

# **ENREACH CONTACT APP FÜR MICROSOFT TEAMS**

## **BENUTZERDOKUMENTATION**

Stand: April 2026

## Rechtliche Hinweise

---

Die Informationen in dieser Dokumentation wurden sorgfältig auf ihre Korrektheit überprüft, können aufgrund ständiger Aktualisierung und Änderungen jedoch Fehler enthalten.

Enreach übernimmt keine Verantwortung für Druck- und Schreibfehler.

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernimmt Enreach keine Haftung für die Inhalte externer Links und macht sich diese nicht zu eigen. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

# INHALTSVERZEICHNIS

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Einleitung.....                                                          | 2  |
| Installation.....                                                        | 3  |
| 2.1 Hochladen der Enreach Contact App for Microsoft Teams.....           | 3  |
| 2.2 Automatische Verteilung der Enreach Contact App for Microsoft Teams4 |    |
| 2.2.1 Unternehmensweite Verteilung.....                                  | 4  |
| 2.2.2 Verteilung an Gruppen.....                                         | 4  |
| 2.3 Enreach Contact App for Microsoft Teams löschen.....                 | 5  |
| Benutzeroberfläche .....                                                 | 6  |
| 3.1 Startseite.....                                                      | 7  |
| 3.2 Kontakte .....                                                       | 7  |
| 3.3 Anrufe .....                                                         | 8  |
| 3.4 Qboard .....                                                         | 9  |
| Enreach Contact App for Microsoft Teams Optionen .....                   | 10 |
| 4.1 Telefonieren.....                                                    | 10 |
| 4.1.1 Optionen während eines eingehenden Anrufs .....                    | 11 |
| 4.1.2 Optionen während eines aktiven Anrufs.....                         | 11 |
| 4.2 Voicemail.....                                                       | 13 |
| 4.3 Profil Optionen.....                                                 | 13 |
| Shomi - Ihr persönlicher Assistent .....                                 | 16 |
| 5.1 Funktionen.....                                                      | 16 |
| 5.2 Mit Shomi chatten .....                                              | 17 |
| 5.3 Löschen von Konversationsdaten.....                                  | 17 |
| 5.4 Beispiele .....                                                      | 18 |
| 5.4.1 Anrufanalyse.....                                                  | 18 |
| 5.4.2 Ein Meeting aufzeichnen .....                                      | 19 |
| 5.4.3 Smart Voice To Text.....                                           | 20 |

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 5.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung..... | 20 |
|---------------------------------------------|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Einstellungen .....        | 22 |
| 6.1 Allgemein.....         | 22 |
| 6.2 Weiterleitung .....    | 22 |
| 6.3 Meine Anrufer-ID ..... | 22 |
| 6.4 Integrationen .....    | 23 |
| 6.5 REACH .....            | 23 |
| 6.6 Wartefelder.....       | 24 |
| 6.7 Shomi .....            | 24 |
| 6.8 Über .....             | 25 |

# NEUE FUNKTIONEN

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die neuen Funktionen von Enreach Contact App for Microsoft Teams.

| Funktion                     | Erläuterung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shomi                        | KI-Assistent für Kommunikation und Produktivität innerhalb der Anwendung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Anrufanalyse                 | Liefert kontextbezogene Zusammenfassungen und unterstützt die Nachbereitung von Anrufen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Anrufaufzeichnungen          | Zeichnet Gespräche auf und erstellt Abschriften für spätere Nachbereitung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Zusammenfassungen der Anrufe | Erzeugt Zusammenfassungen von Anrufen für einen schnellen Überblick.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mit Shomi chatten            | Interaktive Chatfunktion mit Shomi zur weiteren Bearbeitung der Gesprächsinhalte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Startbildschirm mit...       | <p>Überarbeiteter Startbildschirm mit verbesserten Widgets und schnellerem Zugriff auf wichtige Funktionen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Widgets für Präsenz und Kontakte<br/>Zeigt die Verfügbarkeit Ihrer Kontakte in Echtzeit an.</li> <li>• Widget für Erreichbarkeit<br/>Zeigt Ihren aktuellen REACH-Status an</li> <li>• Widget für Agenten<br/>Zentrale Steuerung und Übersicht für agentenbezogene Funktionen.</li> <li>• Widget für Zusammenfassungen<br/>Schneller Zugriff auf erstellte Zusammenfassungen</li> <li>• Widget für verpasste Anrufe<br/>Übersicht über verpasste Anrufe mit direkter Rückrufoption</li> <li>• Widget für favorisierte Kontakte<br/>Schneller Zugriff auf häufig verwendete Kontakte</li> </ul> |

