

# Benutzerhandbuch

zum

VoIP-Telekommunikationssystem  
der Universität Passau

## Vorwort

---

Herzlich willkommen beim VoIP-Telekommunikationssystem der Universität Passau!

Dieses Benutzerhandbuch richtet sich an Mitarbeiter der Universität Passau, denen eine Nebenstellen-Nummer aus dem Telekommunikationssystem bereitgestellt wurde. Darüber hinaus können jedem Mitarbeiter individuell weitere Services aus dem Telekommunikationssystem bereitgestellt werden, z.B. Warteschlangen für Sekretariate oder Abwurfschaltungen für eine Manager-Assistent-Funktion.

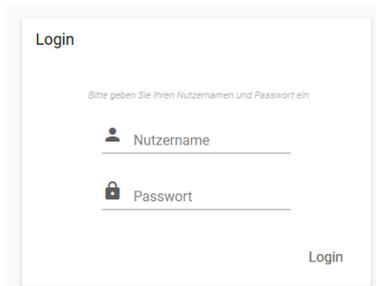
Zur Verwendung des Telekommunikationssystems wird eine gültige „ZIM-Kennung“ vorausgesetzt. In manchen Situationen werden Teile des Telekommunikationssystems auch ohne ZIM-Kennung, sondern mit Anmeldedaten des Telefonservers bereitgestellt. Aus sicherheitstechnischen Gründen stehen in diesen Fällen nicht alle Funktionalitäten zur Verfügung.

Dokumentation zum VoIP-Telekommunikationssystem der Universität Passau wird auf den Seiten des ZIM veröffentlicht. Siehe dazu <https://www.zim.uni-passau.de/>.

# 1 Kurzanleitung: Erste Schritte - was habe ich zu tun?

## Persönlichen PIN anlegen

In einem Webbrowser (Mozilla Firefox, Google Chrome) die Seite <https://tkuc1.zim.uni-passau.de> öffnen. Es erscheint dieses Anmeldefenster:



Nutzername: ZIM-Kennung

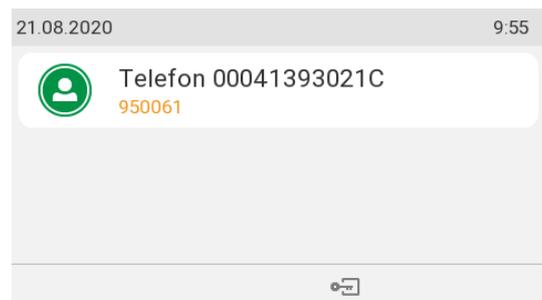
Passwort: persönliches Passwort (wie bei Windows-Anmeldung etc.)

Mit **Login** wird die Anmeldung ausgeführt.

In der rechten oberen Ecke auf das Symbol  klicken. Es erscheint ein Menü – hier **PIN ändern** auswählen ist. Folgen Sie den Anweisungen am Bildschirm. Die PIN muss mindestens aus 3 Ziffern bestehen. Je mehr Ziffern, desto sicherer.

## An ein Snom-Telefon anmelden

Das Display eines Snom-Telefons zeigt im Grundzustand folgendes an. Grundzustand bedeutet, dass aktuell kein Benutzer an dem Telefon angemeldet ist. In diesem Zustand können Sie nur den ZIM-Support (1888) und Notrufnummern (110, 112) wählen.



Durch Drücken der schwarzen Taste unter dem Displayeintrag mit dem Schlüsselsymbol () erscheint ein Feld zur Eingabe der Nebenstellen-Nummer (Durchwahl). Bestätigt wird die Eingabe mit der **OK-Taste** (weißer Haken) am Telefon.

Es folgt die Eingabe des PINs. Als PIN wird der vorhin generierte verwendet. Bestätigt wird die Eingabe mit der **OK-Taste** am Telefon.

Nach Bestätigung wird der Benutzer dieser Nebenstelle an dem Telefon angemeldet.

Das Snom-Telefon steht nun zur Verwendung durch den Benutzer zur Verfügung. Nur im angemeldeten Zustand können Sie den vollen Funktionsumfang nutzen.



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
1 Kurzanleitung: Erste Schritte - was habe ich zu tun?.....	3
Persönlichen PIN anlegen.....	3
An ein Snom-Telefon anmelden.....	3
2 Bestandteile.....	6
Benutzerschnittstellen: Geräte und Software.....	6
Übersicht: Dienste und Funktionen.....	6
3 Handhabung von Diensten und Funktionen.....	7
Einen ausgehenden Anruf starten.....	7
Einen eingehenden Anruf annehmen.....	7
Während des Gesprächs.....	8
Halten, Rückfragen, Anruf weiterleiten.....	8
Anrufbeantworter.....	8
Rufumleitung verwalten.....	9
Ansagen verwalten.....	9
Ruhe/DND: Bitte nicht Stören!.....	9
Warteschlangen.....	10
Abwurfswitchung.....	10
Audiokonferenzen.....	10
Konferenzen mit Skype for Business.....	10
Virtueller Konferenzraum des Telefonservers.....	11
Dreier-Konferenz.....	11
Videokonferenzen und Bildschirmübertragungen.....	12
Weckruf.....	12
4 Tischtelefon Snom D385.....	13
Schematische Darstellung und Funktionsbeschreibung.....	13
5 UCware UCC-Client.....	15
Am UCC-Client anmelden.....	15
PIN erstellen oder ändern.....	15
Vom UCC-Client abmelden.....	17
Die Oberfläche des UCC-Clients.....	17
Detailseite „Hauptseite“.....	20
Anpassen der Hauptseite.....	20
Kontakte und Telefonbücher.....	21
Detailseite „Rufnummernkonfiguration“.....	24
Detailseite „Tastenbelegung“.....	26
Detailseite „Rufumleitung“.....	30
Rufumleitung für eigene Rufnummer.....	30
Rufumleitung für Warteschlange.....	31
Detailseite „Geplante Rufumleitung“.....	33
Detailseite „Ansagen“.....	33
Detailseite „Fax-Management“.....	34
6 Skype for Business-Client.....	35
7 Varianten und Besonderheiten.....	36
Raumtelefon.....	36

## 2 Bestandteile

Das VoIP-Telekommunikationssystem besteht aus mehreren Schnittstellen und Diensten, die den Beschäftigten der Universität Passau zur Verfügung stehen.

Als Schnittstellen werden Zugangspunkte für den Benutzer zum VoIP-Telekommunikationssystem verstanden. Diese können als Hardware oder Software ausgeführt sein.

Als Dienste werden Funktionen verstanden, die der Benutzer verwenden kann, um bestimmte dafür vorgesehene Aufgaben erledigen zu können.

### Benutzerschnittstellen: Geräte und Software

Tischtelefon Snom D385	Hardware zum (1) Einleiten von ausgehenden Gesprächen und zum (2) Annehmen von eingehenden Anrufen.
UCware UCC-Client	Software zum (1) Verwalten der eigenen Nebenstelle und zur (2) Steuerung des Tischtelefons.
Skype for Business-Client	Software zum (1) Einleiten einer ausgehenden und zum (2) Annehmen von eingehenden Kommunikationsverbindungen ohne Tischtelefon.

### Übersicht: Dienste und Funktionen

Wählfunktion, ausgehender Anruf	
Rufannahme, eingehender Anruf	
Auswahl aus einem Telefonbuch	
Auswahl aus Anrufliste	
Rufumleitung verwalten	Nur UCware UCC-Client
Klingelton definieren	Nur UCware UCC-Client
Funktionstasten am Tischtelefon belegen und verwalten	Nur UCware UCC-Client
Privates Telefonbuch verwalten	Nur UCware UCC-Client
Ansagen verwalten	Nur UCware UCC-Client

Fax-Management	Nur UCware UCC-Client
Anrufbeantworter (Mailbox)	
Freisprechen	
Halten, Rückfragen, Anruf weiterleiten	
PIN ändern	Nur UCware UCC-Client
Ruhe/DND („Bitte nicht Stören“-Modus)	
Weckruf	
Warteschlangen	
Abwurfschaltung („Chef-Sek-Funktion“)	
Audiokonferenzen	
Videogespräch, -konferenz	Nur mit Skype for Business-Client
Präsentieren des Bildschirminhaltes	Nur mit Skype for Business-Client

### 3 Handhabung von Diensten und Funktionen

---

#### Einen ausgehenden Anruf starten

Um eine Verbindung mit einem Anrufziel aufzubauen, wählen Sie die interne oder externe Rufnummer und Drücken Sie die Verbindungs- oder Wähltaste (Bezeichnung je nach verwendeter Schnittstelle unterschiedlich).

Um auf die Eingabe einer Rufnummer zu verzichten, können Sie alternativ aus einer Liste (Anrufliste, Telefonbuch, Funktionstaste etc.) auswählen und direkt eine Verbindung aufbauen.

Uni-interne Nebenstellen sind grundsätzlich 4-stellig. Für einen externen Anruf ist immer die Vorwahl zu wählen. Eine Amtsholungskennziffer ist nicht notwendig.

Beispiele:

- 0176123456 zu einem nationalen Mobiltelefon
- 00431532697 zu einem österreichischen Festnetz
- 0851510236 zu einem Festnetz in Passau

Beenden Sie ein Gespräch durch Auflegen des Hörers oder Drücken der entsprechenden Auflegetaste (kann je nach verwendeter Schnittstelle variieren).

