



# **Universe Benutzerhandbuch**

## **Ein Unified Communication Service der Teleforte AG**

## Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT .....</b>	<b>3</b>
<b>WAS IST UNIVERSE?.....</b>	<b>4</b>
<b>EINFÜHRUNG.....</b>	<b>4</b>
<b>NÜTZLICHE INFORMATIONEN &amp; TIPPS .....</b>	<b>6</b>
<b>SELF CARE-PORTAL .....</b>	<b>7</b>
ÜBERSICHT.....	7
DIE SEITE ICH.....	7
ENDGERÄTE.....	9
DIENSTE .....	12
TELEFONBUCH .....	17
<b>UNIVERSE FÜR WINDOWS AND MAC.....</b>	<b>18</b>
BEVOR ES LOSGEHT .....	18
DOWNLOAD UND INSTALLATION.....	18
KURZWAHLLISTE .....	18
ANRUF TÄTIGEN .....	19
ANRUFOPTIONEN WÄHREND EINES ANRUFES .....	20
VERFÜGBARKEIT .....	21
PICK UP GRUPPE .....	21
SELF CARE IN DER SOFTPHONE PRO DESKTOP APP .....	21
SOFTPHONE PRO UNTER WINDOWS BEENDEN.....	23
SOFTPHONE PRO UNTER MACOS BEENDEN .....	23
SOFTPHONE PRO – UNTERSTÜTZTE HEADSETS.....	23
<b>UNIVERSE MOBILE APP - ANDROID UND IOS .....</b>	<b>24</b>
ANDROID – BEVOR SIE LOSLEGEN, NOCH EIN PAAR TIPPS.....	24
SOFTPHONE PRO INSTALLATION ÜBER DEN GOOGLE PLAY STORE .....	24
EINEN ANRUF TÄTIGEN .....	25
IOS – BEVOR SIE LOSLEGEN, NOCH EIN PAAR TIPPS... ..	25
SOFTPHONE PRO INSTALLATION ÜBER DEN APPLE APP STORE .....	26
EINEN ANRUF TÄTIGEN .....	27
AKTIONSLEISTE.....	28
ANRUFOPTIONEN – AKTIVER ANRUF .....	32
<b>SCREEN POPPER .....</b>	<b>34</b>

## Vorwort

Vielen Dank, dass Sie sich für Universe, die Cloud-Telefonie der nächsten Generation von Teleforte entschieden haben.

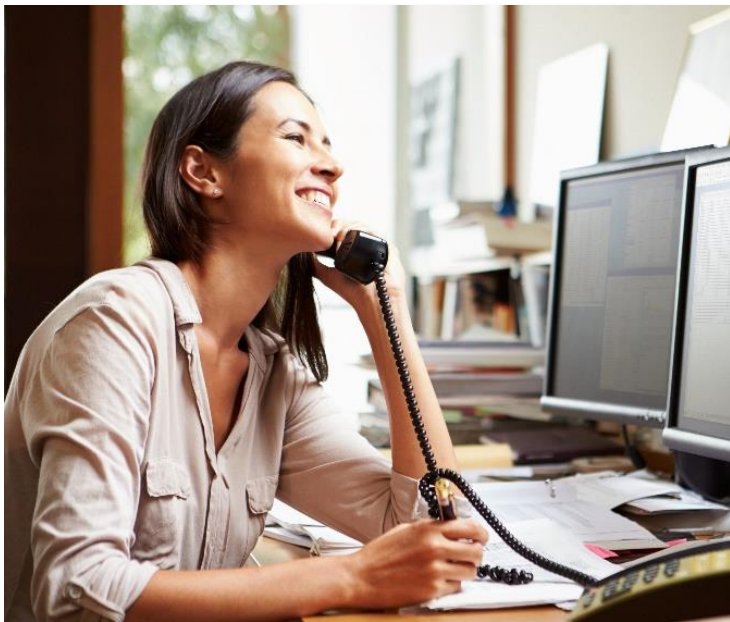
Dieses Handbuch hilft Ihnen Universe, die Unified Communications Plattform der Teleforte AG optimal zu nutzen.

Wir arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung unseres Produktes, daher kann es zu geringfügigen Abweichungen zwischen den hier aufgeführten Artikeln und Ihrer Benutzeroberfläche kommen.

Sollten Sie Anregungen und Verbesserungsvorschläge zu Inhalt und Gestaltung unseres Handbuchs haben, würden wir uns freuen, wenn Sie uns Ihre Vorschläge an [universe@teleforte.com](mailto:universe@teleforte.com) zusenden.

Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Partner oder an den Teleforte Level Support.

Beste Grüße,  
Ihr Teleforte Team



**Kontakt:**

Support:	+49 821 460 933-0
Email:	<a href="mailto:universe@teleforte.com">universe@teleforte.com</a>
Website:	<a href="http://www.teleforte.com">www.teleforte.com</a>

## Was ist Universe?

Universe ist eine Cloud-basierte Telefonanlage, die von verschiedenen Endgeräten genutzt werden kann. Mobiltelefone, Computer oder Tischtelefone können ortsunabhängig auf die Telefonanlage zugreifen. Universe kombiniert PBX- und UC-Funktionen wie Warteschlange, sowie IVR (Sprachdialogsystem) und Chat.

## Einführung

- Melden Sie sich im Selfcare-Portal unter "selfcare.thisisuniverse.io" an.  
Achtung: Die Website ist nur ohne www vor dem Domainnamen zugänglich.
- Wir empfehlen Ihnen die Adresse des Selfcare-Portals in Ihrem Browser als Lesezeichen oder in der Favoritenleiste zu speichern.
- Geben Sie Ihren Benutzernamen (Ihre E-Mail-Adresse) und das Passwort ein, die Sie in der E-Mail "Willkommen bei Universe" erhalten haben.
- Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, wird Ihr Profil geöffnet.
- Überprüfen Sie, ob Ihre Zeitzone korrekt ist und auch alle anderen Angaben stimmen. Sie können Ihr Passwort ändern, ein Foto von sich hochladen oder Single Sign On (SSO) für Microsoft oder Google aktivieren. Mit SSO können Sie sich mit Ihrem Microsoft-Konto im Selfcare Portal und in den Softphone Pro-Anwendungen anmelden. Optional können Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung für Microsoft SSO aktivieren. Sie können wählen, ob Sie den 6-stelligen Code per E-Mail oder über eine der folgenden mobilen Authenticator Apps erhalten möchten: Google, Microsoft oder Lastpass.

Bitte beachten Sie:

- SSO – Einmal aktiviert, kann SSO für das Benutzerkonto nicht mehr deaktiviert werden.
- Profilfoto - Das Foto muss im PNG-Format vorliegen. Die Größe des Fotos muss 128 x 128 Pixel betragen.

The screenshot shows the 'Universe' Selfcare Portal interface. At the top, there's a dark blue header with the 'Universe' logo on the left and a user dropdown menu showing 'David' on the right. Below the header is a navigation bar with icons for 'Ich' (orange), 'Endgeräte', 'Dienste', 'Telefonbuch', and 'Software'. The main content area is white and displays the user's profile for 'David'. On the left, there's a circular profile picture placeholder with a 'Bildwechseln' button below it. To the right, there are several form fields: 'Titel' (with a dropdown), 'Abteilung' (with a dropdown showing 'nicht zugeordnet'), 'Zeitzone' (with a dropdown showing 'Deutschland (Berlin)'), and 'Sprache' (with a dropdown showing 'Deutsch'). Below these are fields for 'Passwort' and 'Passwort erneut eingeben', followed by a 'Passwort aktualisieren' button. At the bottom, there's a section for 'Prozess der Authentifizierung' with a dropdown for 'Einmalige Anmeldung' and a toggle switch for 'Aktivieren Single Sign-On'.

- Wenn Sie sich in Zukunft in das Selfcare Portal einloggen, erhalten Sie folgende Übersicht
- Ihre Universe Nummer - Klicken Sie auf das "Ich"-Symbol und gehen Sie zum Ende der Seite. Dort sehen Sie Ihre OneNumber. Dies ist Ihre neue Telefonnummer. Wurden Ihnen mehrere Telefonnummern zugeteilt, müssen Sie eine als OneNumber festlegen.
- Desktop App - Universe Softphone Pro (für Windows und Mac): Klicken Sie auf das Symbol "Software" und wählen Sie die entsprechende Plattform für Ihren Computer (Windows oder Mac) um den Download zu starten. Öffnen Sie Ihren Download-Ordner und starten Sie die Universe Setup-Datei. Bitte beachten Sie: Wählen Sie bei der Windows Variante während der Installation die Option "Nur für mich". Nach Abschluss der Installation ist der Dienst einsatzbereit.
- Mobile App - Universe Softphone Pro (für iOS und Android) – Klicken Sie auf das Symbol "Software" und wählen Sie die entsprechende Plattform für Ihr Smartphone (iOS oder Android). Sie werden zum Apple App Store bzw. zum Google Play Store weitergeleitet und können die Installation auf Ihrem Gerät durchführen. Bitte beachten Sie: Sie benötigen möglicherweise Ihre Apple - oder Google - Login-Daten um die App zu installieren.

