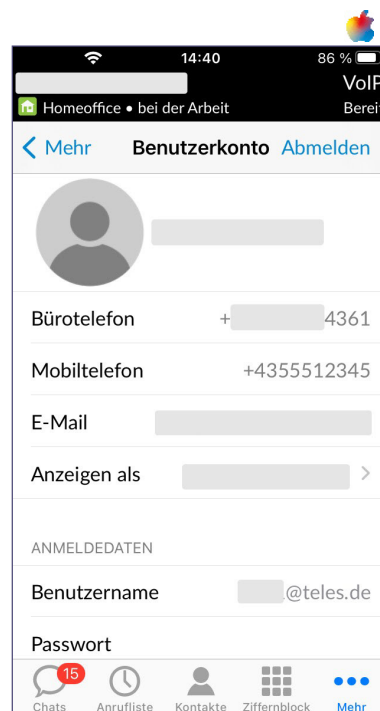
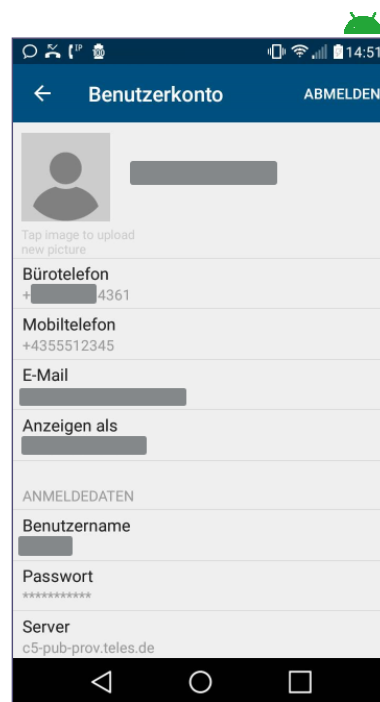
4.1 Firmen-Mobilnummer überprüfen

 [Menü | Benutzerkonto](#)
 [Mehr | Benutzerkonto](#)

Ihre Firmen-Telefonanlage muss Ihre Firmen-Mobilnummer kennen, um mit MobileControl kommunizieren zu können.

1.  Wählen Sie **Menü | Benutzerkonto**.
2.  Wählen Sie **Mehr | Benutzerkonto**.
3. Überprüfen Sie unter **Mobiltelefon** die eingetragene Firmen-Mobilnummer.
3. Falls die Firmen-Mobilnummer nicht stimmt, korrigieren Sie die Nummer über das Benutzerportal oder setzen Sie sich mit Ihrer Systemadministration in Verbindung.

Der Eintrag Mobiltelefon erscheint nur, wenn die Systemadministration Ihnen eine Firmen-Mobilnummer zugewiesen hat.





Profilbild hochladen

4.2 Profilbild hochladen

 **Menü | Benutzerkonto**
 **Mehr | Benutzerkonto**

Sie können ein eigenes Profilbild hochladen. Dafür können Sie ein bestehendes Bild verwenden oder ein Foto mit der Kamera Ihres Mobilgeräts aufnehmen.



1.  Wählen Sie **Menü | Benutzerkonto**.
 Wählen Sie **Mehr | Benutzerkonto**.
2. Tippen Sie auf das Profilbild bzw. den Platzhalter für das Profilbild.
3. Wählen Sie den gewünschten Eintrag.

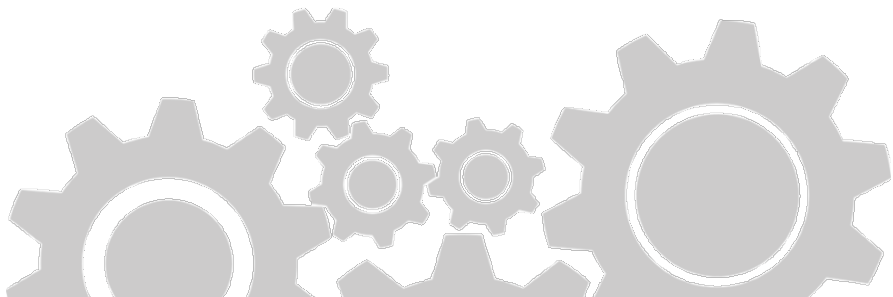
4.3 Anzeigenamen ändern

 **Menü | Benutzerkonto**
 **Mehr | Benutzerkonto**

Der Anzeigenamen erscheint in der Titelleiste oberhalb des Präsenzstatus.

Sie können den Anzeigenamen ändern. Die Änderung ist nur auf dem Gerät sichtbar, auf dem Sie die Änderung durchgeführt haben.

1.  Wählen Sie **Menü | Benutzerkonto**.
 Wählen Sie **Mehr | Benutzerkonto**.
2. Tippen Sie auf **Anzeigen als**.
3. Wählen Sie den gewünschten Eintrag.



Allgemein

5 Einstellungen

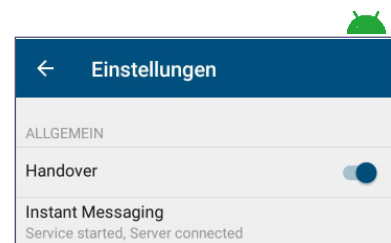
In den Einstellungen können Sie Ihr Mobilgerät personalisieren und andere Parameter verändern.

5.1 Allgemein

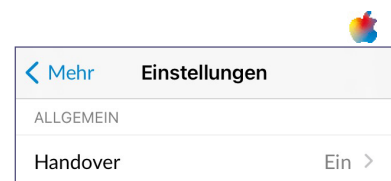
5.1.1 Handover

 [Menü | Einstellungen | ALLGEMEIN | Handover](#)
 [Mehr | Einstellungen | ALLGEMEIN | Handover](#)

Mit einem Handover können Sie zwischen VoIP und GSM wechseln. Das kann dann notwendig sein, wenn die VoIP-Verbindung unterbrochen ist oder die Sprachqualität abnimmt.



Manuelles Handover: Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie während eines laufenden Gesprächs manuell von VoIP zu GSM wechseln möchten.



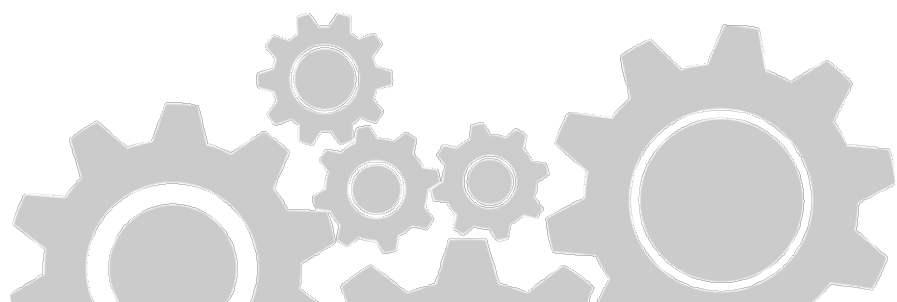
Automatisches Handover: Aktivieren Sie diese Option, wenn der Ruf automatisch von VoIP zu GSM wechseln soll. Dabei wird ein GSM-Ruf zum Server aufgebaut. Das Handover erfolgt, sobald die Verbindung zum Server besteht.

KOMFORT-NACHRICHTEN

Während eines laufenden Rufes benachrichtigt Sie die App über relevante Ereignisse zu Handover. Wählen Sie die Art der Komfort-Nachrichten.

Die Informationen können folgende Ereignisse betreffen:

- Verbindungsqualität nimmt ab
- Verbindung wird unterbrochen
- Handover wird durchgeführt
- Netzwerkstatus ist gut



Allgemein

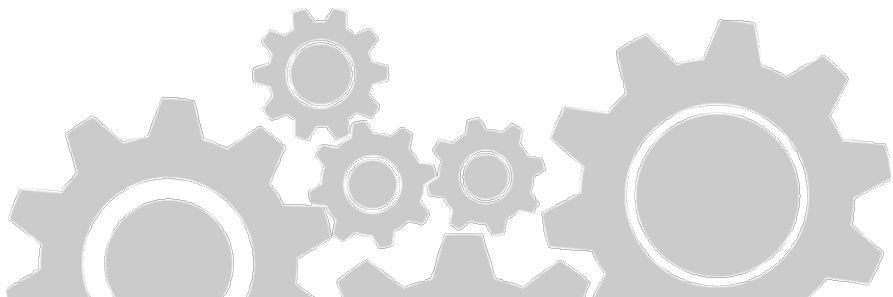
5.1.2 Instant Messaging

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [ALLGEMEIN](#) | [Instant Messaging](#)

Mit dieser Option können Sie die Chat-Funktion vorübergehend ein- oder ausschalten.

Das kann dann notwendig sein, wenn Sie vorübergehend keine Chats erhalten möchten.

Zudem können Sie vom internen Speicher die Dateien und die Bilder löschen, die Sie von Chatnachrichten heruntergeladen haben.



Personalisieren







5.2 Personalisieren

5.2.1 Hintergrundfarbe

 [Menü | Einstellungen | PERSONALISIEREN | Farbdarstellung](#)

 [Mehr | Einstellungen | PERSONALISIEREN | Erscheinungsbild](#)

Sie können aus folgenden Hintergrundfarben wählen:

-   Hell
-   Dunkel
-   Gemäß System-Einstellung

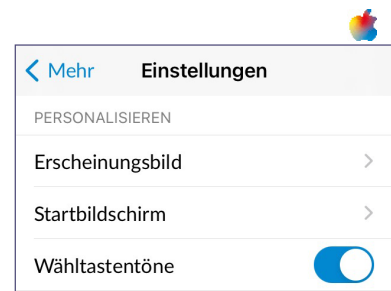


5.2.2 Startbildschirm

 [Menü | Einstellungen | PERSONALISIEREN | Startbildschirm](#)

 [Mehr | Einstellungen | PERSONALISIEREN | Startbildschirm](#)

Sie können festlegen, welches Feature als Startbildschirm gezeigt werden soll, wenn Sie MobileControl starten. Sie können beispielsweise die Anrufliste als Startbildschirm festlegen.

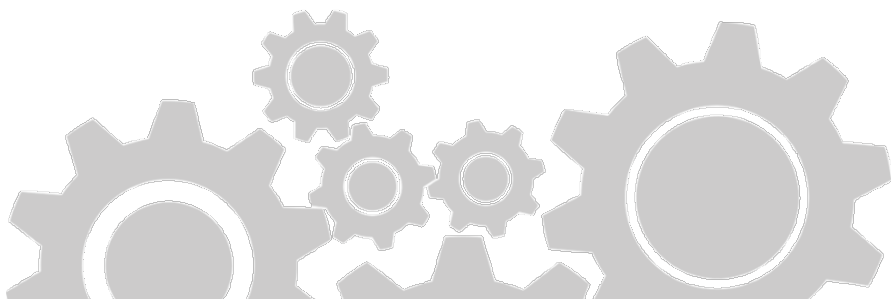


5.2.3 Wähltastenton

 [Menü | Einstellungen | PERSONALISIEREN | Wähltastenton](#)

 [Mehr | Einstellungen | PERSONALISIEREN | Wähltastenton](#)

Sie können einstellen, ob beim Drücken von Tasten Töne ausgegeben werden sollen.



VoIP

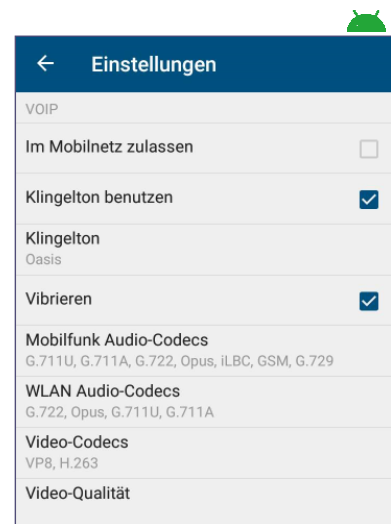
5.3 VoIP

5.3.1 Mobile Daten

[Menü](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Im Mobilnetz zulassen](#)
[Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Im Mobilnetz zulassen](#)

Hier können Sie konfigurieren, dass VoIP-Anrufe über das Mobilfunknetz erfolgen können, wenn kein WLAN verfügbar ist.

- ***Ihr Mobilfunkanbieter kann VoIP über das Mobilfunknetz unterbinden***
- ***VoIP über das Mobilfunknetz kann zusätzlichen Datenverkehr und zusätzliche Kosten verursachen***



5.3.2 Klingelton – Vibrieren

[Menü](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Klingelton benutzen](#)
[Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [PERSONALISIEREN](#)

Sie können einstellen, ob Ihr Mobilgerät klingelt oder vibriert, wenn Rufe oder Chat-Nachrichten über MobileControl eingehen. Zudem können Sie einen eigenen Klingelton wählen.

Einstellungen zum Klingelton sind nur verfügbar, wenn das Feature VoIP für Sie aktiviert ist.

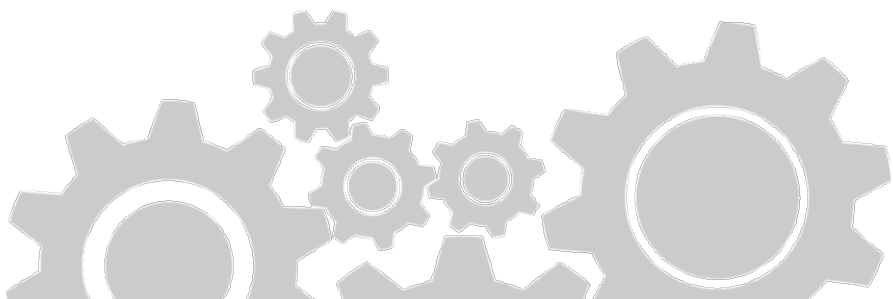


5.3.3 Audio-Codecs

Setzen Sie sich mit Ihrer Systemadministration in Verbindung, bevor Sie diese Einstellungen ändern.

Bei einem Anruf überprüft das System die Reihenfolge der Codecs und verwendet den ersten, den das System des Gesprächspartners auch unterstützt.

- Aktivieren Sie die gewünschten Codecs.



VoIP

- Ändern Sie bei Bedarf die Reihenfolge. Drücken Sie dazu auf den entsprechenden Eintrag und ziehen Sie den Eintrag an die gewünschte Position.

Mobilfunk

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Mobilfunk Audio-Codecs](#)
 [Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Mobilfunk Audio-Codecs](#)

Hier können Sie konfigurieren, welche Audio-Codecs verwendet werden sollen, wenn die VoIP-Anrufe über das Mobilfunknetz erfolgen.

WLAN

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [WLAN Audio-Codecs](#)
 [Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [WLAN Audio-Codecs](#)

Hier können Sie konfigurieren, welche Audio-Codecs verwendet werden sollen, wenn die VoIP-Anrufe über WLAN erfolgen.

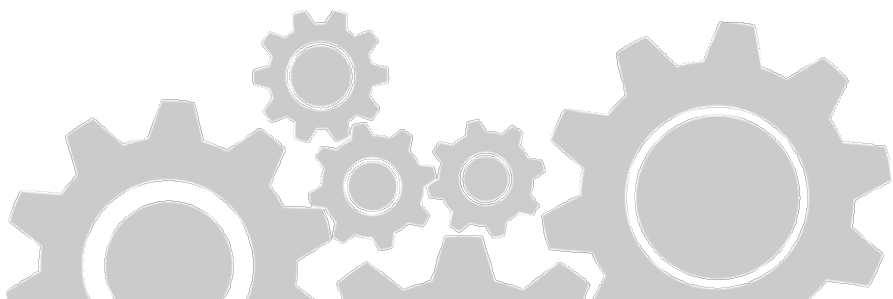
5.3.4 Video

Setzen Sie sich mit Ihrer Systemadministration in Verbindung, bevor Sie diese Einstellungen ändern.

Codecs

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Video-Codecs](#)
 [Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Video-Codecs](#)

Hier können Sie konfigurieren, welche Video-Codecs verwendet werden sollen, wenn Sie VoIP-Rufe über Video durchführen.



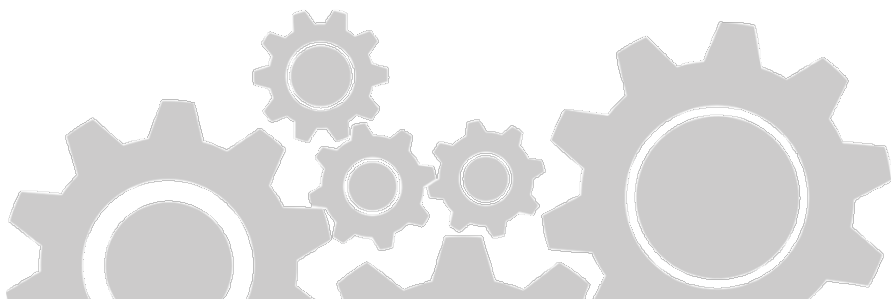
VoIP

Qualität


 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Video-Qualität](#)
 [Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [VOIP](#) | [Video-Qualität](#)

Sie können zwischen unterschiedlichen Video-Auflösungen wählen, die Sie für Videoanrufe über VoIP verwenden möchten.

Beachten Sie: Je höher die Auflösung, desto besser die Qualität, desto höher aber auch die Anforderungen an Bandbreite und Rechenleistung.



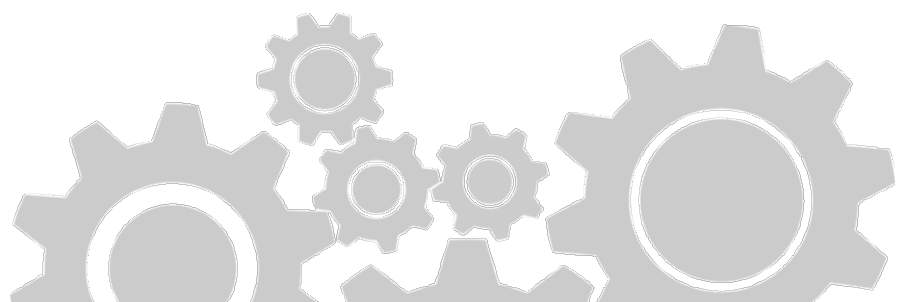
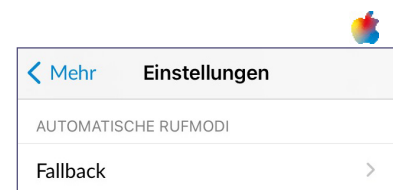
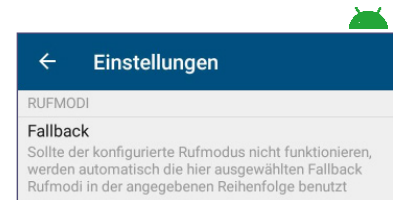
5.4 Rufmodus – Fallback

 **Menü | Einstellungen | RUFMODI | Fallback**
 **Mehr | Einstellungen | AUTOMATISCHE RUFMODI | Fallback**

Sollte der konfigurierte Rufmodus nicht funktionieren, werden automatisch die hier gewählten Fallbacks in der angegebenen Reihenfolge benutzt.

| Je nach Lizenz kann die Liste der Rufmodi variieren.

Details zu Rufmodi und deren Eigenschaften finden Sie unter 3.2 *Rufmodi – Eigenschaften auf Seite 16.*



Kontakte

5.5 Kontakte

5.5.1 Kontakte importieren

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [KONTAKTE](#) | [Kontakte importieren](#)
 [Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [KONTAKTE](#) | [Kontakte importieren](#)

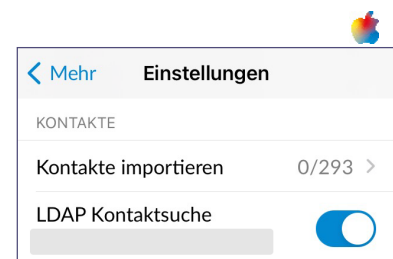
Sie können alle Ihre Unternehmenskontakte in das Adressbuch Ihres Mobilgeräts importieren.

Bei ankommenden Rufen über das GSM-Netz können Sie so die Namen und Rufnummer Ihrer Unternehmenskontakte sehen.

Dieses Feature steht nur bei Geräten mit GSM-Funktion zur Verfügung.

Für importierte Kontakte gilt:

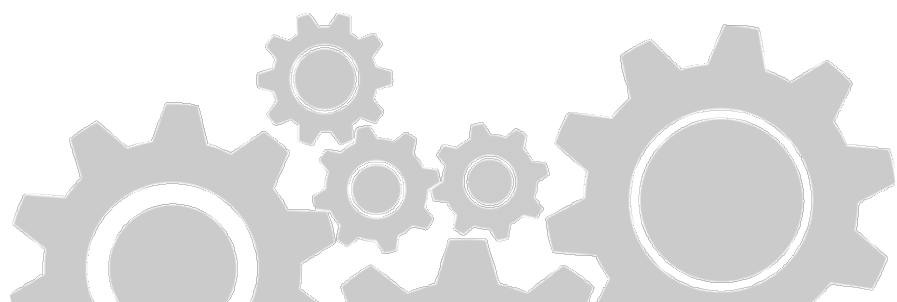
- Die Kontakte werden alle 48 Stunden aktualisiert.
- Es ist nicht möglich, einzelne Einträge des Firmen-Adressbuches zu importieren.
- Sie können die importierten Kontakte wieder aus dem Adressbuch Ihres Mobilgeräts löschen.
- Die importierten Kontakte werden aus dem Adressbuch Ihres Mobilgeräts entfernt, wenn Sie sich bei MobileControl abmelden.
- Die importierten Kontakte bleiben erhalten, wenn Sie MobileControl auf Ihrem Gerät deinstallieren.



5.5.2 LDAP Kontaktsuche

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [KONTAKTE](#) | [LDAP Kontaktsuche](#)
 [Mehr](#) | [Einstellungen](#) | [KONTAKTE](#) | [LDAP Kontaktsuche](#)

Hier legen Sie fest, ob Ihre Kontaktliste auch die Kontakte aus dem angegebenen Server enthalten soll.