## Einen eingehenden Anruf annehmen

Ein Anruf kann durch Drücken der entsprechenden Rufannahmetaste oder durch Aufnehmen des Hörers aus der Gabel angenommen werden.

Wird der Anrufer in einem Telefonbuch (Uni Passau oder Privat) geführt, dann erscheint am Snom-Telefon und im UCC-Client der eingetragene Name.

## Während des Gesprächs

Am Snom-Telefon können Sie während des Gesprächs die Lautstärke ändern.

Sie können auch zwischen den Modi „Freisprechen“, „Headset“ und „Hörer“ wechseln ohne das Gespräch zu trennen.

Möchten Sie, dass Ihr Gesprächspartner von einem Gespräch z.B. mit einem weiteren Kollegen im Raum ausschließen, so können Sie sich der „Mikrofon stumm“-Taste oder der „Halten“-Taste bedienen.

Beim anderen Softwareschnittstellen finden sich ähnliche Tasten mit derselben Funktion.

## Halten, Rückfragen, Anruf weiterleiten

Die „Halten“-Taste pausiert das Gespräch und der Gesprächspartner hört eine Wartemusik. Während dieser Zeit können Sie einen weiteren Anruf starten und z.B. eine Rückfrage halten oder die beiden Gespräche dann zusammenführen.

Haben Sie von vornherein die Absicht den Anruf weiterzuleiten, empfiehlt sich auch die „Transfer“-Taste („Anrufweiterleitung“).

Ein Verbinden von zwei Gesprächen ist am UCC-Client sehr einfach, indem die beiden Gespräche in der Liste mit der Maus per „Drag-and-Drop“ zusammengezogen werden.

## Anrufbeantworter

Jeder Nebenstelle ist eine persönlicher Anrufbeantworter zugewiesen. Sie können diesen am Snom-Telefon durch die entsprechende Taste aufrufen oder die Nummer 80 wählen (funktioniert auf allen Schnittstellen).

Haben Sie eine neue Nachricht erhalten erkennen Sie das an:

- einer rot leuchtenden LED am Snom-Telefon. Zusätzlich erscheint ein entsprechendes Symbol am oberen Display

- einem neuen Eintrag im Block „Anrufjournal“ bzw. „Anrufliste“ im UCC-Client, je nach dem welcher Block sichtbar gemacht wurde.
- einem neuen Eintrag im Block „Anrufbeantworter“ im UCC-Client. Das setzt voraus, dass dieser Block sichtbar gemacht wurde.

Das Abrufen neuer Nachrichten funktioniert im UCC-Client durch Drücken des „Wiedergabe“-Symbols (Liste „Anrufjournal“ und „Anrufbeantworter“), durch Drücken der „Anrufbeantworter“-Taste am Snom-Telefon oder durch Wählen der Nummer 80 von jedem Client oder Telefon. Folgen Sie den Anweisungen des Telefonsystems.

## Rufumleitung verwalten

Die Verwaltung und Zuweisung von Rufumleitungen erfolgt im UCC-Client.

Im Navigationsmenü „Rufumleitung“ (linker Rand) können Sie unterschiedliche Rufumleitungsprofile anlegen, ändern und löschen. Als Rufumleitungsziel können eine Rufnummer, der Anrufbeantworter oder eine Ansage eingestellt werden.

Im Navigationsmenü „Rufnummernkonfiguration“ können Sie Ihr gewünschtes Rufumleitungsprofil auswählen und Ihrer vierstelligen Rufnummer zuordnen.

## Ansagen verwalten

Die Verwaltung von Ansagen erfolgt im UCC-Client.

Im Navigationsmenü „Ansagen“ können Sie eigene Ansagen über Ihr Snom-Telefon aufzeichnen oder eine bestehende Audio-Datei hochladen. Diese Ansagen können z.B. für ein Rufumleitungsprofil verwendet werden, falls die Standardansage Ihnen nicht zusagt.

## Ruhe/DND: Bitte nicht Stören!

Möchten Sie nicht gestört werden, so bietet das Snom-Telefon auf Tastendruck die Aktivierung der „Bitte nicht Stören“-Funktion an. Ein Anrufer hört über eine Ansage, dass Sie derzeit nicht erreichbar sind. Alternativ dazu können Sie im Rufumleitungsprofil bei „Besetzt / DND“ andere Parameter setzen.

Am Display Ihres Snom-Telefons werden nur die verpassten Anrufe angezeigt, eine visuelle oder akustische Signalisierung eines Anrufversuchs bei aktiver „Bitte nicht Stören“-Funktion erfolgt nicht.

Im UCC-Client kann diese Funktion durch eine Klick auf das Symbol links vom angezeigten Namen Ein- und Ausgeschalten werden.

Anmerkung: DND steht für „Do Not Disturb“ (englisch, „Bitte nicht Stören“).

## Warteschlangen

Als Warteschlange wird eine Rufgruppe mit eigener Rufnummer bezeichnet, an der sich Agenten An- und Abmelden können. Anrufe an eine Warteschlange werden dann an die Agenten verteilt.

Empfehlenswert ist es, Funktionstasten als An-/Abmeldetaste an die Warteschlange am Snom-Telefon zu definieren. Bei einer aktiven Anmeldung leuchtet die korrespondierende LED grün.

Beispiele aus der Praxis sind hier ein Sekretariat oder eine Hotline.

## Abwurfschaltung

Die Abwurfschaltung (vormals „Chef-Sekretariats-Funktion“) bietet die Möglichkeit alle Gespräche auf einen vordefinierten Personenkreis abzuwerfen, ohne dass der Anruf beim eigenen Telefon signalisiert wird.

Die Steuerung dazu findet sich als Block im UCC-Client. Eine Aktivierung der Funktion kann nur erfolgen, wenn vorher die jeweiligen Beteiligten für die Verwendung administrativ berechtigt wurden.

Innerhalb einer aktiven Abwurfschaltung kann vom Manager („Chef“) bestimmt werden, ob ein Gespräch zurückkehrt, falls der Assistent („Sekretariat“) gerade nicht einen Anruf annehmen kann.

Wurden mehr als ein Assistent zugewiesen, kann der Manager auch definieren, ob seine abgeworfenen Anrufe parallel oder abwechselnd bei den Assistenten signalisiert werden.

Der Manager sieht, ob seine Assistenten gerade im Gespräch oder frei sind im UCC-Client und im Display des Snom-Telefons.

## Audiokonferenzen

### Konferenzen mit Skype for Business

Sehr schnell und einfach lässt sich eine Audiokonferenz über den Skype for Business-Client organisieren.

Eine geplante Konferenz kann z.B. über eine Termineinladung in Microsoft Outlook erfolgen. Hierzu öffnen Sie Ihren Microsoft Outlook-Kalender und drücken die Taste „Neue Skype-

Besprechung“ im Menü oben. Sobald Sie den fertiggestellten Termin an die Teilnehmer versenden, erhält jeder Teilnehmer mit dem Termin einen Link zur direkten Einwahl oder als Alternative Angaben zur Einwahl mittels Telefon.

Eine spontane Konferenz lässt sich so realisieren, indem Sie zu einem bestehendem Gespräch, weitere Teilnehmer mithilfe der Taste „Weitere Personen einladen“ (rechts oben im Gesprächsdialog) dazu hinzufügen.

In beiden Fällen ist die Art des Geräts mit dem die Einwahl schlussendlich passiert nicht relevant.

## **Virtueller Konferenzraum des Telefonservers**

In einem virtuellen Konferenzraum können mehrere Teilnehmer gleichzeitig sprechen und hören. Es bedarf eines Organisators und beliebig vieler Teilnehmer dazu.

Der Organisator kann durch Anruf der Nummer 88+Konferenzraum einen virtuellen Konferenzraum eröffnen. Konferenzraum ist eine Zahl von 100 bis 999. Die Eingabe eines PINs zum Betreten des Raumes ist optional.

Ist nur ein Teilnehmer oder der Organisator selbst im Raum, so ertönt die Wartemusik. Möchte ein weiterer Teilnehmer den Raum betreten, wählt er ebenso die Nummer 88 Konferenzraum, gefolgt von der Eingabe des PINs, falls notwendig. Beim Eintreten wird der Teilnehmer darüber informiert, wie viele Teilnehmer derzeit bereits im Konferenzraum vorhanden sind. Sind zwei oder mehr Teilnehmer im Raum, erlischt die Wartemusik.

Ein Konferenzraum wird geschlossen, sobald der letzte Teilnehmer den Raum verlassen hat. Der letzte Teilnehmer muss nicht der Organisator, der den Raum eröffnet hat, sein.

Wird beim Eröffnen eines Konferenzraums die Nummer 88000 gewählt, wird ein zufälliger freier Konferenzraum eröffnet. Die Nummer des Konferenzraums wird vom Sprachsystem angesagt. Die weitere Vorgehensweise ist wie oben beschrieben.

Der virtuelle Konferenzraum ist am Snom-Telefon und im Skype for Business-Client verfügbar.

## **Dreier-Konferenz**

Diese Konferenzart funktioniert nur am Snom-Telefon.

Für eine Konferenz mit drei Teilnehmern ist zuerst ein Gespräch zwischen zwei Teilnehmern aufzubauen. Einer der beiden Teilnehmer kann durch Drücken der Halten-Taste den anderen in die Warteposition setzen und mit dem dritten ein Gespräch aufbauen. Der Teilnehmer in der Warteposition hört die Wartemusik.