The screenshot shows the TeleForte Selfcare Portal interface. At the top, the 'Universe' logo is on the left, and the user's name 'David' is in a dropdown menu on the right. Below the header is a navigation bar with icons for 'Ich' (selected), 'Endgeräte', 'Dienste', 'Telefonbuch', and 'Software'. The main content area is titled 'Verbindungen' and displays a timeline of outgoing calls. On the right, there is a section for 'David Villamarin' showing a 'unlimitiert' status and a 'Verbrauch Abrechnung' (Usage Billing) section. Below this is a table for 'Endgeräte' (Devices) with columns for 'Gerätename', 'Anrufernummer(n)', and 'OneNumber'.

Gerätename	Anrufernummer(n)	OneNumber
Davids Android	0821 4609	<input checked="" type="checkbox"/>
Davids Win32	0821 4609	<input checked="" type="checkbox"/>
Homeoffice David T53W	0821 4609	<input type="checkbox"/>

The call log on the left shows three outgoing calls:

- Abgehender Anruf** 0176 45677, Dauer unbeantwortet, 09:50 12/04/2023
- Abgehender Anruf** 0821 7898, Dauer 00:00:16, 09:50 12/04/2023
- Abgehender Anruf** 089 99998, Dauer, 15:41 11/04/2023

## Nützliche Informationen & Tipps

Bevor Sie loslegen, noch ein paar Tipps...

### Kontakt hinzufügen

Unter dem Menüpunkt Telefonbuch können Sie die vom Administrator bereitgestellten Kontakte einsehen und eigene Kontakte hinzufügen. Das Telefonbuch ist von allen Endgeräten aus zugänglich. Bitte geben Sie Telefonnummern mit Landesvorwahl und ohne Leer- oder Sonderzeichen ein. Zum Beispiel die +49 für Deutschland: +498999998000.

### Parallelruf

Bitte beachten Sie, dass bei eingehenden Anrufen alle Ihre Endgeräte gleichzeitig klingeln können. Nur ein Endgerät kann den Anruf entgegennehmen. Die anderen Endgeräte können den Anruf nach dem Verbindungsaufbau nicht mehr entgegennehmen.

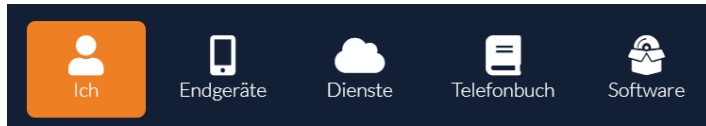
Herzlichen Glückwunsch! Ab sofort stehen Ihnen alle Funktionen der Universe Cloud Telefonanlage zur Verfügung.

In den folgenden Kapiteln dieses Benutzerhandbuchs erhalten Sie weitere Informationen zur optimalen Nutzung von Universe.

## Selfcare-Portal

Das Selfcare-Portal ist unter [selfcare.thisisuniverse.io](https://selfcare.thisisuniverse.io) erreichbar. Achtung: Die Website ist nur ohne www vor dem Domainnamen erreichbar.

### Übersicht

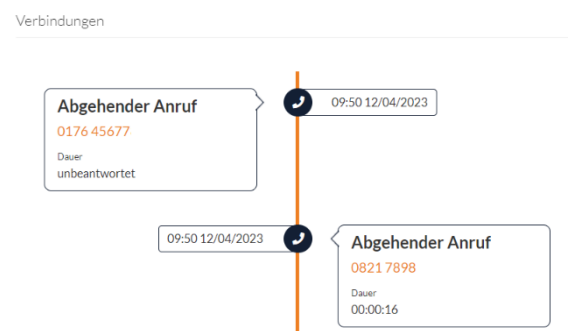


<b>Ich</b>	<p>Es werden folgende Informationen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die getätigten und empfangenen Anrufe</li> <li>- die verwendete Telefonieoption und Ihr Verbrauch, z.B.. Flat Flex.</li> <li>- Die angeschlossenen Endgeräte, die für abgehende Anrufe verwendete Telefonnummer und Ihre One Number (Ihre Telefonnummer für alle Geräte).</li> </ul>
<b>Endgerät</b>	Hier können Sie Ihre Endgeräte, das Softphone Pro sowie Ihre SIP-Tischtelefone verwalten.
<b>Dienste</b>	<p>Hier können Sie die folgenden mit Universe verbundenen Dienste verwalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mailbox - Einstellungen</li> <li>- One Number</li> <li>- Sprachnachrichten</li> <li>- Sprachaufnahmen</li> </ul>
<b>Telefonbuch</b>	Hier werden die Kontakte Ihres Unternehmens sowie manuell hinzugefügte Kontakte angezeigt. Die Kontakte stehen Ihnen über das LDAP Telefonbuch auf allen Endgeräten zur Verfügung.
<b>Software</b>	Unter Software finden Sie die aktuellen Versionen von Softphone Pro für Ihr Windows oder MacOS Computer als auch für Ihr iOS oder Android Smartphone.

### Die Seite Ich

#### Verbindungen

Auf der linken Seite wird Ihr Anrufverlauf in einer grafischen Zeitleiste dargestellt. Hier sehen Sie die letzten 25 Verbindungen Ihres Universe-Kontos, wie bspw. Eingehende und ausgehende Anrufe sowie Sprachnachrichten.





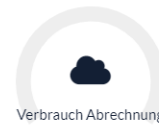
## Verbrauch

Auf der rechten Seite des Bildschirms sehen Sie die verbrauchten Minuten pro Kalendermonat für Festnetz-, Mobilfunk- und gebührenfreie Nummern. Die Anzeige kann je nach gebuchtem Paket variieren.

David



unlimitiert



## Gruppenmitgliedschaft

Durch den Beitritt zu einer Gruppe wird ein Benutzer Teil einer Warteschlange und nimmt Anrufe entweder nach dem Rotationsprinzip oder nach dem Zufallsprinzip entgegen. Er kann sich von der Gruppe abmelden und sich selbst aus der Warteschlange austragen. Als Mitglied einer oder mehrerer Warteschlangen nehmen Sie Anrufe für verschiedene Warteschlangen entgegen, z. B. Vertrieb, Support, Finanzen usw.

### Gruppenmitgliedschaft ?

Gruppenname aktiv  
 Test Gruppe ☒

## Endgeräte

Mit One Number sind alle Ihre Endgeräte über eine einzige Nummer erreichbar. Bei einem Anruf klingeln alle drei Endgeräte aus unserem Beispiel. Im Dropdown Feld Anrufernummer können Sie die Rufnummer für ausgehende Anrufe von diesem Endgerät einstellen.

### Endgeräte ?

Gerätename	Anrufernummer(n)	OneNumber ?
Davids Android	089 99998000	<input checked="" type="checkbox"/>
Davids Win32	089 99998000	<input checked="" type="checkbox"/>
Homeoffice David T53W <small>OFFLINE</small>	089 99998000	<input checked="" type="checkbox"/>

## One Number

Die aufgeführte Nummer ist Ihre One Number, d.h. Ihre Kunden und Geschäftspartner erreichen Sie immer unter der gleichen Rufnummer. Zusätzlich angelegte Telefonnummern, werden grundsätzlich immer als One Number hinzugefügt.

### Rufnummer(n)

Rufnummer ? Auf Endgeräte weiterleiten  
 089 9999800 OneNumber ☒

Sie haben auch die Möglichkeit One Number zu deaktivieren und eine Rufnummer einem bestimmten Endgerät zuzuweisen.



## Endgeräte

### Übersicht

Unter Endgeräte finden Sie eine Liste der Endgeräte, die mit Ihrem Universe-Konto verbunden sind. Sie enthält die folgenden Informationen:

- Gerätetyp
- Gerätestatus (Online, Offline, Status unbekannt)
- den Gerätenamen
- und die Hardware-Kennung (MAC-Adresse)

Bitte beachten Sie, dass nur von Teleforte bereitgestellte Hardware-Geräte mit Universe automatisch provisioniert werden (Zero-Touch Provisioning). SIP-Endgeräte anderer Hersteller können als generische Endgeräte angelegt werden. Softphone Pro und gekoppelte Microsoft Teams Accounts werden ebenfalls in der Liste der Endgeräte aufgeführt.