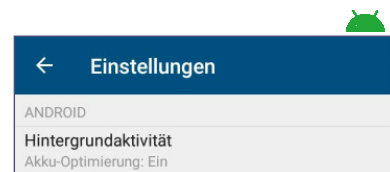
Android

5.6 Android

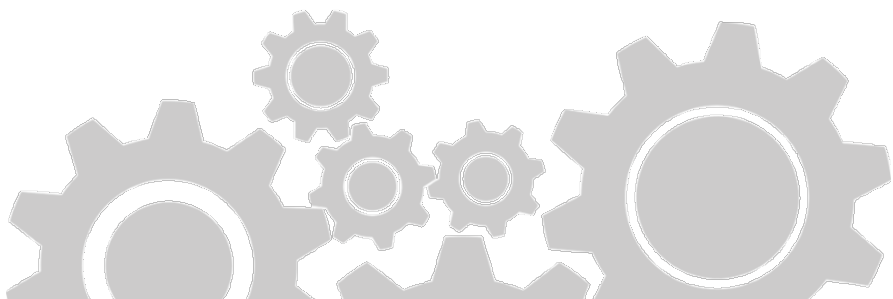
5.6.1 Hintergrundaktivität

 [Menü](#) | [Einstellungen](#) | [ANDROID](#) | [Hintergrundaktivität](#)

Hier legen Sie fest, ob die Akku-Optimierung Ihres Mobilgeräts für die App MobileControl aktiviert werden soll.



- **Akku-Optimierung: Aus:** Dadurch ist sichergestellt, dass alle ankommenden VoIP-Anrufe gemeldet werden, auch wenn sich das Telefon in Ruhezustand befindet. Dies kann den Akku Ihres Mobilgeräts schneller entleeren.
- **Akku-Optimierung: Ein:** Auf manchen Geräten kann das dazu führen, dass nicht alle ankommenden VoIP-Rufe gemeldet werden. Das Gerät wird unter Umständen vom System im Ruhezustand belassen.
Siehe dazu auch *14 Offline-Modus auf Seite 94*.



Support

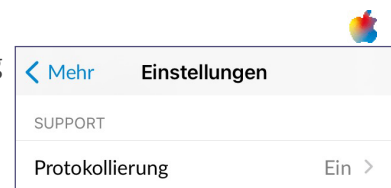
5.7 Support





 **Menü | Einstellungen | SUPPORT | Protokollierung**
 **Mehr | Einstellungen | SUPPORT | Protokollierung**

MobileControl bietet Ihnen die Möglichkeit, unterschiedliche Informationen zu protokollieren, um die Funktionalität der App zu überprüfen.

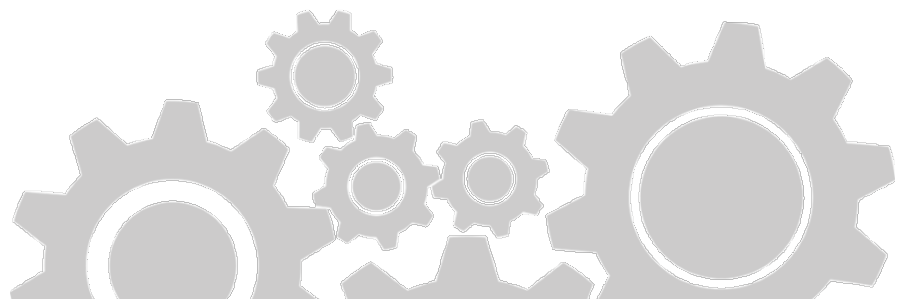


Eine Support-Mitarbeiterin fordert bei Bedarf eine Protokollierung an.



1.  Wählen Sie **Menü | Einstellungen | Support | Protokollierung**.
 Wählen Sie **Mehr | Einstellungen | Support | Protokollierung**.
2. Wählen Sie als **Ziel** den Eintrag **Datei**.
 Die Daten werden in eine Datei auf Ihrem Mobilgerät gespeichert.
3. Wählen Sie das geforderte **Protokollierungslevel**.
 - **Debug**: Stufe mit den meisten Protokollierungsdetails
 - **Info**: Stufe mit den geringsten Protokollierungsdetails
 Das Protokollierungslevel erfahren Sie von den Support-Mitarbeitern.
4. **Aktivieren** Sie die Protokollierung.
5.  Wählen Sie **Export**, um die Datei mit Hilfe einer Email-Applikation zu versenden.
 Wählen Sie **Import und Export | Hochladen**, um die Datei mit Hilfe einer Email-Applikation zu versenden.
 Die Support-Mitarbeiter teilen Ihnen die Email-Adresse mit, an die Sie die Datei versenden können.
6. **Deaktivieren** Sie die Protokollierung.

Da die Protokollierung viel Akkukapazität benötigt, empfiehlt es sich, die Funktion nur dann zu aktivieren, wenn die Support-Mitarbeiter die Protokollierung anfordern.



6 Features

In den Features aktivieren Sie die Rufweiterleitung und abonnieren bei Bedarf Anrufe von Warteschlangen.

6.1 Features – Symbole

6.1.1 Rufweiterleitung



Bürotelefon / Alle Rufe



Bei nicht erreichbar



Bei besetzt



Selektiv



Bei besetzt (Teams)

6.1.2 Verschiedenes



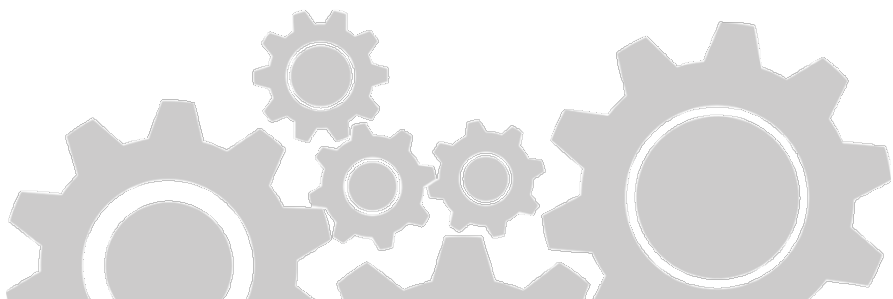
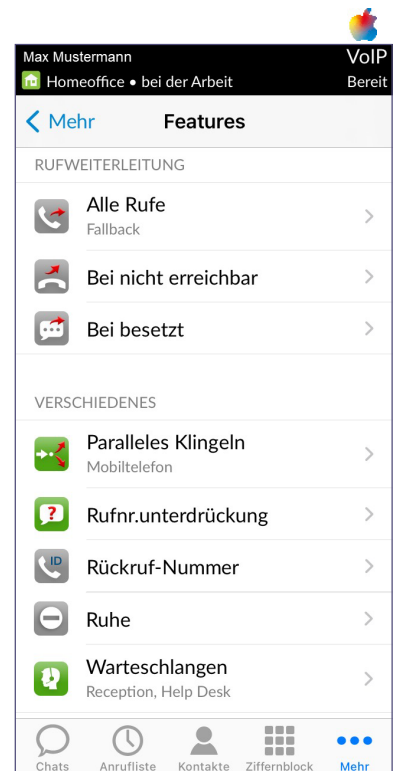
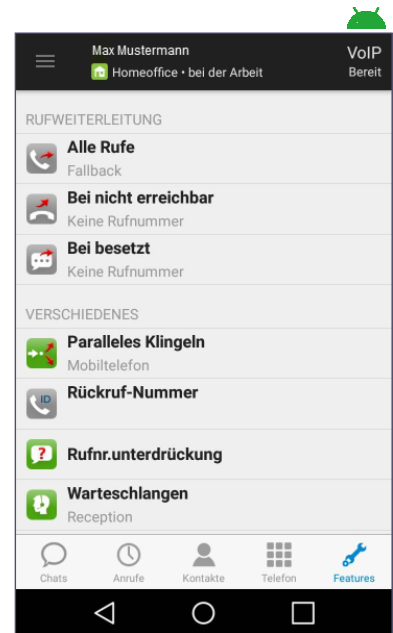
Paralleles Klingeln



Rückrufnummer



Rufnr. unterdrückung



Rufweiterleitung



Ruhe / Ruhe (pro Gerät)



Warteschlangen



Nachtmodus

Die Farben der Symbole in der Feature-Ansicht haben folgende Bedeutung:

- Grün: Feature ist aktiviert
- Grau: Feature ist deaktiviert

Im Offline-Modus kann nicht angezeigt werden, welche Features gerade aktiv oder inaktiv sind. Informationen zum Offline-Modus finden Sie unter 14 Offline-Modus auf Seite 94.

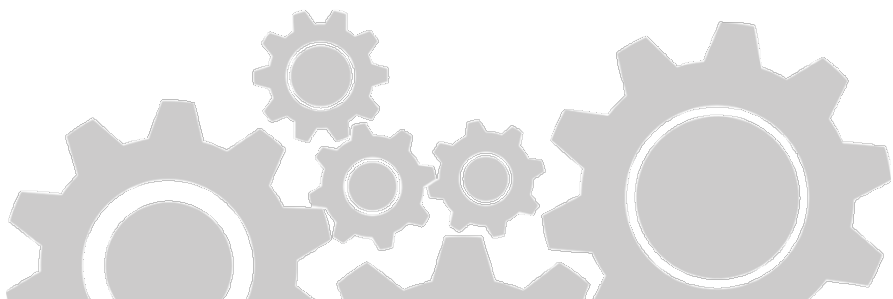
6.2 Rufweiterleitung

Eine Rufweiterleitung können Sie in folgenden Fällen einrichten:

- Anrufe sollen an ein **anderes Gerät** oder an eine **andere Nummer** weitergeleitet werden
- Anrufe sollen an die **Sprachbox** weitergeleitet werden
- Ein **Ansagetext** soll abgespielt werden
- Ein **Fallback** (Stellvertretung) soll in Ihrer Abwesenheit Anrufe entgegennehmen

6.2.1 Rufweiterleitungsoptionen

Folgende Rufweiterleitungsoptionen stehen zur Verfügung:



Rufweiterleitung

Bürotelefon



Alle Rufe an Ihre Büronummer werden an das angegebene Ziel weitergeleitet.

Auf dem Benutzerportal können Sie eine Liste mit Kontakten definieren, für die diese Einstellung nicht gilt.

Alle Rufe



Alle Rufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet. Wenn Sie z.B. eine generelle Weiterleitung auf die Sprachbox einstellen möchten, verwenden Sie diese Option.

Diese Einstellung hat Vorrang vor den anderen Rufweiterleitungsoptionen. Wenn Alle Rufe aktiviert ist, werden alle anderen Optionen ignoriert.

Bei nicht erreichbar



Alle Rufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet, wenn Sie nicht innerhalb der eingestellten Zeitspanne antworten.

Bei besetzt



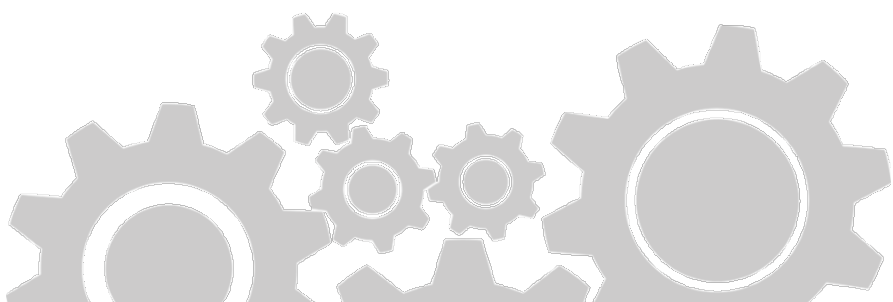
Alle Rufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet, wenn Ihr Bürotelefon besetzt ist.

Selektiv



Nur Anrufe eines bestimmten Kontaktes werden durchgestellt. Die Nummer des Kontaktes wählen Sie unter **Rufe von** aus. Alle anderen Rufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet.

Auf dem Benutzerportal können Sie die Kontakte festlegen.



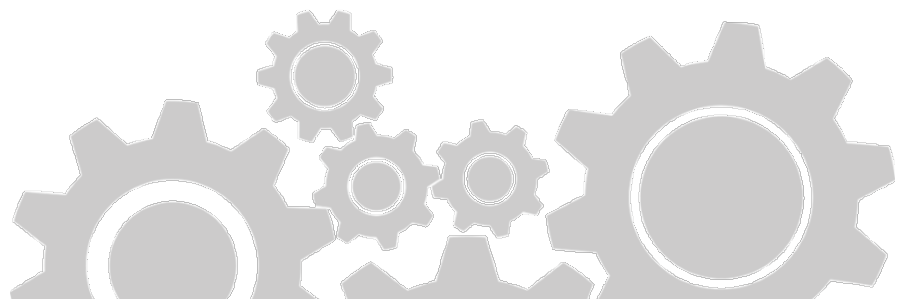
Rufweiterleitung

Bei besetzt (Teams)



Falls Ihr Präsenzstatus aus Microsoft Office 365 übernommen wird, kann es zusätzliche Präsenzstatus-Typen geben. Alle Anrufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet.




Das Weiterleitungsziel Besetztzeichen sendet einem Anrufer einen Besetzt-Ton, wenn Sie einen Anruf über Microsoft Teams führen.

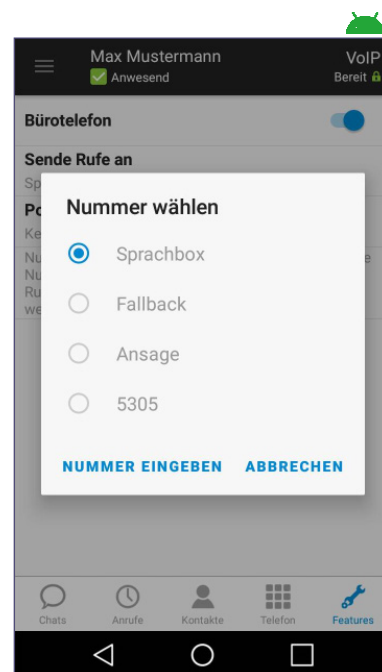


6.2.2 Rufweiterleitung einrichten

 **Features | RUFWEITERLEITUNG | <Rufweiterleitungsoption>**

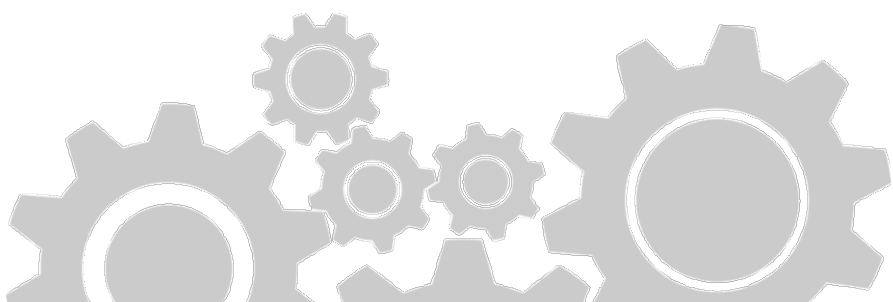
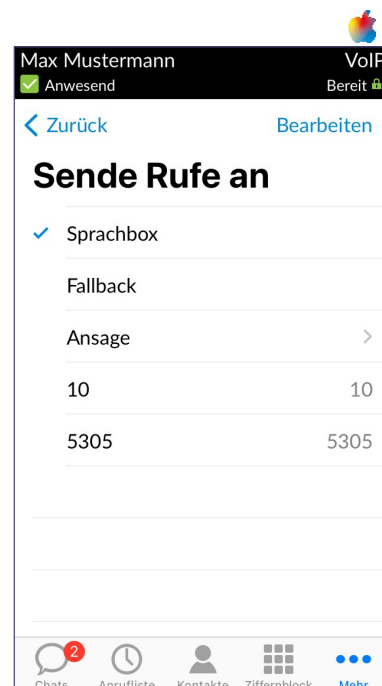
 **Mehr | Features | RUFWEITERLEITUNG | <Rufweiterleitungsoption>**

1.  Wählen Sie **Features | RUFWEITERLEITUNG | <Rufweiterleitungsoption>**.
 Wählen Sie **Mehr | Features | RUFWEITERLEITUNG | <Rufweiterleitungsoption>**,
2. Aktivieren Sie die **<Rufweiterleitungsoption>**.
3. Nun haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das Feature zum ersten Mal aktivieren, müssen Sie das gewünschte Ziel wählen.
 - Wenn Sie Nummern hinzufügen möchten, wählen Sie **Sende Rufe an**.
4. Aktivieren Sie das gewünschte Ziel.
 Alternativ wählen Sie **Hinzufügen**, um eine neue Nummer einzutragen.
 Alternativ wählen Sie **Bearbeiten | Plus-Zeichen**, um eine neue Nummer einzutragen.
5. **Bestätigen** Sie die Eingabe.



Nummern, die Sie für Rufweiterleitungen festgelegt haben, werden nicht als Geräte hinzugefügt.

Details zum Einrichten einer Rufweiterleitung in Abhängigkeit vom Präsenzstatus finden Sie unter 8.4 Präsenzstatus – Rufweiterleitung auf Seite 52.



Verschiedenes

6.3 Verschiedenes





6.3.1 Paralleles Klingeln

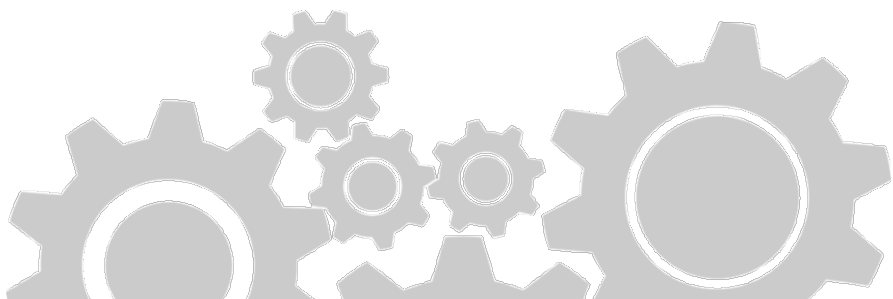
 [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Paralleles Klingeln](#)
 [Mehr](#) | [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Paralleles Klingeln](#)



Mit parallelem Klingeln können Sie Anrufe an Ihre Büronummer auf jedem beliebigen Gerät empfangen.

Es empfiehlt sich, Paralleles Klingeln auf Ihre Firmen-Mobilnummer zu setzen, damit Sie Rufe zur Büronummer auch unterwegs empfangen können.

1.  Wählen Sie **Features** | **VERSCHIEDENES** | **Paralleles Klingeln**.
 Wählen Sie **Mehr** | **Features** | **VERSCHIEDENES** | **Paralleles Klingeln**.
2. Aktivieren Sie **Paralleles Klingeln**.
3. Nun haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das Feature zum ersten Mal aktivieren, müssen Sie die gewünschten Nummern aktivieren.
 - Wenn Sie Geräte hinzufügen möchten, wählen Sie **Sende Rufe an**.
4. Aktivieren Sie eine oder mehrere Nummern.
 -  Alternativ wählen Sie **Hinzufügen**, um eine neue Nummer einzutragen.
 -  Alternativ wählen Sie **Bearbeiten** | **Plus-Zeichen**, um eine neue Nummer einzutragen.
5. **Bestätigen** Sie die Eingabe.



Verschiedenes

6.3.2 Rufnummernunterdrückung

 [Features | VERSCHIEDENES | Rufnr.unterdrückung](#)
 [Mehr | Features | VERSCHIEDENES | Rufnr.unterdrückung](#)



Wenn Sie die Rufnummer unterdrücken, wird Ihre Nummer als unbekannt bei Ihren Gesprächspartnern angezeigt.

6.3.3 Rückrufnummer – Servicenummer

 [Features | VERSCHIEDENES | Service-Nummer / Rückruf-Nummer](#)
 [Mehr | Features | VERSCHIEDENES | Service-Nummer / Rückruf-Nummer](#)

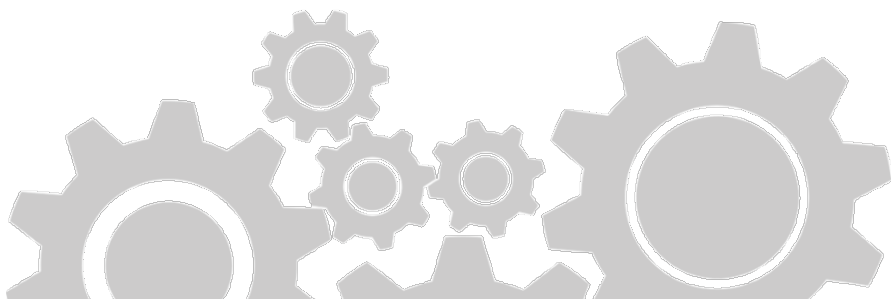


Ihre Firma kann Ihnen eine Rückruf- oder Servicenummer zuweisen. Die Rückruf- oder Servicenummer können Sie anstelle Ihrer eigenen Arbeitsnummer bei Ihren Gesprächspartnern anzeigen lassen.

Rückrufnummern sind häufig Firmen- oder Zweigstellennummern.

Servicenummern sind häufig kostenlose Nummern oder Spezialnummern.

Ihnen werden nie beide Nummern zugewiesen, sondern entweder eine Rückrufnummer oder eine Servicenummer.



Verschiedenes

6.3.4 Warteschlangen



 [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Warteschlangen](#)
 [Mehr](#) | [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Warteschlangen](#)



Ihre Systemadministration kann Ihr Konto so einrichten, dass Sie Anrufe annehmen können, die an eine Warteschlange oder an ein Call Center gerichtet werden.

Das Feature können Sie selber aktivieren.

Die einzelnen Warteschlangen können Sie an- oder abwählen.

1.  Wählen Sie **Features** | **VERSCHIEDENES** | **Warteschlangen**.
 Wählen Sie **Mehr** | **Features** | **VERSCHIEDENES** | **Warteschlangen**.
2. Tippen Sie auf **Empfange Rufe von**.
3. Wählen Sie die gewünschten **Warteschlangen**.
4. **Aktivieren** Sie das Feature.

6.3.5 Ruhe

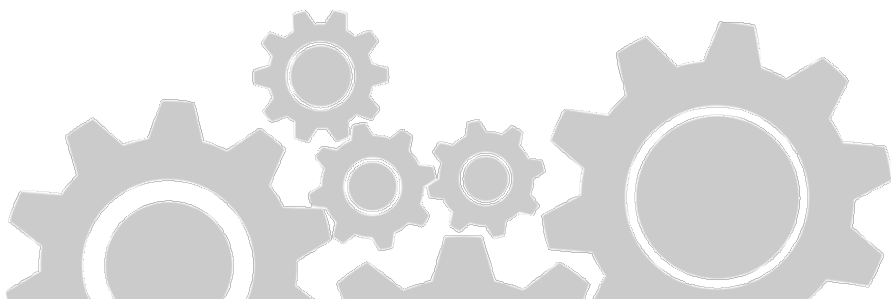
 [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Ruhe / Ruhe \(pro Gerät\) / Ruhe](#)
 [Mehr](#) | [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Ruhe / Ruhe \(pro Gerät\)](#)



Wenn Sie nicht durch Anrufe gestört werden möchten, können Sie die Ruhe-Funktion aktivieren.

