



DERSCH

## Innovaphone Telefonie

Um den Umstieg von der alten auf die neue Telefonanlage möglichst einfach zu gestalten wurde der Weg einer sanften Migration gewählt.

Die Rufnummern 06172-1295xx kommen immer noch auf der alten Anlage an.

Auf der neuen Anlage ist eine Rufnummer 06172-3952xx eingerichtet.

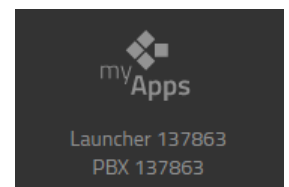
Wenn man mit der neuen Anlage nach außen telefoniert wird aber schon die „richtige“ Rufnummer mitgeschickt.

Wird mit dem neuen System intern zu jemandem telefoniert, der noch nicht das neue System benutzt, werden diese Anrufe auf die alte Anlage umgeleitet.

Alle Benutzer können den Zeitpunkt für die Umstellung dadurch mehr oder weniger selbst bestimmen.

Zum einen müssen sie auf dem alten System ihre Durchwahl auf die neue Rufnummer umleiten, damit Anrufe für die „richtige“ Rufnummer auf dem neuen System landen und zum anderen muss die Rufweiterleitung der neuen Anlage auf die Alte Anlage herausgenommen werden. (Beschrieben aus Seite 3)

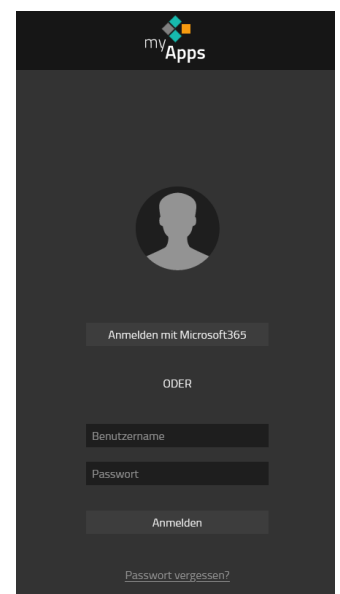
Gesteuert wird das gesamte System über eine Software mit dem Namen myApps.



Es ist geplant, diese per Management-Tool auszurollen. Man kann sich vorab schon die Software unter <https://drkhochtaunus-p.innovaphone.com> anschauen. Die Benutzung der Software und des WEB-Client sind absolut identisch.

Beim Erstaufruf der App wird nach einem Server gefragt. In dieses Feld ist einmalig **drkhochtaunus-p.innovaphone.com** einzutragen.

Im darauf erscheinende Fenster wählt man den Button „Anmelden mit Microsoft 365“.



Anmelden

xxxxxxxx@drk-xxxxxxxxx.de

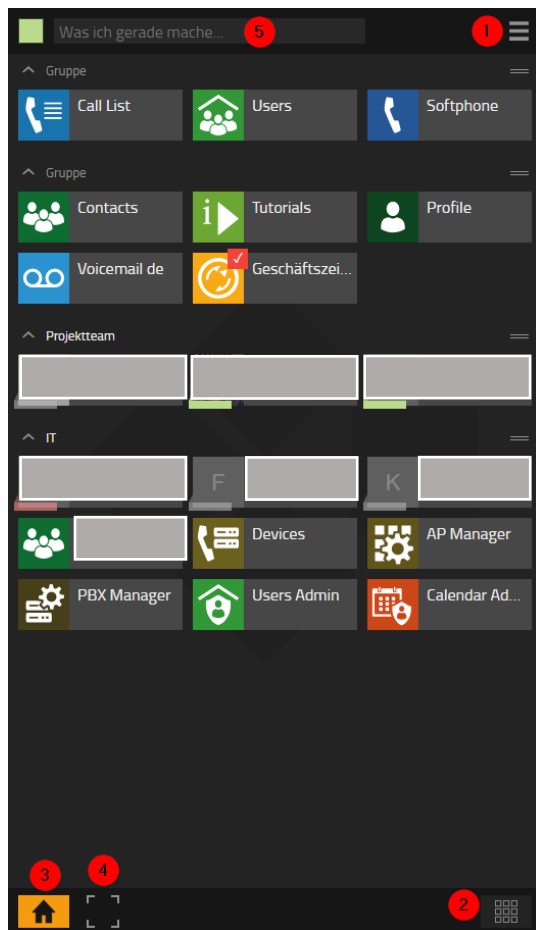
Sie können nicht auf Ihr Konto zugreifen?