Der initiierende Teilnehmer bekommt die Möglichkeit zu einer Dreier-Konferenz am Display durch ein Dreieck-Symbol (dritte Funktionstaste unter dem Display) angezeigt. Durch das Drücken dieser

Taste werden alle drei Teilnehmer zusammengeführt. Am Display des Organisators sind alle anderen beiden Teilnehmer optisch angezeigt. Das Abspielen der Wartemusik wird gestoppt.

Beendet der Organisator der Dreier-Konferenz das Gespräch, so werden alle Gespräche beendet. Beendet ein anderer Teilnehmer das Gespräch, so kann der vormalige Organisator mit dem verbleibenden Teilnehmer weiter das Gespräch führen. Abhängig von der Anrufreihenfolge ist der verbleibende Teilnehmer eventuell durch die Halten-Taste wieder aktiv zu schalten.

## Videokonferenzen und Bildschirmübertragungen

Für diese Funktion ist die Verwendung des Skype for Business-Clients notwendig.

Die Erstellung einer Konferenz (geplant oder spontan) lässt sich genauso realisieren, wie es im Kapitel „Audiokonferenzen“ beschrieben wurde. Durch zusätzliches Aktivieren einer verbundenen Webcam wird aus der Audiokonferenz eine Videokonferenz.

Dabei ist auch ein Mix möglich: manche Teilnehmer verwenden nur Audio, andere wiederum Audio und Video.

Möchten Sie Bildschirminhalte übertragen, so finden Sie im aktiven Gesprächsdialog des Skype for Business-Clients am unteren Rand eine Taste „Inhalte übertragen“. Durch Drücken öffnet sich eine Menü, indem Sie mit „Desktop übertragen“ ihren gesamten Bildschirminhalt oder mit „Fenster übertragen“ nur ein ausgewähltes Fenster übertragen können.

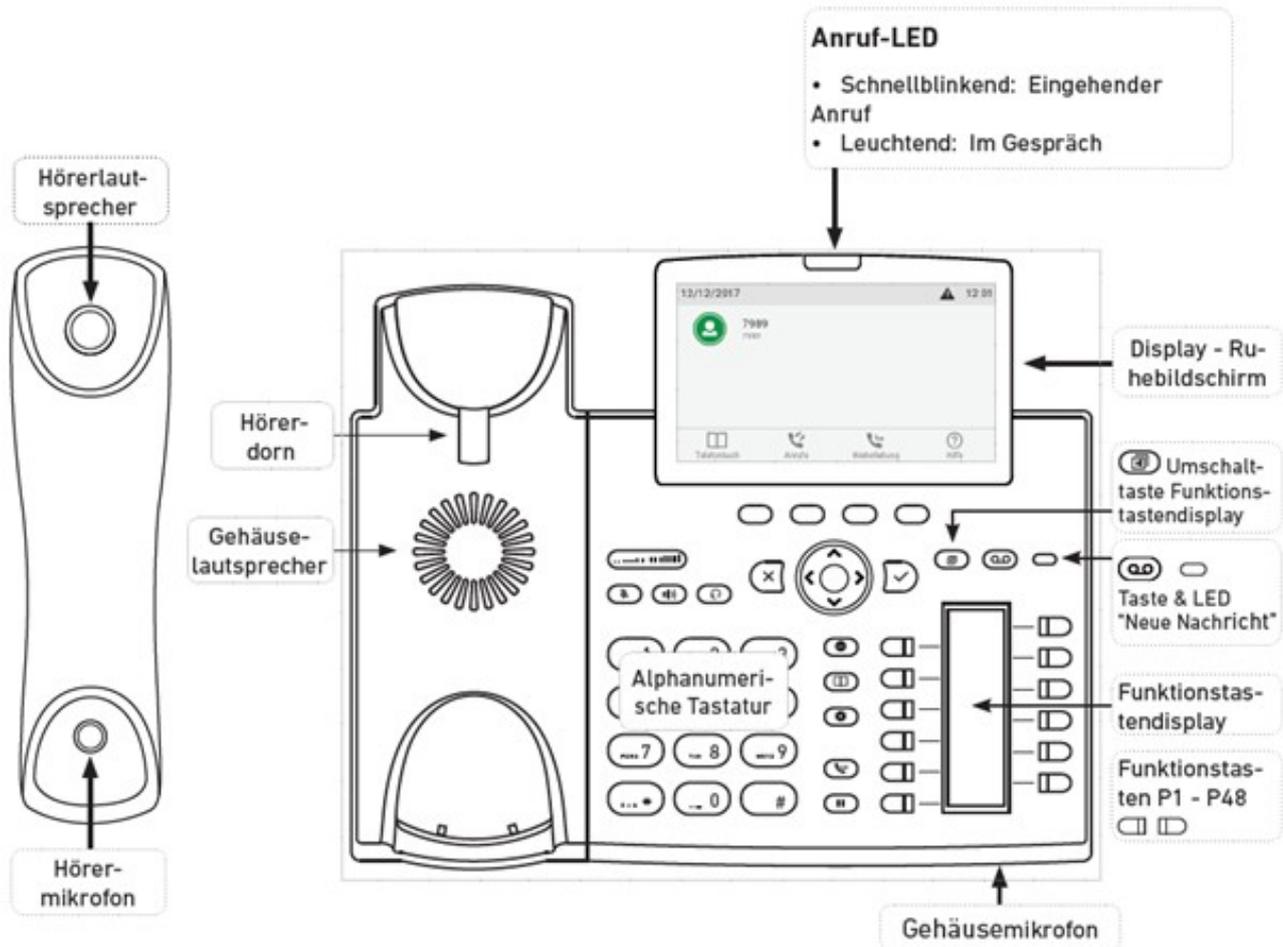
## Weckruf

Das Einrichten eines Weckrufs kann durch Anrufen der Nummer \*40 gestartet werden. Folgen Sie den Anweisungen des Sprachmenüs.

Ein Weckruf kann nur von einem Snom-Telefon initiiert werden.

## 4 Tischtelefon Snom D385

### Schematische Darstellung und Funktionsbeschreibung



### Voreingestellte, programmierbare Funktionstasten

-  "Weiter"-Taste zum Aufrufen der nächsten von insgesamt 4 Seiten des Funktionstastensbildschirms
-   Taste und LED
  - LED leuchtet bei neuer Nachricht (falls Mailbox auf Telefonanlage vorhanden)
  - Zum Abhören Taste drücken
-  "Bitte nicht stören"-Funktion ein-/ausschalten.
-  Telefonbuch
-  Menü Einstellungen
-  Anrufweiterleitung
-  Halten

### Frei programmierbare, selbstbeschriftende Tasten mit LEDs P1 - P48



Voreinstellung: Leitung

- Schnell blinkende LED: Lütender Anruf. Drücken Sie auf die Taste oder auf , um ihn anzunehmen.
- Ununterbrochen leuchtende LED: Im Gespräch
- Langsam blinkende LED: Gehaltener Anruf

P1-P12				
P13-P24				
P25-P36				
P37-P48				

### Audiotasten

-  Lautstärkeregelung
  - der Klingel, wenn das Telefon läutet oder sich im Ruhezustand befindet
  - des Lautsprechers von Hörer oder Gehäuselautsprecher während eines Gesprächs
-  Mikrofon stummschalten und wieder einschalten
-  Umschalten zwischen Hörer und Freisprechen. Im Freisprechmodus drücken Sie die Taste zum Wählen und zur Annahme von Anrufen.
-  Headsetmodus ein/aus

### Navigationstasten

- Aktionen + Eingaben beenden/abbrechen und zum vorherigen Bildschirm zurückkehren
  - Freisprech- und Headsetmodus: Anrufe beenden
- 
- Aktionen & Eingaben bestätigen/speichern und zum vorherigen Bildschirm zurückkehren
  - Freisprech- und Headsetmodus: Anrufe annehmen
  - **Am Ruhebildschirm: Erneut wählen**

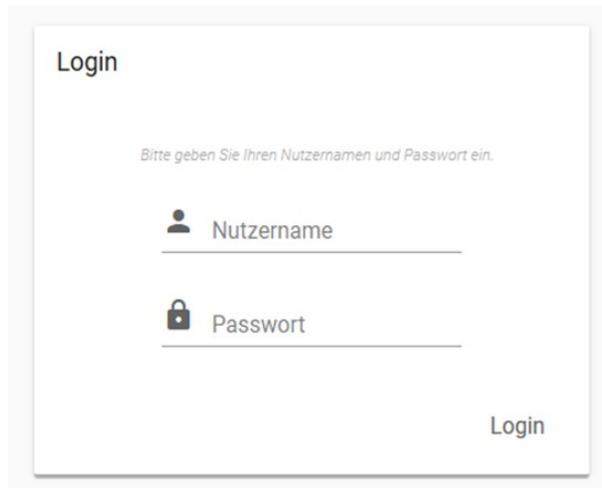
## 5 UCware UCC-Client

---

### Am UCC-Client anmelden

Die Anmeldung erfolgt durch Öffnen der Seite <https://tkuc1.zim.uni-passau.de> in einem Webbrowser (Mozilla Firefox, Google Chrome).

Es erscheint dieses Anmeldefenster:



Nutzername: ZIM-Kennung

Passwort: persönliches Passwort  
(wie bei Windows-Anmeldung)

Mit der Taste **Login** wird die Anmeldung ausgeführt.