### Einstellung

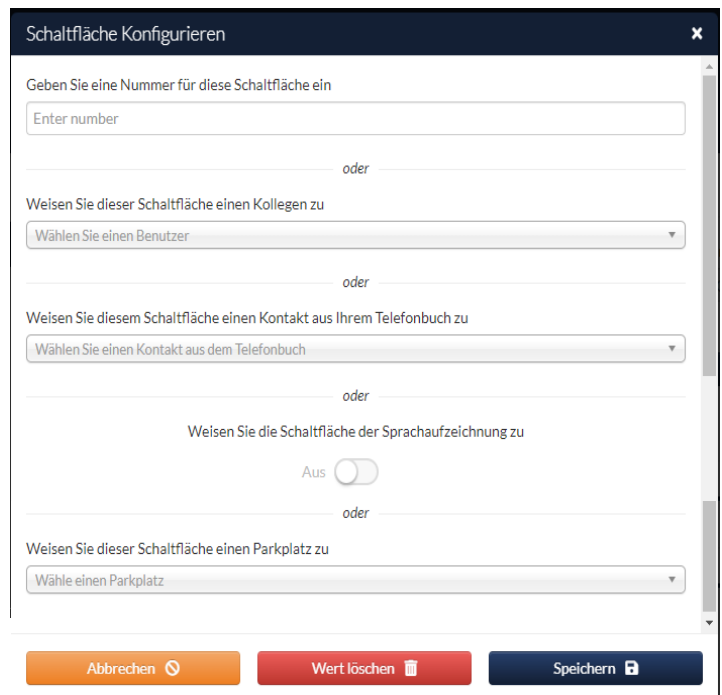
Unter Einstellungen können folgende Änderungen vorgenommen werden:

- Gerätenamen ändern
- Anrufzeitüberschreitung konfigurieren (Die Anzahl der Sekunden bevor der Anruf an die Voicemail oder „Rufumleitung bei keiner Antwort“ weitergeleitet wird.
- Aktivieren bzw. deaktivieren der One Number

Bitte beachten Sie, dass die MAC-Adresse nicht editiert werden kann. Sie dient der Identifikation des Endgerätes.

Bei Tischtelefonen steht zusätzlich das Feld Schaltflächen zur Administration der Funktionstasten bereit. Folgende Einstellungen sind möglich:

- Direktwahl: Geben Sie die externe Rufnummer an, die bei Druck auf die Taste gewählt werden soll.
- Besetztlampenfeld (BLF) : Das BLF signalisieren durch Farben oder Lichtsignale ob Ihre Kollegen frei oder besetzt sind. Leuchtet beispielsweise das Besetztlampenfeld eines Teilnehmers grün, dann ist dieser gerade erreichbar. Blinkt sie rot wird die Nebenstelle von einem anderen Teilnehmer angerufen.
- Sprachaufzeichnung: Ob für Schulungen, Support oder Verkaufsgespräche, mit nur einem Klick können Sie Anrufe aufzeichnen.
  - o Tischtelefone der Marke Cisco und Yealink unterstützen die Funktion Sprachaufnahme.
  - o Verwendung mit Yealink-Geräten: Legen Sie die Funktion Sprachaufzeichnung auf eine Funktionstaste. Starten und Beenden Sie die Aufnahme über die definierte Funktionstaste. Während der Aufnahme blinkt die Funktionstaste.
  - o Verwendung mit Cisco-Geräten: Drücken Sie während eines Anrufs die unteren rechten Softkey unter den drei Punkten. Drücken Sie dann die Taste "Aufnahme". Sobald Sie die Taste gedrückt haben, erscheint die Meldung "Aufnahme hat begonnen". Das Gespräch wird nun aufgezeichnet. Um die Aufnahme zu beenden, drücken Sie erneut die Softkey mit den drei Punkten, gefolgt von der Aufnahmetaste, oder legen Sie den Hörer auf.



- Ihre Aufzeichnungen finden Sie in Ihrem Benutzerkonto im Selfcare Portal unter Dienste -> Sprachaufnahmen,
- Achtung: Prüfen Sie die regulatorischen Anforderungen bevor Sie die Sprachaufzeichnung einsetzen.
- In Agentengruppe einbuchen: Durch Drücken dieser Funktionstaste können Sie einer Agentengruppe bei der Sie Mitglied sind, beitreten oder verlassen.
- Pick-Up-Gruppe: Mitarbeitende, die einer Pick-Up-Gruppe zugeordnet sind, können untereinander eingehende Anrufe übernehmen. Wählen Sie im Dropdown-Menü die Pick-Up-Gruppe aus, deren Anrufe Sie per Tastendruck übernehmen möchten.
- - Parken: Die Funktion Parkplatz erleichtert das Weiterleiten von Telefongesprächen. (Vermittlungsplatz). Sie ermöglicht es, ein gehaltenes Gespräch einer bestimmten Funktionstaste Ihres SIP-Endgeräts zuzuordnen. Nach Rücksprache mit dem neuen Gesprächspartner können Sie über die Funktionstaste schnell und einfach zum gehaltenen Gespräch zurückkehren und dieses weiterverbinden.

Bitte beachten Sie: Sie können einer Funktionstaste immer nur eine der oben genannten Funktionen zuweisen!

Vergessen Sie nicht Ihre Änderungen zu speichern.

## Dienste

Dienste bietet Zugriff auf die Einstellungen für Voicemail, One Number, Fax und Aufnahme.

### Mailbox-Einstellungen

Die folgenden Einstellungen stehen Ihnen unter Mailbox-Einstellungen zur Verfügung.

- Aktivieren bzw. deaktivieren der Voicemail
- E-Mail senden – Sendet bei jeder neuen Voicemail-Nachricht eine E-Mail an den Benutzer.
- Message Waiting Indication – Signalisiert neue Voicemail-Nachrichten auf kompatiblen Tischtelefonen.
- Dateien als Anhang senden – Hängt die .wav-Dateien der Voicemail-Nachricht an die Benachrichtigungs-E-Mail an.
- Sprache - Wählen Sie eine Stimme für die Text-to-Speech-Funktion aus. Die ausgewählte Stimme wird für Ihre Voicemail-Begrüßung verwendet. Es stehen mehrere Sprachprofile in verschiedenen Sprachen zur Verfügung
- Begrüßungsansage - Wählen Sie aus einer Reihe von vordefinierten Ansagen. Es wird das Sprachprofil verwendet, das zuvor im Feld Sprache ausgewählt wurde. Um eine personalisierte Ansage aufzunehmen, rufen Sie bitte die folgende Nummer an 0821 78987000 und wählen Sie Option 3. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Ansage vorab anzuhören, unabhängig davon, ob Sie die vordefinierten Ansagen verwenden oder eine eigene Ansage aufgenommen haben.

Vergessen Sie nicht Ihre Änderungen zu speichern.

### Top Tip

*Bitte beachten Sie, dass bei Aktivierung der Optionen "Direkte Weiterleitung" oder "Weiterleitung wenn nicht verfügbar" die Voicemail deaktiviert wird. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt One Number weiter unten.*

## One Number

Eine Übersicht aller an One Number gekoppelten Endgeräte finden Sie hier. Zusätzlich stehen folgende Weiterleitungsoptionen zur Verfügung.

- Direkte Weiterleitung – Leitet den Anruf sofort weiter, wenn jemand Ihre One Number anruft.
- Weiterleitung wenn nicht verfügbar – Leitet den Anruf weiter, wenn Sie ihn nicht entgegennehmen können.

The screenshot shows the 'Uiverse' web interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Ich', 'Endgeräte', 'Dienste' (highlighted), 'Telefonbuch', and 'Software'. Below this, the 'Dienste' section is active, showing 'MAILBOX-EINSTELLUNGEN', 'ONENUMBER' (selected), 'Mailbox', 'SPRACHNACHRICHT', and 'SPRACHAUFNAHMEN'. The 'OneNumber' section displays '0821 460' with a downward arrow pointing to three devices: 'Davids Android', 'Davids Win32', and 'Homeoffice David T53W'. To the right, there are two input fields: 'Direkte Weiterleitung' with the value '0821460' and 'Weiterleitung wenn nicht verfügbar' also with '0821460'. A 'Speichern' button is located at the bottom right of the configuration area.

### Top Tip

*Wenn Sie über eine sehr langsame mobile Internetverbindung verfügen, z. B. EDGE statt 3G, 4G oder 5G, können Anrufe über Ihre mobile GSM-Verbindung getätigt werden. Tragen Sie dazu Ihre Mobilfunknummer in das Feld "Weiterleitung, wenn nicht verfügbar" ein.*

*Bitte beachten Sie, dass hierfür zusätzliche Kosten anfallen.*

## Fax Out

Bitte beachten Sie: Um die Faxfunktion nutzen zu können, muss diese von Ihrem Systemadministrator freigeschaltet werden.