Die Funktion ist in zwei Modi verfügbar. Den gewünschten Modus stellen Sie auf dem Benutzerportal ein.

1. Melden Sie sich mit Ihrem Konto auf dem Benutzerportal an.
2. Wählen Sie **Einstellungen** | **Features** | **Zentrales DND**.
3. Wählen Sie den gewünschten **Geltungsbereich**, falls verfügbar.
 - **Alle**: Gilt für alle Anrufe
 - **Extern**: Gilt für externe Anrufe



Verschiedenes

4. Wählen Sie den gewünschten **Modus**.
 - **Endgeräte:** Einstellung gilt für die gewählten Geräte
In MobileControl erscheint die Auswahl **Ruhe (pro Gerät)**.
Damit kann die Ruhe-Funktion für jedes Gerät gesondert aktiviert werden.
 - **Teilnehmer:** Einstellung gilt für alle Geräte des Teilnehmers
In MobileControl erscheint die Auswahl **Ruhe**. Damit wird die Ruhe-Funktion für alle Geräte des Teilnehmers aktiviert.

6.3.6 Nachtmodus

 [Features | VERSCHIEDENES | Nachtmodus](#)
 [Mehr | Features | VERSCHIEDENES | Nachtmodus](#)

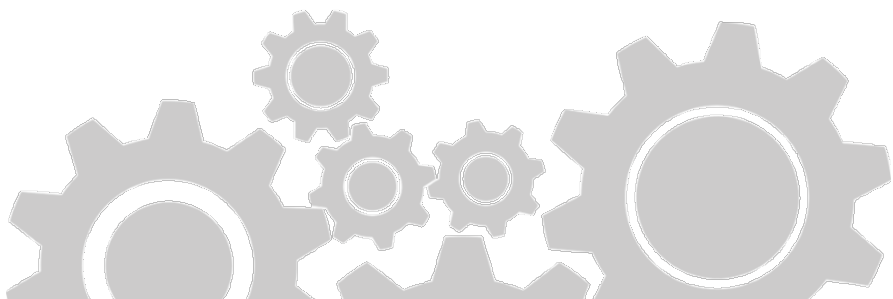


Ihre Systemadministration kann eine Konfiguration für den Nachtmodus einrichten, den Sie zum Feierabend aktivieren können. Zum Beispiel können im Nachtmodus Anrufe an eine Ansage geleitet werden.

Abhängig von den Berechtigungen dürfen nur bestimmte Personen den Nachtmodus aktivieren.

Beachten Sie:










Wenn Sie den Nachtmodus aktivieren, so treten die festgelegten Regeln firmenweit in Kraft. Sie schalten damit die gesamte Firmen-Telefonanlage in den Nachtmodus.



7 Kontakte




Über die Kontakte haben Sie Zugriff auf die unterschiedlichen Nummern Ihrer Unternehmenskontakte und privaten Kontakte.

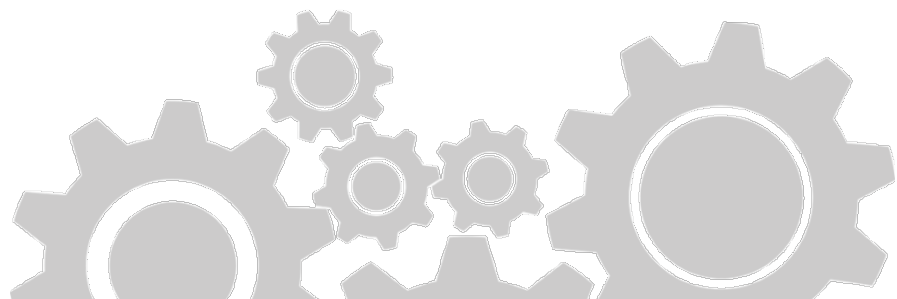
7.1 Kontakte – Symbole

Android	iPhone	
		Als Favorit festlegen
		Favoriten: Rasteransicht ein-/ausschalten
		Filterkriterien anzeigen
		Suchleiste
		Drei-Punkte-Menü


7.2 Kontakte – Arten

Es gibt verschiedene Arten von Kontakten:

- 
Unternehmenskontakte – zentral verwaltete Einträge im Firmen-Adressbuch
- 
Private Kontakte – Kontakte, die Sie selbst über DesktopControl oder DesktopOperator hinzugefügt haben und die Sie in das Adressbuch Ihres Mobilgeräts importiert haben
- 
Private Kontakte – Kontakte, die Sie selbst über DesktopControl oder DesktopOperator hinzugefügt haben



Kontakte – Arten

- 
Mobilgerät-Kontakte – Kontakte, die im Adressbuch Ihres Mobilgeräts vorhanden sind

7.2.1 Kontakte importieren

- 
[Menü | Einstellungen | ANDROID | Kontakte importieren](#)
- 
[Mehr | Einstellungen | KONTAKTE | Kontakte importieren](#)

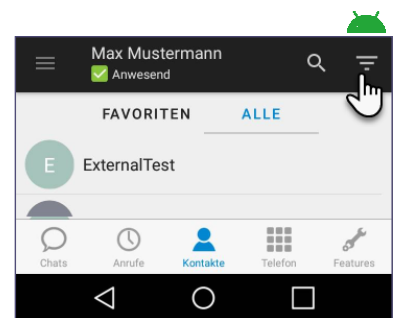
Sie können alle Ihre Unternehmenskontakte in das Adressbuch Ihres Mobilgeräts importieren.

Details zum Import von Kontakten finden Sie unter *5.5.1 Kontakte importieren auf Seite 31*.

7.2.2 Kontaktliste filtern

- 
[Kontakte | Filter-Symbol](#)
- 
[Kontakte | Ordner-Symbol](#)

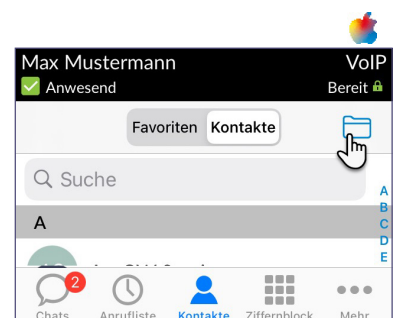
Sie können alle Kontakte anzeigen lassen oder nur ausgewählte Arten. Ihre Filterauswahl wird gespeichert und beim nächsten Anzeigen der Kontaktliste berücksichtigt.



7.2.3 Kontaktliste sortieren

- 
[Kontakte | Filter-Symbol](#)
- 
[Kontakte | Ordner-Symbol](#)

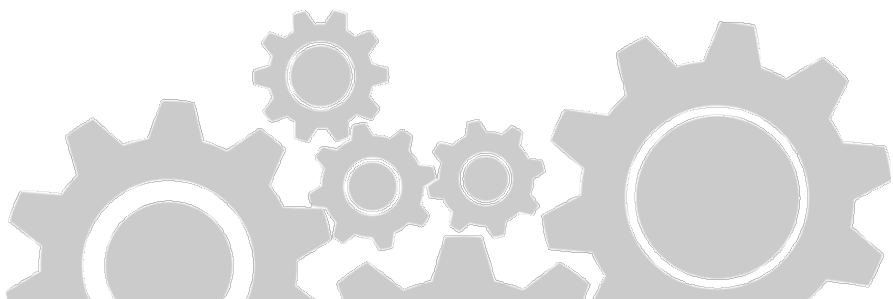
Sie können Ihre Kontakte nach Vor- oder Nachnamen sortieren.



7.2.4 Kontakte suchen

Kontakte | Suchleiste

Die Suchfunktion berücksichtigt Einträge in allen Kontaktfeldern.



Favoriten

7.3 Favoriten

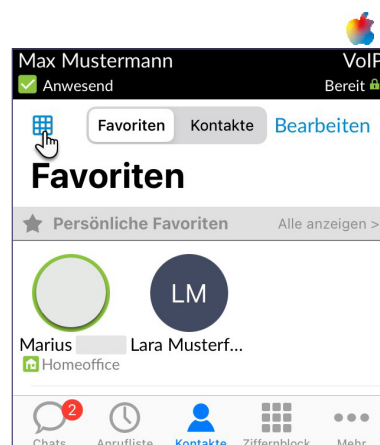
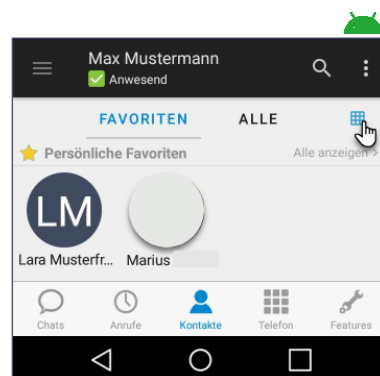
Kontakte | Favoriten

Sie können oft gewählte Nummern in Ihrer Kontaktliste als Favoriten kennzeichnen.

Wenn die Chat-Funktion für Sie aktiviert ist, dann scheinen die Favoriten unter den Kontakten auf.

Wenn die Chat-Funktion für Sie nicht aktiviert ist, dann scheinen die Favoriten als eigener Eintrag auf.

Auf dem iPad werden die Favoriten in Kartenform dargestellt. Zusätzlich zum Präsenzstatus wird der Rufstatus als BFL (Busy Lamp Field) angezeigt.



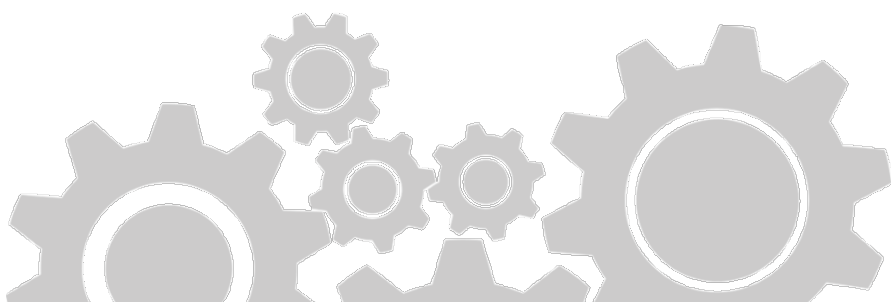
7.3.1 Favoriten – Anzeige ändern

Kontakte | Favoriten | Persönliche Favoriten
Kontakte | Favoriten | Persönliche Favoriten | Alle anzeigen

Die Favoriten werden standardmäßig in der Reihenfolge angezeigt, in der sie hinzugefügt wurden. Sie können die Anzeige aber beliebig anpassen, indem Sie die Favoriten in die gewünschte Reihenfolge ziehen.

Mit dem Symbol Rasteransicht können Sie zwischen der Listenansicht und der Rasteransicht wechseln.




Die gewählte Anzeige und die eingestellte Reihenfolge der Kontaktgruppen können Sie pro Endgerät unterschiedlich wählen.



Kontaktgruppen



7.3.2 Kontakt zu Favoriten hinzufügen

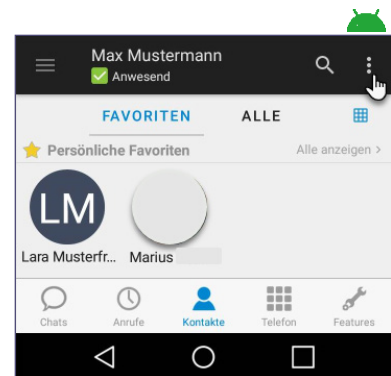
Kontakte | Favoriten

1. Wählen Sie **Kontakte** | **<Kontakt>**.
2.  Wählen Sie das **Favoriten**-Symbol.
3.  Wählen Sie **Zu Favoriten hinzufügen**.
3.  Wählen Sie die gewünschte Nummer, die als Favorit abgespeichert werden soll.

7.3.3 Mehrere Kontakte zu Favoriten hinzufügen



Kontakte | Favoriten

1. Wählen Sie **Kontakte** | **Favoriten**.
2.  Wählen Sie **Drei-Punkte-Menü** | **Favoriten hinzufügen**.
3.  Wählen Sie **Bearbeiten** | **Persönliche Favoriten**.
3. Wählen Sie die Kontakte, die Sie hinzufügen möchten.
4. Bestätigen Sie die Wahl.



7.3.4 Kontakte aus Favoriten entfernen

Kontakte | Favoriten

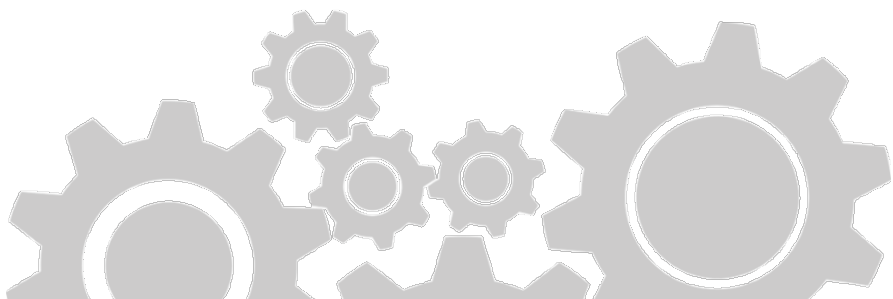
1. Wählen Sie **Kontakte** | **Favoriten**.
2.  Wählen Sie **Drei-Punkte-Menü** | **Favoriten hinzufügen**.
3.  Wählen Sie **Bearbeiten** | **Persönliche Favoriten**.
3. Wählen Sie die Kontakte ab, die Sie entfernen möchten.
4. Bestätigen Sie die Wahl.



7.4 Kontaktgruppen

Kontakte | Favoriten

Zusätzlich zur Verwaltung in Favoriten können Kontakte auch in Gruppen organisiert werden.



Kontaktgruppen

Ein Kontakt kann mehreren Gruppen zugeordnet werden.

7.4.1 Kontaktgruppen – Anzeige ändern




 [Kontakte](#) | [Favoriten](#) | [Gruppen verwalten](#)
 [Kontakte](#) | [Favoriten](#) | [Bearbeiten](#)

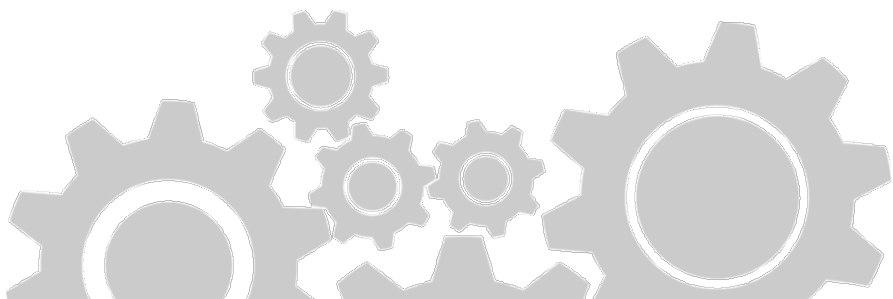
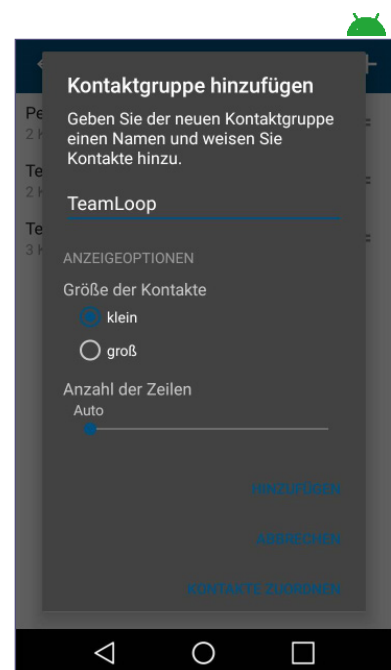
Die Kontaktgruppen werden standardmäßig in der Reihenfolge angezeigt, in der sie hinzugefügt wurden. Sie können die Anzeige aber beliebig anpassen, indem Sie die Kontaktgruppen in die gewünschte Reihenfolge ziehen. Zudem können Sie die Anzahl der Zeilen wählen.

Die gewählte Anzeige und die eingestellte Reihenfolge der Kontaktgruppen können Sie pro Gerät unterschiedlich wählen.

7.4.2 Kontaktgruppe erstellen

[Kontakte](#) | [Favoriten](#)



1. Wählen Sie **Kontakte** | **Favoriten**.
2.  Wählen Sie **Drei-Punkte-Menü** | **Gruppen verwalten** | **Plus**.
 Wählen Sie **Bearbeiten** | **Plus**.
3. Vergeben Sie einen **Gruppennamen**.
4. Wählen Sie die gewünschte Anzeigeeoption.
 Die Anzeigeeoption klein oder groß bezieht sich auf die Größe der Kontakte.
 Die Anzahl der Zeilen definiert, wie die Kontaktgruppe in der Rasteransicht dargestellt wird.
5.  Wählen Sie **Kontakte zuordnen**.
6. Wählen Sie die gewünschten Kontakte.
7. **Bestätigen** Sie die Wahl.



Kontaktgruppen

7.4.3 Kontaktgruppe ändern

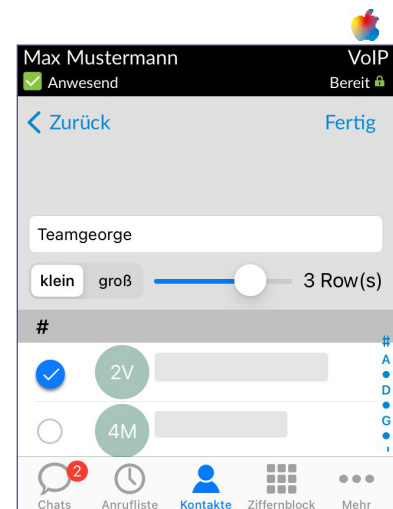
Kontakte | Favoriten

1. Wählen Sie **Kontakte | Favoriten**.
2.  Wählen Sie **Drei-Punkte-Menü | Gruppen verwalten**.
 Wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Wählen Sie die Gruppe, die Sie ändern möchten.
4. Machen Sie die gewünschten Änderungen.
5. Bestätigen Sie die Wahl.

Alternativ können Sie in der Detailansicht der einzelnen Kontakte die Gruppenzuordnung ändern:





Kontakte | <Kontakt>

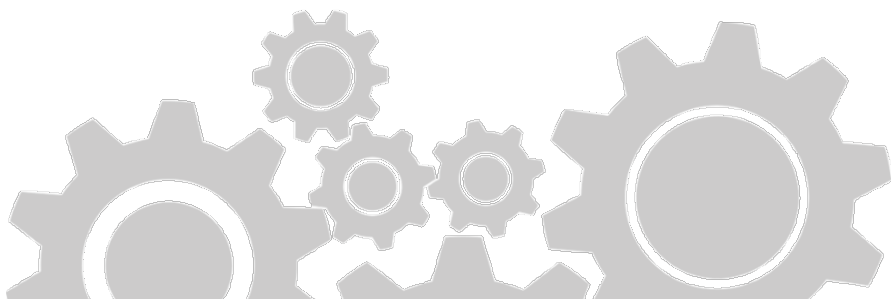
1. Wählen Sie **Kontakte | <Kontakt>**.
Die Kontaktdetails werden angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Gruppen** die gewünschten Einträge.



7.4.4 Kontaktgruppe löschen

Kontakte | Favoriten

1. Wählen Sie **Kontakte | Favoriten**.
2.  Wählen Sie **Drei-Punkte-Menü | Gruppen verwalten**.
 Wählen Sie **Bearbeiten**.
3.  Drücken Sie auf die Gruppe, die Sie löschen möchten und wischen Sie nach links.
 Wählen Sie **Minus**.
4. Wählen Sie **Löschen**.

















8 Präsenzstatus

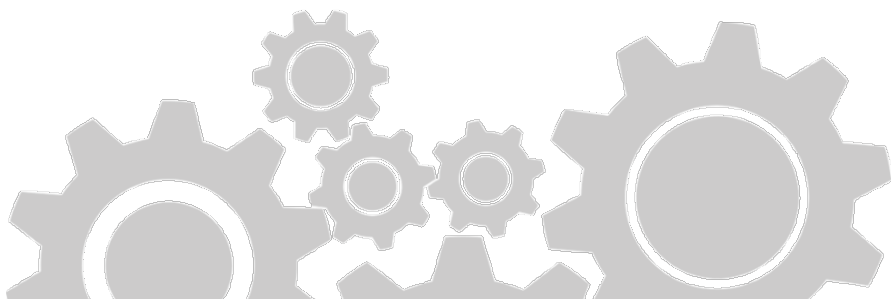
Der Präsenzstatus informiert andere Personen darüber, ob Sie verfügbar sind.

Den Präsenzstatus können Sie nur setzen, wenn das entsprechende Feature für Sie aktiviert ist. Ob Sie den Präsenzstatus Ihrer Kollegen sehen, hängt von den Berechtigungen ab.







8.1 Präsenzstatus – Symbole

Die folgende Liste zeigt einen Auszug aus möglichen Symbolen für den Präsenzstatus. Die Symbole können je nach Unternehmen variieren.

Android	iPhone	
		Anwesend
		Homeoffice
		Abwesend
		Außer Haus
		Pause
		Ruhe
		Besprechung

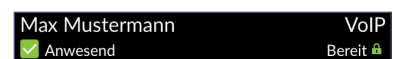


Definitionen

Android	iPhone	
		Krankenstand
		Präsenzstatus aus Microsoft Office 365
		Präsenzstatus bearbeiten

8.2 Definitionen

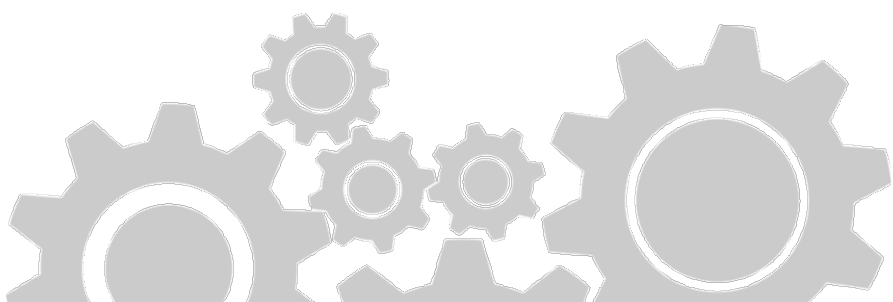
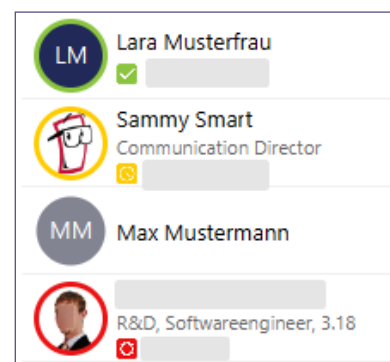
Präsenzstatus



Der **Präsenzstatus** zeigt an, ob ein Kontakt verfügbar ist oder nicht. Die Präsenzstatus-Angaben sind von Ihrer Systemadministration konfiguriert. Der Präsenzstatus wird nur firmenintern angezeigt. Die Farbe um den Kreis des Kontakteintrags gibt Auskunft über den Präsenzstatus des Kontakts.