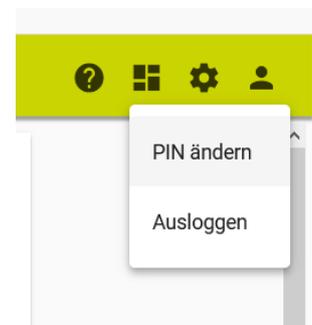
### PIN erstellen oder ändern

Sie benötigen eine PIN („Persönliche Identifikations-Nummer“) um sich an einem Tischtelefon Snom D385 anzumelden. Um eine PIN zu erstellen oder eine vorhandene zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

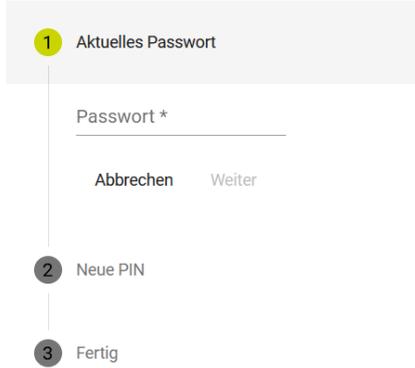
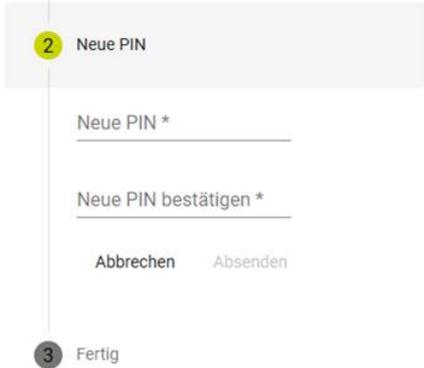
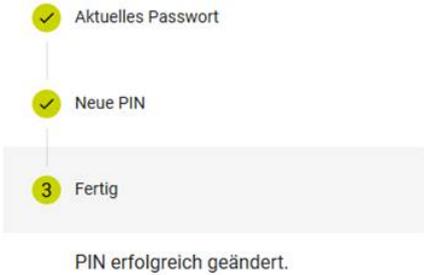
Voraussetzung: erfolgreiche Anmeldung am UCware UCC-Client

In der rechten oberen Ecke auf das Symbol  klicken.

Es erscheint dieses Menü, wo **PIN ändern** auszuwählen ist.



Folgen Sie den Schritten, um die PIN zu ändern.

 <p>PIN ändern</p> <p>1 Aktuelles Passwort</p> <p>Passwort *</p> <p>Abbrechen Weiter</p> <p>2 Neue PIN</p> <p>3 Fertig</p>	<p>Als Passwort das persönliche Passwort (wie bei Windows-Anmeldung) verwenden.</p>
 <p>Aktuelles Passwort</p> <p>2 Neue PIN</p> <p>Neue PIN *</p> <p>Neue PIN bestätigen *</p> <p>Abbrechen Absenden</p> <p>3 Fertig</p>	<p>Hier den gewünschten PIN eingeben und in der zweiten Zeile bestätigen.</p> <p>Dieser PIN wird in Folge für die Anmeldung an ein Snom-Telefon benötigt.</p> <p>Mit <b>Absenden</b> wird die eingegebene neue PIN gespeichert.</p>
 <p>Aktuelles Passwort</p> <p>Neue PIN</p> <p>3 Fertig</p> <p>PIN erfolgreich geändert.</p>	<p>Die Änderung wurde durchgeführt.</p> <p>Mit <b>Schließen</b> wird dieser Dialog beendet.</p>

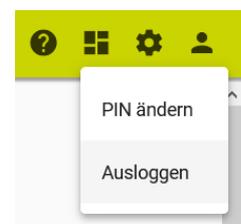
## Vom UCC-Client abmelden

Voraussetzung: erfolgte Anmeldung am UCware UCC-Client

In der rechten oberen Ecke auf das Symbol  klicken.

Im angezeigten Menü ist **Ausloggen** auszuwählen.

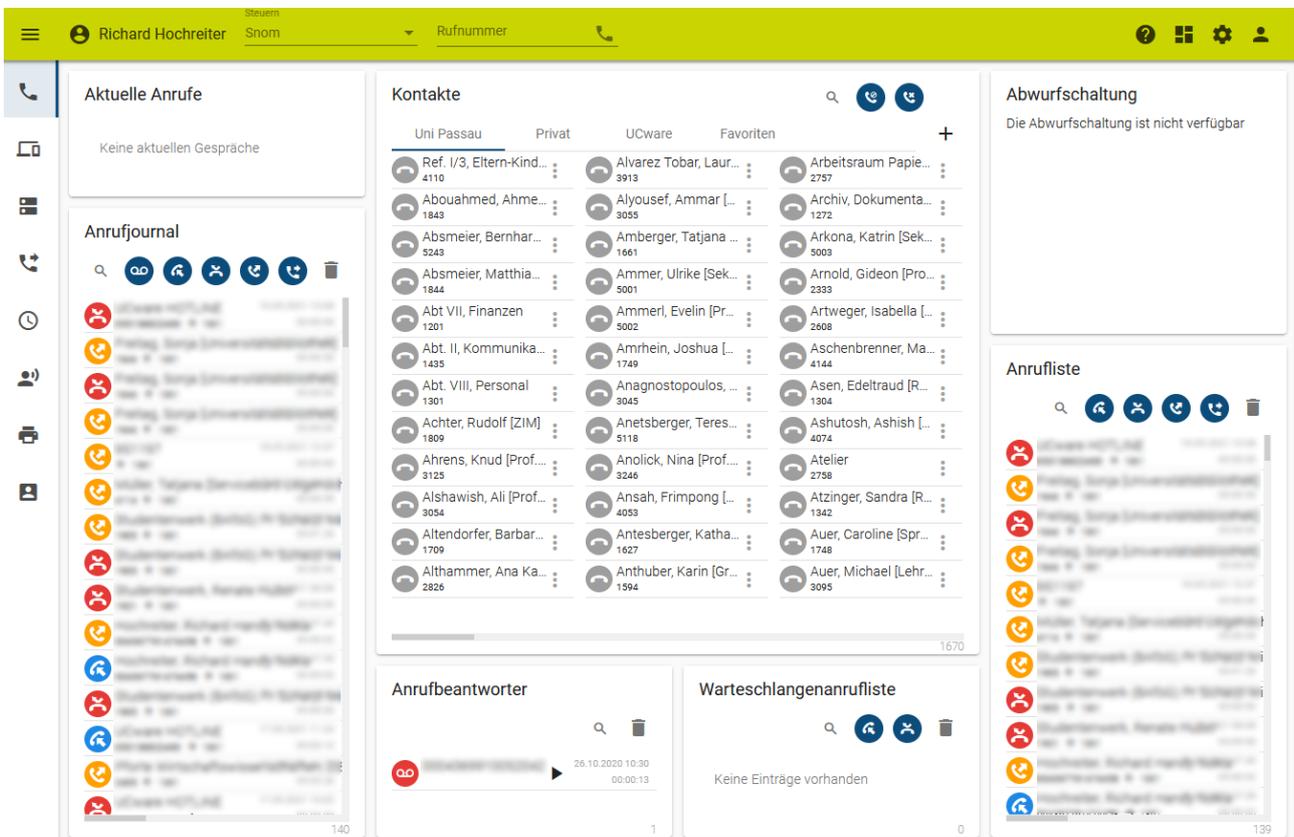
Sie werden vom UCC-Client abgemeldet. Im Anschluss erscheint wieder das Anmeldefenster.



# Die Oberfläche des UCC-Clients

Der UCC-Client gliedert sich in drei grundlegende Bereiche:

- einen grünen Info-Balken im oberen Bereich
- eine Navigationsleiste im linken Bereich
- eine Detailseite zum ausgewählten Menü der Navigationsleiste



Beispiel einer individuell gestalteten Oberfläche des UCC-Clients

Im grünen Info-Balken kann mit der Taste  das Navigationsmenü links ein- und ausgeblendet werden.

Der nächste Bereich zeigt den Status und den Namen des angemeldeten Benutzers an. Ist der Benutzer erreichbar, ist das Aussehen so:



Hat der Benutzer die „Nicht-Stören“-Funktion aktiv, ist das Aussehen so:



Der Bereich **Steuern** zeigt Ihnen, ob Sie auch am Snom-Tischtelefon angemeldet sind.

Der Bereich rechts oben enthält die Menüs **Hilfe**, **Anpassen**, **Einstellungen** und **Benutzer**.



In der Navigationsleiste links finden sich verschiedene Menüpunkte. Durch Klicken auf diese Menüpunkte ändert sich das Aussehen und damit die angebotenen Funktionen der Detailseite rechts davon.

Die Detailseiten werden im folgenden beschrieben.