Zurück

Weiter

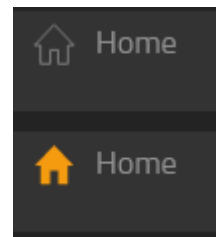
Herzlich Willkommen im Intranet des DRK  
Kreisverband Hochtaunus e.V.

Daraufhin erscheint das bekannte M365  
Anmeldefenster.



Die Software hat neben der eigentlichen Oberfläche vier besondere Elemente:

- (1) Im Burger-Menü sind die grundlegenden Einstellungen hinterlegt.
- (2) Im Würfel-Menü kann man durch anwählen oder abwählen des Haus-Symbols sich Elemente auf den Hauptbildschirm holen.
- (3) Der Home-Bildschirm wird angezeigt.
- (4) Im Favoriten-Bereich kann man sich eine App anpinnen (Stecknadelsymbol rechts oben). Die zugehörige Telefonie-App sollte man sich anschließend in das Rechteck ziehen, da diese App immer automatisch gestartet wird.
- (5) Hier wird der Anwesenheitsstatus aus Outlook synchronisiert. Diese Information bekommen die internen Kollegen angezeigt.

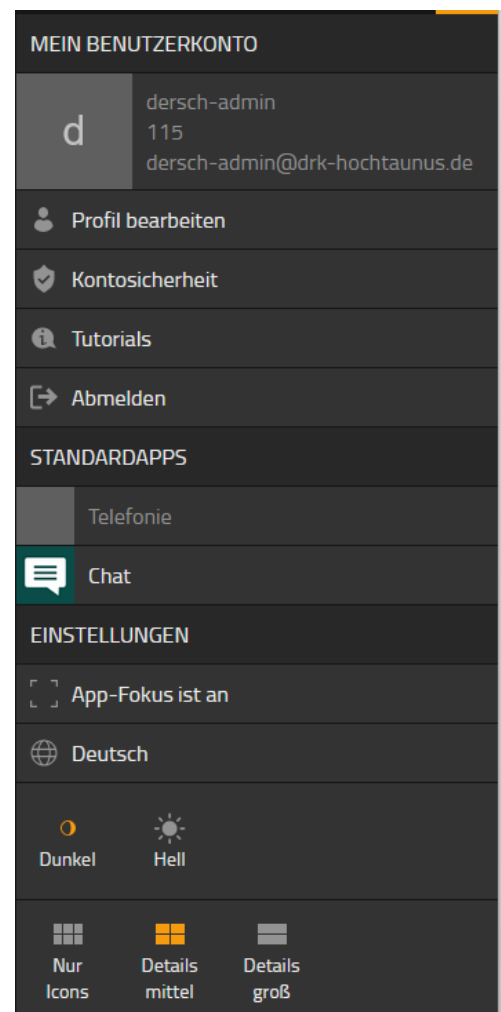


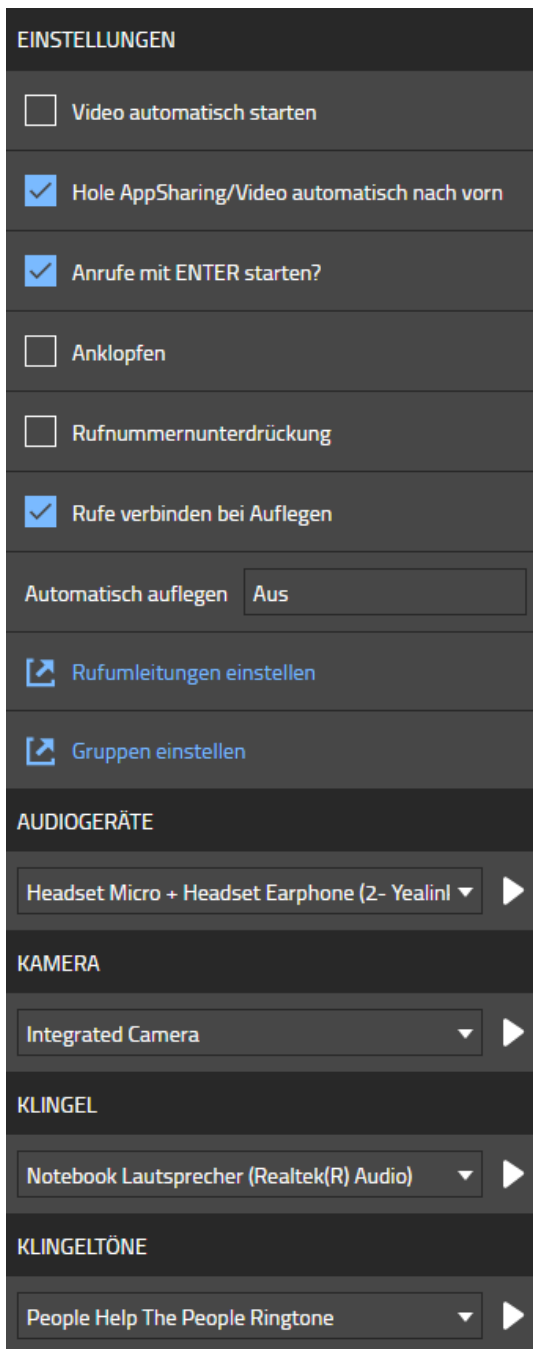
Alle Symbole auf der Oberfläche sind durch Drag-and-Drop positionier- und gruppierbar. Die Namen der Gruppen kann durch Anklicken des Wortes „Gruppe“ geändert werden. Das gleiche gilt für die User die man im User-Menü per Home-Markierung auf den Homescreen geholt hat.

