Software

AGFEO Dashboard mit Soft-Phone Integration

BETA-VERSION

Konfiguration und Bedienung





Voraussetzungen

Um die Soft-Phone Funktionalität des AGFEO Dashboards nutzen zu können, benötigen Sie ein AGFEO ES-System mit einer Firmware 2.4a oder höher.

In eigener Sache

Bitte beachten Sie, dass es sich bei der vorliegenden Software um eine Beta-Version handelt! Das bedeutet, daß Funktionsstörungen möglich sind und wir uns technische Änderungen jederzeit vorbehalten!

Inhaltsverzeichnis

Voraussetzungen	. 2
In eigener Sache	. 2
Inhaltsverzeichnis	. 3
Einleitung	. 4
Hinweise und Besonderheiten	. 4
Installation und Vorbereitung im ES-System 1/2	. 5
Installation und Vorbereitung im ES-System 2/2	. 6
Einstellungen im AGFEO Dashboard 1/2	. 7
Einstellungen im AGFEO Dashboard 2/2	. 8

Einleitung

Nutzen Sie ab sofort die Möglichkeit, direkt über das AGFEO Dashboard telefonieren zu können. Dies beinhaltet natürlich auch komfortable CTI-Steuerungsfunktionen wie Stummschalten, Rückfrage, Makeln und Übergabe mit Ankündigung.

Hinweise und Besonderheiten

Um die besten Ergebnisse im Hinblick auf Steuerung und Akustik zu erzielen empfehlen wir Bluetooth Headsets, die via USB Dongle **ausschließlich** mit dem PC System verbunden werden (z.B. Jabra Evolve 65). Bei Headsets die neben der USB Anbindung noch eine weitere aktive Anbindung z.B. via DHSG ermöglichen, können sich gerätespezifische Unstimmigkeiten ergeben.

Technische Funktionalitäten und Besonderheiten (nachfolgend auf den Headsetbetrieb bezogen):

- Die Bedienung und Handhabung von Gesprächen erfolgt ausschließlich über die Anruffahne der AGFEO CTI/UC Software AGFEO Dashboard.
- Ankommende Gespräche können über die Anruffahne
 - angenommen
 - abgelehnt
 - über die Rückfrage mit Ankündigung weiterverbunden werden.
- Abgehende Gespräche können über das AGFEO Dashboard initiiert werden.
- Zudem können folgende Funktionen in aktiven Gesprächen über die Anruffahne genutzt werden:
 Stumm
 - Tasten (DTMF senden)
 - Notizen/Wiedervorlage
 - Bedienung der Zusatzfunktionen von AGFEO Klick und DATEV Klick

Beachten Sie auch die folgende Besonderheiten:

- Ankommende Gespräche können nicht direkt am Headset angenommen werden.
- Aktive Gespräche können nicht direkt am Headset beendet werden.
- Bei abgehenden Rufen auf besetzte Ziele erhält man am Headset keinen Besetztton (einen optischen Hinweis erhalten Sie über die Anruffahne).
- Abgehende Gespräche können ausschließlich über die konfigurierte Standard-Linie initiert werden.
- Das Einleiten einer Konferenz via Anruffahne wird nicht unterstützt.
- Die Gesprächsübergabe ohne Ankündigung wird über die Anruffahne nicht unterstützt.

Installation und Vorbereitung im ES-System 1/2

Um das AGFEO Dashboard mit Soft-Phone Integration in Betrieb zu nehmen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

 Falls noch nicht geschehen, laden Sie die AGFEO Dashboard Version 1.4.900 oder größer von unserer Webseite und installieren Sie diese (ggfs. über Ihre bestehende Version als Update).
 ACHTUNG: Bei einer Erstinstallation des AGFEO Dashboard folgen Sie bitte anschließend den Anweisungen zum Anlegen eines neuen Kontos:

P AGFEO Dashboard		- 🗆 X
Neues Konto AGFEO ES-Serie		Speichern Abbrechen
	Beschreibung ES-System Login	
Willkommen!	Login	
Bevor wir loslegen können, legen Sie bitte ein Konto ant	Passwort	
+ AGFEO ES-Serie	Passwort	rchiircolo
🖉 Konto aus Datei importieren	Server 80	
Systeme im lokalen Netzwerk		
+ ES-System (ES770IT)	Telefonie	
	Chat Inaktivität nach 10 Minuten 💌	
A	SmartHome	
	Kontakt	
	Termin	
	Notiz	
	Soft-Phone aktivieren	

- Öffnen Sie anschließend im Browser die Konfiguration Ihres AGFEO ES-Systems.



Installation und Vorbereitung im ES-System 2/2

- Nachdem Sie sich eingeloggt haben, erstellen Sie im Bereich "Allgemein/Geräteeinstellungen" ein neues Gerät vom Typ SIP Intern.



- Vergeben Sie anschließend bei der weiteren Einstellung einen eindeutigen Gerätenamen und tragen Sie unter Benutzer den CTI Anmeldenamen des Benutzers, dem Sie dieses Gerät zuweisen wollen (zu finden unter "Benutzer/Benutzer-Verwaltung/Login"), sowie unter Passwort das dazugehörige CTI Anmeldepasswort (hier können Sie auch ein abweichendes verwenden!) ein.

