

■■■■  
■■■■  
SUMMA

# Handbuch Coligo SWITCHBOARD



**Version**

0.9.

# Inhaltsverzeichnis

1. SWITCHBOARD .....	3
1.1 Was ist SWITCHBOARD? .....	3
2. Wie funktioniert SWITCHBOARD? .....	4
2.1 Wie benutze ich SWITCHBOARD? .....	4
2.2 Wie sieht SWITCHBOARD aus? .....	5
2.3 Anrufe verwalten .....	6
2.3.1 Anrufe parken (und wiederaufnehmen) .....	7
2.3.2 Anruf an ein anderes Endgerät weiterleiten .....	10
2.3.3 Anruf auf Halten legen .....	11
2.3.4 Anrufe weiterleiten .....	12
2.3.5 Anrufe in Warteschlangen verwalten .....	17
2.4 Wie schlieÙe ich SWITCHBOARD? .....	19
3. Netzwerkanforderungen .....	20

# 1. SWITCHBOARD

## 1.1 Was ist SWITCHBOARD?

SWITCHBOARD ist die ultimative Erweiterung von Coligo DESKTOP für eine effiziente und komfortable Anrufverwaltung in einer anspruchsvollen Umgebung. Diese Erweiterung ist für Empfangsmitarbeiter, Telefonisten und Contact-Center-Teams gedacht, die häufig direkten Kundenkontakt haben. SWITCHBOARD bietet unter anderem die folgenden Funktionen:

- Vollständiger Überblick über Anrufe in Warteschlangen;
- Wechseln zwischen mehreren Anrufen (einfacher als je zuvor);
- Anrufe weiterleiten mit einem Klick via Coligo DESKTOP-Kontaktliste;
- Parken Sie Anrufe, damit Sie oder Ihre Kollegen sie zu einem günstigeren Zeitpunkt wiederaufnehmen können;
- An- und Abmelden von Warteschlangen über die nahtlose Coligo DESKTOP-Integration;
- Sehr angenehmes und übersichtliches UI-Design für optimalen Benutzerkomfort

## 2. Wie funktioniert SWITCHBOARD?

### 2.1 Wie benutze ich SWITCHBOARD?

SWITCHBOARD finden Sie innerhalb von Coligo DESKTOP. Navigieren Sie im Menü via:

1. „Wartefeld-Tools“
2. „SWITCHBOARD“

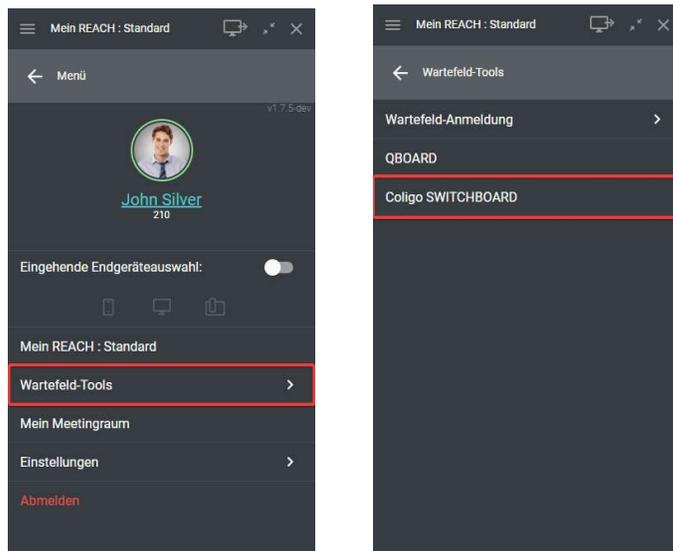


Figure 1. SWITCHBOARD öffnen

Anschließend wird SWITCHBOARD geöffnet. SWITCHBOARD ist auch direkt über den Menüeintrag „Coligo DESKTOP“ im Windows-Infobereich zugänglich, siehe unten:

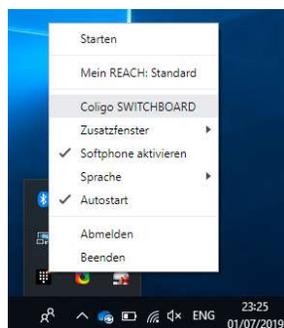


Figure 2. SWITCHBOARD im Windows-Infobereich

## 2.2 Wie sieht SWITCHBOARD aus?

Das Layout von SWITCHBOARD ist in drei Hauptbereiche aufgeteilt:

- In der Mitte werden alle aktiven Anrufe angezeigt;
- Unten werden alle Anrufe für die Warteschlangen angezeigt, bei denen Sie angemeldet sind;
- Oben werden alle Anrufe angezeigt, die innerhalb der Berechtigungsgruppe geparkt sind, zu der Sie gehören