Folgende Farben sind möglich:

- Grün: Kontakt ist erreichbar
- Rot: Kontakt ist derzeit nicht erreichbar (z.B. Urlaub)
- Gelb: Kontakt ist temporär abwesend (z.B. Pause)
- Keine Farbe: keine Anzeige des Präsenzstatus möglich, da die Berechtigung fehlt oder der Kontakt ein externer Kontakt ist



Präsenzstatus setzen

Rufstatus

Der **Rufstatus** liefert grundsätzliche Informationen zum Status während eines Rufes. Rufstatus sind zum Beispiel Klingeln oder Im Gespräch.

Folgende Farben sind möglich:



- Grün: Kontakt ist erreichbar.
- Rot: Kontakt ist in einem Gespräch.
- Gelb: Klingeln (Kontakt wird gerade angerufen).

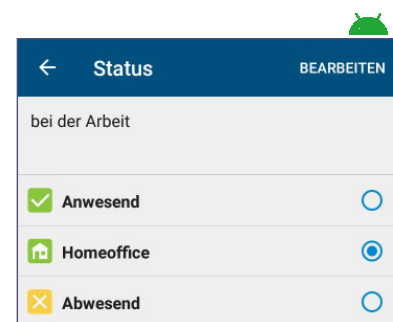
Die Farbe des Rufstatus hat Vorrang vor der Farbe des Präsenzstatus.

8.3 Präsenzstatus setzen

Präsenzstatus

Ihren eigenen Präsenzstatus setzen Sie folgendermaßen:

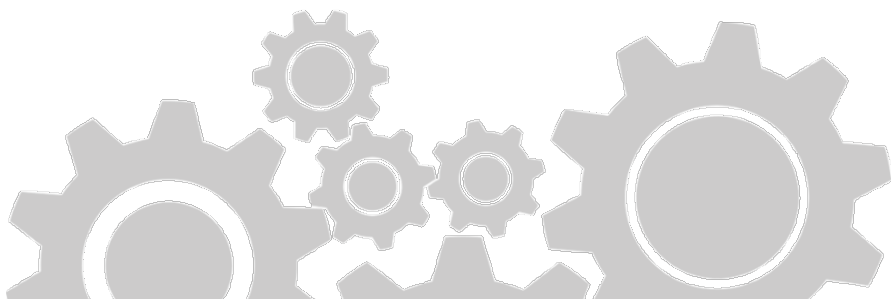
1. Tippen Sie auf Ihren aktuellen Präsenzstatus.
2. Wählen Sie den gewünschten Präsenzstatus.
3.  Tippen Sie gegebenenfalls in das Feld **Nachricht** und geben Sie eine zusätzliche Information zu Ihrem Präsenzstatus ein.
-  Tippen Sie gegebenenfalls in das Feld **Statusnachricht eingeben** und geben Sie eine zusätzliche Information zu Ihrem Präsenzstatus ein.



8.3.1 Präsenzstatus aus Microsoft Office 365



Falls Ihr Präsenzstatus aus Microsoft Office 365 übernommen wird, kann es zusätzliche Präsenzstatus-Typen geben. Diese sind mit einem blauen T-Symbol gekennzeichnet.





8.4 Präsenzstatus – Rufweiterleitung

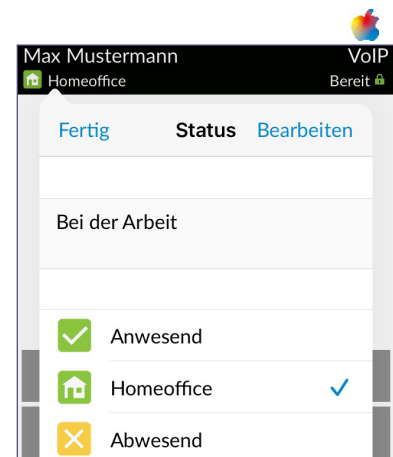
Präsenzstatus

Für jeden Präsenzstatus außer Anwesend können Sie eine eigene Rufweiterleitung setzen.

Sie können auch Anrufe an eine Ansage weiterleiten, die Anrufer über Ihren Präsenzstatus informiert. Sie können auch eine Kombination aus Präsenzstatus und Ihrer Sprachbox wählen.

Die Rufweiterleitung stellen Sie folgendermaßen ein:

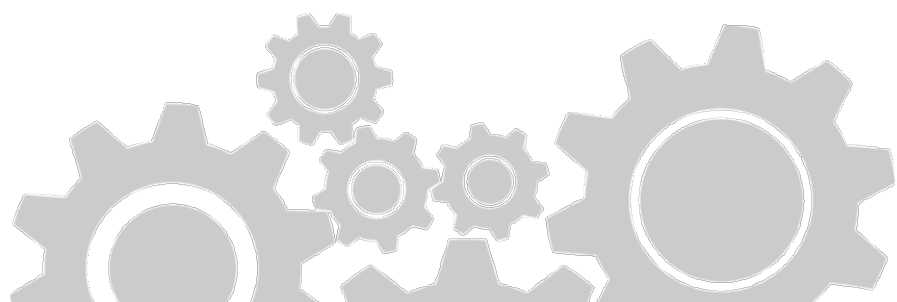
1. Tippen Sie auf Ihren aktuellen Präsenzstatus.
2.  Tippen Sie länger auf den Präsenzstatus, für den Sie eine Weiterleitung festlegen möchten.
Alternativ wählen Sie **Bearbeiten** und tippen Sie auf das jeweilige **Stift**-Symbol.
 Wählen Sie **Bearbeiten** und tippen Sie auf das jeweilige **Pfeil**-Symbol.
3. Wählen Sie unter **Sende Rufe an** die gewünschte Option.
 - **Präsenzstatus:** der aktuelle Präsenzstatus und die Statusnachricht werden angesagt, sofern eine Statusnachricht definiert wurde
 - **Präsenzstatus + Sprachbox:** der aktuelle Präsenzstatus und die Statusnachricht werden angesagt, anschließend wird an die Sprachbox weitergeleitet
4. Aktivieren Sie die **Rufweiterleitung**.



8.4.1 Präsenzstatus aus Microsoft Office 365



Falls Ihr Präsenzstatus aus Microsoft Office 365 übernommen wird, kann es zusätzliche Präsenzstatus-Typen geben. Diese sind mit einem blauen T-Symbol gekennzeichnet.



8.5 Präsenzstatus – Dauer

Präsenzstatus



Die Dauer legt fest, wie lange die Weiterleitung durchgeführt wird. Als Startzeitpunkt gilt der Aktivierungszeitpunkt.

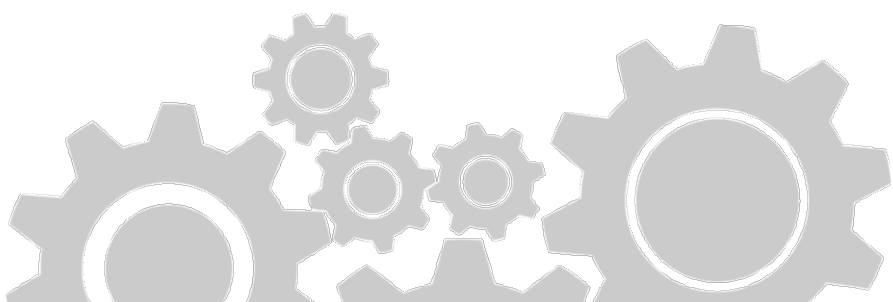
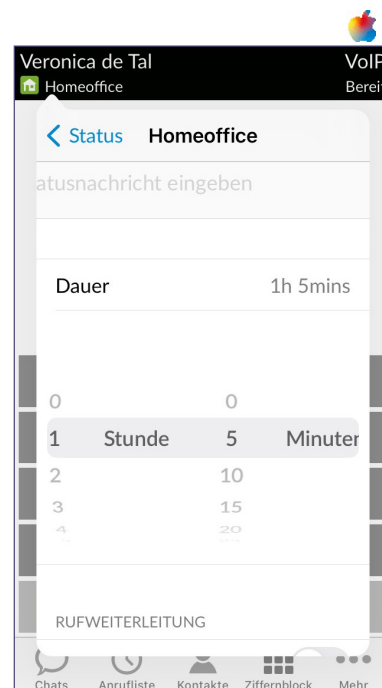
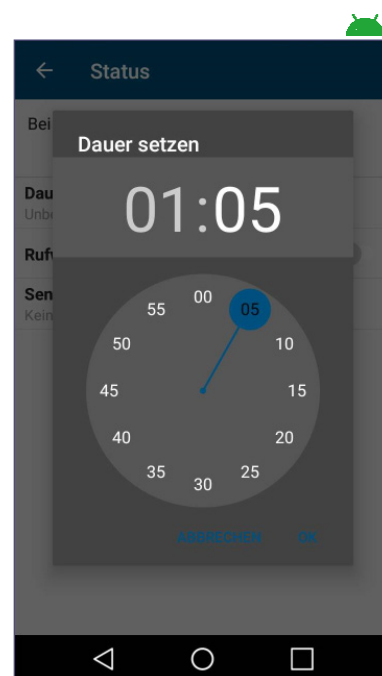
Ein Timer zählt im 5-Minuten-Takt rückwärts. Wenn Sie die entsprechende Präsenzoption aktivieren, so wird den Kontakten angezeigt, wie lange es dauert, bis Sie wieder verfügbar sind.

Im Falle von Krankenstand und Urlaub können Sie ein Datum setzen, an dem der Status endet.

Wenn der Timer abgelaufen ist oder das Datum überschritten ist, wechselt Ihr Präsenzstatus automatisch auf Anwesend.

Die Dauer für den Präsenzstatus setzen Sie folgendermaßen:

1. Tippen Sie auf Ihren aktuellen Präsenzstatus.
2.  Tippen Sie länger auf den Präsenzstatus, für den Sie eine Dauer festlegen möchten.
Alternativ wählen Sie **Bearbeiten** und tippen Sie auf das jeweilige **Stift**-Symbol.
 Wählen Sie **Bearbeiten** und tippen Sie auf das jeweilige **Pfeil**-Symbol.
3. Wählen Sie die gewünschte **Dauer**.











9 Anrufen

Mit MobileControl führen Sie Sprachanrufe oder Videoanrufe. Zudem können Sie Anrufe transferieren und mit mehreren Kontakten eine Konferenzschaltung starten.

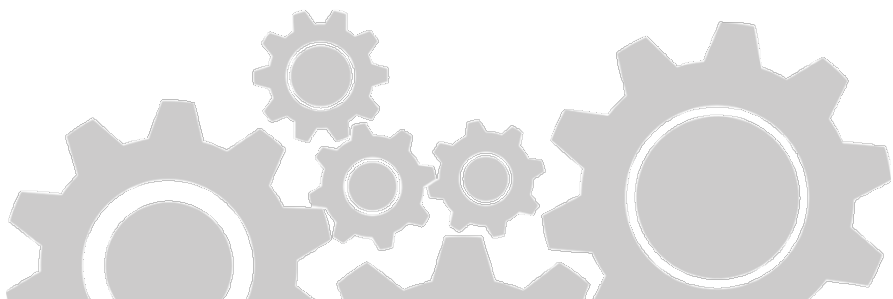
9.1 Anrufen – Symbole

9.1.1 Eingehender Anruf





























Android	iPhone	
		Sprachbox – Anruf an Sprachbox umleiten
		Nachricht – Anruf ablehnen und SMS senden
		Anruf ablehnen
		Anruf annehmen

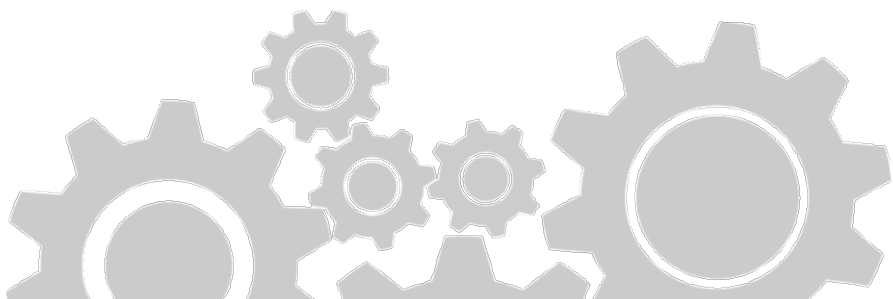
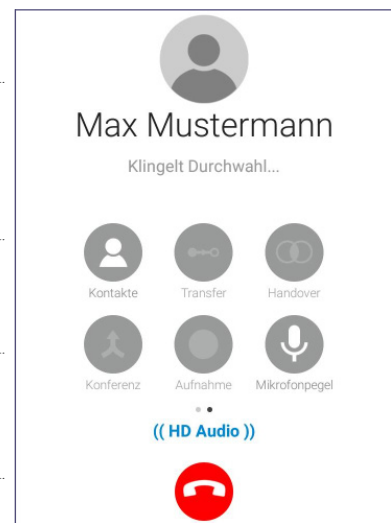
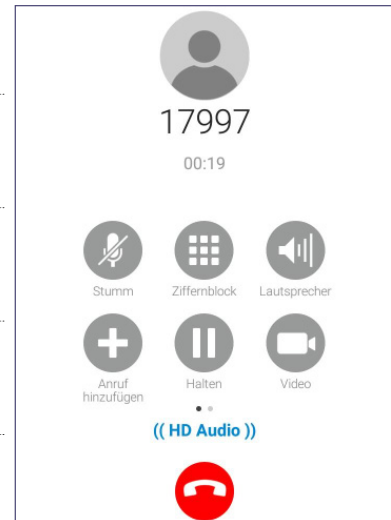
9.1.2 Bestehender Anruf

Android	iPhone	
		Stumm – Mikrofon ein-/ausschalten
		Ziffernblock – Ziffernblock während eines Anrufs anzeigen



Anrufen – Symbole

Android	iPhone	
		Lautsprecher – Freisprechmodus ein-/ausschalten
		Anruf hinzufügen – Nummer aus den Kontakten wählen oder manuell eingeben
		Tauschen – Zwischen zwei Rufen wechseln
		Halten – Anruf halten
		Video – Videoanruf starten
		Kontakte – Kontaktliste öffnen
		Transfer – Anruf weiterleiten
		Verbindung wird beendet, sobald beide Gesprächspartner verbunden sind
		Handover – Zwischen VoIP und GSM wechseln
		Konferenz – Konferenzschaltung starten/stoppen
		Ad-hoc Meeting starten
		Aufnahme – Gesprächsaufnahme ein-/ausschalten
		Übernehmen – Anruf über GSM-Verbindung auf das Mobiltelefon übernehmen
		Mikrofonpegel ändern
		Mehr / Zurück – Zwischen den Symbolgruppen blättern



Anruf aufbauen

9.2 Anruf aufbauen

Ziffernblock

Ziffernblock

Über den Ziffernblock können Sie eine gewünschte Nummer eintippen oder aus der Zwischenablage einfügen.

Wenn Sie auf dem Ziffernblock tippen, wird implizit eine Suche durchgeführt und die passenden Einträge aus Ihrer Kontaktliste werden angezeigt.

Die Eingabe berücksichtigt nicht nur die Ziffern, sondern auch die Buchstaben, die auf der jeweiligen Taste dargestellt sind.

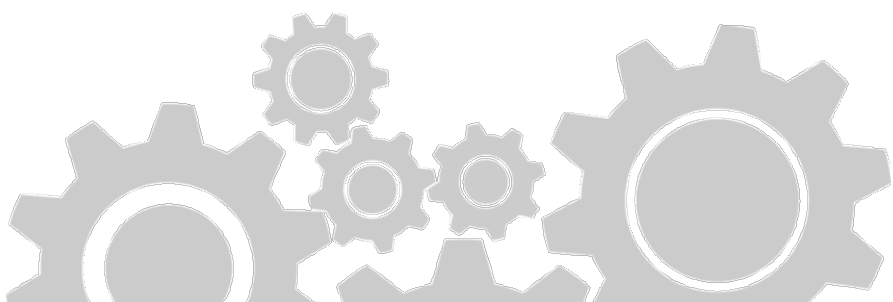
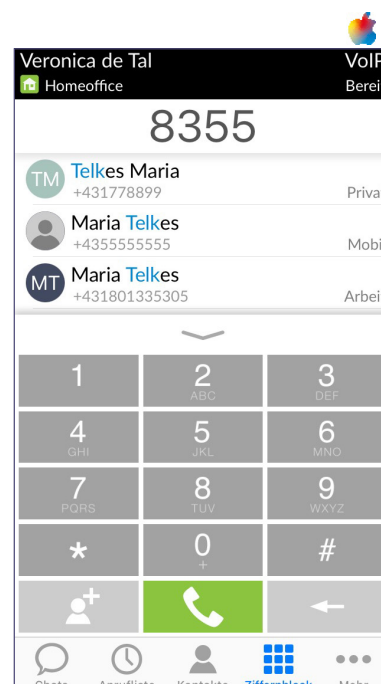
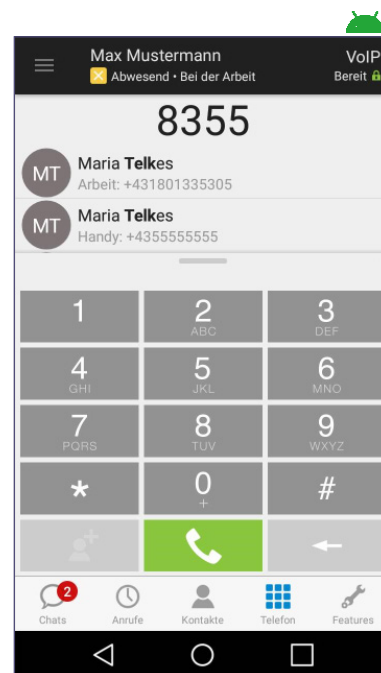
Beispiel: Tippen Sie die Ziffern 8355, so ergibt die Trefferliste folgende Ergebnisse:

- Kontakt mit dieser Durchwahlnummer
- Kontakte, deren Telefonnummer 8355 enthält
- Kontakte, deren Namen die Buchstaben TUV, DEF und JKL in beliebiger Kombination enthalten (z.B.: Telk)

Den Ziffernblock können Sie ausblenden, um bei Bedarf die gesamte Liste zu sehen.

1. Tippen Sie eine Nummer vollständig ein, z.B. 0049472839175. Alternativ tippen Sie eine Durchwahlnummer ein, z.B. 1782. Alternativ fügen Sie eine Nummer aus der Zwischenablage ein.
2. Tippen Sie auf den gewünschten Eintrag.
3. Alternativ drücken Sie auf das **Telefon**-Symbol.

Falls Sie während eines Gesprächs in eine andere Anwendung wechseln müssen, können Sie mit dem Symbol Aktiver Ruf  zum Ruf zurückkehren.



Rufmodi

Kontaktliste – Anrufliste

[Kontakte](#) | [<Kontakt>](#)

[Kontakte](#) | [Favoriten](#) | [<Kontakt>](#)

 [Anrufe](#) | [<Kontakt>](#)

 [Anrufliste](#) | [<Kontakt>](#)

1. Tippen Sie auf den gewünschten Kontakt.
Alternativ suchen Sie den gewünschten Kontakt und tippen Sie auf den Eintrag.
2. Wählen Sie die Anrufart, z.B. Videoanruf.

9.3 Rufmodi

Die App unterstützt unterschiedliche Rufmodi. Welche Rufmodi für Sie zur Verfügung stehen, hängt von Ihrem Mobilgerät und von den verfügbaren Lizenzen ab.

Informationen zu den unterschiedlichen Rufmodi und deren Eigenschaften finden Sie unter [3.2 Rufmodi – Eigenschaften auf Seite 16](#).

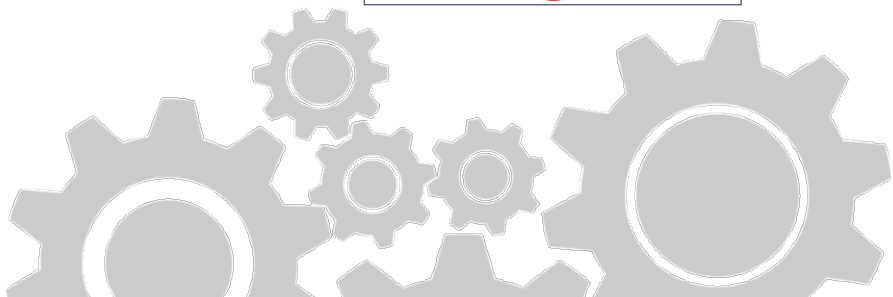
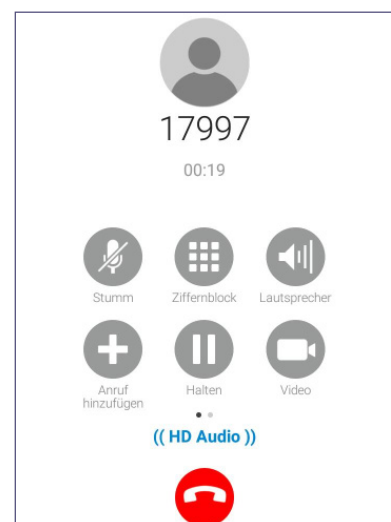
Wie Sie den Rufmodus ändern, finden Sie unter [3.3 Gerät oder Rufmodus auswählen auf Seite 19](#).

9.4 Videoanruf

Damit Sie einen Videoanruf durchführen können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Lizenz ist verfügbar
- Rufmodus VoIP ist gewählt

Informationen zu den Einstellungen bezüglich Video-Codex und Video-Qualität finden Sie unter [5.3.4 Video auf Seite 28](#).



Videoanruf

9.4.1 Videoanruf starten



Eingehender Anruf

Wenn der Eingang eines Anrufes im App-Fenster angezeigt wird, tippen Sie auf die Kamera-Schaltfläche, um den Anruf mit Video zu starten.

Abgehender Anruf

1. Wählen Sie den Kontakt, mit dem Sie einen Videoanruf durchführen möchten.
Sie können eine Nummer über den Ziffernblock eingeben oder den Kontakt von der Kontakte-, Favoriten- oder Anrufliste auswählen.
2. Tippen Sie auf das **Kamera**-Symbol.