| Funktion                  | Erläuterung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Weitere Verbesserungen... | <p>Zusätzliche Erweiterungen und Verbesserungen für das Nutzererlebnis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voicemail-Transkriptionen<br/>Automatische Transkription von Sprachnachrichten in Text</li> <li>• Anrufsteuerung und CRM UI<br/>Verbesserte Anrufsteuerung und optimierte CRM-Benutzeroberfläche</li> <li>• Design<br/>Anpassbare Designs für individuelle Nutzerpräferenzen</li> <li>• Layout überarbeitet<br/>Überarbeitetes Layout für mehr Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit</li> </ul> |

# 1 EINLEITUNG

Mit Enreach Contact App for Microsoft Teams haben Sie Zugriff auf dieselben Funktionen wie mit dem Enreach Contact Desktop Client, einschließlich Ihrer Kontakte, der Anzeige der Präsenz Ihrer Kollegen, der Bearbeitung Ihrer eigenen Präsenz, des Erreichbarkeitsmanagements und des KI-Assistenten Shomi. Anrufe können über den Enreach Contact Desktop Client, Enreach Contact Mobile Apps oder Tischtelefone eingeleitet und angenommen werden.



Sie benötigen ein Enreach Contact Abonnement und das entsprechende Add-on, um die Enreach Contact App for Microsoft Teams zu nutzen.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

- Vollständiger Zugriff auf Ihre Kontakte
  - Anzeigen des Anwesenheitsstatus Ihrer Kollegen
  - Ihren eigenen Anwesenheitsstatus bearbeiten
  - Verwalten Sie Ihren Anwesenheitsstatus, indem Sie Anrufweiterleitungen oder die REACH-Statusüberschreibung einstellen
  - KI-Assistent Shomi
  - Anmeldung an Wartefeldern oder Abmeldung von Wartefeldern
  - Voicemail-Transkription
  - Single Sign On mit Ihrem Microsoft 365-Konto
- Um die Single Sign-On-Funktion zu nutzen, muss der Administrator im Microsoft Enterprise Portal eine Berechtigung erteilen. Weitere Informationen finden Sie in der Enreach Contact Dokumentation [https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/#context/MicrosoftSSO\\_\\$](https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/de-DE/#context/MicrosoftSSO_$).

## Weitere Online Hilfen

| Online Hilfe            | URL                                                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enreach Contact Desktop | <a href="https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/">https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/</a> |
| Enreach Contact Android | <a href="https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/de-DE/">https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/de-DE/</a> |
| Enreach Contact iOS     | <a href="https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/de-DE/">https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/de-DE/</a>         |
| Enreach Contact Qboard  | <a href="https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE/">https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE/</a>   |

## 2 INSTALLATION

Die Enreach Contact App for Microsoft Teams können Sie direkt im Microsoft Teams App Store herunterladen.



Um die Enreach Contact App for Microsoft Teams nutzen zu können, muss der Enreach Contact Desktop Client auf Ihrem Computer installiert sein.



Die Enreach Contact App for Microsoft Teams wird in der Microsoft Teams Web-App nicht unterstützt. Sie müssen die Microsoft Teams Desktop-App verwenden.



Die E-Mail-Adresse, mit der Sie sich bei Microsoft365 anmelden, muss dieselbe sein wie die Ihres Operator-Webbenutzers. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

### So installieren Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams aus dem App Store

- 1 Öffnen Sie Microsoft Teams.
- 2 Klicken Sie auf **Apps**.
- 3 Suchen Sie nach **Contact** und klicken Sie neben dem Enreach Symbol auf **Hinzufügen**.
  - ✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams wird zu Ihrer Microsoft Teams-Oberfläche hinzugefügt.



Um die Enreach Contact App for Microsoft Teams zu öffnen, müssen Sie eventuell auf ●●● in der Menüleiste klicken. Sie können dies vermeiden, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die App klicken und auf **Pin** klicken.