## Detailseite „Hauptseite“

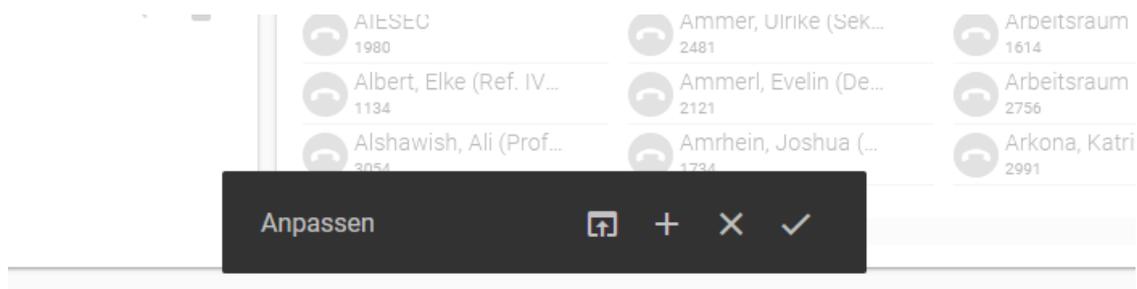
Auf der Hauptseite finden Sie Übersichten und Funktionen:

- Ruflisten für alle Anrufe über die persönliche Nebenstelle (Angenommen, Verpasst, Gewählt, Weitergeleitet)
- Rufliste für verfügbare Warteschlangen (Angenommen, Verpasst)
- Informationen zu Nachrichten auf dem Anrufbeantworter
- Beginnen, Halten, Verbinden und Beenden von Telefonaten
- Alle Kontakte der Uni Passau
- Alle eingetragenen privaten Kontakte

## Anpassen der Hauptseite

Die Übersichtsblöcke lassen sich individuell anpassen. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf das Symbol **Anpassen** (  ).

Am unteren Ende der Hauptseite wird das entsprechende Menü eingeblendet. Die restliche Seite erscheint etwas heller.



In diesem Zustand ist es möglich die Übersichtsblöcke zu verschieben und die Größen der einzelnen Blöcke anzupassen.

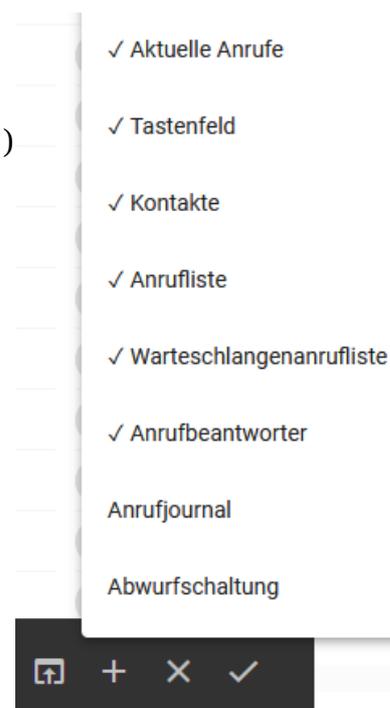
Weitere Übersichtsblöcke können über die Taste **Hinzufügen** (  ) im Anpassen-Menü hinzugefügt werden.

Jeder Eintrag mit einem Haken davor wird in der Hauptseite angezeigt.

Bestätigen Sie die Änderungen mit **Speichern** (  ).

Mit der Taste **Standard** (  ) werden die Einstellungen auf die Standardeinstellungen zurückgesetzt.

Mit der Taste **Abbrechen** (  ) wird das Menü geschlossen, ohne Änderungen durchzuführen.



## Kontakte und Telefonbücher

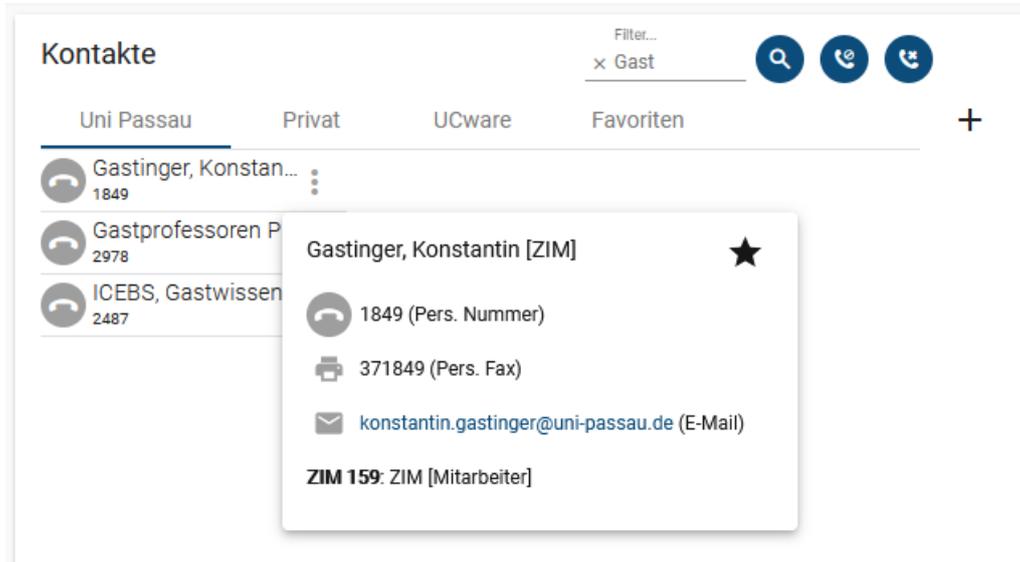
Auf der Hauptseite finden sich unter anderem alle Kontakte der Universität im Reiter „Uni Passau“. Diese Einträge werden zentral verwaltet.

Für individuelle Telefonbücher können Sie sich eigene private Telefonbücher erstellen. Drücken Sie die „Plus-Taste“ und erstellen Sie ein neues Telefonbuch. Innerhalb jedes privaten Telefonbuchs können Sie Kontakte hinzufügen und diese in Gruppen kategorisieren. Zur Anlage drücken Sie den blauen runden Button mit dem weißen Stift im Block „Kontakte“.

Über alle Telefonbücher hinweg können einzelne Kontakte als Favoriten markiert werden („Stern“) werden. Diese finden sich dann gesammelt im Reiter „Favoriten“.

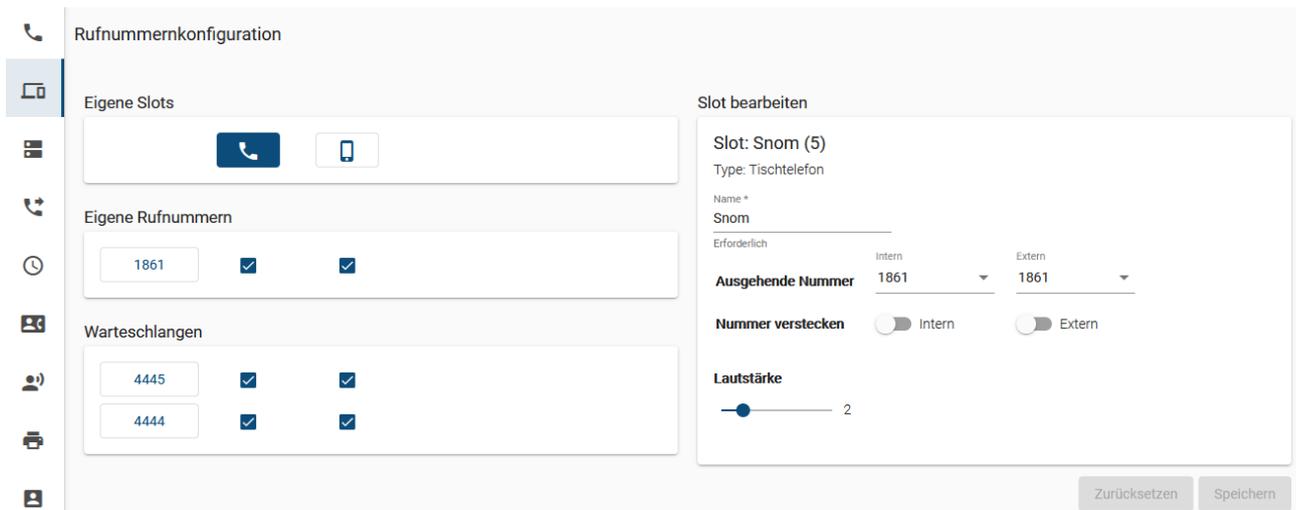
Für jedes Telefonbuch kann mithilfe der Suchfunktion („Lupen-Symbol“) die angezeigte Auswahl eingeschränkt werden. Geben Sie dazu den Namen oder auch nur Teile des Namens in das Suchfeld ein.

Durch das Drücken auf die drei grauen Punkte rechts neben dem Eintrag öffnet sich ein Dialog mit weiteren Informationen zu dem Kontakt. In diesem Beispiel sehen Sie, dass der Eintrag auch als Favorit markiert wurde („Stern“ ist aktiviert).



## Detailseite „Rufnummernkonfiguration“

In dieser Matrix wird durch das Setzen eines Hakens festgelegt, welches Gerät bei der Wahl Ihrer Nebenstelle oder Warteschlange den eingehenden Anruf signalisieren soll.



Das erste Symbol im Block **Eigene Slots** steht für Ihr Tischtelefon. Der Name **Snom** ist voreingestellt.

Wenn für Ihre Nebenstelle mehrere Nummern zur Verfügung gestellt werden, können Sie bei **Ausgehende Nummer** festlegen, welche der Nummern bei Anrufen zu internen oder zu externen Anrufzielen angezeigt werden sollen.

Die Option **Nummer verstecken** soll so wie voreingestellt inaktiv bleiben. Somit wird beim angerufenen Teilnehmer Ihre Nebenstellenummer übermittelt.

Der Regler **Lautstärke** reguliert die Lautstärke des Tischtelefons bei einem eingehenden Anruf.