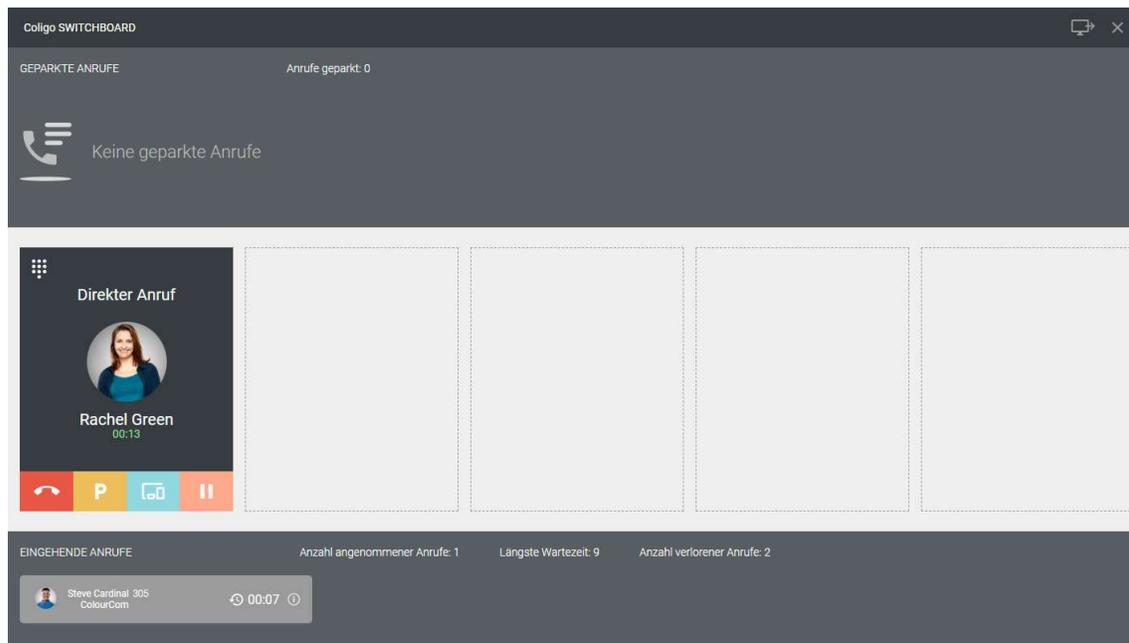


Figure 3. SWITCHBOARD Layout

## 2.3 Anrufe verwalten

Ein Anruf kann direkt oder via Warteschlange signalisiert werden. Eingehende Anrufe werden im mittleren Bereich angezeigt. Sie können den Anruf annehmen oder ablehnen.

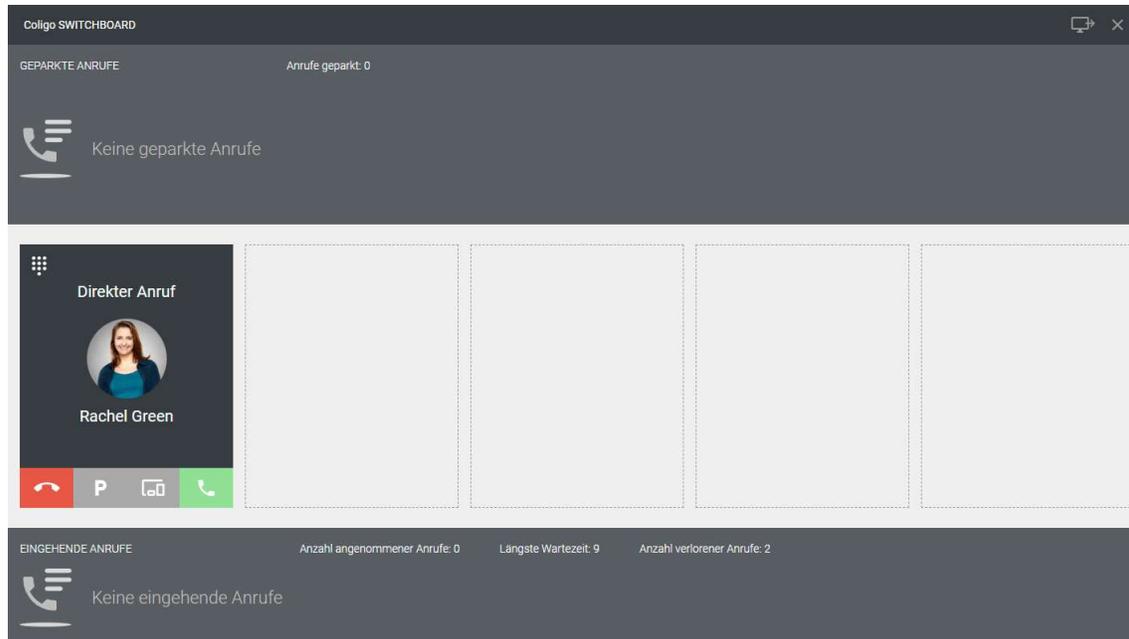


Figure 4. **Anrufverwaltung**

Für einen angenommenen Anruf stehen die folgenden Optionen (von links nach rechts) zur Verfügung:

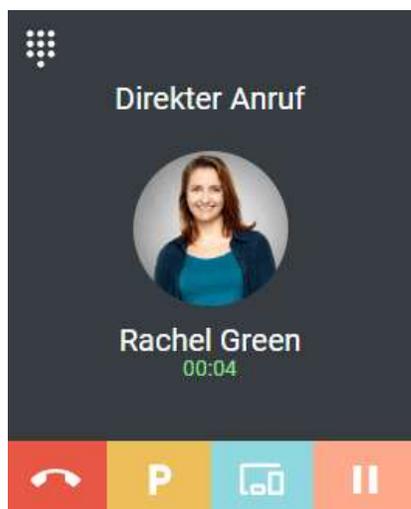


Figure 5. **Anruf annehmen**

- Anruf beenden;
- Anruf parken (und wiederaufnehmen);
- Anruf weiterleiten zu einem anderen Endgerät;
- Anruf auf Halten legen

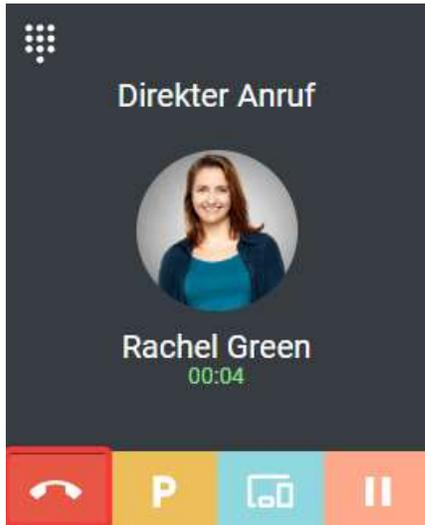


Figure 6. **Anruf beenden**

Klicken Sie auf das Hörersymbol, um den Anruf zu beenden.

🔊 Verwenden Sie die Tastenkombination ALT + Leitungsnummer (z.B. ALT 1, 2, 3... etc.), um den Anruf zu beenden.

### 2.3.1 Anrufe parken (und wiederaufnehmen)

🔔 Sie benötigen die Berechtigung „Call Parking“, um einen Anruf zu parken. Sie benötigen auch die Berechtigung, um Anrufe innerhalb einer Berechtigungsgruppe wiederaufzunehmen. Die entsprechende Konfiguration können Sie in Ihrer Managed Voice-Umgebung durchführen. Weitere Informationen entnehmen Sie der Managed Voice 3 Dokumentation. Wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind, können Sie Anrufe parken und wiederaufnehmen.