Um ein Fax zu versenden, klicken Sie auf PDF hochladen. Nachdem Sie das zu versendende Dokument ausgewählt haben, erscheinen zwei weitere Felder: Empfänger und Faxnummer. Füllen Sie diese aus und klicken Sie auf Fax senden.

Die gesendeten Faxe erscheinen in der unteren Tabelle.

The screenshot shows the 'Fax senden' (Fax Send) interface. On the left, the 'Dienste' (Services) menu has 'FAX OUT' selected. The main content area has a 'Fax senden' header with a 'base.selectFile' button. Below it, the 'Abgehende Faxe' (Outgoing Faxes) section shows an empty table with columns: von, Empfänger, Gesendet, Status, and Dateiname. A search bar and pagination controls are also visible.

This screenshot shows the 'Fax senden' interface after a PDF file has been uploaded. The 'base.selectFile' button is replaced by a PDF icon and file details: 'Dateiname: Angebot 0009553278.pdf' and 'Dateigröße: 0,04'. A 'Löschen' (Delete) button is present. To the right, there is a 'Wählen Sie Fax' (Select Fax) section with a text input containing '082146093319' and a dropdown menu showing '0821 789'. A 'Fax senden' button is next to it. The table below now contains one entry:
 

von	Empfänger	Gesendet	Status	Dateiname
0821 78988047	+4982146093319	17:06 13/04/2023	Gesendet	Angebot 0009553278.pdf

 A 'Fax löschen' (Delete Fax) button is next to the entry. The table also includes a search bar and pagination controls.

## Sprachnachricht

Hier können Sie Ihre Voicemail Nachrichten einsehen. Weitere Funktionen:

- Abspielen – Nachricht im Browser abspielen.
- Download – Nachricht auf dem PC speichern.
- Löschen – Nachricht löschen.

## Fax In

Hier können Sie Ihre Fax Nachrichten einsehen. Weitere Funktionen:

- Download – Nachricht auf dem PC speichern.
- Löschen – Nachricht löschen.



## Sprachaufnahmen

Personalisierte Sprachaufnahmen werden hier aufgelistet, siehe Kapitel Mailbox Einstellungen.

Weitere Funktionen:

- Abspielen – Sprachaufzeichnung im Browser abspielen
- Download – Sprachaufzeichnung auf dem PC speichern.
- Löschen – Sprachaufzeichnung löschen.

Achtung: Die hier beschriebene Sprachaufzeichnungsfunktion funktioniert nicht bei Sprachdialogsystemen (IVR). Die IVR-Anrufaufzeichnung muss von Ihrem Administrator mit Hilfe des Universe Contact Center eingerichtet werden.

## Telefonbuch

The screenshot shows the TeleForte 'Telefonbuch' (Phone Book) interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Ich', 'Endgeräte', 'Dienste', 'Telefonbuch' (active), and 'Software'. Below this, a sidebar on the left contains 'Telefonbuch' and 'KONTAKTE'. The main area is titled 'Kontakte' and features buttons for 'Kontakt erstellen +', 'Kontakte hochladen', and 'Alles löschen'. A search bar with the placeholder 'Suche' is also present. Below the search bar, there's a table of contacts with columns: Vorname, Nachname, Rufnummer, E-Mail, Unternehmen, and Firmenkontakt. The table lists three contacts: Gisela Amber (+492029), Martin Blaer (+493088), and Marko Brand (+496021). Each contact has a 'Kontakt löschen' button.

Auf das Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) Telefonbuch können Sie von allen Ihren Endgeräten zugreifen, egal ob Tischtelefon, Desktop oder Mobile App. Folgende Kontakte sind hier gelistet.

- Kontakte des Benutzers - Diese sind nur für den Benutzer sichtbar und können einzeln über die Schaltfläche „Kontakt erstellen“ oder als Massenimport über die Schaltfläche „Kontakte hochladen“ importiert werden. Der Massenimport unterstützt die Formate xlsx oder xls (Excel). Wenn Sie auf den Button „Kontakte hochladen“ klicken, wird Ihnen eine Beispieldatei zur Verfügung gestellt. Bitte beachten Sie, dass Sie bei jedem Eintrag die Landesvorwahl hinzufügen müssen. Für Deutschland bspw. die +49. Zwischen den Ziffern dürfen keine Leerzeichen sein.
- Nebenstelle - Die Kontaktinformationen aller Universe-Benutzer werden automatisch über die Telefonanlage zur Verfügung gestellt. Sie können nicht gelöscht werden.
- Firmenkontakte - Diese Kontakte werden zentral vom Administrator zur Verfügung gestellt und können nicht gelöscht werden.

## Universe für Windows and Mac

### Bevor es losgeht


- Halten Sie Ihren Universe E-Mail-Adresse und Passwort bereit.
- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind.
- Stellen Sie sicher, dass die App Zugriff auf Ihr Mikrofon hat.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version von Softphone Pro installiert haben.  
Bitte deinstallieren Sie vorab veraltete Versionen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie nicht mehr als 3 Softphone Pro-Verbindungen im Selfcare Portal haben.  
Festnetztelefone werden nicht berücksichtigt.

### Download und Installation

- Loggen Sie sich in das Selfcare Portal ein und öffnen Sie die Registerkarte Software.
- Folgende Installer stehen Ihnen zur Verfügung:
- Universe Softphone Pro für Mac
- Universe Softphone Pro für Windows
- Windows: Bitte öffnen Sie die Datei UNIVERSE-[Platzhalter für die Versionsnummer].exe und folgen Sie den Anweisungen in den Dialogen des Installers.
- MAC: Öffnen Sie die Datei UNIVERSE-[Platzhalter für die Versionsnummer].dmg. Es öffnet sich ein neues Fenster. Verschieben Sie das Programm Universe in Ihren „MAC Programme Ordner“.
- Öffnen Sie die Anwendung „Softphone Pro“ und melden Sie sich an.
- Tipp: Öffnen Sie die Einstellungen und wechseln Sie auf die Registerkarte Bedienung. Aktivieren Sie hier „Start bei Anmeldung“. Dadurch wird die Anwendung automatisch gestartet, wenn sich der Benutzer anmeldet.

### Kurzwahlliste

Wenn Sie schneller und produktiver arbeiten möchten, können Sie die Kurzwahlliste konfigurieren. Mit der Kurzwahlliste können Sie auch die BLF-Funktion aktivieren, um die Verfügbarkeit der Kollegen anzuzeigen.

- Um eine Kurzwahlliste zu erstellen, klicken Sie auf die Registerkarte Kontakte. Öffnen Sie im Dropdown Menü Universe und wählen Sie einen Kontakt aus.
- Wählen Sie das Symbol . 
- Ein Pop-up-Fenster öffnet sich. Aktivieren Sie optional das Kontrollkästchen „BLF aktivieren“ und speichern Sie.
- Der Kontakt erscheint nun unter Ihrer Wähltastatur in Ihrer Kurzwahlliste.
- Um einen Kontakt aus der Kurzwahlliste zu entfernen, klicken Sie auf die Registerkarte Kontakte und wählen Sie „Kurzwahl“ aus dem Dropdown-Menü. Klicken Sie nun mit der rechten Maustaste auf den Kontakt, um das Kontextmenü zu öffnen. Hier haben Sie die Möglichkeit zum Bearbeiten oder Löschen des Kontakts.

## Anrufe tätigen

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, einen Anruf zu tätigen.

### Wählfeld

Klicken Sie auf die grüne Schaltfläche "Wähltasten" auf dem Bildschirm und wählen Sie die Nummern entweder mit der Maus oder über die Tastatur Ihres Computers. Um die Nummern über die Tastatur einzugeben, klicken Sie zunächst auf das Feld Rufnummer und beginnen Sie dann mit der Eingabe der Nummer. Wenn Sie die Nummern eingegeben haben, drücken Sie die grüne Telefontaste, um den Anruf zu tätigen.


### Click to Dial

Mit Click to Dial können Telefonnummern auf jeder Webseite angeklickt werden. Dabei wird die Rufnummer unmittelbar an Ihre Desktop App gesendet. Bei neueren Versionen von Google Chrome und Microsoft Edge wird vor der Anzeige des Dialpads ein zusätzliches Pop-up angezeigt. Bitte beachten Sie, dass Click to Dial nur auf Websites funktioniert, die das Tel-Link-Protokoll verwenden.


### Wählen aus der Zwischenablage

Markieren und kopieren Sie eine Rufnummer und fügen Sie diese in das Feld Rufnummer in der Wähltastatur ein. Drücken Sie abschließend die grüne Telefontaste, um den Anruf zu tätigen.