## 2.1 HOCHLADEN DER ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS

Als Administrator können Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams in den unternehmensinternen Bereich des Microsoft Teams App Store hochladen, um sie allen Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Für weitere Informationen siehe auch <https://learn.microsoft.com/de-de/microsoftteams/platform/concepts/deploy-and-publish/apps-upload>.

### So laden Sie die App im Microsoft Teams Admin Center hoch

- 1 Laden Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams.zip-Datei herunter.  
<https://desktop.enreach.com/> unter **Zusätzliche Downloads**.



.zip-Dateien können nach dem Download durch Windows blockiert sein. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei und aktivieren Sie **Zulassen** unter **Eigenschaften**, um das Blockieren der Datei zu deaktivieren.

- 2 Öffnen Sie das Microsoft Teams Admin Center.
- 3 Klicken Sie im Menü auf **Teams-Apps**.
  - ✓ Es öffnet sich ein Dropdown-Menü.
- 4 Klicken Sie auf **Apps verwalten**.
  - ✓ Die Seite **Apps verwalten** erscheint.
- 5 Klicken Sie auf **+Hochladen**.
  - ✓ Das Fenster **Benutzerdefinierte App hochladen** erscheint.
- 6 Klicken Sie auf **Datei auswählen**.
- 7 Wählen Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams.zip-Datei und klicken Sie auf **Öffnen**.
  - ✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams wird im unternehmensweiten App Store hochgeladen und steht Ihren Mitarbeitern zur Verfügung.



Der Status der App muss auf **Zugelassen** gesetzt sein. Geben Sie dazu **Enreach** in das Suchfeld ein und überprüfen Sie, ob der Status auf **Zugelassen** gesetzt ist.

## 2.2 AUTOMATISCHE VERTEILUNG DER ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS

Bei der Verteilung der Enreach Contact App for Microsoft Teams haben Sie zwei Möglichkeiten:

*Unternehmensweite Verteilung*

*Verteilung an Gruppen*

Für weitere Informationen siehe auch <https://learn.microsoft.com/de-de/microsoftteams/platform/concepts/deploy-and-publish/apps-upload>.

### 2.2.1 UNTERNEHMENSWEITE VERTEILUNG

Sie können die Enreach Contact App for Microsoft Teams für das gesamte Unternehmen zur Verfügung stellen.

#### So stellen Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams für das gesamte Unternehmen bereit

- 1 Öffnen Sie das Microsoft Teams Admin Center.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Teams-Apps**.  
✓ Es öffnet sich ein Dropdown-Menü.
- 3 Klicken Sie auf **Einrichtungsrichtlinien**.  
✓ Die Seite **App-Setuprichtlinien** erscheint.
- 4 Klicken Sie auf **Global (organisationsweiter Standard)**.  
✓ Die Seite **Global** erscheint.

- 5 Klicken Sie auf **Apps hinzufügen**.  
✓ Das Fenster **Installierte Apps hinzufügen** erscheint.
- 6 Geben Sie **Enreach** in das Suchfeld ein und klicken Sie auf die App, die angezeigt wird.
- 7 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.  
✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams erscheint in der Liste **Installierte Apps**.
- 8 Klicken Sie auf **Speichern**.  
✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams steht dem gesamten Unternehmen zur Verfügung.

#### So fügen Sie eine angeheftete App für das gesamte Unternehmen hinzu

- 1 Folgen Sie den Schritten (1)-(4) unter **2 So stellen Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams für das gesamte Unternehmen bereit**, Seite 4.
- 2 Klicken Sie auf **Apps hinzufügen** unter **Angeheftete Apps**.  
✓ Das Fenster **Angeheftete Apps hinzufügen** erscheint.
- 3 Geben Sie **Enreach** in das Suchfeld ein und klicken Sie auf die App, die angezeigt wird.
- 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.  
✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams erscheint in der Liste **Angeheftete Apps**.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.  
✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams wird dem gesamten Unternehmen als angeheftete App zur Verfügung gestellt.

### 2.2.2 VERTEILUNG AN GRUPPEN

Sie können die Enreach Contact App for Microsoft Teams für einzelne Gruppen zur Verfügung stellen.