Im Home-Bereich sind im Burger-Menü zwei Punkte hervorzuheben:

Zum einen ist als Standardapp eine Telefonieart auszuwählen (entweder das Softphone oder die App um den Festnetzapparat zu steuern), da man beide Arten der Telefonie gleichzeitig nutzen kann.

Zum anderen sind hier unter Tutorials diverse tiefergehenden Anleitungsvideos zu finden.



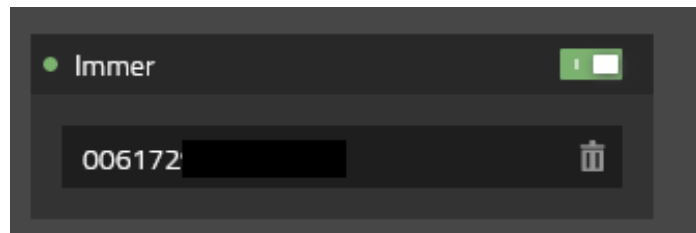


Nebenstelle ist frei).

Hat man in einer Telefonie App in das Burger-Menü angewählt, kann man seine Rufumleitungen und seine Audiogeräte einstellen.

Dies ist auch die Stelle, an der die Rufumleitung an das alte System auszustellen ist.

Es muss nur der Schieberegler neben Immer auf „0“ umgeschaltet werden.



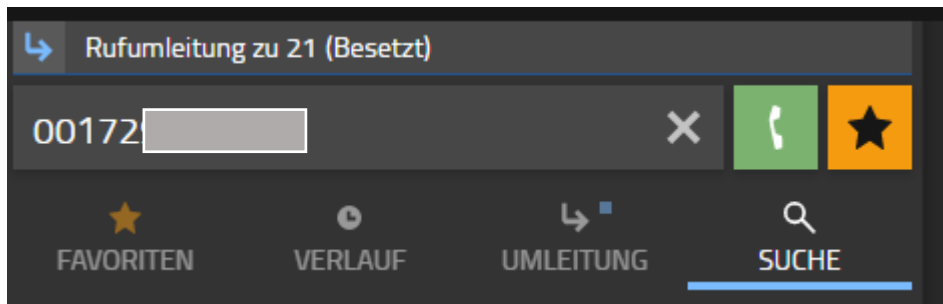
Zu beachten ist hierbei auch, dass nur die Anrufe in der Anrufliste landen, die nicht durch eine Immer-Weiterleitung auf ein anderes Ziel geleitet wurden.



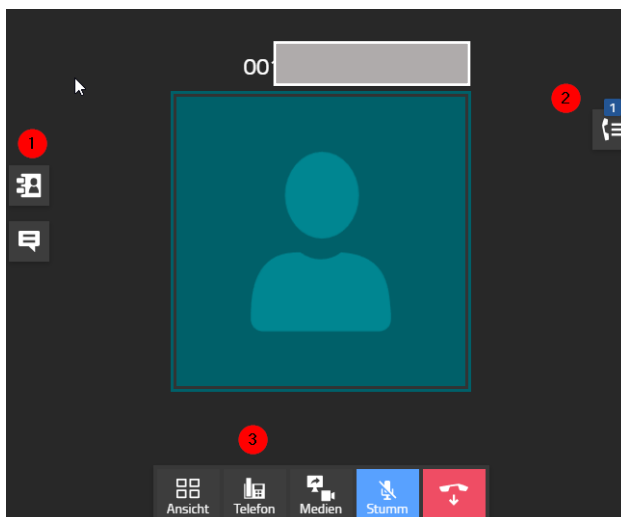
In der User App sind alle Nebenstellen hinterlegt. Wichtige Gesprächspartner, bei denen der Status für einen selbst wichtig ist, kann man sich durch anwählen des zugehörigen Haus-Symbols auf dem Hauptbildschirm anzeigen lassen. Der Status der Nebenstellen kann grau (Die App / der PC ist aus), rot (die Nebenstelle telefoniert) oder grün sein (die