### Aus Kontakte wählen

Klicken Sie auf den Reiter Kontakte. Wählen Sie aus der Drop-Down-Liste Ihre Kurzwahl oder Universe-Kontakte aus. Wählen Sie einen Kontakt aus und klicken Sie auf das Telefonhörersymbol. 

### Aus Anrufliste wählen

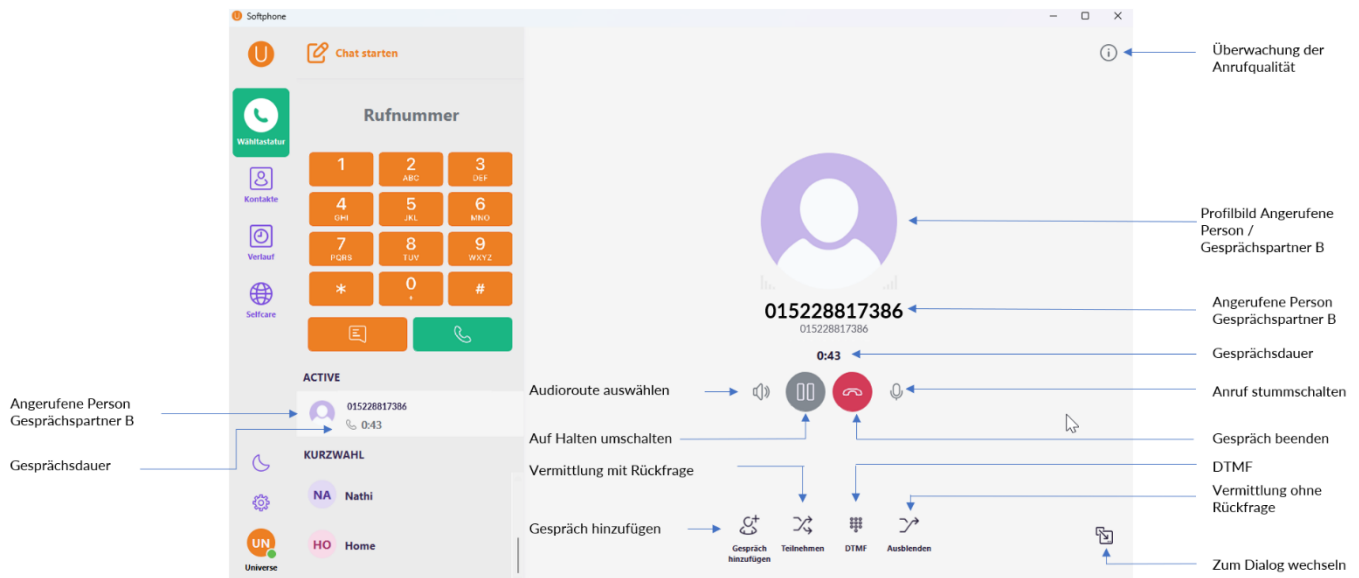
Klicken Sie auf den Reiter Verlauf Wählen Sie einen Kontakt aus und klicken Sie auf das Telefonhörersymbol. 

## Top Tip

*In Ihrem Selfcare Portal finden Sie unter der Reiter "Ich" die Übersicht Verbindungen. Hier sehen Sie den geräteübergreifenden Anrufverlauf.*

## Anrufoptionen während eines Anrufs





Mit Universe können Sie während eines Gesprächs auf zahlreiche Funktionen zugreifen.



- Anruf halten - Wenn ein Anruf gehalten wird, befindet sich der Angerufene in einer Art Warteposition und kann nicht mit seinem Gesprächspartner kommunizieren. Der gehaltene Teilnehmer hört während des Haltens Wartemusik.
- Anruf stummschalten - Ihr Mikrofon wird stumm geschaltet.
- Vermittlung mit Rückfrage - Eine Rückfrage ermöglicht es, während eines gehaltenen Gesprächs vom selben Telefon aus eine neue Verbindung aufzubauen und das Gespräch nach Rückfrage an den neuen Gesprächspartner weiterzuleiten.
- Vermittlung ohne Rückfrage (Blind transfer) - Ein Anruf wird weitergeleitet, ohne dass der Empfänger über die Weiterleitung informiert wird.
- Mit der Option "Anruf hinzufügen" können Anrufer zu einem Anruf hinzugefügt werden um eine Konferenz einzurichten. Geben Sie die Telefonnummer über die Tastatur in das Feld Rufnummer ein oder wählen Sie einen Kontakt aus Ihrer Kurzwahlliste aus. Dadurch wird ein neuer Anruf ausgelöst. Verbinden Sie anschließend beide Anrufe über das Symbol "Zusammenführen".

## Verfügbarkeit

Über die Kurzwahlliste können Sie die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen einsehen. Es gibt folgende Status:

Status - Frei	Status - Klingelt	Status - Besetzt
<p><b>KURZWAHL</b></p>  <p><b>Flo</b></p>	<p><b>KURZWAHL</b></p>  <p><b>Flo</b></p> 	<p><b>KURZWAHL</b></p>  <p><b>Flo</b></p>

## Pick Up Gruppe

Mitglieder einer Pick Up Gruppe können untereinander eingehende Anrufe übernehmen. Um eine Pick-Up-Gruppe einzurichten, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

Um diese Funktion nutzen zu können, stellen Sie bitte sicher, dass Ihre Kollegen wie oben beschrieben in Ihrer Kurzwahlliste eingetragen sind. Anrufe von Kollegen können wie folgt entgegengenommen werden:

- Eingehende Anrufe Ihrer Kollegen werden Ihnen in der Kurzwahlliste als „Klingeln“ signalisiert.
- Klicken Sie auf das grüne Hörersymbol, um den Anruf anzunehmen.

## Selfcare in der Softphone Pro Desktop App

Sie können das Selfcare Portal über die Softphone Pro Desktop App aufrufen. Klicken Sie dazu auf den Reiter Selfcare. Bitte beachten Sie, dass bei kleineren Bildschirmen oder einer zu geringen Bildschirmauflösung der Reiter Selfcare minimiert wird. Klicken Sie auf die 3 Punkte in der Sidebar, um alle Reiter anzuzeigen. Folgende Selfcare Funktionen stehen Ihnen in der Softphone Pro Desktop App zur Verfügung.

### Sprachnachricht

- Ihre Mailbox aktivieren oder deaktivieren.
- Zugriff auf Ihre Sprachnachrichten.

### Meine Gruppen

- In einzelnen oder in allen Gruppen an- oder abmelden.
- Nur verfügbar für Benutzer mit IVR Administrator Rechten: Anrufverwaltung editieren.

### One Number

- „Direkte Weiterleitung“ bearbeiten - Leitet eingehende Anrufe sofort auf Ihrer One Number Rufnummer weiter.
- „Weiterleitung wenn nicht verfügbar“ bearbeiten - Leitet Anrufe weiter, wenn Sie nicht erreichbar sind.

## Meine Endgeräte

- Klingeldauer bearbeiten - Bestimmen Sie nach wie viel Sekunden ein Anruf auf die Mailbox weitergeleitet werden soll.
- Anrufernummer bearbeiten - Bestimmen Sie welche Rufnummer bei ausgehenden Gesprächen signalisiert wird.
- One Number – Weisen Sie den einzelnen Endgeräten Ihre One Number zu.
- Direkte Weiterleitung bearbeiten (nur verfügbar, wenn das Endgerät nicht Ihrer One Number zugeordnet ist) - Leitet eingehende Anrufe auf diesem Endgerät sofort weiter.
- Weiterleitung wenn nicht verfügbar (nur verfügbar wenn das Gerät nicht Ihrer One Number zugeordnet ist) - Leitet Anrufe auf diesem Endgerät weiter, wenn Sie nicht erreichbar sind.

The screenshot shows the 'My Devices' configuration page in the Softphone interface. The page is divided into a header with navigation tabs (Voicemail, My Groups, OneNumber, My Devices) and a sidebar with icons for various functions (Wähltastatur, Kontakte, Verlauf, Selfcare, Universe). The main content area lists three devices with their respective settings:

Device	Call time	Caller ID	Part of OneNumber	Call forward always	Call forward no answer	Action
Homeoffice David T53W	120	0821 4609	On	Number	Number	Save
Davids Android	30	0821 4609	On	Number	Number	Save
Davids Win32	30	0821 4609	On	Number	Number	Save

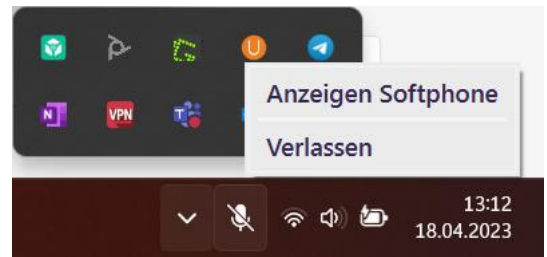
Bitte vergessen Sie nicht, Ihre Änderungen zu speichern.