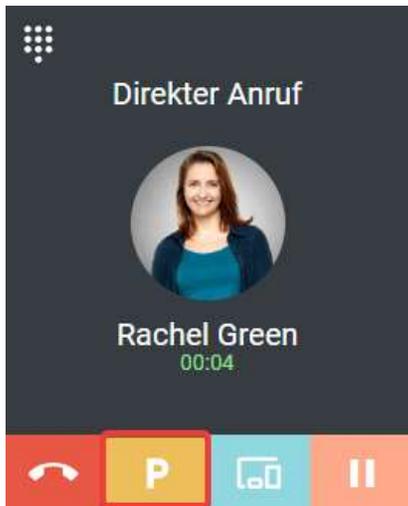


Figure 7. Parken von Anrufen

Klicken Sie auf das Symbol „P“, um den Anruf zu parken.

💡 Verwenden Sie die Tastenkombination STRG + Leitungsnummer (z.B. STRG 1, 2, 3... usw.), um den Anruf zu parken.

Der Anruf wird dann im oberen Bereich von SWITCHBOARD visuell geparkt.

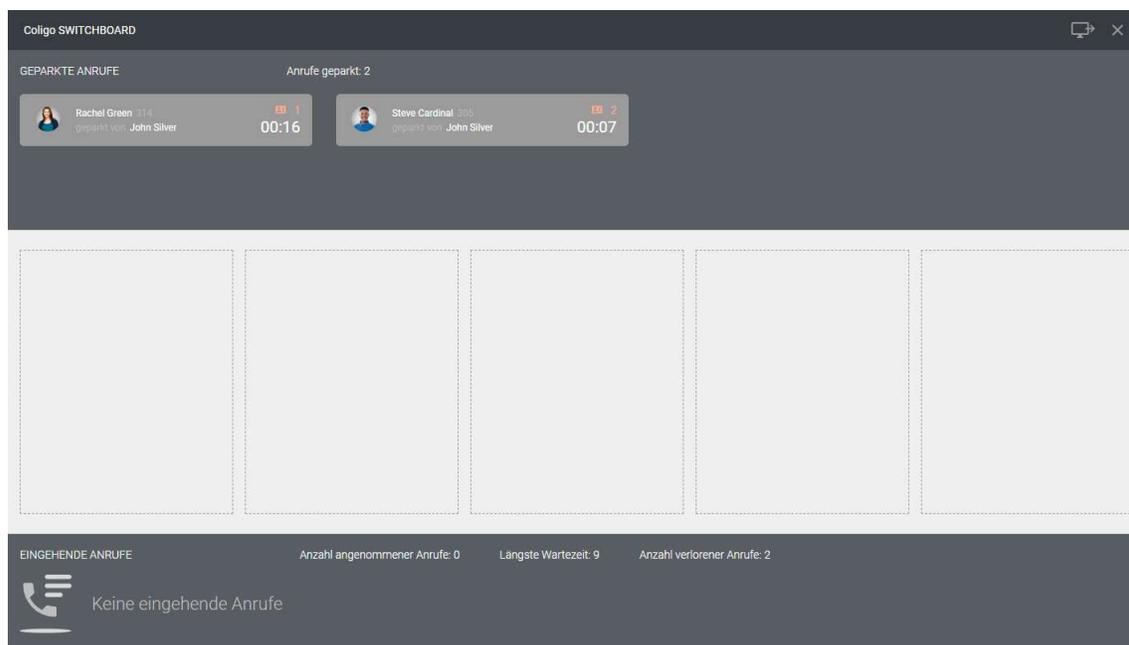


Figure 8. Geparkte Anrufe

🔔 Ihnen werden alle geparkten Anrufe innerhalb der Berechtigungsgruppe, zu der Sie gehören, angezeigt. Sie können via SWITCHBOARD auch Anrufe wiederaufnehmen, die andere Teilnehmer innerhalb der Berechtigungsgruppe, zu der Sie gehören, geparkt haben. Weitere Informationen entnehmen Sie der Managed Voice 3 Dokumentation.

Es werden die folgenden Informationen für den geparkten Anruf angezeigt:



Figure 9. **Geparkter Anruf**

- Name des Kontakts;
- Durchwahl oder Telefonnummer;
- Name der Person, die den Anruf geparkt hat;
- Dauer des geparkten Anrufs;
- Vorgemerkte Anruf-ID (zum Wiederaufnehmen eines Anrufs auf einem Desktop-Telefon via Systemerweiterung)

Klicken Sie auf den geparkten Anruf, um ihn wiederaufzunehmen und sprechen Sie mit dem Anrufer.

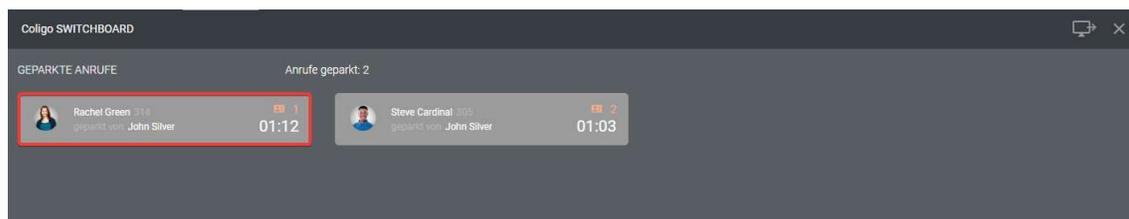


Figure 10. **Geparkten Anruf wiederaufnehmen**

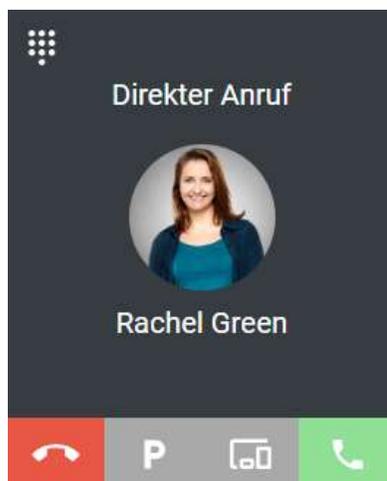


Figure 11. **Geparkter Anruf ist wieder aktiv**

🔔 Benutzer, die SWITCHBOARD nicht verwenden, können mit der Systemerweiterung 93xx den geparkten Anruf auf ihrem Desktop-Telefon wiederaufnehmen (z. B. 9301 für Rachel und 9302 für Steve). Weitere Informationen entnehmen Sie der Managed Voice 3 Dokumentation.