Beim Öffnen eines Kontakteintrages werden alle verfügbaren Nummern des Kontakts angezeigt. Wenn Sie auf das Kamera-Symbol klicken, startet die App einen Video-Anruf an die Büronummer dieses Kontaktes.

Wenn Sie eine der anderen Nummer anrufen möchten, tippen Sie erst auf die gewünschte Nummer und dann auf das Kamera-Symbol.

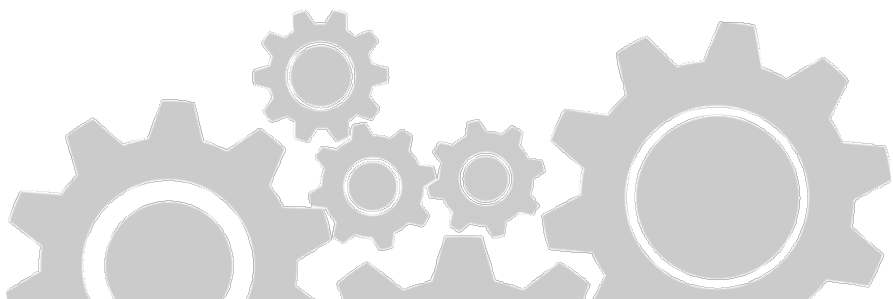
Bestehender Anruf

Bestehender Anruf | Anrufbildschirm

Sie können während eines Anrufes zwischen Audio- und Video-Anruf hin- und herwechseln.

Tippen Sie auf das **Kamera**-Symbol am Anrufbildschirm, um von Audio-Anruf zu Video-Anruf zu wechseln.

Das kleinere Fenster zeigt das Videobild, das von Ihnen gesendet wird.



Rückruf-Funktion

Wenn Ihr Telefon eine Kamera auf der Vorder- und Rückseite besitzt, können Sie entscheiden, welche Kamera verwendet werden soll.

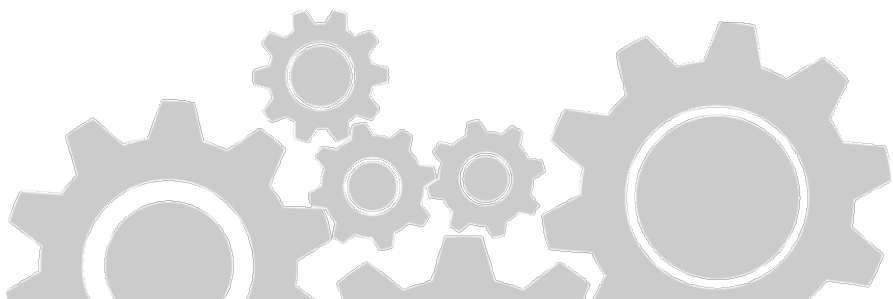
Wenn einer der beiden Gesprächspartner die Videoübertragung stoppt, so wird beim anderen Gesprächspartner das letzte empfangene Bild angezeigt.

9.5 Rückruf-Funktion

Mit der Rückruf-Funktion können Sie von einer beliebigen externen Telefonnummer aus über die Firmen-Telefonanlage telefonieren. Ein externes Telefon könnte ein Hoteltelefon oder Ihr Festnetztelefon zuhause sein.

So nutzen Sie die Rückruf-Funktion:

1. Fügen Sie die externe Telefonnummer als Gerät hinzu.
Details zum Hinzufügen eines Geräts finden Sie unter *3.4 Gerät hinzufügen auf Seite 20*.
2. Tippen Sie auf den **Rufmodus** und stellen Sie auf dieses Gerät um.
3. Wählen Sie den **Rückruf**-Modus.
4. Wählen Sie über Ihr Mobilgerät die gewünschte Nummer.
Die Firmen-Telefonanlage wählt die gewünschte Nummer und ruft Sie nun auf der externen Telefonnummer zurück.











10 Anrufe steuern

Starten Sie während eines Gesprächs die Gesprächsaufzeichnung oder fügen Sie einen weiteren Anruf hinzu.

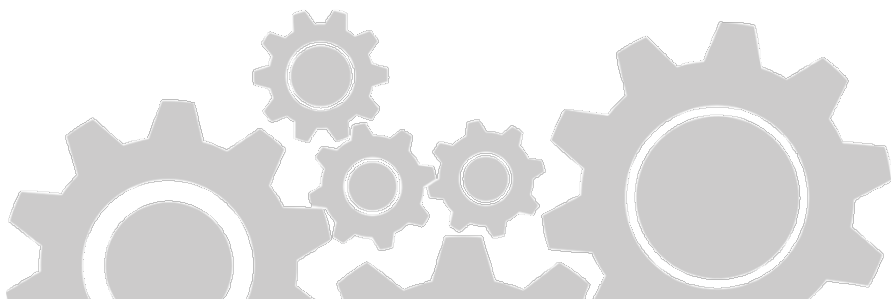
10.1 Anrufe steuern – Symbole

10.1.1 Eingehender Anruf




















Android	iPhone	
		Anruf an Sprachbox umleiten
		Anruf ablehnen und SMS senden
		Anruf ablehnen
		Anruf annehmen

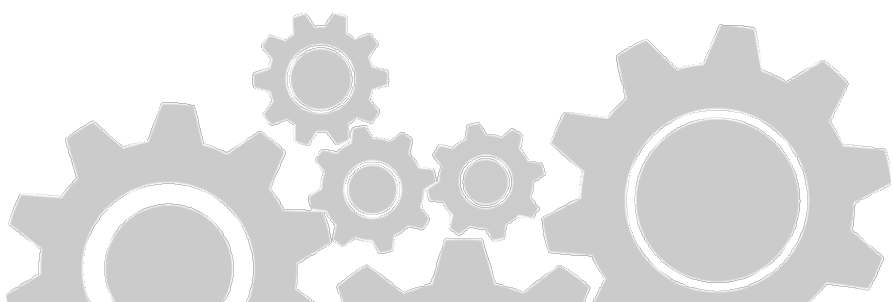
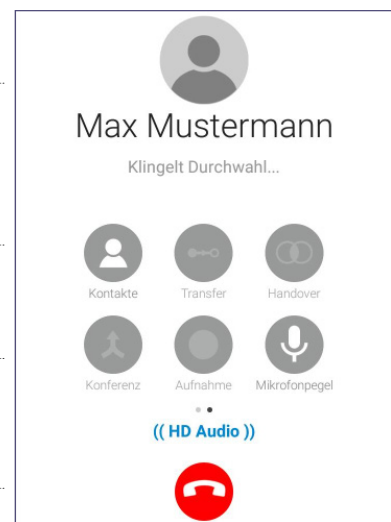
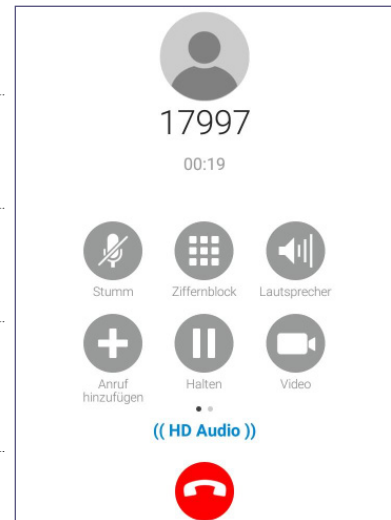
10.1.2 Bestehender Anruf

Android	iPhone	
		Stumm – Eigenes Mikrofon ein-/ ausschalten
		Ziffernblock – Ziffernblock während eines Anrufs anzeigen










Anrufe steuern – Symbole

Android	iPhone	
		Lautsprecher – Freisprechmodus ein-/ausschalten
		Anruf hinzufügen – Nummer aus den Kontakten wählen oder manuell eingeben
		Tauschen – Zwischen zwei Anrufen wechseln
		Halten – Anruf halten
		Toggle-Schaltfläche – wechselt mit Fortsetzen
		Fortsetzen – Gehaltene Anruf fortsetzen
		Toggle-Schaltfläche – wechselt mit Halten
		Video – Videoruf starten
		Kontakte – Kontaktliste öffnen
		Transfer – Anruf weiterleiten
		Verbindung wird beendet, sobald beide Gesprächspartner verbunden sind
		Handover – Zwischen VoIP und GSM wechseln
		Konferenz – Konferenzschaltung starten/stoppen
		Ad-hoc Meeting starten



Anruf halten

Android	iPhone	
		Aufnahme – Gesprächsaufzeichnung ein/-ausschalten
		Übernehmen – Anruf über GSM-Verbindung auf das Mobiltelefon übernehmen
		Mikrofonpegel ändern
		Mehr / Zurück – Zwischen den Symbolgruppen blättern
		App MobileControl starten

Stummschaltung und Lautsprecher-Funktion sind nicht verfügbar, wenn Sie Ihr Mobilgerät im CTI-Modus verwenden.

10.2 Anruf halten

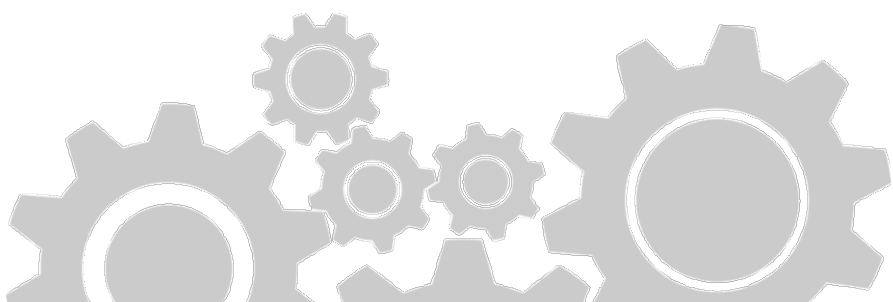


Bestehender Anruf | Anrufbildschirm

Sie können einen Anruf unterbrechen, ohne ihn zu beenden. Für Ihren Gesprächspartner wird während des Haltens eine Nachricht oder Musik eingespielt, falls dies in der Telefonanlage konfiguriert ist.

1. Klicken Sie auf **Halten**, um den bestehenden Anruf zu unterbrechen.
Das Symbol wechselt auf **Fortsetzen**.
2. Tippen Sie auf **Fortsetzen**, um den Anruf wieder aufzunehmen.

Es können maximal zwei Anrufe nebeneinander bestehen. Davon ist einer ein aktiver Anruf.



Anruf transferieren

Falls Sie während eines Gesprächs in eine andere Anwendung wechseln müssen, können Sie mit dem Symbol Aktiver Ruf zum Gespräch zurückkehren.



10.3 Anruf transferieren



Bestehender Anruf | Anrufbildschirm

Einen bestehenden Anruf können Sie an einen anderen Kontakt weiterleiten. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

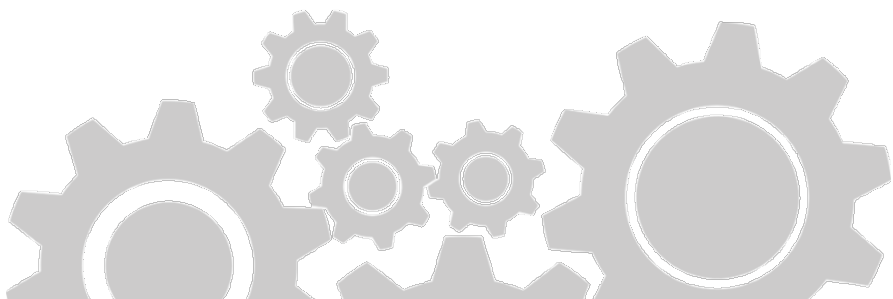
1. Tippen Sie am Anrufbildschirm auf **Transfer**.
2. Wählen Sie den Kontakt, an den Sie den Anruf transferieren möchten.
Sie können eine Nummer über den Ziffernblock eingeben oder den Kontakt von der Kontakte-, Favoriten- oder Anrufliste auswählen.
Der bestehende Anruf wird an den gewählten Kontakt transferiert.
Ihr Anruf wird beendet.

10.4 GSM-Ruf transferieren

Bestehender Anruf | Statusleiste

Mit MobileControl können Sie auch einen GSM-Anruf an einen Firmenkontakt transferieren. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Ziehen Sie während eines aktiven Anrufes das **Transfer**-Symbol von der Statusleiste nach unten.
2. Tippen Sie auf den Eintrag **GSM-Ruf transferieren**.
3. Wählen Sie den Kontakt, an den Sie den Anruf transferieren möchten.
Sie können eine Nummer über den Ziffernblock eingeben oder den Kontakt von der Kontakte-, Favoriten- oder Anrufliste auswählen.
Der bestehende Anruf wird an den gewählten Kontakt transferiert.
Ihr Anruf wird beendet.



Gespräch aufzeichnen

Bestehender Anruf | Bildschirm

1. Tippen Sie während eines aktiven GSM-Anrufes auf das **App**-Symbol, um die App zu starten.
2. Geben Sie bei Bedarf den Code ein, um den Bildschirm zu entsperren.
3. Tippen Sie auf **Transfer**.
4. Wählen Sie den Kontakt, an den Sie den Anruf transferieren möchten.
Sie können eine Nummer über den Ziffernblock eingeben oder den Kontakt von der Kontakte-, Favoriten- oder Anrufliste auswählen.
Der bestehende Anruf wird an den gewählten Kontakt transferiert.
Ihr Anruf wird beendet.



10.5 Gespräch aufzeichnen

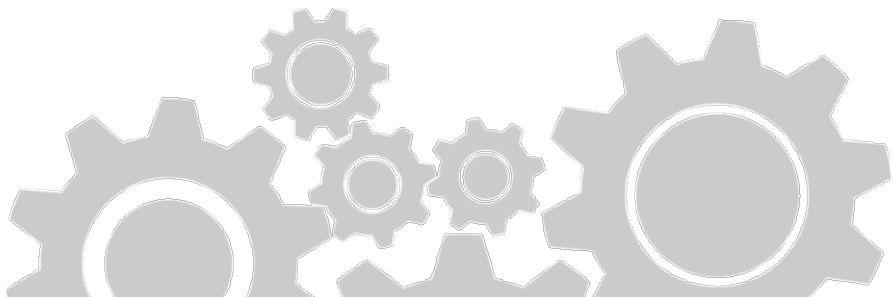


Bestehender Anruf | Anrufbildschirm

Die Aufzeichnung eines Gesprächs ist nur möglich, wenn dieses Feature für Sie freigeschaltet wurde.

Um ein Gespräch oder Teile davon aufzunehmen, gehen Sie so vor:

1. Tippen Sie auf **Aufnahme**.
Anstatt der Sprechdauer wird nun die Aufzeichnungsdauer angezeigt.
2. Tippen Sie erneut auf **Aufnahme**, um die Gesprächsaufzeichnung zu beenden.
Die Aufzeichnung endet automatisch, wenn Sie den Anruf beenden.
Bei jedem Starten der Gesprächsaufzeichnung wird eine eigene Datei erzeugt.



Aufzeichnung abrufen

10.6 Aufzeichnung abrufen



 **Anrufe**
 **Anrufliste**

Ein aufgezeichnetes Gespräch können Sie über die Anrufliste abrufen. Das Symbol **Aufnahme** kennzeichnet Anrufe mit Gesprächsaufzeichnung.

Nähere Details dazu finden Sie unter *12.6 Aufzeichnung abrufen auf Seite 75*.

10.7 Konferenzschaltung



Bestehender Anruf | Anrufbildschirm

Wenn Sie einen Anruf mit mehreren Gesprächspartnern gleichzeitig durchführen möchten, können Sie eine Konferenzschaltung starten.

Sie können mit maximal zwei weiteren Gesprächspartnern eine Konferenz führen.

Der Rufmodus VoIP muss für Sie aktiviert sein, damit Sie eine Konferenzschaltung durchführen können.

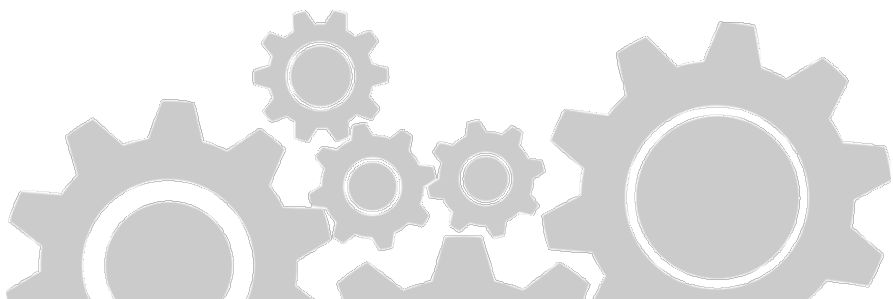
Zum Starten einer Konferenzschaltung gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Starten Sie die Anrufe an die beiden Gesprächspartner. Wenn Sie den zweiten Anruf starten, wird der erste automatisch auf Halten gesetzt.
2. Tippen Sie im aktiven Anruf auf **Konferenz**. Damit wird die Konferenz gestartet.



Folgende Anrufverwaltungsfunktionen können Sie in der Konferenzschaltung nutzen:

- Stummschaltung
- Transfer



Handover durchführen

Abhängig von der Lizenz starten Sie mit dem Symbol Konferenz eine Konferenzschaltung oder ein Ad-hoc Meeting.

Details zu Ad-hoc Meetings finden Sie unter 14.11 Ad-hoc Meeting starten auf Seite 92.

10.8 Handover durchführen



Bestehender Anruf | Statusleiste

Mit einem Handover können Sie zwischen VoIP und GSM wechseln.

1. Ziehen Sie während eines aktiven Anrufes das **Handover**-Symbol von der Statusleiste nach unten.
2. Tippen Sie auf **Handover zu GSM**.

Das Handover-Symbol erscheint nur dann in der Statusleiste, wenn ein Handover auch durchgeführt werden kann.

Details zur Einstellung finden Sie unter 5.1.1 Handover auf Seite 24.

Wechsel von VoIP zu GSM

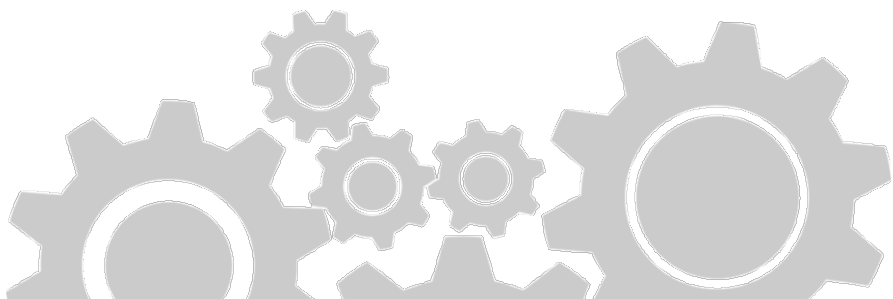
Ein Handover von VoIP zu GSM kann dann notwendig sein, wenn die WLAN-Verbindung unterbrochen wird oder die Sprachqualität abnimmt.

Wechsel von GSM zu VoIP

Ein Handover von GSM nach VoIP können Sie jederzeit manuell veranlassen, wenn ein ausreichendes WLAN-Signal besteht.

10.9 CTI – Gerät steuern

Mit Hilfe von CTI (Computer Telephony Integration) können Sie über Ihr Mobilgerät Anrufe auf Ihrem Bürotelefon aufbauen, annehmen und verwalten. Ausgehende Anrufe erfolgen in dem Fall im Rückruf-Modus auf Ihr Bürotelefon.



Ruf von Bürotelefon übernehmen

Wie Sie den Rufmodus CTI aktivieren, finden Sie unter *3.3 Gerät oder Rufmodus auswählen auf Seite 19*.

10.10 Ruf von Bürotelefon übernehmen



Bestehender Anruf | Rufmodus | RUF VON BÜROTELEFON

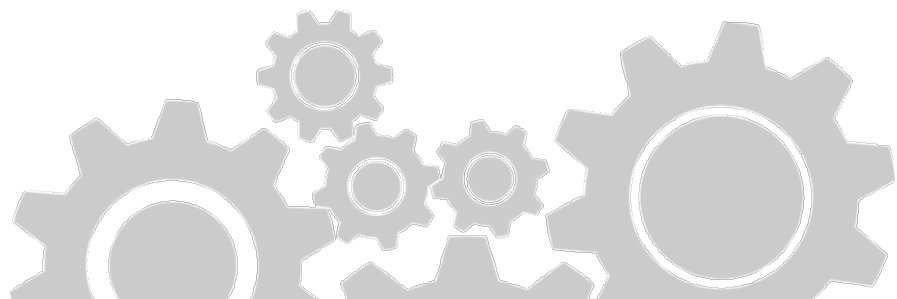
Sie können einen bestehenden Anruf von Ihrem Bürotelefon auf Ihr Mobilgerät übernehmen.

Das kann dann notwendig sein, wenn Sie während eines wichtigen Gesprächs auf Ihrem Bürotelefon das Büro verlassen müssen.

Mobile Office muss für Ihren Anschluss aktiviert sein, damit Sie die Option nutzen können.

1. Bürotelefon: Sie haben einen Anruf am Bürotelefon gestartet.
2. Mobilgerät: Tippen Sie während des bestehenden Rufs auf den **Rufmodus**.
3. Tippen Sie **RUF VON BÜROTELEFON**.
Eine Callthrough-Verbindung wird von Ihrem Mobilgerät aufgebaut.
Sie können das Gespräch am Mobilgerät weiterführen.









Wenn Sie die Option wählen, ohne dass ein Anruf besteht, dann klingelt Ihr Bürotelefon.



11 Anrufe empfangen

Entscheiden Sie, ob Sie einen Anruf annehmen oder ablehnen oder auf die Sprachbox umleiten möchten.

11.1 Anrufe empfangen – Symbole

Android	iPhone	
		Sprachbox – Anruf an Sprachbox umleiten
		Nachricht – Anruf ablehnen und SMS senden
		Anruf ablehnen
		Anruf annehmen

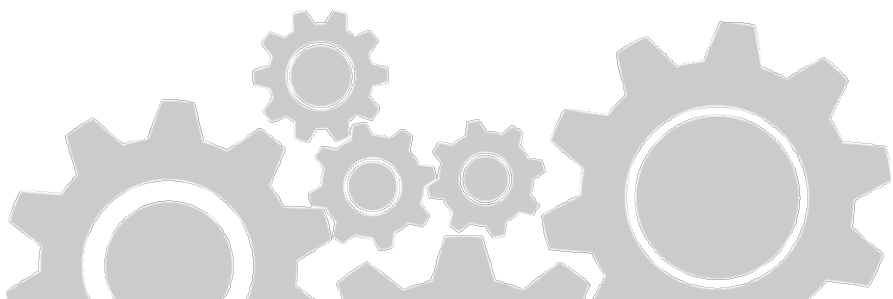
11.2 Paralleles Klingeln aktivieren

 [Features | VERSCHIEDENES | Paralleles Klingeln](#)
 [Mehr | Features | VERSCHIEDENES | Paralleles Klingeln](#)

Mit parallelem Klingeln können Sie Anrufe an Ihre Büronummer auf jedem beliebigen Gerät empfangen. Paralleles Klingeln können Sie auch auf mehrere Geräte setzen.