Nach Änderungen ist die Taste **Speichern** zu drücken.

Das zweite Symbol in der oberen Reihe steht für den Skype for Business-Client. Damit der Transfer der Gespräche einwandfrei funktioniert dürfen die voreingestellten Werte nicht geändert werden.

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

Eigene Rufnummern

Warteschlangen

Slot bearbeiten

Slot: Skype (103)

Type: Handy

Name \*  
Skype

Erforderlich  
Mobilnummer  
481861

Zurücksetzen Speichern

Durch Drücken auf das Kästchen mit Ihrer eigenen Rufnummer, können Einstellungen zur Ihrer persönlichen Nebenstelle verwaltet werden.

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

Eigene Rufnummern

Warteschlangen

Nummer bearbeiten

Rufnummer: 1861

Anklopfen

Sammelbesetzt

Kein Rufumleitungsprofil

Interner Klingelton  
Bellcore 6

Externer Klingelton  
Bellcore 6

Zurücksetzen Speichern

Ist **Anklopfen** aktiviert, wird ein parallel eintreffender Anruf durch ein Klopfsignal innerhalb eines bestehenden Anrufs signalisiert. Dieses Klopfsignal wird nur dann wiedergegeben, wenn nicht ein

gleichzeitig eintreffender Anruf durch eine Rufumleitung verhindert wird (z.B. Rufumleitung bei „Besetzt“).

Ist **Sammelbesetzt** aktiviert, werden bei einem bestehenden Gespräch auf einem Gerät keine weiteren Anrufe auf weiteren Geräten zugelassen. Sie haben beide Geräte aktiviert (Snom-Tischtelefon und Skype for Business-Client, siehe Abbildung) und führen aktuell ein Gespräch am Tischtelefon. Ein weiterer Anruf erscheint nicht am Skype for Business-Client, wenn diese Option aktiv ist.

Sie können ein Rufumleitungsprofil auswählen, dass für Ihre Rufnummer gültig ist. Alle Rufumleitungen sind deaktiviert, wenn **Kein Rufumleitungsprofil** ausgewählt ist.

Um externe Anrufe von internen Anrufen zu unterscheiden, können an dieser Stelle unterschiedliche Klingeltöne vergeben werden.

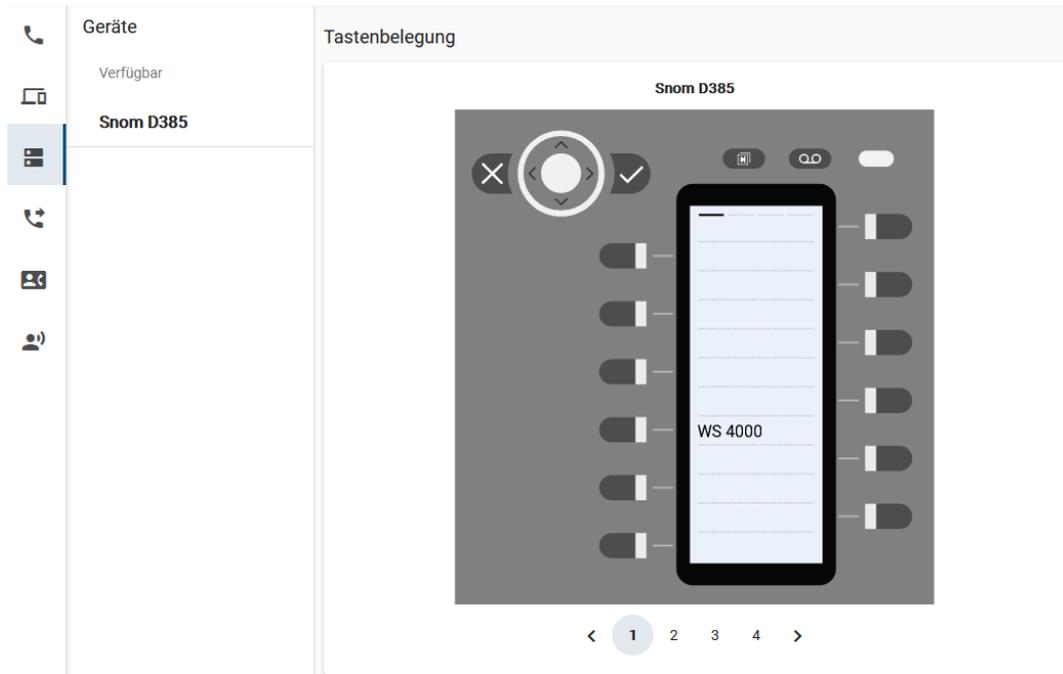
Durch Drücken auf das Kästchen einer Ihnen zugeteilten Warteschlange, können Einstellungen zur Warteschlange verwaltet werden.

Die Änderung des Rufumleitungsprofil wirkt sich auf die gesamte Warteschlange aus. Die Auswahl der Klingeltöne ist benutzerspezifisch und ändert nur die Einstellungen an Ihrem Snom-Telefon.

## Detailseite „Tastenbelegung“

Am Snom-Tischtelefon ist im rechten unteren Bereich ein weiteres Display mit Tastenreihen links und rechts davon vorhanden. Diese Tasten können individuell mit Funktionen definiert werden, um so für Sie eine optimale Arbeitsumgebung zu schaffen.

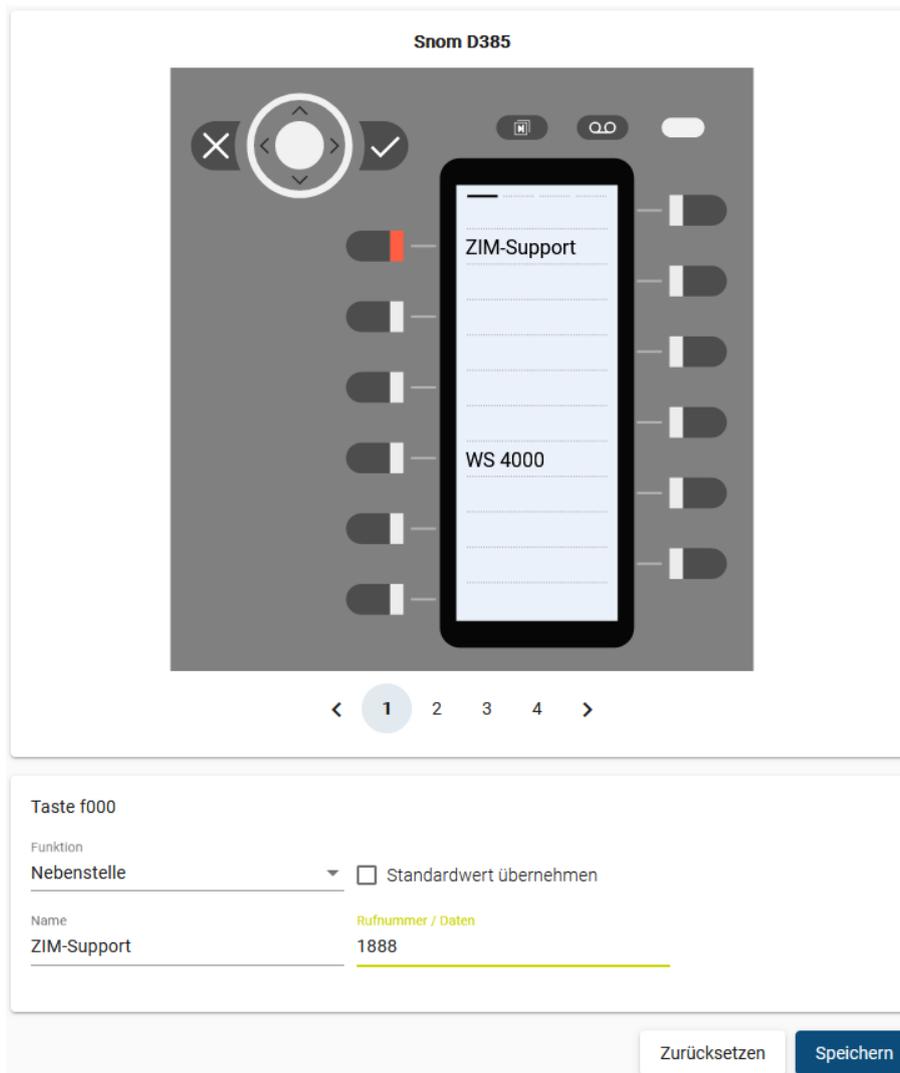
In dieser Detailseite werden diese Funktionstasten verwaltet.



Um eine Taste mit einer Funktion zu belegen sind diese Schritte notwendig:

1. Klicken Sie im UCC-Client auf die Taste, die belegt werden soll. Eine markierte Taste wird rot angezeigt.
2. Im unteren Bereich entfernen Sie den Haken bei **Standardwert übernehmen**.
3. Wählen Sie bei **Funktion** den entsprechenden Eintrag aus und ergänzen Sie **Name** und **Rufnummer/Daten** nach Ihrem Wunsch.
4. Drücken Sie auf **Speichern** um die Eingabe zu Bestätigen. Die Änderungen werden zeitgleich am Tischtelefon aktualisiert.

Im nachstehendem Beispiel wird die erste Funktionstaste links oben mit der Nebenstelle 1888 belegt und als Beschriftung „ZIM-Support“ angezeigt. Drücken Sie nun auf diese Funktionstaste wählt Ihr Telefon sofort die eingetragene Rufnummer und Sie werden mit dem ZIM-Support verbunden.