Alle hier vorgenommenen Änderungen werden auch im Selfcare-Portal übernommen.



### Softphone Pro unter Windows beenden

Öffnen Sie die Taskleiste. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Softphone Pro-Icon. Klicken Sie auf „Verlassen“.



### Softphone Pro unter MacOS beenden

Beenden Sie die Softphone Pro App über die Menüleiste. Klicken Sie auf "Softphone beenden" oder drücke die Tastenkombination „Befehl-Q“.

### Softphone Pro – unterstützte Headsets

- Jabra - Keine Software von Drittanbietern erforderlich.
- Yealink - Keine Software von Drittanbietern erforderlich.
- Poly (ehemals Plantronics) - Plantronics Hub muss installiert sein. Die gleichzeitige Verwendung von Plantronics Hub und Poly Lens wird nicht empfohlen.
- EPOS/Sennheiser - Die EPOS Connect-Software muss installiert sein.

## Universe Mobile App - Android und iOS

Android – Bevor Sie loslegen, noch ein paar Tipps...

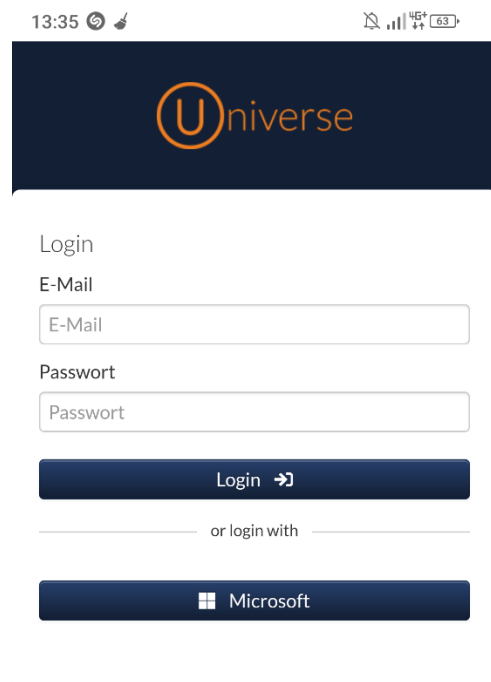
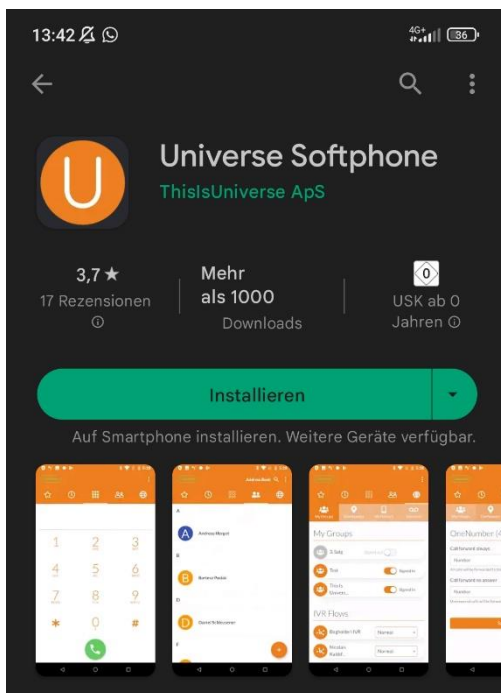
Legen Sie sich vorher alle Zugangsdaten für Ihren Universe & Google Playstore Account zurecht.

Pro Benutzer können maximal 2 Softphone Pro mobile Apps eingerichtet werden. Überprüfen Sie vorab die angelegten Softphone Pro Apps im Selfcare Portal und löschen Sie nicht benötigte Softphone Pro Apps.

Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind bevor Sie mit der Einrichtung starten.

### Softphone Pro Installation über den Google Play Store


- Öffnen Sie den Google Play Store. Geben Sie "Universe Softphone" in die Suchleiste ein und installieren Sie die App.
- Nach der Installation öffnet sich die Login-Maske. Geben Sie hier Ihre Universe Zugangsdaten ein.



- Bei der ersten Verwendung werden beim Start der Anwendung mehrere Berechtigungen angefordert. Bitte erteilen Sie der Anwendung alle Berechtigungen. Andernfalls kann die korrekte Funktion der App nicht gewährleistet werden. Auf vielen Smartphones ist standardmäßig eine Einschränkung der Hintergrundaktivitäten für neue Apps aktiviert (Energiespareinstellungen). Bitte deaktivieren Sie diese für die Universe Softphone Pro App.

## Einen Anruf tätigen

Die Anwendung startet mit dem Wählfeld.  
Sobald in der linken oberen Ecke das Universe Logo grün leuchtet, können Sie telefonieren.

Über das Icon  können Sie auf Ihre Android Kontakte zugreifen. Sie können auch auf das Universe LDAP-Telefonbuch zugreifen. Wählen Sie dazu Universe aus dem Dropdown-Menü über dem Adressbuch-Symbol.



## iOS – Bevor Sie loslegen, noch ein paar Tipps...

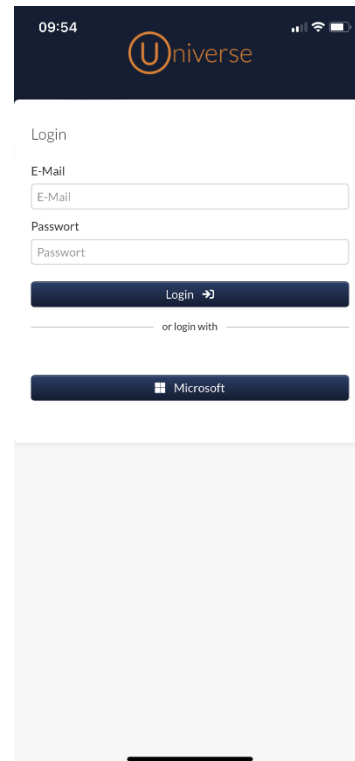
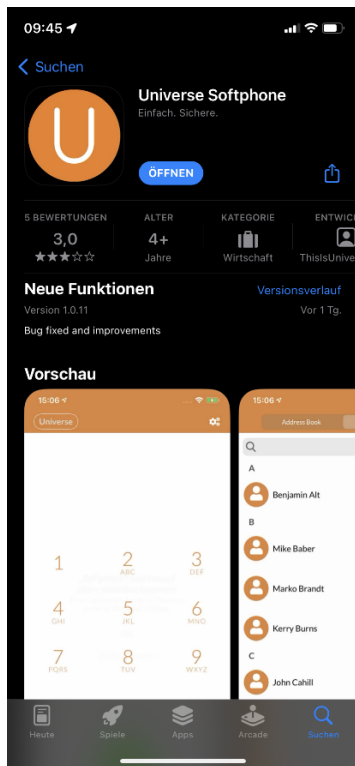
Legen Sie sich vorher alle Zugangsdaten für Ihren Universe Account und Ihrer Apple ID zurecht.

Pro Benutzer können maximal 2 Softphone Pro mobile Apps eingerichtet werden. Überprüfen Sie vorab die angelegten Softphone Pro Apps im Selfcare Portal und löschen Sie nicht benötigte Softphone Pro Apps.

Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind.


## Softphone Pro Installation über den Apple App Store

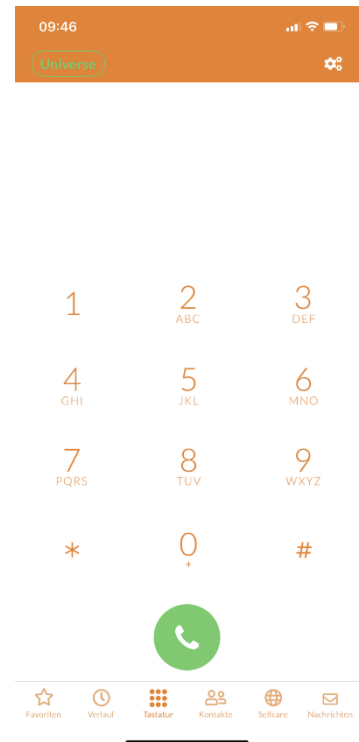
- Öffnen Sie den Apple App Store. Geben Sie "Universe Softphone Pro" in die Suchleiste ein und installieren Sie die App.
- Nach der Installation öffnet sich die Login-Maske. Geben Sie hier Ihre Universe Zugangsdaten ein.



- Bei der ersten Verwendung werden beim Start der Anwendung mehrere Berechtigungen angefordert. Bitte erteilen Sie der Anwendung alle Berechtigungen. Andernfalls kann die korrekte Funktion der App nicht gewährleistet werden.