### 2.3.2 Anruf an ein anderes Endgerät weiterleiten

Wie bei Coligo DESKTOP können Sie einen Anruf an ein anderes Endgerät weiterleiten.

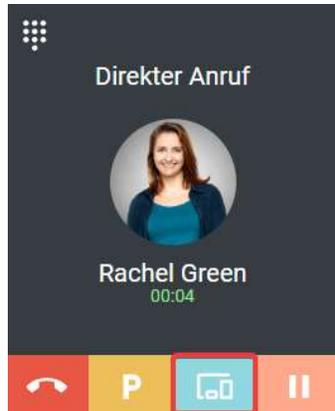


Figure 12. **Anruf an ein anderes Endgerät weiterleiten**

Klicken Sie auf das oben markierte Symbol und wählen Sie anschließend das gewünschte Endgerät aus.

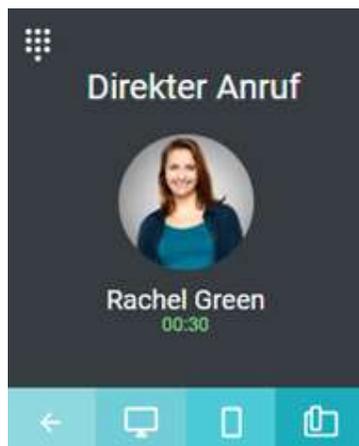


Figure 13. **Anruf an ein anderes Endgerät weiterleiten**

### 2.3.3 Anruf auf Halten legen

Wie bei Coligo DESKTOP können Sie einen Anruf auf Halten legen.

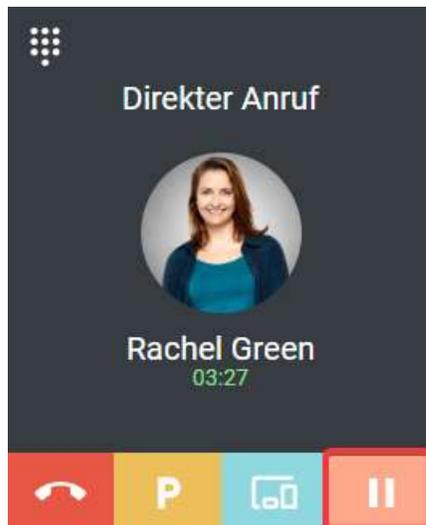


Figure 14. **Anruf auf Halten legen**

Klicken Sie auf das oben markierte Symbol. Der Anruf wird auf Halten gelegt and der Anrufer hört Wartemusik.

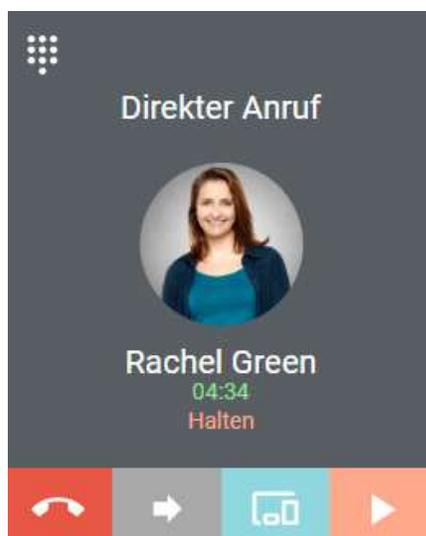


Figure 15. **Gehaltene Anruf wiederaufnehmen**

Klicken Sie auf das Wiedergabesymbol, um den Anruf wiederaufzunehmen.

Sie können ganz einfach zwischen mehreren Anrufen wechseln, indem Sie auf dem gehaltenen Anruf auf das Wiedergabesymbol klicken. Dann ist dieser Anruf aktiv und erscheint auf einem dunkelgrauen Hintergrund, im Unterschied zu einem hellgrauen für gehaltene Anrufe. So verlieren Sie nicht den Überblick darüber, mit wem Sie aktiv sprechen.

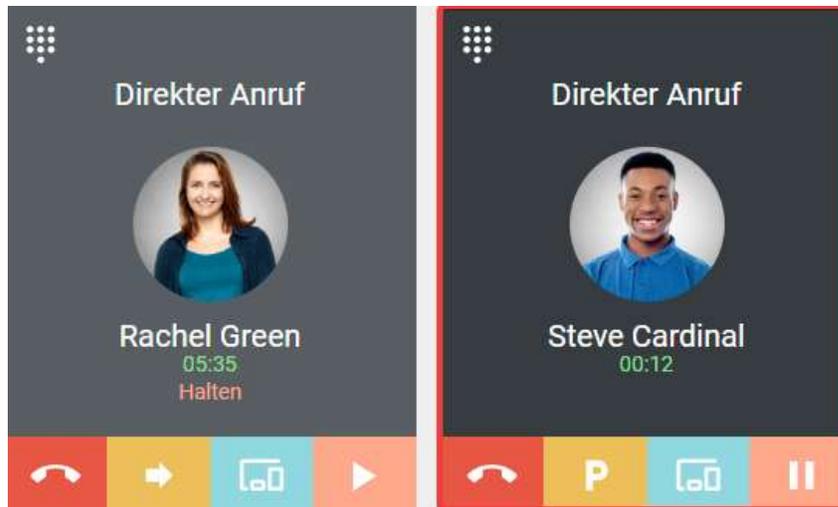


Figure 16. Umschalten zwischen Anrufen

💡 Verwenden Sie die Kurzwahlnummer (z.B. 1, 2, 3...etc.), um zwischen mehreren Aufrufen zu wechseln. Im dargestellten Beispiel aktiviert die Schnellaste 1 den Anruf von Rachel.