In der Phone-/Softphoneapp sieht man die Favoriten (Die Kontakte, Nebenstellen und Rufnummern, die man mit einem Stern markiert hat), den bisherigen Gesprächsverlauf (gewählte Nummern, angenommene und verpasste Anrufe) und den Status der gesetzten Rufumleitungen. Der Bereich Suche ist mit dem lokalen Outlook verknüpft, so dass man hier auch direkt einen Outlook-Kontakt anrufen kann.

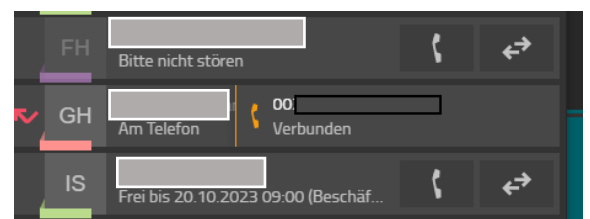
Um zu telefonieren, wird die Rufnummer gesucht bzw. eingetragen und mit ENTER bestätigt.



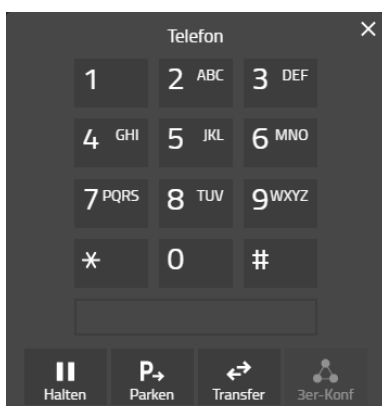
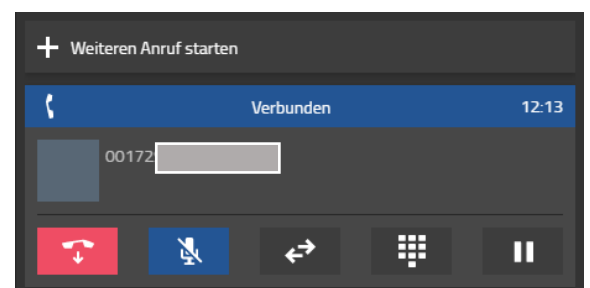
Während des Telefonates sieht man folgendes Bild:



Bei (1) sieht man die Favoriten, um z.B. mit dem Doppelpfeil zu verbinden. Ist die entsprechende Nebenstelle im Gespräch kann nicht dorthin verbunden werden.



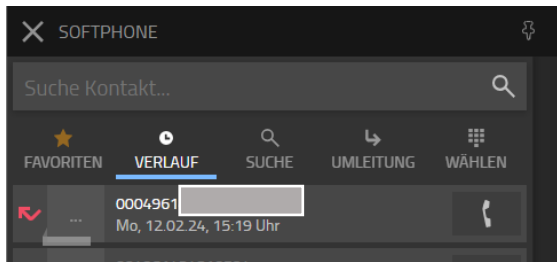
Bei (2) sieht man den Status der Telefonate. Man kann hier auflegen, das Gespräch Stummschalten, Vermitteln, Tasten drücken oder ein Gespräch parken, weil man z.B. ein Rückfrage halten will.



Bei (3) erhält die Ansicht des Tastenfeldes mit den Funktionen Halten, Parken, Vermitteln oder Konferenz.