### So stellen Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams für bestimmte Gruppen bereit

- 1 Folgen Sie den Schritten (1)-(3) unter **2 So stellen Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams für das gesamte Unternehmen bereit**, Seite 4.
- 2 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
  - ✓ Sie können eine neue Einrichtungsrichtlinie erstellen.
- 3 Geben Sie unter **Beschreibung** einen Namen für die Einrichtungsrichtlinie ein.
- 4 Klicken Sie auf **Apps hinzufügen**.
  - ✓ Das Fenster **Installierte Apps hinzufügen** erscheint.
- 5 Geben Sie **Enreach** in das Suchfeld ein und klicken Sie auf die App, die angezeigt wird.
- 6 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
  - ✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams erscheint in der Liste **Installierte Apps**.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
  - ✓ Die Enreach Contact App for Microsoft Teams steht der jeweiligen Gruppe zur Verfügung.

- 4 Geben Sie **Enreach** in das Suchfeld ein und klicken Sie auf die App, die angezeigt wird.
  - ✓ Es erscheinen Informationen zu der App.
- 5 Klicken Sie auf **Löschen**, um die Enreach Contact App for Microsoft Teams zu löschen.
  - ✓ Die App wird aus dem internen App Store des Unternehmens gelöscht und steht Ihren Mitarbeitern nicht mehr zur Verfügung.

## 2.3 ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS LÖSCHEN

Sie können die Enreach Contact App for Microsoft Teams in Ihrem Unternehmen löschen.

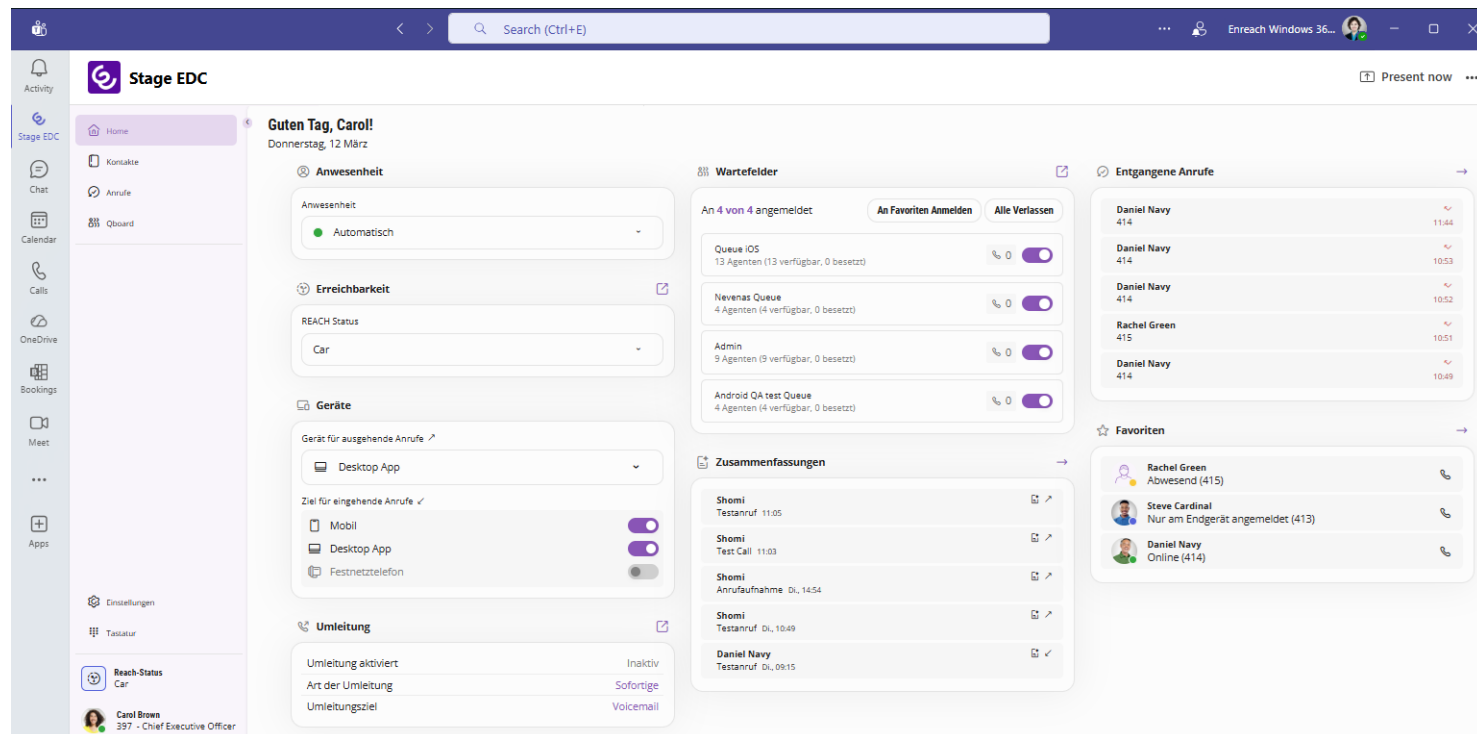
### So löschen Sie die Enreach Contact App for Microsoft Teams