Es empfiehlt sich, paralleles Klingeln auf Ihre Firmen-Mobilnummer zu setzen, damit Sie Anrufe zur Büronummer auch unterwegs empfangen können.

Details finden Sie unter *6.3.1 Paralleles Klingeln auf Seite 39*.



Anrufe einer Warteschlange annehmen

11.3 Anrufe einer Warteschlange annehmen

 [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Warteschlangen](#)
 [Mehr](#) | [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Warteschlangen](#)

Ihre Systemadministration kann Ihr Konto so einrichten, dass Sie Anrufe annehmen können, die an eine Warteschlange oder an ein Call Center gerichtet werden.

Die einzelnen Warteschlangen können Sie selber aktivieren und deaktivieren.

Details dazu finden Sie unter *6.3.4 Warteschlangen auf Seite 41*.

11.4 Anrufe ignorieren

 [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Ruhe / Ruhe \(pro Gerät\)](#)
 [Mehr](#) | [Features](#) | [VERSCHIEDENES](#) | [Ruhe / Ruhe \(pro Gerät\)](#)

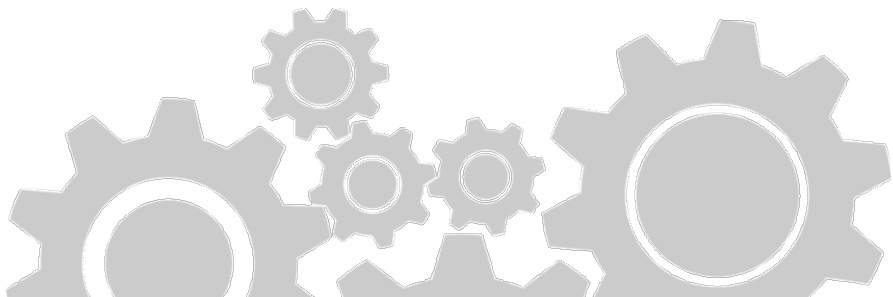
Wenn Sie nicht durch Anrufe gestört werden möchten, können Sie die Ruhe-Funktion aktivieren.

Details dazu finden Sie unter *6.3.5 Ruhe auf Seite 41*.

11.5 Push-Notifications

MobileControl unterstützt die Anrufzustellung über sogenannte Push-Notifications. Dabei werden Anrufe über Push-Notifications angekündigt. Das Gespräch selbst führen Sie dann über VoIP.

Push-Notifications werden immer zugestellt, selbst wenn die App gerade nicht läuft oder wenn schwankende Netzverbindungen eine zuverlässige Rufzustellung unterbinden. Wenn Ihr Mobilgerät gerade im Ruhezustand ist, kann es über Push-Nachrichten aufgeweckt werden.



Nicht stören

Falls Sie MobileControl für mehrere Tage nicht verwenden, so werden keine Anrufe mehr über Push-Notifications angekündigt, solange bis Sie die App wieder öffnen.

Das Smartphone erkennt aktive VoIP-Rufe mit MobileControl und unterbricht sie nicht durch ankommende GSM-Rufe. Der Nutzer entscheidet selbst, ob er den GSM-Ruf annehmen möchte oder nicht.

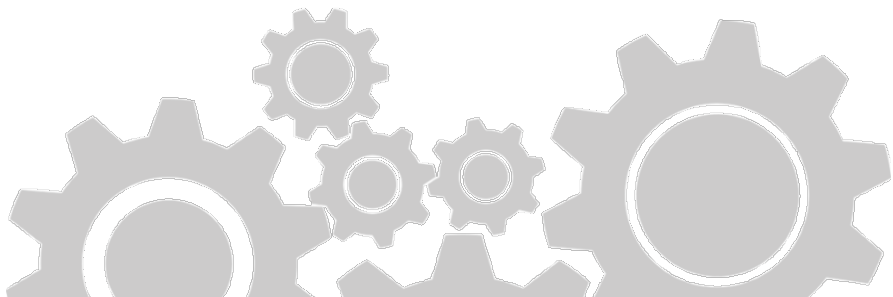
VoIP-Rufe können Sie direkt vom Sperrbildschirm annehmen.

11.6 Nicht stören

 [iOS 15: Einstellungen | Fokus | Nicht stören](#)

 [iOS 14 und früher: Einstellungen | Nicht stören](#)













Wenn Sie auf Ihrem iPhone die Einstellung Nicht stören aktivieren, dann werden ankommende Rufe nicht mehr angezeigt. Das gilt auch für Rufe, die über MobileControl ankommen.

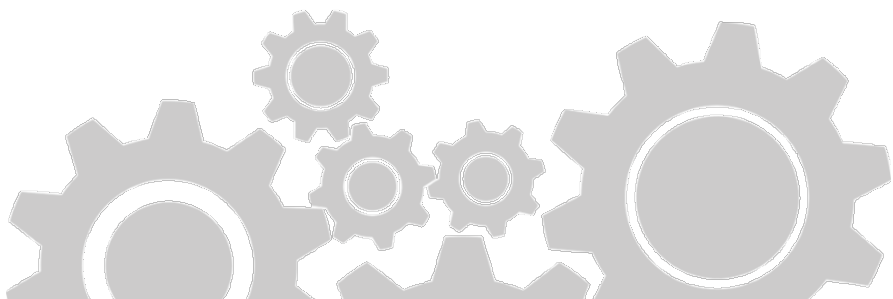


12 Anrufliste

Über die Anrufliste haben Sie Zugriff auf die Rufhistorie.

12.1 Anrufliste – Symbole

	Anrufliste anzeigen – Anzahl verpasster Anrufe
	Getätigter Anruf
	Verpasster Anruf
	Ankommender Anruf, der angenommen wurde
	Suchleiste
	Verpasster Anruf mit Sprachnachricht
	Anruf mit Gesprächsaufzeichnung
	Anruf mit Faxnachricht
	Kontaktdetails anzeigen
	Sprachnachricht / Gesprächsaufzeichnung abrufen
	Lautstärke anpassen
	5 Sekunden zurückspulen/vorspulen



Allgemeines

12.2 Allgemeines

Die Anrufliste beinhaltet alle angekommenen, getätigten und verpassten Anrufe.

Wenn zu Anrufen Sprachnachrichten, Gesprächsaufzeichnungen oder Faxnachrichten vorhanden sind, so wird ein entsprechendes Symbol angezeigt.

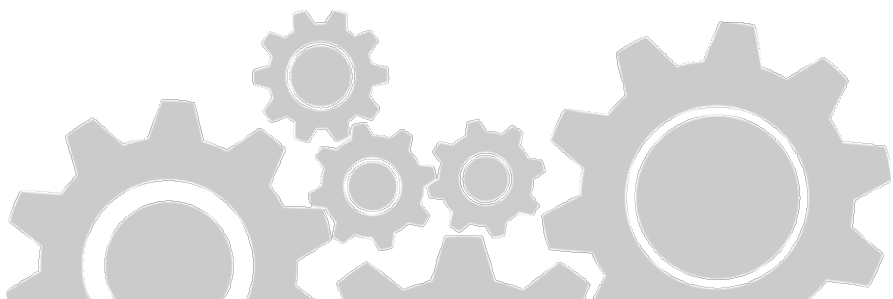
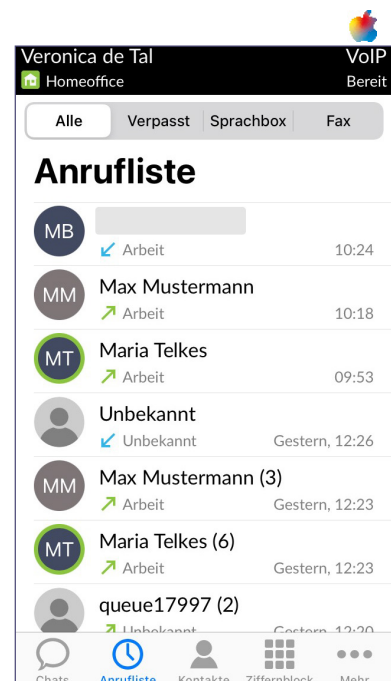
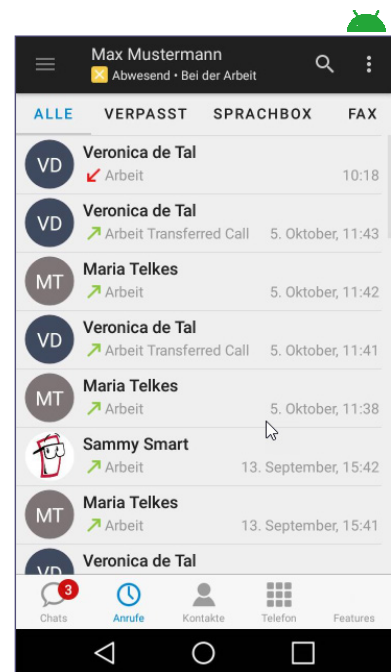
Bei mehreren aufeinanderfolgenden Anrufen an dieselbe oder von derselben Nummer wird die Anzahl der Anrufe in Klammern angegeben.

Die Einträge der Anrufliste sind mit farbigen Symbolen versehen, die auf Folgendes hinweisen:

- Grüner Pfeil: Getätigter Anruf
- Blauer Pfeil: Ankommender Anruf, den Sie angenommen haben
- Roter Pfeil: Verpasster Anruf
- Gelbes Tonband: Verpasster Anruf mit Sprachnachricht
- Roter Punkt: Anruf mit Gesprächsaufzeichnung
- Fax-Symbol: Faxnachricht
- Ungelesene verpasste Anrufe erscheinen ganz in Rot

Ihre Anrufe werden zentral in der Firmen-Telefonanlage erfasst.

Daher kann es zusätzliche Einträge zu Anrufen geben, die Sie nicht über MobileControl geführt haben.



Allgemeines

12.2.1 Verpasste Anrufe an Warteschlangen

Falls Sie Supervisor oder Master Agent einer Warteschlange sind, sehen Sie in der Anrufliste auch Anrufe, Voicemails und Faxe an die Warteschlangennummer. Die Einträge sind mit dem **Warteschlangen-Symbol** gekennzeichnet.

Es gibt dann einen zusätzlichen **Filter**, mit dem Sie auf Anrufe an Warteschlangen einschränken können.

Verpasste Anrufe an Warteschlangen werden nicht automatisch als gelesen angezeigt, wenn Sie die Anrufliste öffnen. Sie müssen diese Anrufe selbst auf gelesen setzen.

Bei verpassten Anrufen an Warteschlangen sehen Sie in den Anrufdetails eine genauere Information:

- **Abgebrochen:** Der Anrufer hat aufgehört.
- **Überlauf:** Der Anruf war möglicherweise nicht erfolgreich.

Überlauf

Welche Fälle als Überlauf gewertet werden, ist serverseitig konfiguriert.

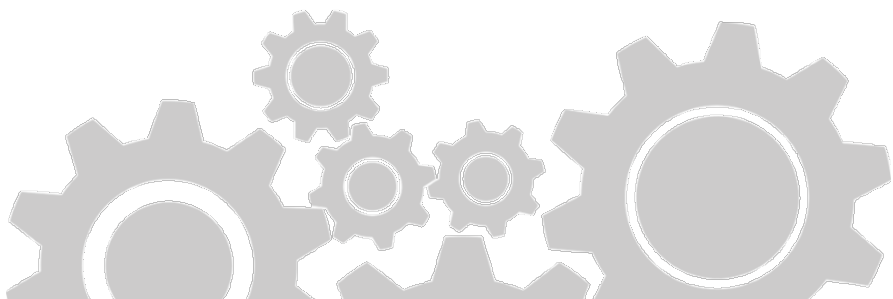
Als Überlauf können beispielsweise folgende Anrufe gewertet werden:

- Der Anruf wurde automatisch an eine Ansage weitergeleitet.
- Es war kein Agent in der Warteschlange angemeldet.
- Der Anruf wurde an eine andere Warteschlange weitergereicht.

Anzahl der Einträge

Beachten Sie:

Verpasste Anrufe an Warteschlangen werden immer mit der Zahl 1 zur Anzahl der verpassten Anrufe hinzugezählt.

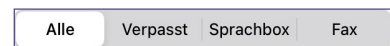


Anrufliste filtern

12.3 Anrufliste filtern

Anrufliste



Verwenden Sie die **Registerkarten**, um die Anrufliste entsprechend zu filtern.

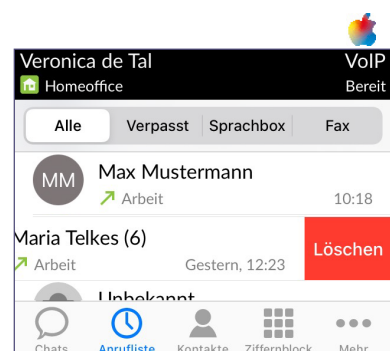


12.4 Anrufliste – Einträge löschen

Anrufliste | Eintrag

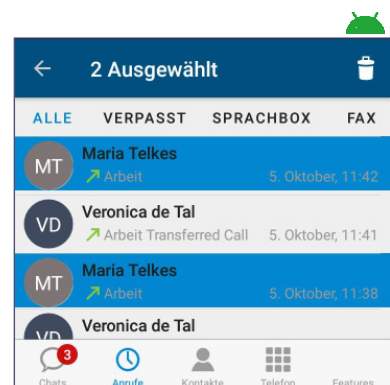
Einzelner Eintrag

1. Wählen Sie den Eintrag, den Sie löschen möchten und wischen Sie nach links.
2.  Wählen Sie **Löschen**.
 Tippen Sie auf das **Papierkorb**-Symbol.



Mehrere Einträge

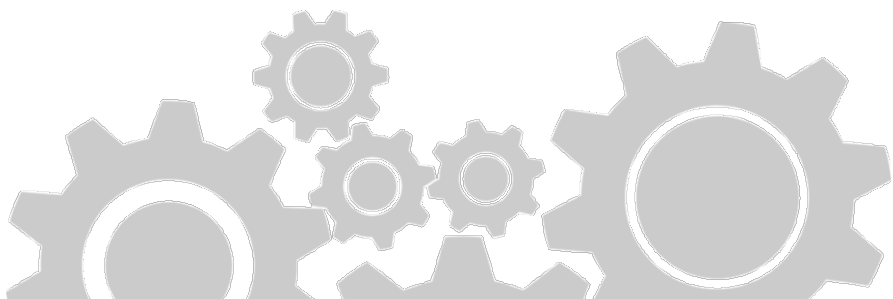
1. Tippen Sie auf jeden einzelnen Eintrag, um die Einträge zu markieren.
2. Tippen Sie auf das **Papierkorb**-Symbol.



12.5 Rufe – Details anzeigen

Anrufliste | Eintrag

1. Tippen Sie auf einen Eintrag in der Anrufliste, um weitere Details anzuzeigen.
2. Tippen Sie auf den jeweiligen Eintrag, um Sprachnachrichten oder Faxe abzurufen.



Aufzeichnung abrufen

12.6 Aufzeichnung abrufen

Anrufliste | Eintrag



1. Tippen Sie auf einen Eintrag, der mit dem **Sprachnachrichten**-Symbol versehen ist.
Die Sprachnachricht wird abgespielt.
2. Tippen Sie bei Bedarf auf **5 Sekunden vorspulen** oder **5 Sekunden zurückspulen**.

12.7 Fax abrufen

Anrufliste | Eintrag



1. Tippen Sie auf einen Eintrag, der mit einem **Fax**-Symbol versehen ist.
Die Faxnachricht wird in Miniatur angezeigt.
2. Tippen Sie bei Bedarf auf die Faxnachricht, um sie in einer App zu starten.

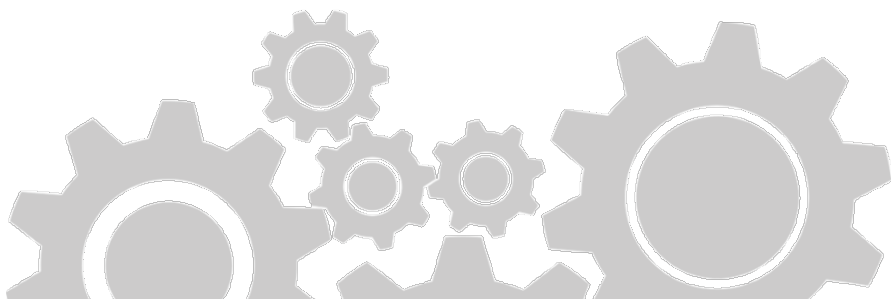
Zum Anzeigen der Faxnachricht muss eine entsprechende App auf Ihrem Mobilgerät installiert sein.

12.8 Anrufliste durchsuchen

Anrufliste | Suchleiste



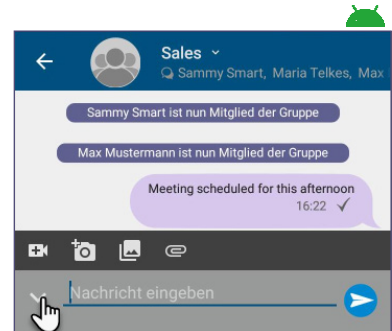
Die Suchfunktion berücksichtigt Einträge in allen Kontaktfeldern.



13 Chatten

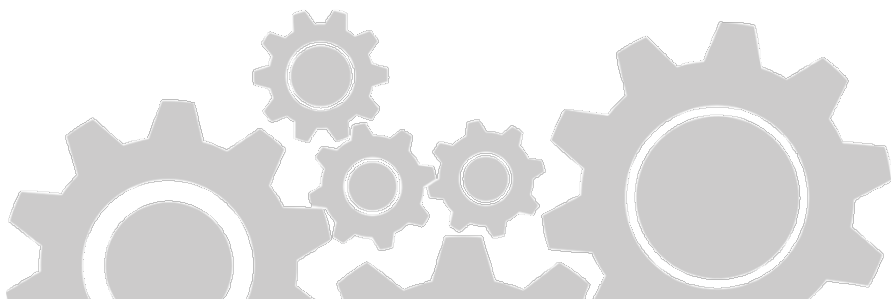
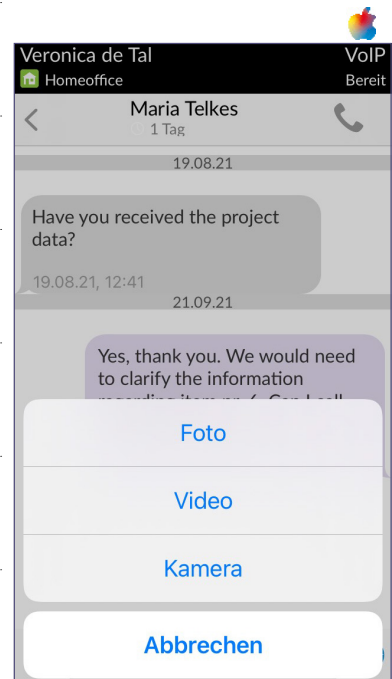
Eine Chat-Nachricht können Sie an eine einzelne Person oder an mehrere Personen schicken, auch wenn nicht alle Personen aktiv am Chat teilnehmen. Sie können Dateien mitsenden oder Emojis in die Chat-Nachricht einbinden.

Das Feature muss für Sie freigeschalten sein.



13.1 Chatten – Symbole

Android	iPhone	
		Chats mit ungelesenen Nachrichten
		Chatgruppe
		Neuer Chat
		Neue Chatgruppe
		Nachricht senden
		Anhang hinzufügen



Allgemeines

13.2 Allgemeines



13.2.1 Synchronisation

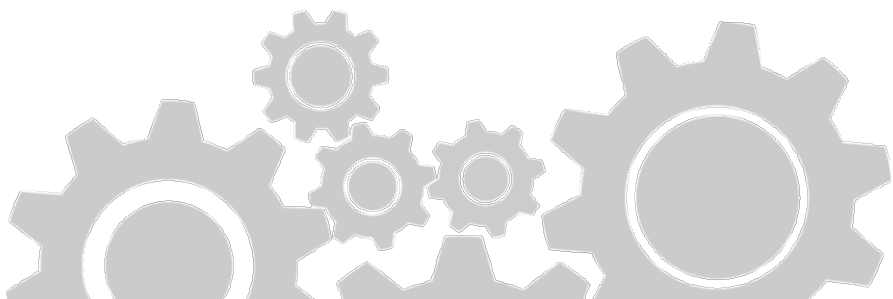
Das System synchronisiert laufend die Chat-Nachrichten auf den Server. Dadurch können Sie einen Chat auf einem Gerät starten und auf einem anderen Gerät fortführen.

Für die Synchronisation der Chat-Nachrichten auf den Server ist ein bestimmtes Speicherplatzkontingent reserviert. Wenn dieses Kontingent ausgeschöpft ist, werden die ältesten Nachrichten gelöscht, um Platz für neue Nachrichten zu schaffen.

13.2.2 Status der Chat-Nachricht



Der Status einer Chat-Nachricht wird mit Häkchen angezeigt.

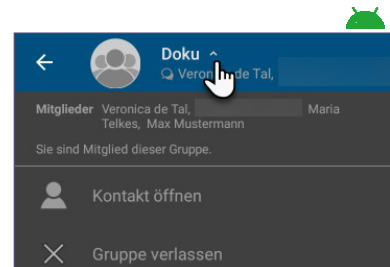
- Ein Häkchen: Die Nachricht wurde erfolgreich gesendet.
-  Zwei graue Häkchen: Die Nachricht wurde gelesen.
-  Zwei blaue Häkchen: Die Nachricht wurde gelesen.



Allgemeines

13.2.3 Details zu Chats

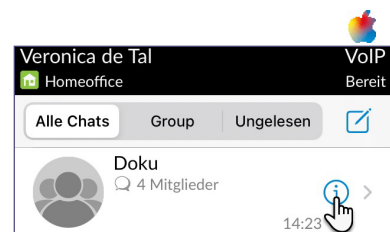
Details zu Chats können Sie über das Namensfeld  im oberen Teil des Bildschirms bzw. über das Informationssymbol  abrufen. Bei Chatgruppen wird der Gruppenname angezeigt, wenn die Gruppe bis zu vier Mitglieder hat. Bei mehr als vier Mitgliedern wird die Anzahl der Mitglieder angezeigt.