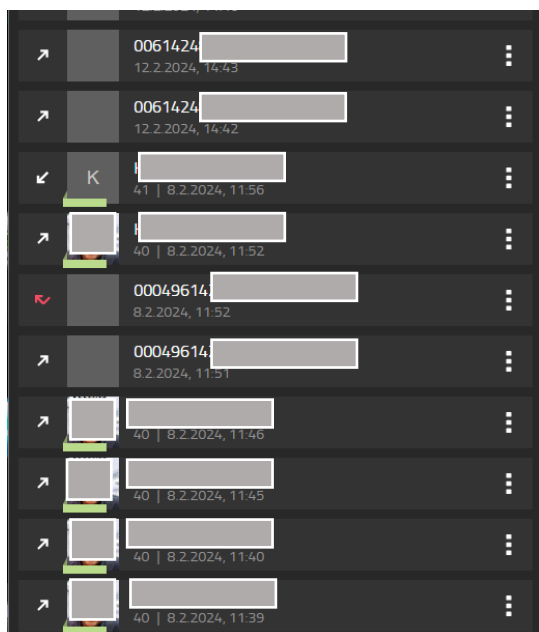
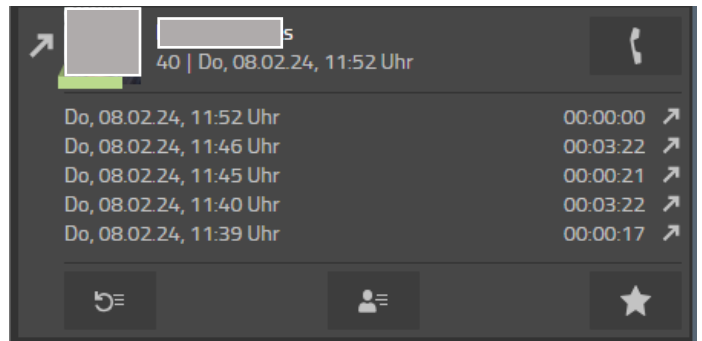
## Unterschied Call List / Verlauf im Softphone:

Im Softphone-Verlauf sieht man immer den letzten Kontakt mit einer Nummer



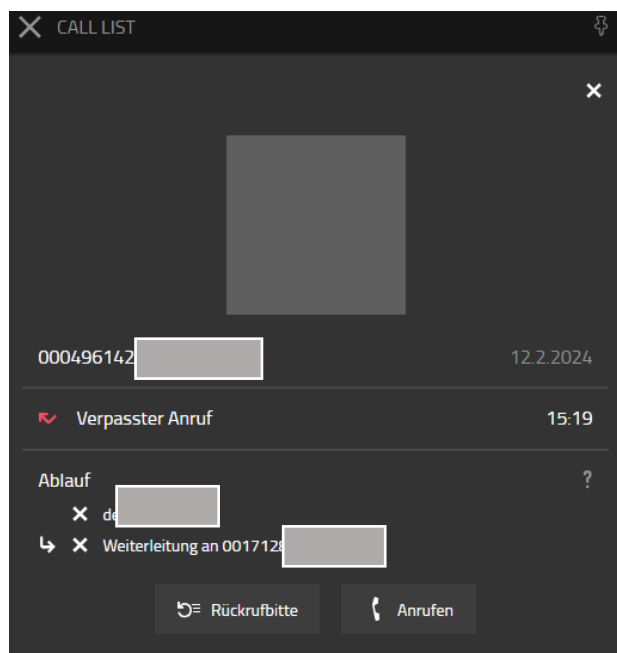
Über den Stern kann man die Gegenstelle zu den Favoriten hinzufügen.

Klickt man dort auf die Nummer sieht man wann und wie lange man mit der Gegenstelle gesprochen, oder man einen Anruf verpasst hat.



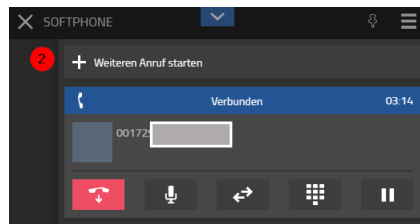
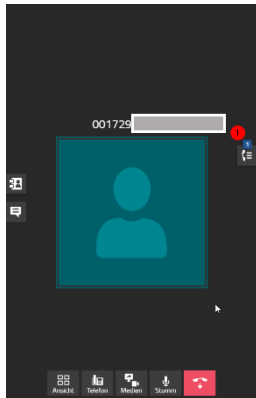
In der Call List ist jeder einzelne Anruf aufgeführt.

Durch Anklicken eines Eintrages erhält man hier angezeigt, woher der Ruf kam und wie der Ruf abgearbeitet wurde.