- 1 Öffnen Sie das Microsoft Teams Admin Center.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Teams-Apps**.
  - ✓ Es öffnet sich ein Dropdown-Menü.
- 3 Klicken Sie auf **Apps verwalten**.
  - ✓ Die Liste aller in Ihrem Unternehmen verfügbaren Apps erscheint.

### 3 BENUTZEROBERFLÄCHE

Die Benutzeroberfläche von Enreach Contact App for Microsoft Teams ist übersichtlich und intuitiv gestaltet und bietet Ihnen schnellen Zugriff auf alle wichtigen Kommunikationsfunktionen direkt in Microsoft Teams.

- Gesamtübersicht auf der **Startseite**. Hier finden Sie alle Informationen, wie Anwesenheit, Umleitungen, verpasste Anrufe, aktive Wartefelder, REACH-Status, Favoriten sowie von *Shomi - Your Personal Assistant* generierte Zusammenfassungen.
- Verwalten Sie Ihre **Kontakte** - Suche und Anzeige von Kontaktdetails
- Letzte **Anrufe** anzeigen - Sie können Ihre Anrufliste einsehen und verpasste Anrufe schnell wiederwählen oder zurückrufen
- **Qboard** verwenden - Wartefeldaktivitäten überwachen und verwalten (falls in Ihrem Abonnement enthalten)
- **Einstellungen** anpassen - passen Sie an, wie Anrufe behandelt werden, integrieren Sie externe Dienste, verwalten Sie Ihre Verfügbarkeit und konfigurieren Sie Audiogeräte nach Ihren Bedürfnissen
- Greifen Sie auf Ihr **Profil** zu - passen Sie Ihren Präsenzstatus an, wählen Sie Geräte für eingehende und ausgehende Anrufe, heben Sie Ihren REACH-Status auf und ändern Sie die Sprache der Benutzeroberfläche.



### 3.1 STARTSEITE

Mit dem neuen Startbildschirm unter  haben Sie Zugriff auf eine zentrale und klar strukturierte Startseite. Relevante Informationen und häufig genutzte Funktionen sind genau dort platziert, wo sie benötigt werden. Dadurch sind sie jederzeit sichtbar und mit nur einem Klick schnell erreichbar.

- **Anwesenheit**  
Sie können Ihren Präsenzstatus direkt auf dem Startbildschirm ändern.
- **Erreichbarkeit**  
Ihr aktueller REACH-Status wird hier angezeigt. Dieser hängt von der Konfiguration in der REACH-App oder im Operator ab. Siehe auch *REACH-Status überschreiben*, Seite 15.  
Sie können Ihren aktuellen Status mit einem manuell gesetzten Status überschreiben.
- **Geräte**  
Unter **Geräte** können Sie festlegen, welche Geräte bei eingehenden Anrufen klingeln sollen und welches Gerät Sie bevorzugt für ausgehende Anrufe verwenden möchten.
- **Umleitung**  
Sie können eine sofortige oder verzögerte Umleitung zu Ihrer Voice-mail oder einer Telefonnummer/Nebenstelle festlegen.
- **Wartefelder**  
Im Bereich **Wartefelder** können Sie Ihre favorisierten Wartefelder, sowie alle Wartefelder, bei denen Sie angemeldet sind, direkt auf dem Startbildschirm sehen. Mit einem einzigen Mausklick können Sie sich an allen von Ihnen favorisierten Wartefeldern anmelden oder sich bei allen Wartefeldern abmelden. Auch ohne Qboard-Lizenz erhalten die Nutzer ein Widget, um sich an- und abzumelden. Vollständige Statistiken, insbesondere Echtzeitstatistiken, sind nur mit einer Qboard-Lizenz verfügbar. Siehe auch *6.6 Wartefelder*, Seite 24.
- **Zusammenfassungen**  
Im Bereich **Zusammenfassungen** finden Sie alle von *Shomi - Ihr persönlicher Assistent* erstellten Anruferzusammenfassungen.