In der Tabelle finden Sie jene Funktionen, die für die den Einsatz an der Universität Passau vorgesehen sind:

<b>Funktion</b>	<b>Beschreibung</b>
Nebenstelle	Direktruf zu einer internen Nebenstelle
Externes Ziel	Direktruf zu einem externen Anrufziel
An/Abmelden Warteschlange	An eine Warteschlange An- und wieder Abmelden
Ruhe/DND-Taste	Aktivieren und Deaktivieren der „Bitte nicht Stören“-Funktion. Eine dedizierte Taste für diese Funktion findet sich links neben den Funktionstasten.

Funktion	Beschreibung
Transfer-Taste	Ein Gespräch an ein anderes Anrufziel weiterleiten. Eine dedizierte Taste für diese Funktion findet sich links neben den Funktionstasten.
Halten-Taste	Ein Gespräch in den Haltemodus setzen und durch erneutes Drücken wieder Fortsetzen (Rückfrage-Funktion). Eine dedizierte Taste für diese Funktion findet sich links neben den Funktionstasten.
Abwurfschaltungstaste	Aktivieren und Deaktivieren der Abwurfschaltung („Chef/Sek“-Funktion)

## Detailseite „Rufumleitung“

Bevor Sie eine Rufumleitung aktivieren, müssen Sie ein entsprechende Profil dafür bereitstellen.

### Rufumleitung für eigene Rufnummer

Legen Sie unter Rufumleitungsprofile (linke Spalte der Detailseite) durch Drücken auf die „Plus-Taste“ rechts neben dem Wort **Rufumleitungsprofile** ein neues, leeres Profil an.

Benennen Sie Ihr neues Rufumleitungsprofil durch Eingabe eines entsprechenden Namens. Bei dieser Situation kann eine Rufumleitung aktiv werden:

- Immer – die Rufumleitung wirkt sofort bei allen eingehenden Anrufen.
- Abgemeldet – wenn Sie an keinem der Snom-Tischtelefone angemeldet sind.
- Besetzt / DND – wenn Sie gerade im Gespräch sind oder die „Bitte Nicht Stören“-Funktion aktiviert haben.
- Keine Antwort – Ihr Telefon klingelt eine bestimmte Zeit, dann wird erst die Rufumleitung aktiv. Die Zeitdauer wird rechts neben der Namensbezeichnung eingestellt.

Jede Rufumleitung kann eine der folgenden Ziele haben:

- Rufnummer – definieren Sie hier eine interne oder externe Rufnummer.
- Anrufbeantworter – der Anruf wird an Ihren persönlichen Anrufbeantworter weitergeleitet.
- Ansage – wählen Sie hier zwischen der Standardansage oder einer individuellen Ansage (siehe auch: „Ansprachen“).

Jede Rufumleitung kann in Ihrem Rufumleitungsprofil von der Anrufquelle (interne oder externer Anruf) unterschiedlich gehandhabt werden.

Drücken Sie die Taste **Speichern**.

Rufumleitungsprofile +

DND zum Handy

Abgemeldet zum AB

immer zu Handy

Ansage ZIM-Support

Urlaub Nov 2020

nach 6 Sek Handy

ZIM Test WS 1 (4444) +

RUL 1849

ZIM Test WS 2 (4445) +

Umleitung #2

Rufumleitungsprofil

Name Keine Antwort nach Sekunden

Abgemeldet zum AB 20

	Intern	Extern
Immer	X Keine Weiterleitung	X Keine Weiterleitung
Abgemeldet	oo Standardansage	oo Standardansage
Besetzt / DND	X Keine Weiterleitung	X Keine Weiterleitung
keine Antwort	X Keine Weiterleitung	X Keine Weiterleitung

Zurücksetzen Löschen Speichern

## Rufumleitung für Warteschlange

Im unteren Bereich der linken Spalte dieser Detailseite finden Sie Bezeichnungen für Warteschlangen, falls Sie solche zugeteilt bekommen haben.

Durch Drücken auf die „Plus-Taste“ rechts neben dem Namen der **Warteschlange** legen Sie ein neues, leeres Profil an.

Benennen Sie Ihr neues Rufumleitungsprofil durch Eingabe eines entsprechenden Namens. Bei dieser Situation kann eine Rufumleitung aktiv werden:

- Immer – die Rufumleitung wirkt sofort bei allen eingehenden Anrufen an die Warteschlange.
- Voll – wenn alle angemeldeten Agenten der Warteschlange im Gespräch sind und somit die Warteschlange voll ist.
- Keine Antwort – Ihr Telefon klingelt eine bestimmte Zeit, dann wird erst die Rufumleitung aktiv. Die Zeitdauer wird rechts neben der Namensbezeichnung eingestellt.
- Abgemeldet – wenn kein Agent mit keinem Gerät an der Warteschlange angemeldet ist. Als Gerät gilt hier z.B. ein Snom-Telefon und ein Skype for Business-Client.

Jede Rufumleitung kann eine der folgenden Ziele haben:

- Rufnummer – definieren Sie hier eine interne oder externe Rufnummer.
- ~~Anrufbeantworter – der Anruf wird an den Anrufbeantworter weitergeleitet.~~ **Diese Option ist derzeit ohne Funktion!**
- Ansage – wählen Sie hier zwischen der Standardansage oder einer individuellen Ansage für die Warteschlange (siehe auch: „Ansagen“).

Jede Rufumleitung kann im Rufumleitungsprofil der Warteschlange von der Anrufquelle (interne oder externer Anruf) unterschiedlich gehandhabt werden.

Drücken Sie die Taste **Speichern**.

	Intern	Extern
Immer	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung
Voll	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung
keine Antwort	Rufnummer X ▾ 1849	Rufnummer X ▾ 1849
Abgemeldet	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung

Wie Sie eine Rufumleitung für Ihre eigene Rufnummer oder eine Warteschlange aktivieren, finden Sie unter „Rufnummernkonfiguration“.

## Detailseite „Geplante Rufumleitung“

Rufumleitungen können auch nach einem Zeitplan aktiviert werden.

In der linken Spalte der Detailseite wählen Sie vorerst aus, ob die geplante Rufumleitung für die eigene Nummer oder für eine Warteschlange definiert werden soll.

Darunter wird durch das Drücken des „Plus-Symbols“ ein neuer Zeitplan erstellt, wahlweise als einmaliger oder wiederkehrender Termin.

Es kann damit ein Zeitplan für die Aktivierung einer Rufumleitung erstellt werden, aber auch für die Deaktivierung. Letzteres geschieht durch das Setzen eines Termins auf „Kein Rufumleitungsprofil“.

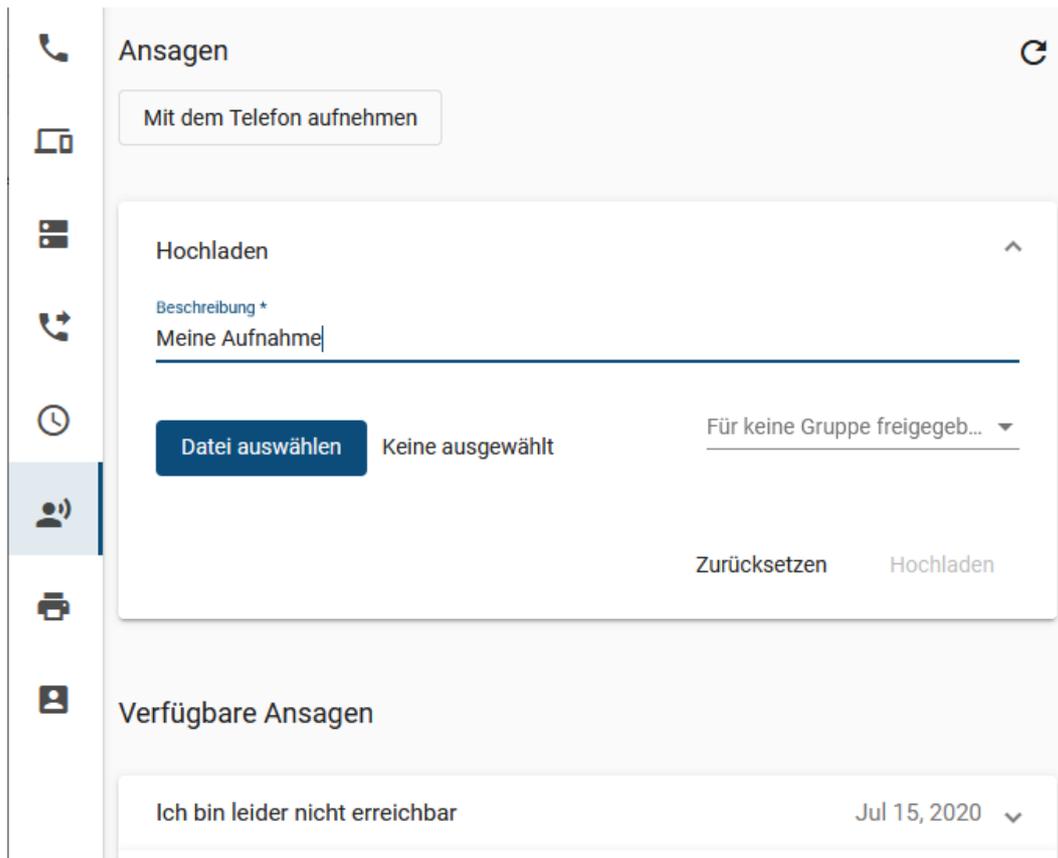
## Detailseite „Ansagen“

Möchten Sie Ihren Rufumleitungen eine persönliche Note geben und eine individualisierte Ansage mit dem Telefon aufnehmen, drücken Sie die entsprechende Taste **Mit dem Telefon aufnehmen** und folgen den Anweisungen am Snom-Telefon.