## Einen Anruf tätigen

- Die Anwendung startet mit dem Wählfeld. Sobald in der linken oberen Ecke das grüne Universe Logo erscheint, können  Sie telefonieren.
- Über das Icon können Sie auf Ihre iPhone Kontakte zugreifen. Sie können auch auf das Universe LDAP-Telefonbuch zugreifen. Wählen Sie dazu Universe aus dem Dropdown-Menü über dem Adressbuch-Symbol.



## Aktionsleiste

Hier finden Sie eine Übersicht der Icons der Aktionsleiste. Diese bezieht sich auf Android und iOS, da die Benutzeroberfläche sehr ähnlich ist. Vereinzelt gibt es Unterschiede in der Handhabung. Diese werden in den folgenden Kapiteln besonders hervorgehoben und beschrieben.

Favoriten				
Verlauf				
Wählfeld				
Kontakte				
Selfcare				
Chat				
Einstellungen	 Android	 iOS	 Android	 iOS
Status				

## Das Wählfeld

Geben Sie die Nummer über das Wählfeld ein und tippen Sie anschließend auf das grüne Telefonhörersymbol. Wenn Sie eine Nummer anrufen, die bereits in Ihren Telefonkontakten oder in Ihrem Universe-Telefonbuch vorhanden ist, werden zusätzliche Informationen wie der Name der Person angezeigt.

## Kontakte




- Über das Kontakte Icon können Sie auf Ihre Telefonkontakte zugreifen. Sie können auch auf das Universe LDAP-Telefonbuch zugreifen. Wählen Sie dazu Universe aus dem Dropdown-Menü über dem Adressbuch-Symbol.
- Um einen Kontakt zu suchen, wählen Sie zuerst die Datenbank, in der Sie suchen möchten. Tippen Sie anschließend auf das Lupensymbol und geben Sie den Namen ein.
- Bitte beachten: Ihre lokalen Telefonkontakte werden nicht mit Universe synchronisiert und sind daher auf anderen Universe-Endgeräten nicht verfügbar.
- Neue Universe LDAP Telefonbuchkontakte können über das Selfcare Portal angelegt werden.

- Über das Telefonsymbol neben dem Kontakteintrag können Sie einen Anruf tätigen. Bei Kontakten mit mehreren Rufnummern wird kein Telefonsymbol angezeigt. In diesem Fall müssen Sie den Kontakt öffnen und eine der Nummern wählen.

## Favoriten - Android

Ihre Favoritenliste ist eine große Hilfe, um bestimmte Kontakte schnell zu erreichen.



So erstellen sie einen neuen Favoriten Eintrag:

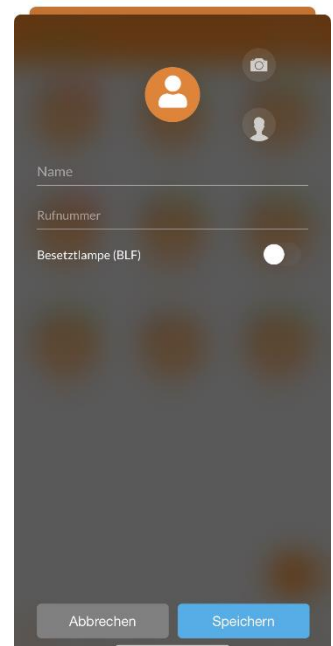
- Tippen Sie auf das Favoriten Symbol.
- Tippen Sie auf das Plus Symbol. 
- Geben Sie einen Titel und eine Rufnummer ein oder importieren Sie einen Kontakt aus Ihren vorhandenen Telefonkontakten. Tippen Sie zum Importieren auf das Symbol Kontakt hinzufügen. 
- Pro Favoriteintrag kann nur eine Rufnummer gespeichert werden. Bei Kontakten mit mehreren Rufnummern muss eine Rufnummer ausgewählt werden.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen BLF, wenn Sie die Verfügbarkeit für diesen Kontakt anzeigen möchten (BLF steht nur für Universe Kontakte zur Verfügung).
- Optional können Sie dem Kontakt ein Foto zuweisen. Tippen Sie dazu auf das Kamerasymbol. 
- Speichern Sie den Kontakt, indem Sie auf das Symbol mit dem Häkchen tippen.

## Favoriten - Apple

Ihre Favoritenliste ist eine große Hilfe, um bestimmte Kontakte schnell zu erreichen.

So erstellen sie einen neuen Favoriten Eintrag:

- Tippen Sie auf das Favoriten Symbol.
- Tippen Sie auf das Plus Symbol. 
- Geben Sie einen Titel und eine Rufnummer ein oder importieren Sie einen Kontakt aus Ihren vorhandenen Telefonkontakten. Tippen Sie zum Importieren auf das Symbol Kontakt hinzufügen.
- Aktivieren Sie  das Kontrollkästchen Busy Lamp Field, wenn Sie die Verfügbarkeit für diesen Kontakt anzeigen möchten.
- Speichern Sie den Kontakt.









## Verlauf

Im Verlauf finden Sie eine Liste getätigter, angenommener und entgangener Anrufe.

Die Aufrufe werden wie folgt dargestellt:

- Eingehende Anrufe 
- Ausgehende Anrufe 
- Verpasste Anrufe 
- Zusätzlich wird im Kontaktfeld einer der folgenden Status angezeigt: Angenommen, Abgewiesen, Verpasst, Abgebrochen, Übernommen oder Fehler.
- Sie können die Personen auf der Liste anrufen, indem Sie ihren Namen antippen.
- Um weitere Informationen wie die Telefonnummer oder die Anrufdauer abzurufen, tippen Sie die Informationstaste.
- Durch Gedrückthalten des Namens werden folgende Optionen angezeigt: Anrufen, Anrufen über GSM, Nummer kopieren.
- Wenn Sie einzelne Einträge oder den kompletten Verlauf löschen wollen, tippen Sie auf  und wählen sie:
  - Historie löschen – Um den kompletten Verlauf zu löschen
  - Bearbeitungsmodus – Um einzelne Anrufe zu löschen

## Status

Wenn die Statusleuchte grün ist, können Sie einen Anruf über die Universe-Plattform tätigen.

Leuchtet sie gelb, können Sie nur einen GSM-Anruf tätigen.

## Selfcare

Sie können das Selfcare Portal über die Softphone Pro Mobile App aufrufen. Klicken Sie dazu auf den Reiter Selfcare. Folgende Selfcare Funktionen stehen Ihnen in der Softphone Pro Mobile App zur Verfügung.

### Sprachnachricht

- Ihre Mailbox aktivieren oder deaktivieren.
- Zugriff auf Ihre Sprachnachrichten.

### Meine Gruppen

- In einzelnen oder in allen Gruppen an- oder abmelden.
- Nur verfügbar für Benutzer mit IVR Administrator Rechten: Anrufverwaltung editieren.

### One Number

- „Direkte Weiterleitung“ bearbeiten - Leitet eingehende Anrufe auf Ihrer One Number Rufnummer sofort weiter.
- „Weiterleitung wenn nicht verfügbar“ bearbeiten. Leitet Anrufe weiter, wenn Sie nicht erreichbar sind.

## Meine Endgeräte

- Klingeldauer bearbeiten - Bestimmen Sie nach wie viel Sekunden ein Anruf auf die Mailbox weitergeleitet werden soll.
- Anrufernummer bearbeiten - Bestimmen Sie welche Rufnummer bei ausgehenden Gesprächen signalisiert wird.
- One Number – Weisen Sie den einzelnen Endgeräten Ihre One Number zu.
- Direkte Weiterleitung bearbeiten (nur verfügbar, wenn das Endgerät nicht Ihrer One Number zugeordnet ist) - Leitet eingehende Anrufe auf diesem Endgerät sofort weiter.
- Weiterleitung wenn nicht verfügbar (nur verfügbar wenn das Gerät nicht Ihrer One Number zugeordnet ist) - Leitet Anrufe auf diesem Endgerät weiter, wenn Sie nicht



## Einstellungen - Für Android / iOS

Rufen Sie die Einstellungen über das Symbol mit den drei Punkten auf. Hier stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung

- Kontoeinrichtung – Anmeldemaske der Mobile App. Melden Sie sich bei Bedarf mit einem neuen Universe User an.
- Programmeinstellungen – Hier können Sie folgende App Einstellungen ändern.
  - Klingelton ändern
  - Audioeinstellungen – Konfigurieren Sie die Audioverarbeitung
  - Netzwerk
    - **Mobile Daten aktivieren auch wenn mit WLAN verbunden**
    - **Einschlafen des WLAN´s verhindern**
    - **RTP Layer benutzen**
  - Anrufweiterleitung aktivieren
  - Kontakte nach Vor- oder Nachnamen sortieren
  - Abstandssensor nutzen – Verwendet den im Smartphone verbauten Abstandssensor, um den Bildschirm während eines Gesprächs zu sperren.
  - Steuerung
    - **GSM Anrufeinstellungen**
    - **Kontakte**
  - Nicht stören (DND) – Regeln hinzufügen
  - SIP Meldungen aufzeichnen