- **Entgangene Anrufe**  
Hier können Sie alle entgangenen Anrufe sehen und sofort zurückrufen.
- **Favoriten**  
Hier sehen Sie alle Ihre Kontakte, die Sie zu Ihren Favoriten hinzugefügt haben und können sie direkt anrufen.

### 3.2 KONTAKTE

Klicken Sie auf , um Ihre Kontaktliste zu öffnen. Hier werden alle Ihre Kontakte mit ihrem aktuellen Präsenzstatus angezeigt. Sie können Favoriten anzeigen und festlegen. Sie können auch Anrufe aus der Kontaktliste starten, siehe *4 Enreach Contact App for Microsoft Teams Optionen*, Seite 10.

#### Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Namen und Nebenstelle suchen.



#### Filtern

Klicken Sie auf  um beim Filtern von Kontakten mehrere Optionen anzuzeigen. Wenn ein Filter aktiv ist, ändert sich das Symbol zu .

| Option    | Erläuterung                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------|
| Favoriten | Sie können alle Kontakte anzeigen, die Sie als Favorit markiert haben. |
| Verfügbar | Zeigt alle Kontakte an, die verfügbar sind.                            |

| Option      | Erläuterung                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|
| Kollegen    | Zeigt Ihre Kollegen.                                            |
| Unternehmen | Zeigt alle Kontakte an, die sich in Ihrem Unternehmen befinden. |
| Persönliche | Zeigt Ihre persönlichen Kontakte an.                            |
| Microsoft   | Zeigt alle Ihre Microsoft-Kontakte an.                          |

Anwesenheit

Der Status Ihrer Kontakte wird durch einen farbigen Punkt auf dem Profilbild angezeigt. Die folgenden Anwesenheitsstatus sind verfügbar:



Wenn Sie sich in einem Enreach Contact oder Microsoft Teams-Anruf befinden, wird Ihre Anwesenheit sowohl mit Microsoft Teams als auch mit Enreach Contact synchronisiert.

| Status      | Symbol | Erläuterung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Automatisch |        | <b>Verfügbar</b><br>Dieser Status signalisiert Ihren Kontakten, dass Sie an einem Tischtelefon angemeldet sind oder dass eine Enreach Contact SIM-Karte mit Ihrem Benutzer verknüpft ist und Sie daher auf einem Mobiltelefon erreichbar sind. Sie sind nicht bei der Enreach Contact Desktop oder der mobilen App angemeldet. |
|             |        | <b>Angemeldet</b><br>Dieser Status zeigt an, dass Sie bei Enreach Contact Desktop und Enreach Contact Mobile angemeldet sind.                                                                                                                                                                                                  |
| Abwesend    |        | <b>Abgemeldet</b><br>Dieser Status zeigt an, dass Sie an keinem Gerät oder Client angemeldet sind.                                                                                                                                                                                                                             |
|             |        | Dieser Status zeigt an, dass Sie derzeit nicht verfügbar sind.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Beschäftigt |        | Dieser Status zeigt an, dass Sie gerade beschäftigt sind, zum Beispiel mit einem Anruf oder einem Meeting.                                                                                                                                                                                                                     |

| Status     | Symbol | Erläuterung                                                                                                          |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abgemeldet |        | Mit dieser Option wird Ihr Status auf allen Geräten und Enreach Contact Mobile und Desktop als abgemeldet angezeigt. |

3.3 ANRUF

Klicken Sie auf , um die Ereignisliste zu öffnen. Hier werden alle Ihre eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe angezeigt. Sie können Anrufe auch aus der Ereignisliste starten, siehe *4 Enreach Contact App for Microsoft Teams Optionen*, Seite 10.

Suchleiste

In der Suchleiste können Sie nach Namen, Nebenstellenummern, Wartefeldern und Gruppen suchen.