Ebenso ist es möglich eine bestehende Audio-Datei über **Datei auswählen** und im Anschluss **Hochladen** auf den Server zu laden.

Ihre bereits gestalteten Ansagen finden Sie im unteren Bereich dieser Seite.

Jede Aufnahme kann für eine Gruppe (=Warteschlange) freigegeben werden, um dann dort als Ansage Verwendung zu finden.



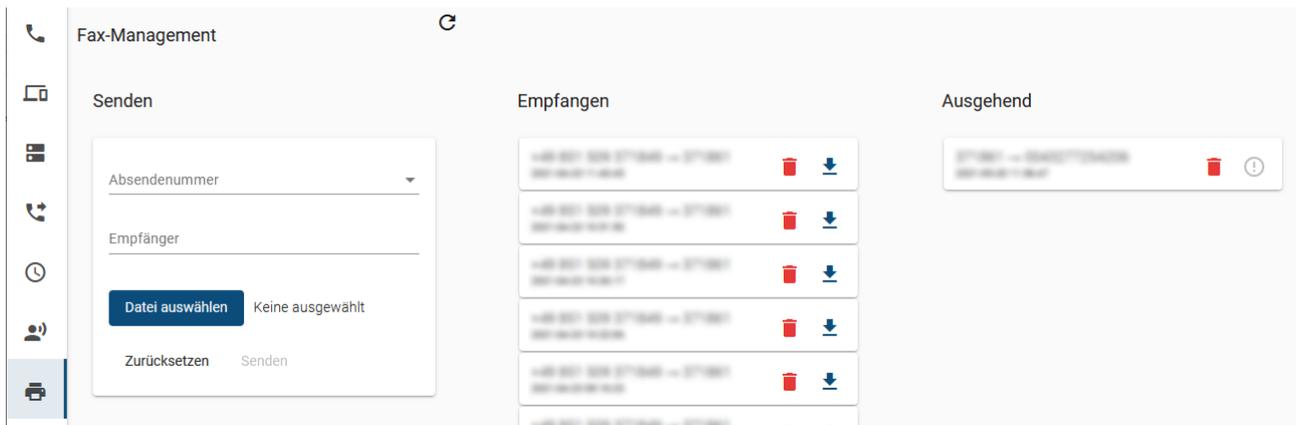
## Detailseite „Fax-Management“

Ihre Nebenstelle ist mit einer Softfax-Funktion ausgestattet.

Im Block **Senden** wählen Sie Ihre Absenderkennung aus. Geben Sie den Empfänger ein oder wählen Sie aus der Liste aus. Wählen Sie eine Datei aus dem Dateisystem und Versenden Sie diese als Fax durch drücken der Taste **Senden**.

Als Datei sind nur PDF-Dateien vorgesehen. Konvertieren Sie gegebenenfalls Dateien aus anderen Programmen zu diesem Format.

Im unteren Bereich finden sich empfangene und gesendete Faxe. Für gesendete Faxe bekommen Sie einen Sendebericht als E-Mail in Ihrem Posteingang. Eingehende Faxe werden ebenso zusätzlich in Ihrem Posteingang abgelegt.



## 6 Skype for Business-Client

---

Als Softphone-Benutzerschnittstelle wird der Skype for Business-Client eingesetzt. Ein Softphone (auch: Software-Telefon) ist eine Anwendung, mit denen sich VoIP-Anrufe (Voice over IP) von einem Computer aus tätigen lassen.

Damit ist die Verwendung der Nebenstellen-Nummer z.B. auch im Homeoffice möglich und Sie sind dort unter der Büronummer erreichbar und können Anrufe tätigen, als wären Sie im Büro vor Ort.

Verwenden Sie den Digital Workspace der Universität Passau (Citrix), haben Sie den Skype for Business-Client bereits einsatzbereit.

Voraussetzung für die Verwendung des Skype for Business-Clients als Softphone ist ein Mikrophone und ein Lautsprecher (z.B. ein Computer-Headset), um Gespräche tätigen zu können.

Verwenden Sie darüber hinaus auch noch eine Kamera (z.B. integrierte Kamera im Notebook oder mit USB-Kabel verbundene Webcam) können Sie auch Videogespräche tätigen und an Videokonferenzen teilnehmen.

Mehr Informationen zur Verwendung dieser und weiterer Funktionen im Skype for Business-Client finden Sie unter diesem Link [https://www.hilfe.uni-passau.de/fileadmin/dokumente/einrichtungen/zim/anleitungen/Skype\\_for\\_Business/Kurzeinfuehrung\\_Skype\\_for\\_Business.pdf](https://www.hilfe.uni-passau.de/fileadmin/dokumente/einrichtungen/zim/anleitungen/Skype_for_Business/Kurzeinfuehrung_Skype_for_Business.pdf).

## 7 Varianten und Besonderheiten

---

### Raumtelefon

Grundsätzlich besteht immer ein Zusammenhang zwischen einem Benutzer und einer Nebenstellen-Nummer. Als Werkzeuge zur Durchführung von Anrufen und Gesprächen ist z.B. ein Tischtelefon Snom D385 notwendig.

In einigen Fällen wird jedoch ein Telefon benötigt, das mit seiner Nebenstellen-Nummer nicht einer Person, sondern einem Raum, einer Einrichtung oder einer Gruppe zugeordnet ist. Beispiele dazu sind Telefone in Seminarräumen oder Telefone für wissenschaftliche Hilfskräfte.

Ein Raumtelefon kann nicht personalisiert werden. Es können hier keine Funktionstasten programmiert oder Rufumleitungen konfiguriert werden. Funktionen wie das Fax-Management oder das Anruf-Management mit dem Skype for Business-Client sind bei einem Raumtelefon nicht möglich.

Mit Raumtelefonen sind nur universitätsinterne Anrufe, Anrufe zu Notrufnummern wie 110 und 112 sowie Anrufe zum ZIM-Support (Tel. 1888) möglich. Auf Antrag ist auch die Freischaltung zum Führen von Anrufen ins öffentliche Telefonnetz möglich. Die Kosten für externe Anrufe trägt die beantragende Stelle.

### Raumtelefon mit UCware UCC-Client

Wird ein Raumtelefon genau einem dedizierten Benutzer zugeordnet, kann dieses mit dem UCC-Client ausgestattet werden.

Mit diesem Client hat der Benutzer die Möglichkeit sein Telefon zu personalisieren. Es stehen dem Benutzer annähernd alle Funktionen zur Verfügung, siehe dazu Kapitel „UCware UCC-Client“.

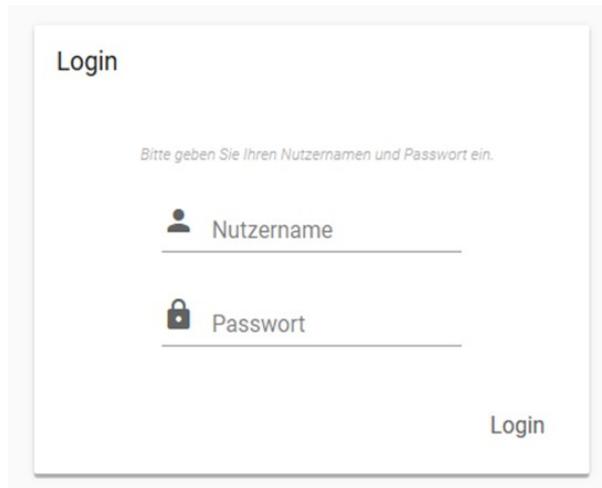
Nicht unterstützte Funktionen dieser Variante sind:

- Im Menü „Rufnummernkonfiguration“ wird keine Funktion „Skype for Business“ angezeigt. Die Verbindung mit dem Skype for Business-Client als Software-Telefon kann somit nicht hergestellt werden.
- Das Menü „Fax-Management“ wird nicht angezeigt. Es können keine Faxe in Verbindung mit der Nebenstelle eines Raumtelefons gesendet oder empfangen werden.

Ein weiterer Unterschied besteht bei der Anmeldung an den UCC-Client. Diese Variante kommt dann zum Einsatz, wenn der Benutzer keine ZIM-Kennung hat. Hierzu wird eine eigene UCware-Kennung mit Passwort generiert und dem Benutzer an die bei der Anlage mitgeteilte dienstliche E-Mail-Adresse zugestellt.

Die Anmeldung an den UCC-Client erfolgt durch Öffnen der Seite <https://tkuc1.zim.uni-passau.de> in einem Webbrowser (Mozilla Firefox, Google Chrome).

Es erscheint dieses Anmeldefenster:



Nutzername: UCware-Kennung

Passwort: persönliches Passwort

Mit der Taste **Login** wird die Anmeldung ausgeführt.

Um dieses Passwort zu ändern und einen PIN zu erstellen oder diesen zu ändern, klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf das Symbol . In dem Menü finden Sie die entsprechenden Einträge dazu.