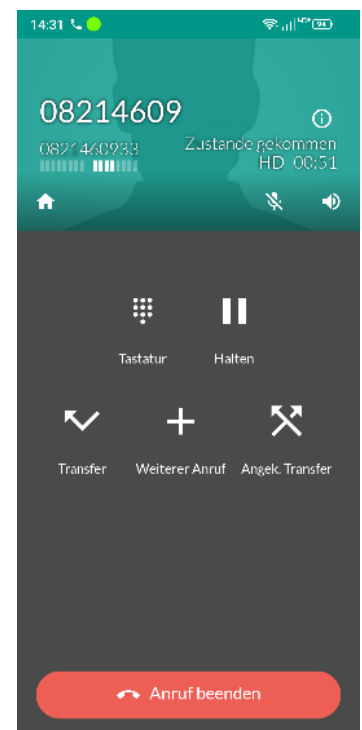
- Sprache – Wählen Sie aus 21 Sprachen
- DNS Look-Up cachen
- App-Info - Hier sehen Sie, welche Version der Mobile App Sie gerade verwenden.
- Nutzungsstatistik - Zeigt die kumulierte Gesprächszeit und die Anzahl der Anrufe für den laufenden Monat an.
- Mit Freunden teilen (Nur für Android verfügbar) - Schreiben Sie eine Bewertung im Google Play Store
- Anwendung zurücksetzen – Dadurch werden alle Softphone Pro Daten gelöscht. Einschließlich der Konfiguration, persönlichen Einstellungen und Anrufjournal.

## Anrufoptionen – Aktiver Anruf

### Anrufvermittlung

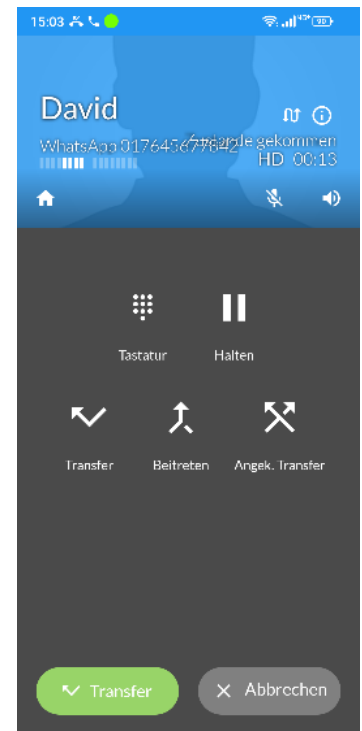
Folgende Optionen zur Anrufvermittlung sind verfügbar:

- Vermittlung mit Rückfrage - Eine Rückfrage ermöglicht es, während eines gehaltenen Gesprächs vom selben Telefon aus einer neuen Verbindung aufzubauen und das Gespräch nach Rückfrage an den neuen Gesprächspartner weiterzuleiten.
  - Tippen Sie auf angek.Transfer. Wählen Sie den neuen Gesprächspartner aus den Favoriten, dem Verlauf, den Kontakten oder geben Sie die Rufnummer über das Wählfeld ein. Ein neuer Anruf wird aufgebaut. Kündigen Sie das Gespräch an tippen Sie abschließend auf die grüne Transfer Taste.
- Vermittlung ohne Rückfrage – Möchten Sie nicht warten bis der zur Rückfrageangerufene Teilnehmer abhebt, können Sie einen Anruf auch direkt weitervermitteln.
  - Tippen Sie auf Transfer. Wählen Sie den neuen Gesprächspartner aus den Favoriten, dem Verlauf, den Kontakten oder geben Sie die Rufnummer über das Wählfeld ein. Sobald Sie einen Kontakt oder eine Rufnummer gewählt haben, wird der Anruf beendet.



### Konferenzschaltung

- Sie können eine Konferenzschaltung mit mehreren Teilnehmern durchführen. Rufen Sie den ersten Teilnehmer an. Sobald die Verbindung hergestellt ist, tippen Sie auf Weiterer Anruf. Rufen Sie nun den nächsten Teilnehmer an. Sobald die Verbindung hergestellt ist, tippen Sie auf Beitreten um eine Konferenz zu erstellen.
- Um weitere Teilnehmer hinzuzufügen, wiederholen Sie die obigen Schritte.



## Screen Popper

Screen Popper ist ein Universe Add-On und ermöglicht in Verbindung mit Softphone Pro das Auffinden von Kundendatensätzen in CRM-Systemen und deren Bereitstellung als Pop-Up bei eingehenden Anrufen. Bitte beachten Sie, dass Screen Popper derzeit nur für Microsoft Windows verfügbar ist.

**Bevor Sie loslegen, noch ein paar Tipps.** Sie benötigen zur Nutzung von Screen Popper:

- eine Universe Lizenz
- eine Screen Popper Lizenz
- Einen Windows PC (Windows 8 oder höher)
- Folgende CRM System werden unterstützt:
- Salesforce, Zoho, Zendesk, HubSpot, SuiteCRM, SugarCRM, Bitrix24
- Die Screen Popper-Lizenz und der Zugriff auf ein CRM-System werden vom Systemadministrator bereitgestellt.

### Download und Installation

Öffnen Sie im Selfcare Portal den Reiter Software. Wählen Sie Universe für Windows und laden Sie Screen Popper für Windows herunter.

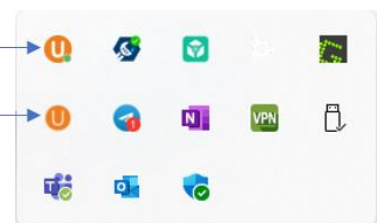
Öffnen Sie die Datei UniverseScreenPopper-v. -[Platzhalter für die Versionsnummer].Setup und folgen Sie den Anweisungen in den Dialogen des Installers.

### Einstellungen

Nach der Installation wird das Programm automatisch gestartet. Im Infobereich von Windows sehen Sie zwei Universe-Symbole.

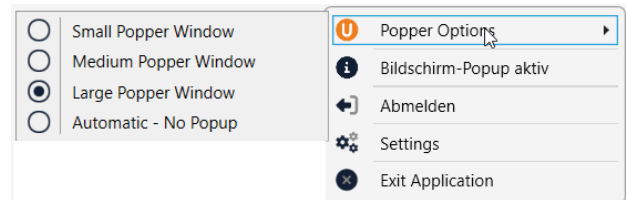
Screen Popper

Softphone Pro



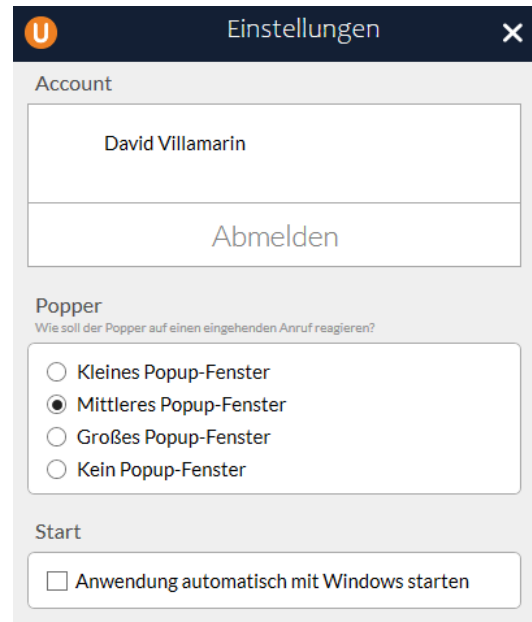
Ein Rechtsklick auf das Screen Popper Symbol öffnet die Einstellungen:

**Popper Options:** Hier können Sie die Größe des Benachrichtigungsfensters einstellen, das bei einem eingehenden Anruf die CRM Informationen anzeigt.



Wählen Sie die Option “Automatic – No Pop-up” um das CRM System bei eingehenden Anrufen sofort zu öffnen. In diesem Fall wird kein Pop-Up angezeigt.

**Settings –** Hier können Sie Windows Autostart aktivieren. Damit startet Screen Popper automatisch beim Booten von Windows.



## Nutzung

Klicken Sie bei einem eingehenden Anruf auf das Benachrichtigungsfenster oder drücken Sie STRG + Enter um das hinterlegte CRM System zu öffnen.



Das wars, sie können jetzt loslegen!