Filtern

Klicken Sie auf  um Filter anzuzeigen. Wenn ein Filter aktiv ist, ändert sich das Symbol zu .

| Option    | Erläuterung                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wartefeld | Wenn Sie diesen Filter aktivieren, werden alle Ihre eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe im Wartefeld angezeigt. |
| Gruppe    | Dieser Filter zeigt alle Ihre eingehenden, ausgehenden und verpassten Gruppenanrufe an.                                    |

| Option          | Erläuterung                                                                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausgehend       | Dieser Filter zeigt alle ausgehenden Anrufe, die Sie getätigt haben.                  |
| Eingehend       | Dieser Filter zeigt alle eingehenden Anrufe an, die Sie erhalten haben.               |
| Entgangen       | Dieser Filter zeigt alle Anrufe an, die Sie nicht beantwortet haben.                  |
| Weitergeleitet  | Dieser Filter zeigt alle Anrufe an, die an ein anderes Ziel umgeleitet wurden.        |
| Voicemail       | Dieser Filter zeigt alle Anrufe an, die an Ihre Voicemail weitergeleitet wurden.      |
| Zusammenfassung | Dieser Filter zeigt alle Anrufe, die von Shomi analysiert und zusammengefasst wurden. |

## 3.4 QBOARD

Klicken Sie auf  , um das Qboard Dashboard zu öffnen. Die Übersicht über Ihre Wartefelder bietet einen Echtzeit-Überblick über die Leistung und Auslastung der Abteilung, die Verfügbarkeit der Agenten und die Gesamtstatistik.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE/#page/help/Title\\_Copy.html](https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE/#page/help/Title_Copy.html)

## 4 ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS OPTIONEN

Sie können aus der Enreach Contact App for Microsoft Teams telefonieren, Ihre Weiterleitungen einstellen und Ihre Wartefelder und REACH-Einstellungen verwalten.



Um die Enreach Contact App for Microsoft Teams nutzen zu können, wird empfohlen, die Enreach Contact Desktop App geöffnet zu haben. Der Client kann über den folgenden Download-Link heruntergeladen werden: <https://desktop.enreach.com/>

### 4.1 TELEFONIEREN

Sie können Anrufe direkt über die Microsoft Teams-Oberfläche starten. Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Anruf zu starten:

- Aus Ihrer Kontaktliste
- Aus der Ereignisliste
- Aus dem Profil eines Kontakts
- Über die Tastatur



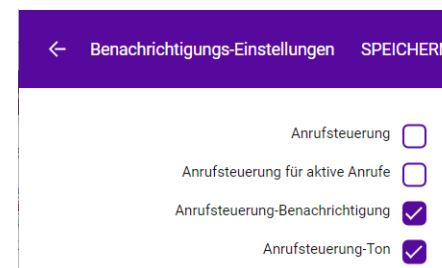
Anrufe, die über die Enreach Contact App for Microsoft Teams gestartet werden, werden auf dem Gerät ausgeführt, das Sie unter *Gerät für ausgehende Anrufe* eingestellt haben.



Wenn du das Enreach Contact Softphone (z. B. mit einem Headset) in Kombination mit dem Enreach Contact App for Microsoft Teams verwenden möchtest, musst du trotzdem den Enreach Contact Desktop Client installieren. Dies ist notwendig, da Enreach die WebRTC-Funktionen von Microsoft Teams nicht nutzen darf.

Enreach ist es nicht erlaubt, Push-Benachrichtigungen an Microsoft Teams zu senden, z. B. bei einem eingehenden Anruf an dein Softphone.

Um sicherzustellen, dass du keinen eingehenden Anruf auf deinem Softphone mit dem Enreach Contact App for Microsoft Teams verpasst, verwende bitte die folgenden Benachrichtigungseinstellungen im Enreach Contact Desktop Client (wenn du ein festes oder mobiles Gerät verwendest, wirst du natürlich stattdessen durch das Klingeln dieser Geräte benachrichtigt).



#### So starten Sie einen Anruf aus dem Profil eines Kontakts

- 1 Klicken Sie auf **Kontakte**.  
✓ Ihre Kontaktliste erscheint.
- 2 Klicken Sie auf den Kontakt, mit dem Sie den Anruf starten möchten.
- 3 Klicken Sie auf in der oberen rechten Ecke.  
✓ Der Anruf wird gestartet und Sie können den Anruf auf Ihrem ausgewählten Gerät tätigen, siehe *Gerät für ausgehende Anrufe*, Seite 14.