### 2.3.4 Anrufe weiterleiten

Es ist sehr einfach, einen Anruf innerhalb von SWITCHBOARD weiterzuleiten. Sie haben drei Optionen:

- Weiterleiten eines aktiven Anrufs ohne Rückfrage (Blind Call Transfer);
- Weiterleiten eines gehaltenen Anrufs ohne Rückfrage;
- Weiterleiten von Anrufen mit Rückfrage

## Weiterleiten eines aktiven Anrufs ohne Rückfrage

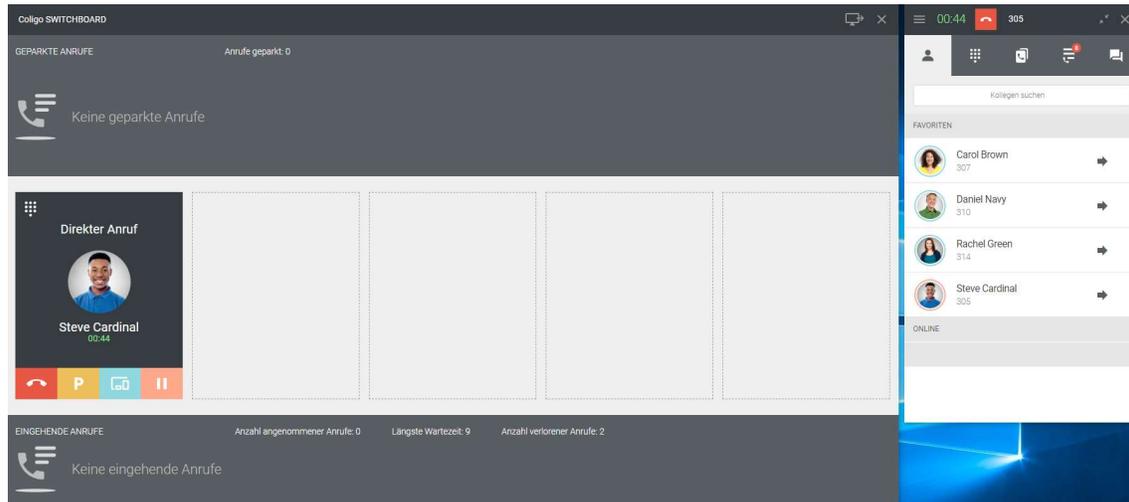


Figure 17. Anruf weiterleiten ohne Rückfrage

Via Coligo DESKTOP Kontaktliste können Sie ganz einfach einen Anruf weiterleiten, ohne dies zuvor beim entsprechenden Kontakt anzukündigen:

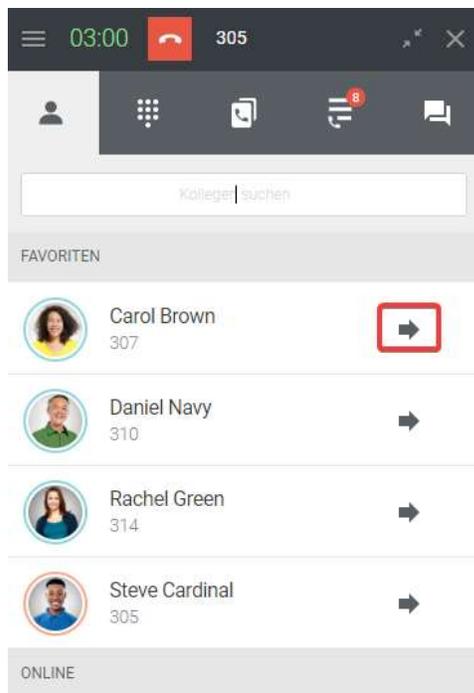


Figure 18. Weiterleitung ohne Rückfrage

Klicken Sie auf den Pfeil neben dem gewünschten Kontakt und der Anruf wird direkt zu diesem Kontakt weitergeleitet.

**Verbinden eines gehaltenen Anrufs ohne Rückfrage**

Klicken Sie auf dem Pfeil neben dem gewünschten Kontakt und halten Sie die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie den Kontakt durch Klicken auf das Pfeilsymbol auf den gehaltenen Anruf.

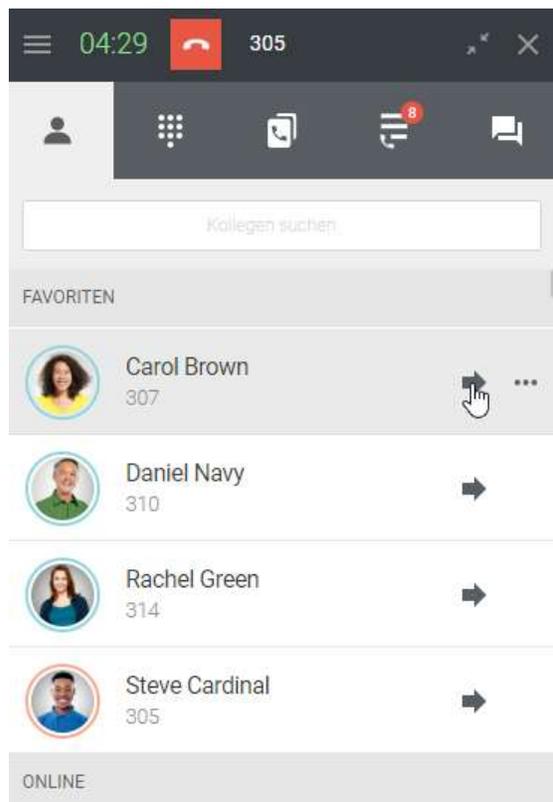


Figure 19. Verbinden via Drag-und-Drop

Lassen Sie die Maustaste los, um die Teilnehmer direkt (ohne Rückfrage) miteinander zu verbinden.