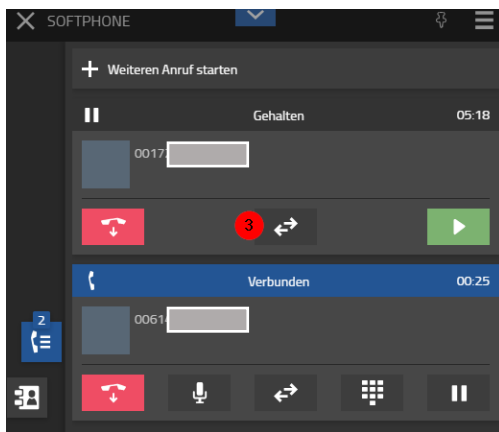
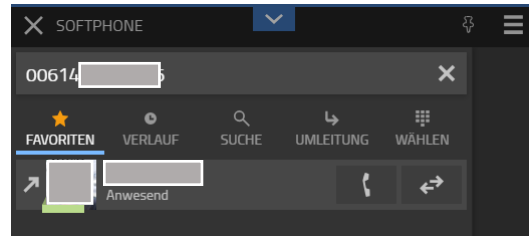
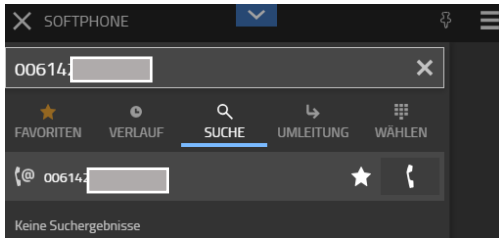
## Weiterleitung eines Gesprächs:

### 1.) Mit Voransprache (Rückfrage)



Während des Gesprächs auf der rechten Seite (1) die Gesprächssteuerung aufrufen und (2) einen weiteren Anruf starten.

Entweder durch Eingabe einer Rufnummer (intern oder extern) oder durch Auswahl eines Favoriten.

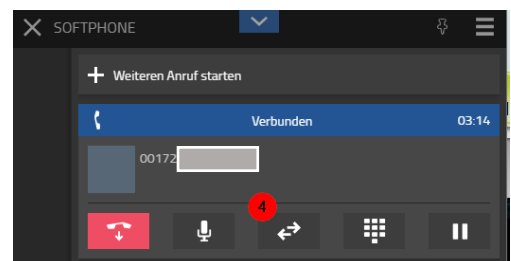


Nachdem man mit dem Zielpartner gesprochen hat, legt entweder dieser auf, wenn er nicht mit dem Anrufer sprechen kann, oder man drückt das Vermittlungssymbol des gehaltenen Gesprächs. Für eine Konferenz drückt man das Konferenzsymbol (6)

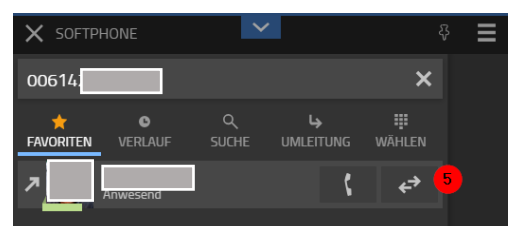


### 2.) Ohne Voransprache

Während des Gesprächs die Gesprächssteuerung aufrufen (1) und dort die Vermitteln-Taste anklicken. (4)

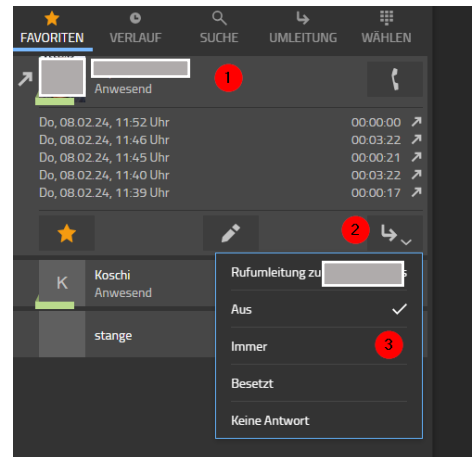


Dann Rufnummer eingeben oder aus Verlauf oder Favoriten auswählen und die Vermittlung (5) durchführen.



### Favoriten:

Über die Favoriten kann man zum einen sich Gespräche heranholen, wenn der Favorit z.B. nicht am Platz ist. Zum anderen kann man über die Favoriten aber auch schnell eine Rufweiterleitung einrichten.



Hierzu den Favorit anklicken (1) den RWL-Haken anklicken (2), und dann die RWL-Art auswählen (3). Der RWL-Haken ist dann blau. Das Ausschalten der RWL erfolgt analog.