13.2.4 Verfügbarkeit der Chat-Partner

Die Chat-Funktion liefert eigene Informationen zur Verfügbarkeit, die nicht zwangsläufig identisch mit der Präsenzanzeige der Chat-Partner sein müssen.

- Der Status Verbunden bzw. Nicht verbunden sagt aus, ob die App eines Chat-Partners mit dem Chatserver verbunden ist oder nicht.
- Die Präsenzanzeige dagegen sagt aus, ob der Chat-Partner verfügbar ist oder nicht.

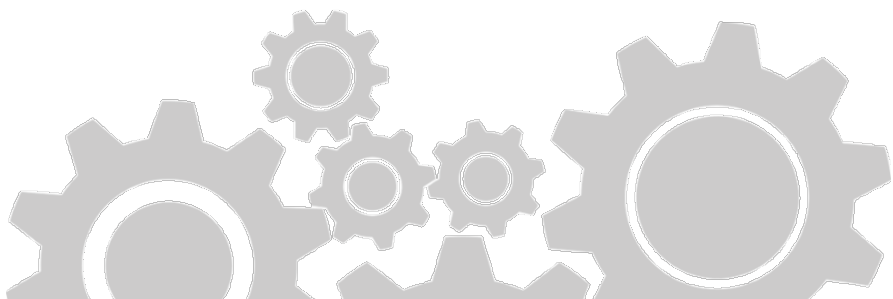


Es ist also möglich, dass jemand gerade Pause macht und nicht verfügbar ist, die App aber trotzdem aktiv ist.

Wenn eine Teilnehmerin offline ist, so wird angezeigt, wann sie zuletzt online war.

13.2.5 Chat-Funktion vorübergehend ausschalten

Wie Sie die Chat-Funktion vorübergehend ausschalten, finden Sie unter *5.1 Allgemein auf Seite 24*.



13.3 Einzel- und Gruppenchats

Sie können mit einem einzelnen Chat-Partner chatten oder mit einer Gruppe.

Ihre Systemadministration hat alle Teilnehmer in Nutzerkreisen zusammengefasst. Alle Teilnehmer eines Nutzerkreises können jederzeit miteinander chatten.

Teilnehmer unterschiedlicher Nutzerkreise müssen sich gegenseitig zum Chat einladen.

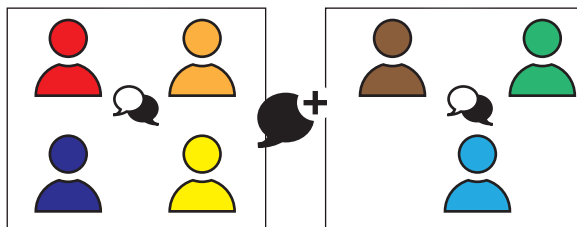


Abb. 3: Nutzergruppen – Chats

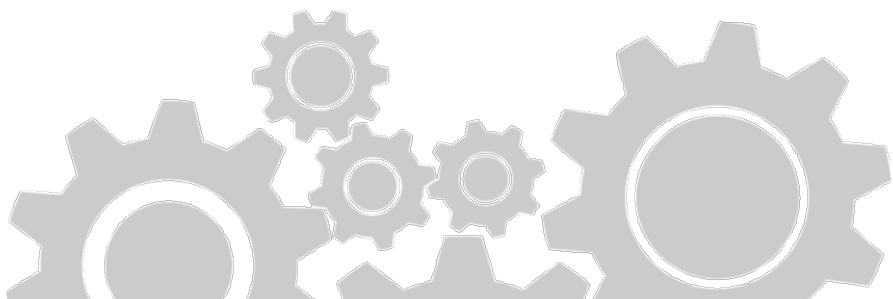
Einzelchats

Einzelchats können Sie mit Personen führen, welche die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Chat-Feature ist für die Person aktiviert
 - Chat-Lizenz ist für die Person vorhanden
 - Person befindet sich in der selben Nutzergruppe
- Alternativ hat die Person die Einladung zum Chat akzeptiert

Gruppenchats

Gruppenchats können Sie mit Personen führen, die Mitglieder in einer Chatgruppe sind.



Chat-Nachrichten senden

13.4 Chat-Nachrichten senden

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Chat-Nachrichten zu senden:

Chatliste – Chat starten

Chats | Neuer Chat



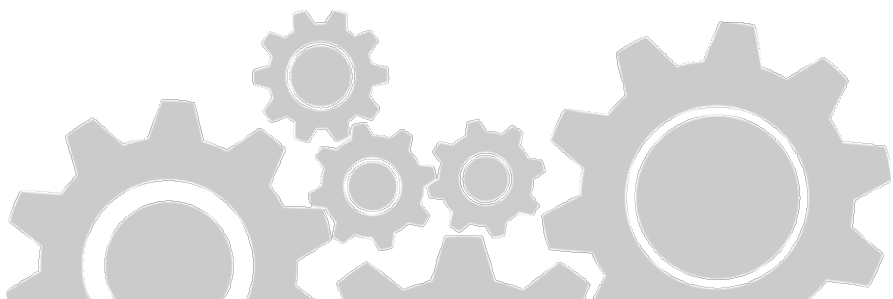
1. Wählen Sie **Chats**.
2. Wählen Sie **Neuer Chat**.
3. Suchen Sie den gewünschten Chat-Partner.
4. Sie können nun einen der folgenden Schritte durchführen:
 - Wenn der Chat-Partner in Ihrem Nutzerkreis ist, können Sie den Chat starten.
 - Wenn der Chat-Partner nicht in Ihrem Nutzerkreis ist, können Sie ihn zum Chat einladen. Sie können den Chat erst starten, wenn der Chat-Partner die Einladung angenommen hat.

Eine Einladung zum Chat können Sie zurückziehen, solange die Einladung nicht angenommen wurde.

Chatliste – Chat fortführen

Chats | Auf bestehenden Chat tippen

1. Wählen Sie **Chats**.
2. Wählen Sie den gewünschten Eintrag und führen Sie den Chat fort.



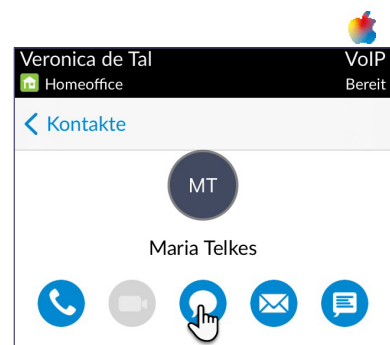
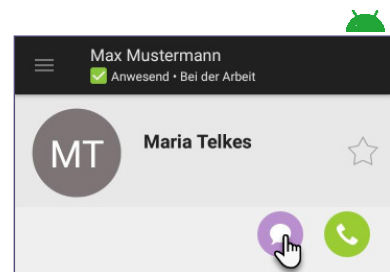
Chatgruppen

Kontaktliste – Chat starten

Kontakte | Chat-Partner | Chat

1. Wählen Sie **Kontakte**.
2. Wählen Sie den gewünschten Chat-Partner.
3. Wählen Sie das **Chat**-Symbol.
4. Sie können nun einen der folgenden Schritte durchführen:
 - Wenn der Chat-Partner in Ihrem Nutzerkreis ist, können Sie den Chat starten oder fortführen.
 - Wenn der Chat-Partner nicht in Ihrem Nutzerkreis ist, können Sie ihn zum Chat einladen. Sie können den Chat erst starten, wenn der Chat-Partner die Einladung angenommen hat.



Eine Einladung zum Chat können Sie zurückziehen, solange die Einladung nicht angenommen wurde.



13.4.1 Anhänge mitsenden

Chats | Chat-Nachricht

Sie können unterschiedliche Anhänge per Chat schicken.

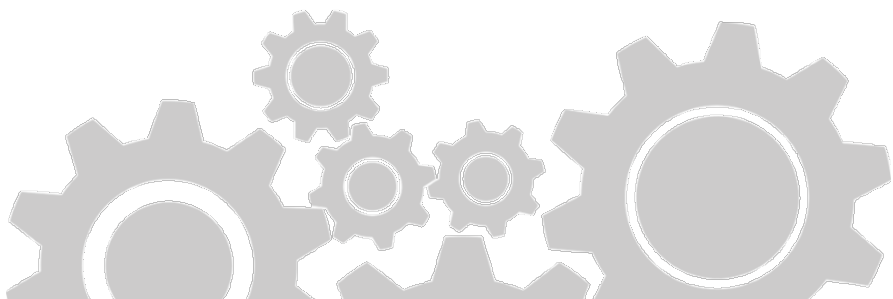
1. Starten Sie einen Chat oder führen Sie einen Chat fort.
2.  Wählen Sie das **Pfeil**-Symbol.
2.  Wählen Sie das **Plus**-Zeichen.
3. Wählen Sie den gewünschten Eintrag.



13.5 Chatgruppen

Chats | Gruppen

Es gibt zwei Arten von Chatgruppen:



Chatgruppen

Server-Chatgruppen

Server-Chatgruppen werden von Ihrer Systemadministration erstellt und verwaltet. Für Server-Chatgruppen gilt:

- Sie können diese Gruppen nicht bearbeiten.
- Sie können diese Gruppen nicht verlassen.

Private Chatgruppen

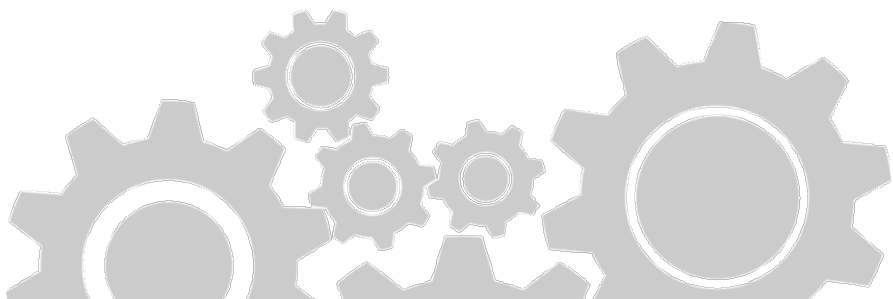
Private Chatgruppen werden von den Teilnehmern erstellt und verwaltet. Für private Chatgruppen gilt:

- Sie können als Gruppenadministrator eine Chatgruppe erstellen, bearbeiten und löschen.
- Sie können als Gruppenadministrator ihre Gruppen nicht wie andere Teilnehmer verlassen.
- Sie können als Teilnehmer eine Gruppe verlassen.
- Wenn Sie eine Gruppe verlassen haben und später wieder teilnehmen möchten, müssen Sie vorher den Gruppenadministrator um eine Einladung bitten.
- Wenn Sie eine Gruppe verlassen, so bleiben alle Nachrichten bis zu dem Zeitpunkt für Sie sichtbar. Wenn Sie sich von der App abmelden, werden die Nachrichten gelöscht und sind beim nächsten Anmelden nicht mehr verfügbar.

13.5.1 Chatgruppe erstellen

Chats | Gruppen | Neuer Chat | Plus

1. Wählen Sie **Chats | Gruppen | Neuer Chat**.
2. Wählen Sie das **Plus**-Zeichen.
3. Vergeben Sie einen sprechenden Namen.
4. Fügen Sie die gewünschten Kontakte hinzu.



Chatgruppen

5. Bestätigen Sie die Eingabe.

Chats | Neuer Chat | Gruppen | Plus

1. Wählen Sie **Chats | Neuer Chat | Gruppen**.
2. Wählen Sie das **Plus**-Zeichen.
3. Fügen Sie die gewünschten Kontakte hinzu.
4. Vergeben Sie einen sprechenden Namen.
5. Bestätigen Sie die Eingabe.





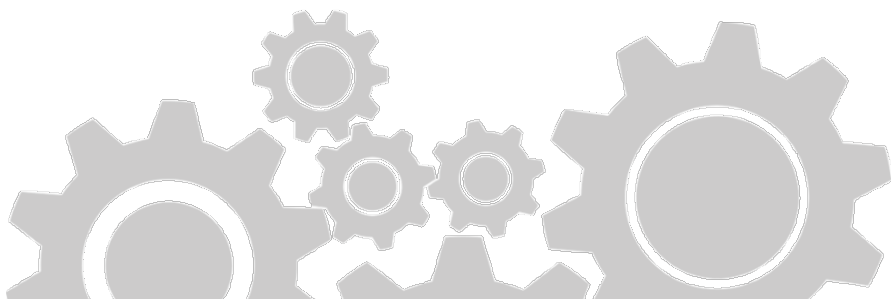
Sie können der Chatgruppe nur Kontakte hinzufügen, die in Ihrem Nutzerkreis enthalten sind oder mit denen Sie bereits Chats geführt haben.

13.5.2 Chatgruppe bearbeiten

Chats | Gruppen

Chats | Gruppen | Info





















1. Wählen Sie **Chats | Gruppen**.
2. Wählen Sie die Gruppe, die Sie bearbeiten möchten.
3.  Tippen Sie in die Titelleiste der Gruppe.
 Tippen Sie das **Info**-Symbol.
4. Führen Sie die gewünschten Änderungen durch.

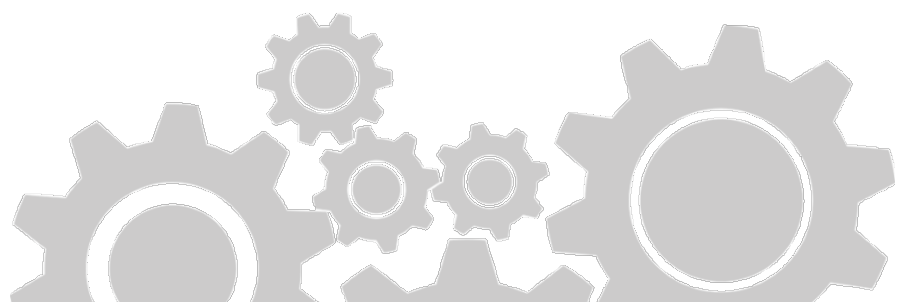
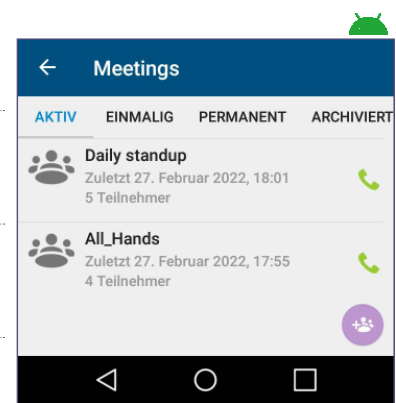


14 Meetings



















Meetings sind virtuelle Räume, die Sie jederzeit betreten können, um eine Konferenz durchzuführen.

14.1 Meetings – Symbole

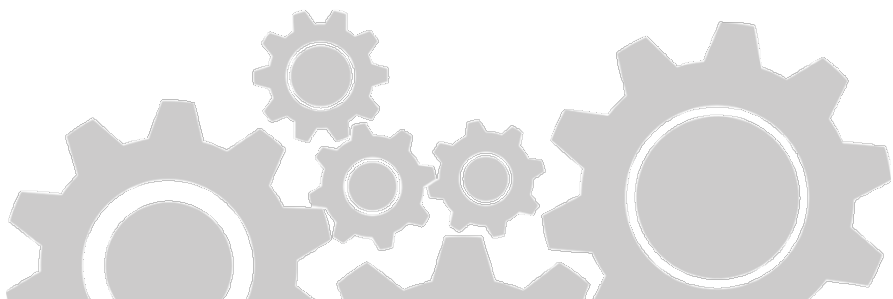
Android	iPhone	
		Menü Meetings
		Einmaliges Meeting
		Permanentes Meeting
		Meeting erstellen
		Sie sind Organisator / Administratör des Meetings
		Am Meeting teilnehmen (Meeting-Liste)
		Am Meeting teilnehmen (Meeting-Details)
		Meeting verlassen
		Videübertragung ein-/ausschalten
		Mikrofon ein-/ausschalten



Meetings – Symbole

Android	iPhone	
		Mehr anzeigen
		Ruf halten
		Ruf fortsetzen
		Mikrofonpegel einstellen
		Lautsprecher aktivieren / Lautsprecher deaktivieren
		Teilnehmerliste anzeigen
		Hand heben (Ansicht Teilnehmerliste)
		Weitere Teilnehmerinnen hinzufügen (Ansicht Teilnehmerliste)
		Zugangsdaten teilen
		Zugangsdaten kopieren
		PIN neu generieren

Wenn Sie VoIP als Rufmodus wählen, dann können Sie sämtliche Funktionen der Meetings nutzen. Wenn Sie einen anderen Rufmodus wählen, dann nehmen Sie an einem Meeting nur per Audio teil. Die Einwahl in ein Meeting ist über die Rufmodi Callthrough, Rückruf oder Direktruf möglich.



Zugangsmöglichkeiten

Details zu den Rufmodi finden Sie unter 3.2 Rufmodi – Eigenschaften auf Seite 16.

14.2 Zugangsmöglichkeiten

Unternehmensinterne Personen können über MobileControl oder WebControl an Konferenzen teilnehmen.

Externe Personen können über einen Gastzugang teilnehmen. Dazu benötigen externe Personen einen Webbrowser und die Zugangsdaten. Die Zugangsdaten werden beim Erstellen eines Meetings automatisch generiert.

Wenn kein Browser bzw. keine Internetverbindung zur Verfügung stehen, können Sie mittels Telefoneinwahl per Audio an einem Meeting teilnehmen. Dies gilt für unternehmensinterne und unternehmensexterne Personen.

14.3 Arten von Meetings

Es gibt drei Arten von Meetings:

Permanentes Meeting

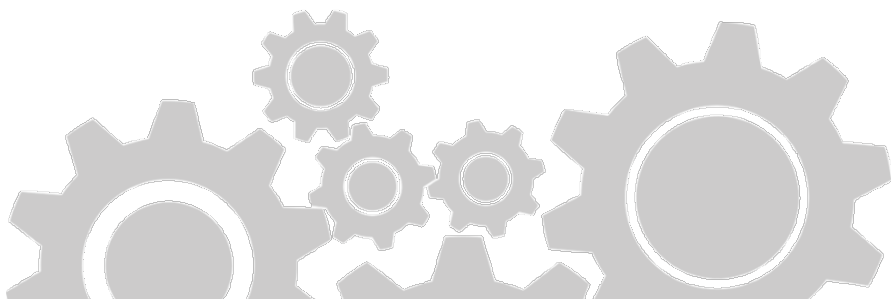


Ein permanentes Meeting ist ein Meeting, für das kein festes Datum und keine feste Uhrzeit festgelegt werden. Ein permanentes Meeting steht jederzeit zur Verfügung und kann für regelmäßige Meetings verwendet werden.

Einmaliges Meeting



Ein einmaliges Meeting ist ein Meeting, für das ein festes Datum, eine feste Uhrzeit und eine Dauer festgelegt werden. Einmalige Meetings werden nach einer Woche nach dem effektiven Termin in die Liste der archivierten Meetings verschoben und nach einer gewissen Zeit gelöscht.



Rechte

Solange ein Meeting unter **Archiviert** vorhanden ist, können Sie das Meeting jederzeit nutzen.

Ad-hoc Meeting

Sie können aus einem Anruf heraus ein Ad-hoc Meeting starten. Ad-hoc Meetings werden nicht in der Meeting-Liste angezeigt.

14.4 Rechte

Als Erstellerin eines Meetings sind Sie automatisch **Organisator**. Damit haben Sie folgende Rechte, die andere Teilnehmer nicht haben:

- Sie dürfen das Meeting bearbeiten.
- Sie dürfen während eines Meetings andere Teilnehmer stumm schalten.
- Sie dürfen während eines Meetings weitere Teilnehmerinnen einladen.

Serverseitig kann bei einem Meeting festgelegt sein, dass die Teilnahme am Meeting erst möglich ist, wenn eine Person mit Organisator-Rechten im Meeting anwesend ist.

14.5 Meeting-Liste

 [Menü | Meetings](#)

 [Mehr | Meetings](#)

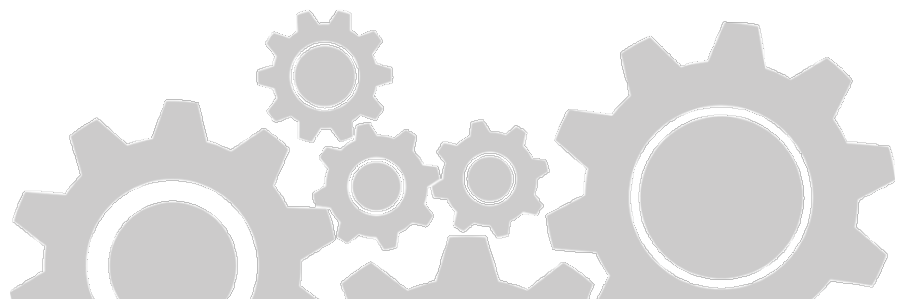
Unter **Meetings** sehen Sie alle Meetings, die Sie erstellt haben oder in denen Sie als Teilnehmerin eingetragen sind.

Über die Filter können Sie die Meeting-Liste bei Bedarf einschränken:



AKTIV EINMALIG PERMANENT ARCHIVIERT

- **Aktiv:** Liste aller permanenten Meetings und aller einmaligen Meetings, die noch nicht stattgefunden haben

Aktiv Geplant Permanent Archiviert





Meeting erstellen

-  **Einmalig** /  **Geplant**: Liste aller einmaligen Meetings, die noch nicht stattgefunden haben
- **Permanent**: Liste aller permanenten Meetings
- **Archiviert**: Liste aller einmaligen Meetings, die zum Löschen vorgesehen sind. Diese Meetings können Sie jederzeit wiederverwenden, solange sie nicht gelöscht sind.

Informationen zu beendeten Meetings finden Sie in der Anrufliste.