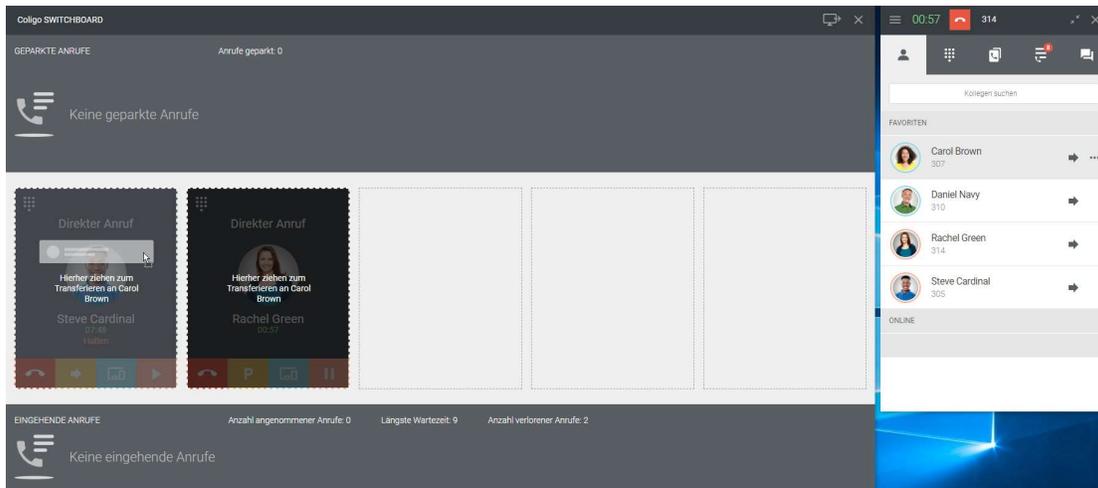


Figure 20. Verbinden via Drag-und-Drop

🔔 Für die Verwaltung einer größeren Anzahl von Anrufen an einem Werktag wird die Methode „Weiterleiten eines aktiven Anrufs ohne Rückfrage“ empfohlen.

### Weiterleiten von Anrufen mit Rückfrage

Sie können eine große Anzahl von Anrufen via SWITCHBOARD einfach verwalten. Alle aktiven Anrufe werden übersichtlich im mittleren Bereich angezeigt.

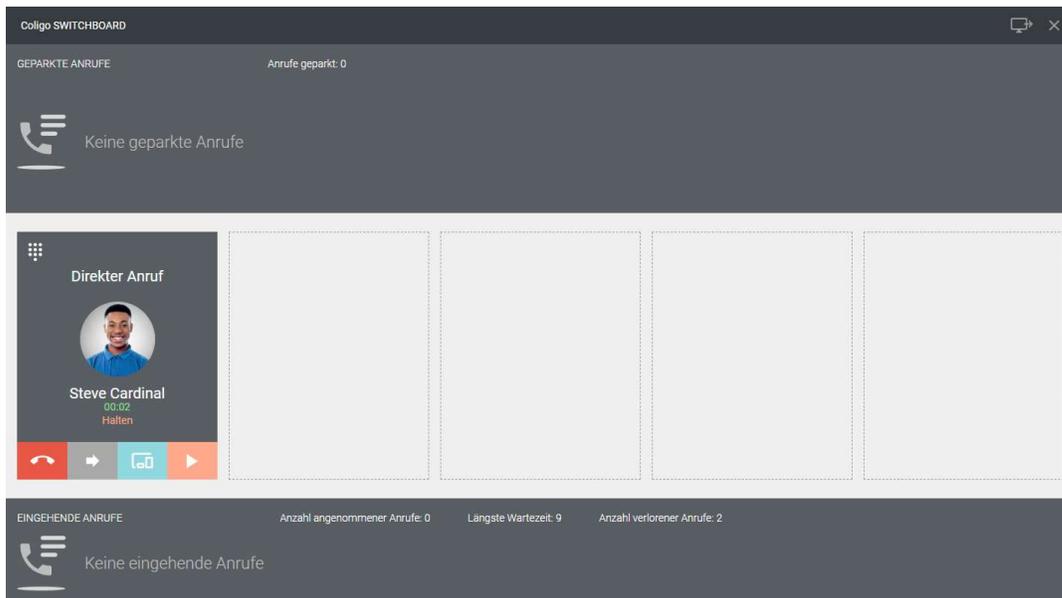


Figure 21. Verbinden von Anrufen

Legen Sie zunächst Ihren aktiven Anruf auf Halten.

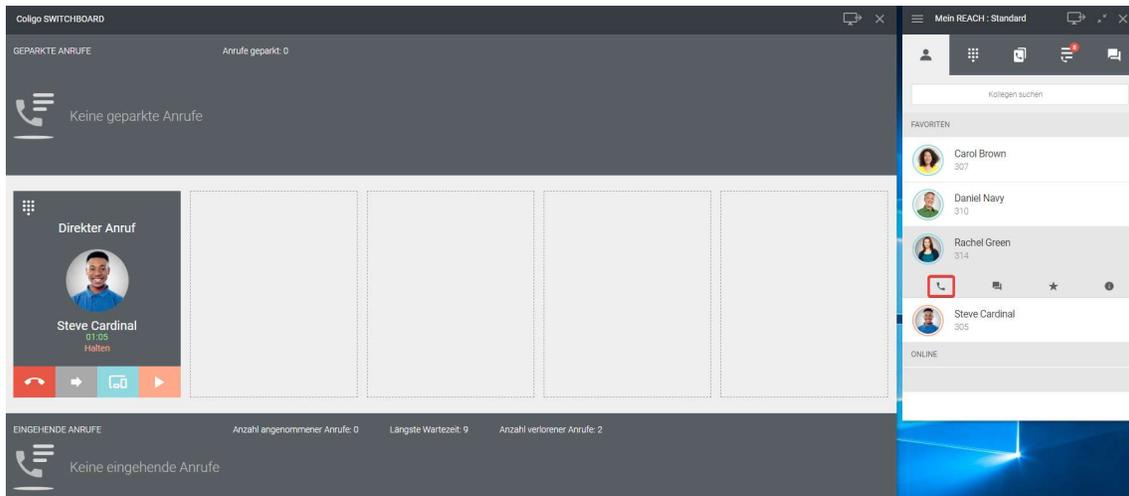


Figure 22. Verbinden von Anrufen

Rufen Sie dann den Kontakt an, mit dem Sie den gehaltenen Anruf via Coligo DESKTOP verbinden möchten.