Zustand	≑ Gerätename	Zugeordneter Benutzer	Betriebsart SIP	Intern 🔻	
12 512	User100 Softphone	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	Gerät verwenden		
in SIP	Telekom		Benutzer	User100	
			Passwort		
			STUN-Server		
			STUN-Port	3478	
			DTMF Übertragung	Inband	•
			Registrierung aus ar	nderen Netzen erlauben	
			Sprechwege immer	über Anlage	
			Display-Name überr	nitteln	
			Codecs	🖊 Standard	
			SIP-Instanzen (0/0)		
			Keine SIP-Instanzer	angemeldet	
					_

HINWEIS: Bei Sprechweg-Problemen über VPN aktivieren Sie bitte die Checkbox "Sprechwege immer über Anlage"!

 Öffnen Sie nun den Konfigurationsbereich "Benutzer/Benutzer-Verwaltung" und weisen Sie dem relevantem Benutzer (in unserem Beispiel dem Benutzer 100) das gerade neu erstellte SIP Gerät "User Softphone 100" zu. ACHTUNG: Dabei ist es egal, ob dieser Benutzer schon weitere Geräte hat oder nicht! Natürlich können Sie auch einen Benutzer nur mit einem Softphone betreiben!
 WICHTIG: Das SIP Gerät wird in der Konfigurationsfläche erst als aktiv (blaues SIP Symbol) angezeigt, wenn es im AGFEO Dashboard endgültig eingerichtet und als genutztes Endgerät ausgewählt ist (siehe Seite 8).

Benutzer100	100	🕞 📐 ST56 IP [ST56IP-0026] - ASIP / 1 Beschreibung	• •	Deutsch 🔻	User100	
		E SIP SIP Intern [User100 Softphone] - SI Beschreibung	•			

- Speichern Sie Ihre vorgenommenen Einstellungen mit dem Button 🗸 ÜBERNEHMEN

Einstellungen im AGFEO Dashboard 1/2

- Öffnen Sie nun das installierte AGFEO Dashboard. Springen Sie über das Burger-Menü oben rechts in die Einstellungen und dort auf die Konten.



- Wählen Sie das relevante Konto aus.
- In den Konto-Einstellungen aktivieren Sie nun im unteren Bereich die Funktion "Soft-Phone". Tragen Sie gegebenenfalls das abweichende Passwort ein.

Chat Inaktivität nach 10 Minuten SmartHome Imaktivität nach 10 Minuten Kontakt Standard-Ordne Termin Standard-Ordne Motiz Standard-Ordne Allgemein Imaktivität nach 10 Minuten Notiz Standard-Ordne Soft-Phone aktive Allgemein Soft-Phone aktive Imaktivität nach 10 Minuten Soft-Phone aktive Imaktive Imaktive Imaktive Soft-Phone aktive Imaktive	Telefonie				
Smarthome Image: Standard-Ordner Allgemein Image: Standard-Ordner Allgemein Image: Standard-Ordner Allgemein Image: Standard-Ordner Image: Standard	Chat		Inaktivität nach 10 M	Minuten	•
Kontakt Standard-Ordner Allgemein Image: Contained on the contained o	SmartHome				
Termin Standard-Ordner Notiz Standard-Ordner Allgemein Image: Comparison of the standard of th	Kontakt	Standard-Ordner	Allgemein		•
Notiz Standard-Ordner Allgemein Image: Constraint of the state of	Termin	Standard-Ordner	Allgemein		•
Soft-Phone aktivieren Diese Funktion steht als Beta laufzeitbeschränkt bis 31.12.2020 zur Verfügung Die Verwendung eines Headsets sowie die Erreichbarkeit der TK-Anlage via SIP ist erforderlich. Abweichendes SIP-Passwort	Notiz	Standard-Ordner	Allgemein		•
Abweichendes SIP-Passwort •••••• Zur Anmeldung Zur Konfiguration Exportieren Löschen 	Soft-Phone aktivier Diese Funktion steht als Be Verwendung eines Headse	en ta laufzeitbeschrän ts sowie die Erreich	kt bis 31.12.2020 zur barkeit der TK-Anlage	Verfügung. I e via SIP ist e	Die rforderlich.
Zur Anmeldung 2ur Konfiguration Exportieren Loschen	Abweichendes SIP-Passv	vort	•••••		
	 Zur Anmeldung Exportieren 		 Zur Konfiguration Löschen 	2n	

- Sichern Sie Ihre vorgenommenen Einstellungen über den Button Speichern.

Einstellungen im AGFEO Dashboard 2/2

Öffnen Sie nun den Menü-Punkt "Soft-Phone Audio" um Ihre Audio-Komponenten auszuwählen.

Einstellungen	Soft-Phone Audio Einstellungen		
Konten	Abweichendes Mikrophon	Mikrofon (Jabra Link 370)	
Benachrichtigungen	Abweichender Lautsprecher	Lautsprecher (Jabra Link 370)	
Hotkeys		Lautsprecher (Jabra Link 370)	•
📸 Zuordnung Benutzer zu Kontakt			
± Daten-Export			
Benutzeroberfläche übertragen			
Problembehandlung			
i Über			
			_

- Sichern Sie Ihre vorgenommenen Einstellungen über den Button Speichern.
- Wählen Sie nun in der CTI ShortLink Leiste via Dropdownmenü das im Vorfeld angelegte Gerät. Eine erfolgreiche Anmeldung/Aktivierung wird Ihnen durch einen grünen Punkt vor dem Gerätenamen dargestellt. Ankommende und abgehende Gespräche können nun für dieses Gerät gesteuert/bedient werden.

E-	Q, # sucht nach Benutzern	Telefon	• User100 Softphor 👻
ES 54x	Keine Favoriten markiert	Akustik	L Hörer

Änderung und Irrtum vorbehalten. Ausgabe 04/2020 AGFEO GmbH & Co. KG Gaswerkstr. 8 D-33647 Bielefeld Internet: http://www.agfeo.de