14.6 Meeting erstellen

 **Menü | Meetings**
 **Mehr | Meetings**

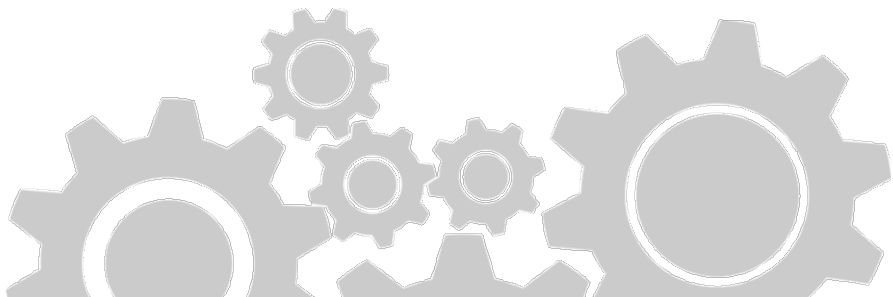
1.  Wählen Sie **Menü | Meetings**.
 Wählen Sie **Mehr | Meetings**.
2. Wählen Sie **Neues Meeting**.
3. Geben Sie einen Namen ein.
4. Wählen Sie für ein einmaliges Meeting Datum, Uhrzeit und Dauer.
5. Fügen Sie Teilnehmer hinzu.
6. Legen Sie bei Bedarf fest, ob ein Passwort nötig ist, um dem Meeting beitreten zu können.
Legen Sie das Passwort fest.
7. Wählen Sie **Speichern**.



Zugangsdaten für Gäste

Folgende Zugangsdaten werden beim Erstellen eines Meetings automatisch generiert. Die Zugangsdaten werden in den Meeting-Details angezeigt:

- **Web-Link**: Mit Hilfe des Web-Links können Gäste am Meeting teilnehmen.
Die Zugangsdaten für Gäste sind nicht personenbezogen. Gäste



Zugangsdaten teilen

können an einem Meeting erst teilnehmen, wenn das Meeting gestartet wurde.

- **PIN-Code:** Der PIN-Code wird zusammen mit dem Web-Link generiert. Geben Sie den PIN-Code an Gäste weiter, wenn Gäste per Telefoneinwahl am Meeting teilnehmen möchten.
- **Telefonnummer für die Telefoneinwahl**

14.7 Zugangsdaten teilen

Menü | Meetings | Meeting


1. Wählen Sie **Menü | Meetings**.
2. Wählen Sie das Meeting, für das Sie die Zugangsdaten teilen möchten.
3. Wählen Sie **Kopieren**.
Damit werden die Zugangsdaten in die Zwischenablage kopiert.
4. Versenden Sie die Zugangsdaten per Email oder per Chat.



Mehr | Meetings | Meeting


1. Wählen Sie **Mehr | Meetings**.
2. Wählen Sie das Meeting, für das Sie die Zugangsdaten teilen möchten.
3. Wählen Sie **Teilen**.
4. Wählen Sie das gewünschte Medium bzw. die gewünschte Plattform.
Alternativ können Sie die Zugangsdaten kopieren und per Chat versenden.




 **Teilnehmen**

25 Apr., 10:00 - 30min

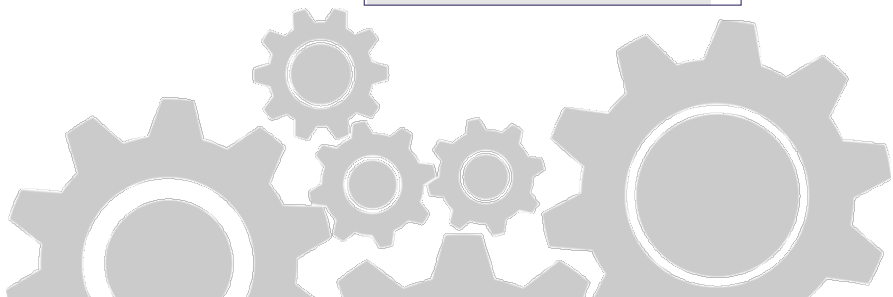
Teilnehmer (1)

 Max Mustermann

Teilen Sie die Zugangsdaten um Gäste einzuladen 

Teilnehmen über Computer oder Smartphone



Telefoneinwahl (nur Audio)



Meeting bearbeiten



14.8 Meeting bearbeiten

 **Menü | Meetings | Meeting**
 **Mehr | Meetings | Meeting**


1.  Wählen Sie **Menü | Meetings**.
2.  Wählen Sie **Mehr | Meetings**.
3. Wählen Sie das Meeting, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Führen Sie die gewünschten Änderungen durch.
5. Wählen Sie **Speichern**.

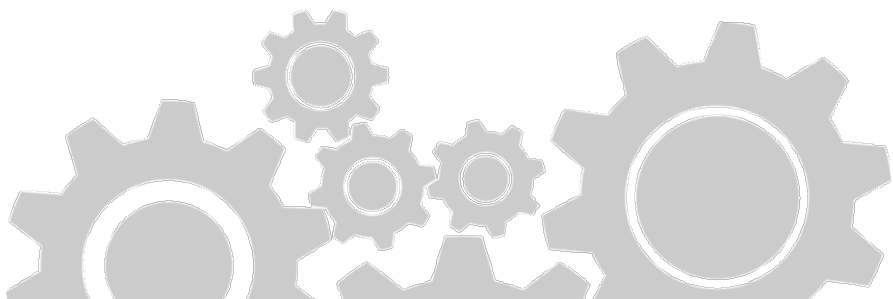
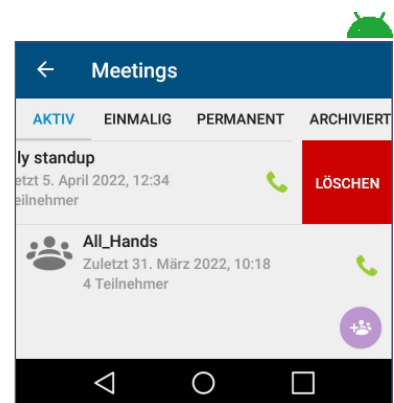
14.9 Meeting löschen

 **Menü | Meetings | Meeting**
 **Mehr | Meetings | Meeting**

1.  Wählen Sie **Menü | Meetings**.
2.  Wählen Sie **Mehr | Meetings**.
2. Wischen Sie bei dem Meeting nach links, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Sie können nur Meetings löschen, wenn Sie Organisator oder Administratorin des Meetings sind.

Das Symbol  zeigt an, ob Sie Organisator oder Administratorin des Meetings sind.





Meeting starten

14.10 Meeting starten

 **Menü | Meetings | Meeting**
 **Mehr | Meetings | Meeting**




Jeder Teilnehmer kann ein Meeting starten. Gäste können an einem Meeting erst teilnehmen, wenn das Meeting gestartet ist.

Um an einem Meeting teilzunehmen, gehen Sie so vor:

1.  Wählen Sie **Menü | Meetings**.
 Wählen Sie **Mehr | Meetings**.
2. Tippen Sie beim gewünschten Meeting auf **Teilnehmen**.
Alternativ wählen Sie das gewünschte Meeting. Tippen Sie dann auf **Teilnehmen**.



Folgende Verwaltungsfunktionen können Sie während des Meetings nutzen:

- Mikrofon ein-/ausschalten
- Videoübertragung ein-/ausschalten
- Anruf halten/fortsetzen
-  Mikrofonpegel ändern
-  Auf Lautsprecher schalten / Auf Kopfhörer schalten
-  Lautsprecher aktivieren / Lautsprecher deaktivieren
- Teilnehmerliste anzeigen
- Hand heben: Wechseln Sie dazu auf die Teilnehmerliste.

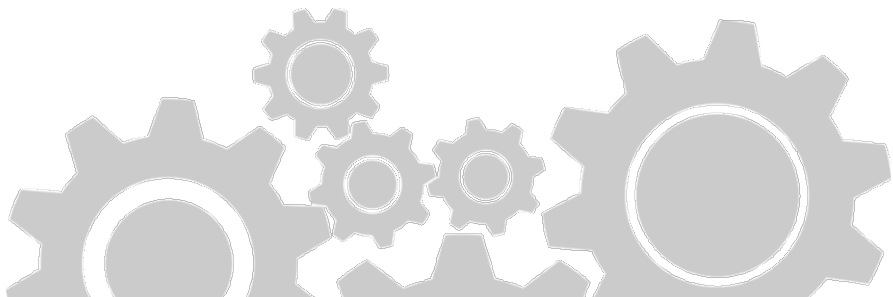


Mit Organisator-Rechten haben Sie in der Teilnehmerliste zudem diese Möglichkeiten:

- Andere Teilnehmer stumm schalten
- Personen aus der Konferenz entfernen

Bildschirmfreigabe

Sie können über MobileControl Ihren Bildschirm **nicht** freigeben. Wenn andere Teilnehmerinnen im Meeting ihren Bildschirm freigeben, so sehen Sie im Meeting auf MobileControl den freigegebenen Bildschirm.



Ad-hoc Meeting starten

Meeting-Ansichten

Es wird immer nur ein Videobild übertragen. Das Videobild wechselt automatisch zu der Person, die gerade spricht. Wenn Sie selbst sprechen, sehen Sie kein Videobild.

MobileControl verfügt über folgende Ansichten:

- Teilnehmerliste: Liste der teilnehmenden und der eingeladenen Personen
In der Teilnehmerliste wird jene Person gekennzeichnet, die gerade spricht. Der Name erscheint in Fett und das Kontaktbild wird leicht verändert.
- Vollbild: Videobild ist auf Vollbild geschaltet
- Videobild verkleinert: Damit sehen Sie das vollständige Videobild und nicht die hochskalierte Vollbildansicht.
- Videobild bei freigegebenem Bildschirminhalt: Das Videobild ist ausgeblendet, der freigegebene Bildschirminhalt wird aufgeschaltet.

14.11 Ad-hoc Meeting starten

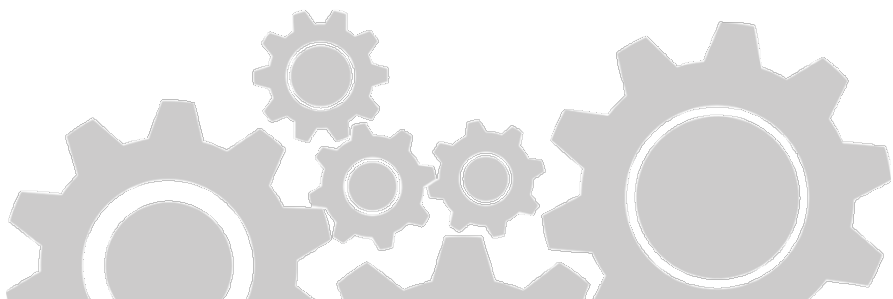
Bestehender Anruf | Anrufbildschirm

Sie können einen bestehenden Anruf in ein Ad-hoc Meeting umwandeln. Gehen Sie dazu so vor:

1. Starten Sie einen Anruf an den gewünschten Gesprächspartner.
2. Fügen Sie bei Bedarf einen weiteren Gesprächspartner hinzu. Wenn Sie den zweiten Anruf starten, wird der erste automatisch auf Halten gesetzt.
3. Tippen Sie im aktiven Anruf auf **Konferenz**. Damit wird das Ad-hoc Meeting gestartet.



Ad-hoc Meetings bieten die selben Funktionen wie geplante Meetings.



Meeting verlassen

Abhängig von der Lizenz, starten Sie mit dem Symbol Konferenz eine Konferenzschaltung oder ein Ad-hoc Meeting.

Details zu Konferenzschaltungen finden Sie unter 10.7 Konferenzschaltung auf Seite 65.

14.12 Meeting verlassen

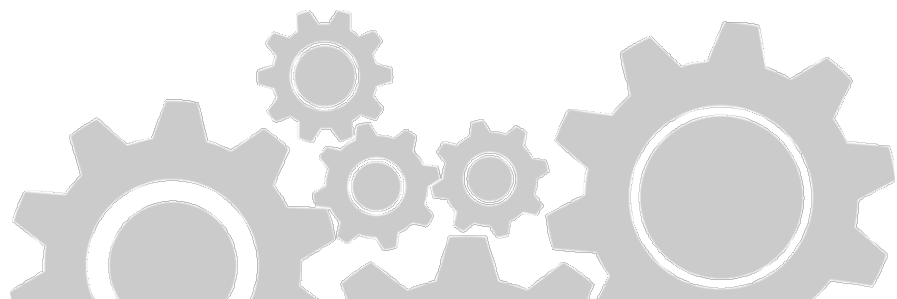
Meetings sind technisch gesehen Videoanrufe mit mehreren Teilnehmern. Um ein Meeting zu verlassen, beenden Sie den Anruf mit dem Hörer-Symbol.



14.13 Meeting beenden

Ein Meeting ist beendet, wenn alle Teilnehmerinnen das Meeting verlassen haben.

Informationen zu beendeten Meetings finden Sie in der Anrufliste.



Feature-Status abrufen/ändern

15 Offline-Modus

Im Normalfall kommuniziert MobileControl über WLAN mit der Firmen-Telefonanlage.

Wenn Sie sich außerhalb der WLAN-Reichweite befinden, schaltet MobileControl automatisch in den GSM-Modus.

Falls keine Datenverbindung über GSM möglich ist, schaltet MobileControl in den Offline-Modus.

Sie benötigen die entsprechende Lizenz, um den Offline-Modus nutzen zu können.

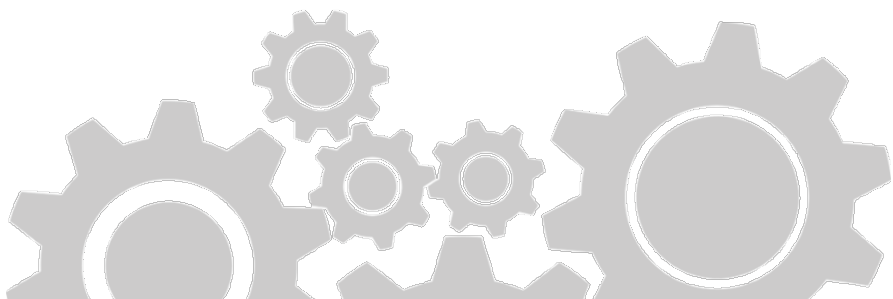
15.1 Feature-Status abrufen/ändern

 **Features** | <Feature>
 **Mehr** | **Features** | <Feature>

Im Offline-Modus kann nicht angezeigt werden, welche Features gerade aktiv oder inaktiv sind. Die Symbole im Features-Menü liefern keine Statusinformationen.

Über einen GSM-Anruf können Sie den Feature-Status abrufen und ändern.

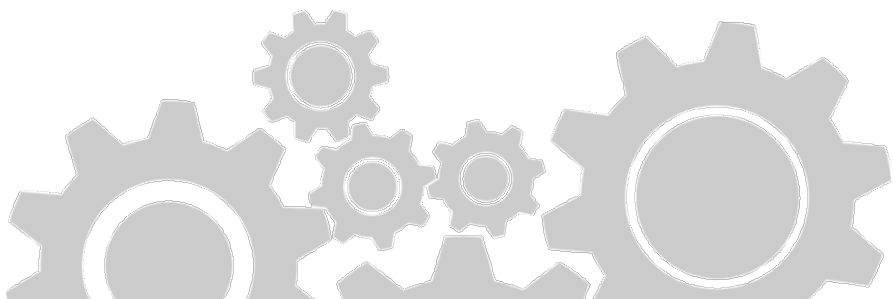
1. Tippen Sie auf das gewünschte Feature.
Die App baut einen GSM-Anruf zu Ihrer Firmen-Telefonanlage auf. Eine Ansage teilt Ihnen mit, ob das Feature aktiv oder inaktiv ist.
2. Drücken Sie **1**, um das Feature zu aktivieren oder zu deaktivieren. Beenden Sie den Anruf.
Alternativ beenden Sie den Anruf, ohne eine Änderung durchzuführen.



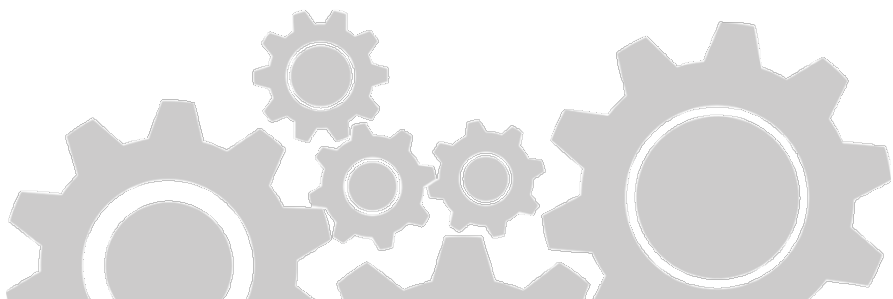
16 Glossar

Die folgende Liste enthält grundsätzliche Begriffe und Benennungen zum Thema Telefonie. Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit:

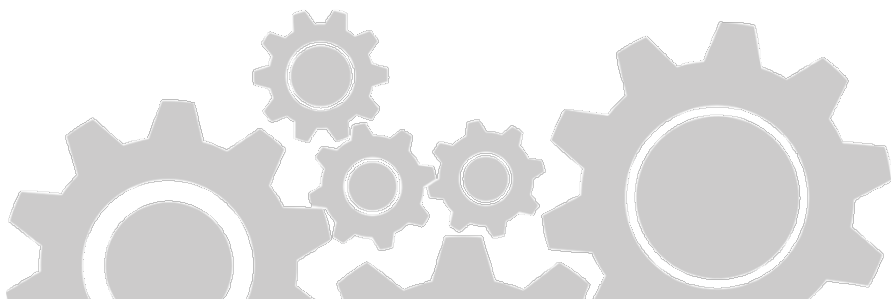
Begriff / Benennung	Details
	IP – Internet Protocol
ALL IP	<p>ALL IP steht für die Kommunikationstechnologie, die mit Hilfe des Internetprotokolls einheitlich über ein und dasselbe Netz erfolgt.</p> <p>Festnetztelefonie, Mobiltelefonie, TV und alle damit verbundenen Dienste werden bei ALL IP über das Internet geführt.</p>
Arbeitsnummer	<p>Wenn Ihnen mehrere Nummern zugewiesen wurden, dann ist eine davon die Arbeitsnummer. Die Arbeitsnummer wird von der Systemadministration als Arbeitsnummer definiert.</p> <p>Für Ihre Gesprächspartner scheint immer nur die Arbeitsnummer auf, egal mit welchem Gerät Sie telefonieren.</p>
Büro-Durchwahl	Nummer einer Nebenstelle
Büronummer	<p>Die Büronummer ist die Telefonnummer Ihrer Firma plus Ihre Büro-Durchwahl.</p> <p>Beispiel: 803 65 81 4281</p> <p>Telefonnummer Ihrer Firma: 803 65 81</p> <p>Büro-Durchwahl: 4281</p>
Codec	<p>Silbenwort aus Coder und Decoder</p> <p>Codecs sind Verfahren für die Codierung und Decodierung von Daten. Beim Codiervorgang wird meist auch eine Datenkompression durchgeführt.</p>



Begriff / Benennung	Details
CTI	<p>Computer Telephony Integration</p> <p>CTI beschreibt eine Verbindung, die zwischen einem Computer und einem Telefon oder einem mobilen Endgerät besteht. Die Verbindung kann von beiden Seiten aus genutzt werden.</p> <p>So können Sie über einen Computer Anrufe starten oder entgegennehmen, die auf dem mobilen Endgerät eingehen.</p> <p>Andererseits können Sie vom mobilen Endgerät aus einen Anruf starten, den Sie dann am Computer fortführen.</p>
GSM	<p>Global System for Mobile Communications</p> <p>Mobilfunkstandard für volldigitale Mobilfunknetze</p> <p>GSM ist der erste 2G-Standard. 2G steht für zweite Generation. Der 2G-Standard ist der Nachfolger der analogen Systeme der ersten Generation.</p> <p>GSM wurde mit dem Ziel geschaffen, mobile Telefonsysteme anzubieten, die mit ISDN und analogen Telefonsystemen kompatibel sind.</p>
ISDN	<p>Integrated Services Digital Network</p> <p>Internationaler Standard für ein digitales Telekommunikationsnetz</p> <p>ISDN-Telefonanlagen werden zunehmend durch IP-basierte Telefonanlagen ersetzt.</p> <p>ISDN-Nebenstellenanlagen können in der ALL IP-Technologie weiterverwendet werden.</p>
LDAP	<p>Lightweight Directory Access Protocol</p> <p>Netzwerkprotokoll, mit dem ein Verzeichnis durchsucht werden kann, das über verschiedene Server verteilt ist.</p>
Mobile Daten	<p>Über mobile Daten greift ein Mobilgerät über ein Mobilfunknetz auf das Internet zu. Abhängig vom Tarif, kann dies zusätzliche Kosten verursachen. Zudem können Mobilfunknetzbetreiber mobile Daten unterbinden.</p>



Begriff / Benennung	Details
	Private Branche Exchange
PBX	PBX bezeichnet eine Telefonanlage, die mehrere Endgeräte untereinander und mit Leitungen des öffentlichen Telefonnetzes verbinden kann. Endgeräte können beispielsweise Telefon, Fax oder Anrufbeantworter sein.
Roaming	Wenn ein Mobilgerät mit einem Mobilfunknetz verbunden ist, das nicht das Heimnetzwerk ist, spricht man von Roaming.
	Session Initiation Protocol
SIP	Protokoll zum Aufbau, Halten und Beenden einer Kommunikationssitzung Kommunikationssitzungen sind unter anderem Telefongespräche oder Instant Messaging.
	Single Number Reach
SNR	SNR bezeichnet die Erreichbarkeit über eine einzige Telefonnummer, unabhängig davon, mit welchem Endgerät ein Anruf geführt wird.
	Voice over Internet Protocol
	VoIP ist die technische Grundlage für Sprachtelefonie über internetbasierte Netzwerke.
VoIP	Beispiel: Bei einem Telefonanruf über VoIP wird die Sprache digitalisiert und in Datenpaketen übertragen. Die Übertragung erfolgt mit Hilfe des Internetprotokolls. Damit das Datenpaket zugestellt werden kann, muss die IP-Adresse des Empfängers innerhalb des Netzwerkes bekannt sein.



Video license information

THIS PRODUCT IS LICENSED UNDER THE AVC PATENT PORTFOLIO LICENSE FOR THE PERSONAL USE OF A CONSUMER OR OTHER USES IN WHICH IT DOES NOT RECEIVE REMUNERATION TO

(i) ENCODE VIDEO IN COMPLIANCE WITH THE AVC STANDARD („AVC VIDEO“) AND/OR

(ii) DECODE AVC VIDEO THAT WAS ENCODED BY A CONSUMER ENGAGED IN A PERSONAL ACTIVITY AND/OR WAS OBTAINED FROM A VIDEO PROVIDER LICENSED TO PROVIDE AVC VIDEO.

NO LICENSE IS GRANTED OR SHALL BE IMPLIED FOR ANY OTHER USE. ADDITIONAL INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM MPEG LA, L.L.C.

SEE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)