Kündigen Sie die Weiterleitung des Anrufs bei dem zweiten Teilnehmer an. Klicken Sie auf das unten markierte Pfeilsymbol. Die Teilnehmer werden miteinander verbunden.

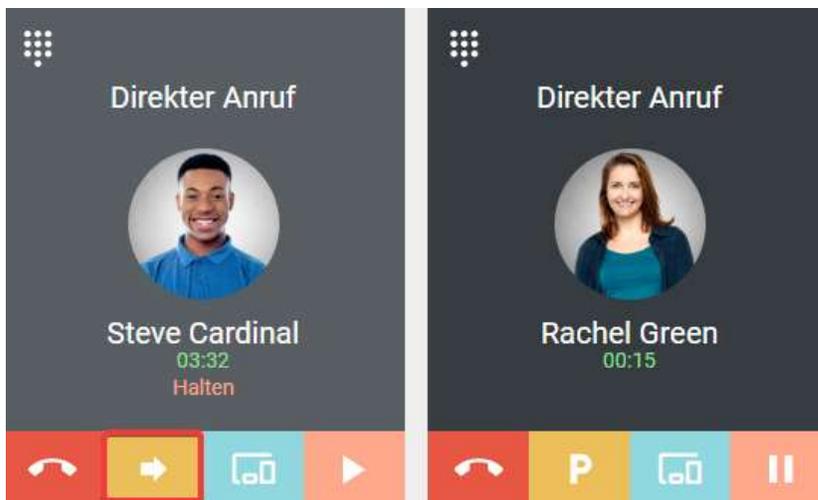


Figure 23. Anrufe verbinden

💡 Verwenden Sie die Tastenkombination STRG + Leitungsnummer (z.B. STRG 1), um Anrufe zu verbinden.

Sie können auf diese Art beliebig viele Anrufe verwalten (siehe Abbildung unten). Klicken Sie einfach auf den Pfeil des gewünschten gehaltenen Anrufs, um ihn mit dem aktiven Anruf (dunkelgrauer Hintergrund) zu verbinden.

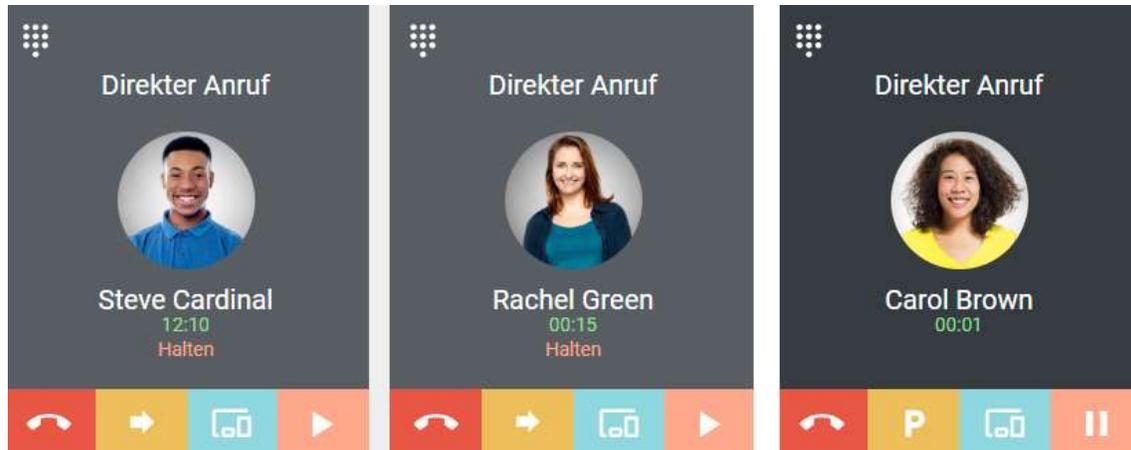


Figure 24. Anrufe verbinden

👤 Verwenden Sie die Tastenkombination STRG + Leitungsnummer (z.B. STRG 1 oder 2), um Anrufe zu verbinden.

### 2.3.5 Anrufe in Warteschlangen verwalten

SWITCHBOARD ist sehr gut geeignet, um Anrufe in einer Warteschlange zu verwalten. Alle Anrufe innerhalb der Warteschlange, bei der Sie angemeldet sind, werden Ihnen angezeigt.

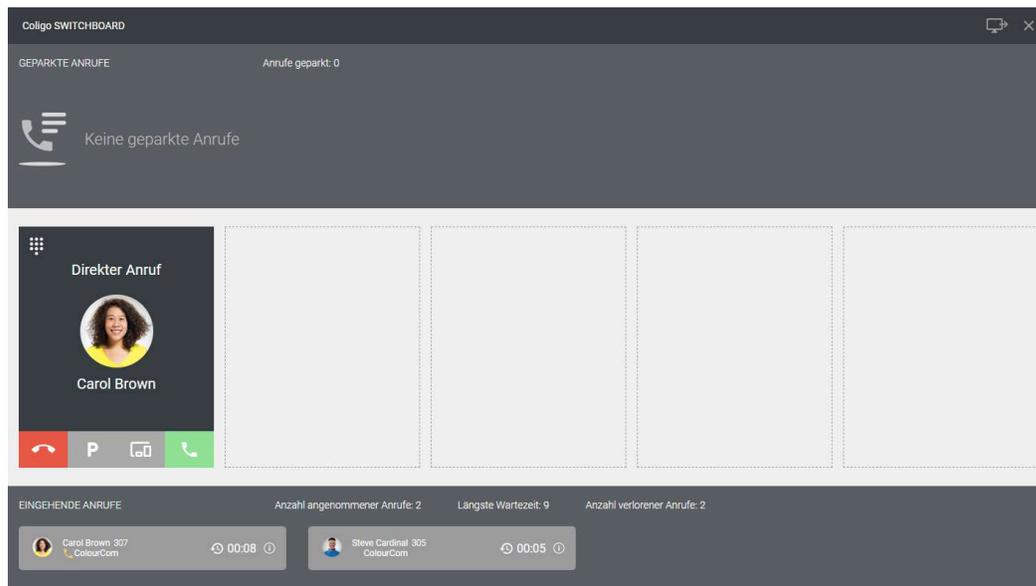


Figure 25. Anrufe in der Warteschlange

 Anrufe in der Warteschlange werden gemäß der Vorgehensweise signalisiert, die für diese Warteschlange konfiguriert wurde. Weitere Informationen entnehmen Sie der Managed Voice 3 Dokumentation.

Die folgenden Informationen werden für den geparkten Anruf angezeigt:



Figure 26. **Geparkter Anruf in der Warteschlange**

- Name des Kontakts;
- Durchwahl oder Telefonnummer;
- Name der Warteschlange;
- Dauer des Anrufs;
- CRM-Informationen aus dem Coligo CONNECT-Dienst (klicken Sie auf das Infosymbol, wenn verfügbar)

Die Annahme von Anrufen in der Warteschlange erfolgt auf dieselbe Art wie in Abschnitt „Anrufe verwalten“ beschrieben.

## 2.4 Wie schließe ich SWITCHBOARD?

Das Schließen des SWITCHBOARD erfolgt über das Kreuzsymbol oben rechts im Fenster.

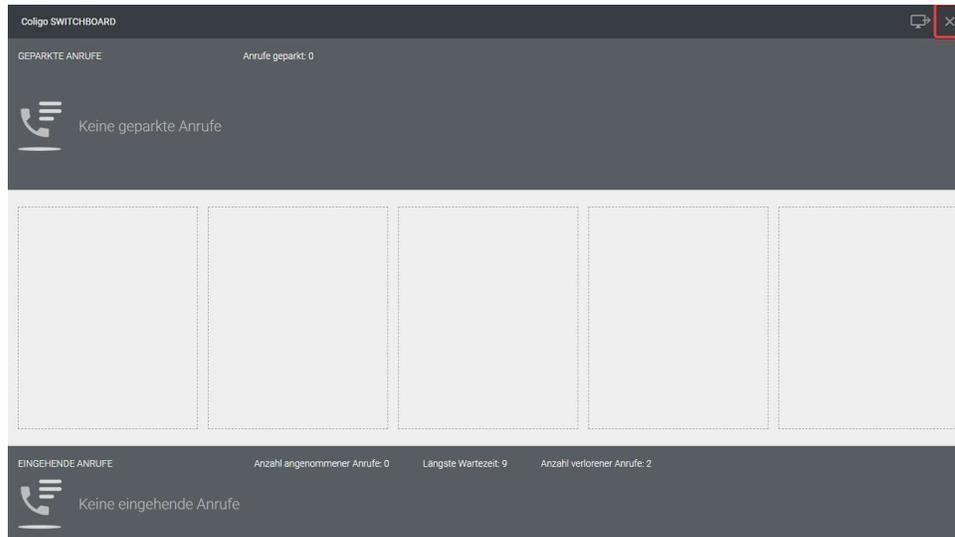


Figure 27. SWITCHBOARD schließen

**⚠ Wenn Sie SWITCHBOARD schließen, bleiben Sie an den Warteschlangen angemeldet.**  
 Wenn Sie sich von einer Warteschlange abmelden möchten (z.B. am Ende Ihres Arbeitstages), wählen Sie in Coligo DESKTOP „Abmelden“ bzw. „Von allen Warteschlangen abmelden“ (siehe Bilder unten). Denken Sie daran, sich am nächsten Arbeitstag wieder anzumelden.

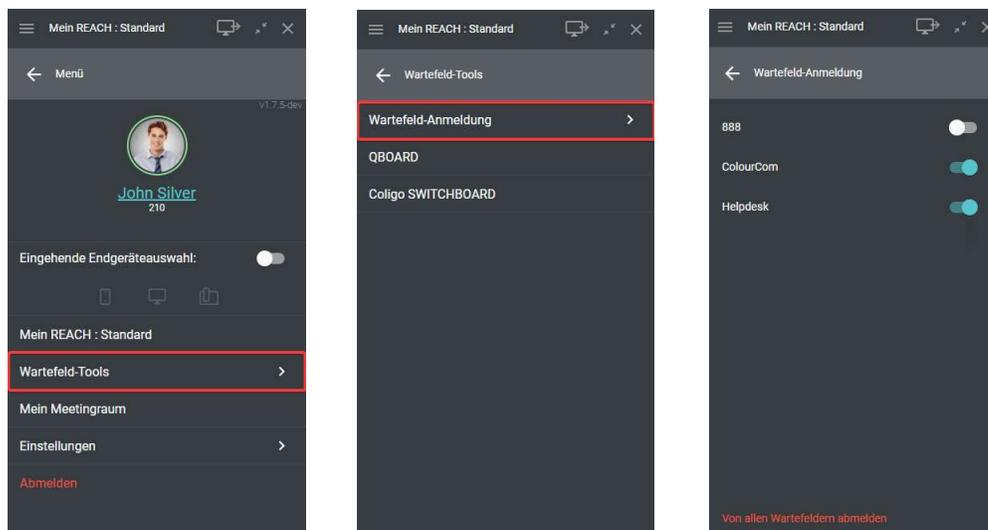


Figure 28. Coligo SWITCHBOARD schließen

### 3. Netzwerkanforderungen

Um SWITCHBOARD und Coligo DESKTOP nutzen zu können, müssen Sie die folgenden Netzwerkanforderungen erfüllen. Stellen Sie sicher, dass diese Anforderungen Ihrem IT-Administrator bekannt sind, damit sie erfüllt werden können. Wenn die Netzwerkanforderungen nicht erfüllt sind, funktionieren SWITCHBOARD und Coligo DESKTOP gar nicht oder nur teilweise.

Beschreibung	IP-Adresse / Domain	Protokoll	Port
Socket communication			4006
TURN/STUN	169.50.166.90	TCP	444
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Auto update processes			80
WebSocket API connections			443
Reach API	89.184.181.123		443
Media	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signaling	iam1.voipoperator.eu iam2.voipoperator.eu iam3.voipoperator.eu	TCP	443, 4005, 4006

Figure 29. SWITCHBOARD Netzwerkanforderungen