#### So starten Sie einen Anruf über die Tastatur

- 1 Klicken Sie auf **Kontakte** oder **Anrufe**.
- 2 Klicken Sie auf .  
✓ Die Tastatur erscheint.

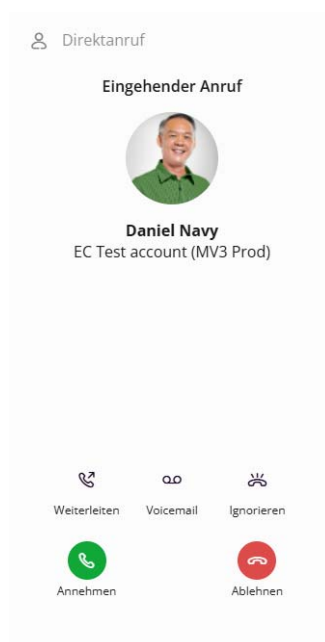
- 3 Geben Sie die Nebenstelle des Benutzers oder die externe Nummer ein, die Sie anrufen möchten.
  - ✓ Der Anruf wird eingeleitet.

### 4.1.1 OPTIONEN WÄHREND EINES EINGEHENDEN ANRUFES

Wenn du einen eingehenden Anruf auf dem von dir ausgewählten Gerät erhältst, siehe *Gerät für eingehende Anrufe*, Seite 14, hast du mehrere Möglichkeiten. Sie können den Anruf annehmen, ihn an ein anderes Ziel weiterleiten, z. B. an einen Kollegen oder Ihre Voicemail, oder ihn abweisen.

#### So leiten Sie einen eingehenden Anruf an ein anderes Ziel weiter

Sie erhalten einen eingehenden Anruf.



- 1 Klicken Sie auf  und wählen Sie das Ziel, an das Sie den Anruf weiterleiten möchten.
  - ✓ Der Anruf wird direkt weitergeleitet. oder
  - ✓ Klicken Sie auf  und leiten Sie den Anruf direkt auf Ihre Voicemail weiter.

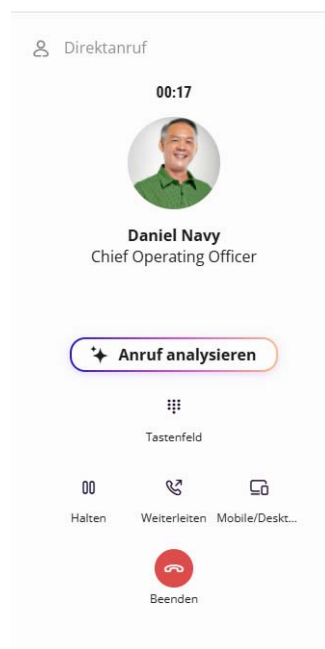
#### So ignorieren Sie einen eingehenden Anruf

Sie erhalten einen eingehenden Anruf.

- 1 Klicken Sie auf  .
  - ✓ Das Anrufsteuerungsfenster verschwindet im Hintergrund. Der Anrufer hört den Wählton, bis die Zeitüberschreitung erreicht ist.

### 4.1.2 OPTIONEN WÄHREND EINES AKTIVEN ANRUFES

Sobald ein Anruf aufgebaut ist, können Sie das Tastenfeld öffnen, um DTMF-Ziffern einzugeben oder den aktiven Anruf an ein anderes Ziel weiterzuleiten, den Anruf in die Wartefelder zu legen und einen Gerätewechsel durchzuführen, um einen aktiven Anruf nahtlos an ein anderes Gerät weiterzuleiten.



## So leiten Sie einen aktiven Anruf ohne Rückfrage an einen anderen Kontakt weiter (Weiterleitung ohne Rückfrage)

- 1 Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf .
- 2 Klicken Sie auf **Weiterleitung ohne Rückfrage**, um den Anruf ohne Rückfrage weiterzuleiten.  
✓ Das Menü zur Kontaktauswahl erscheint.
- 3 Wählen Sie einen Kontakt aus der Liste. Sie können auch nach einem Kontakt suchen, indem Sie das Suchfeld nutzen.
- 4 Klicken Sie auf , um die Weiterleitung durchzuführen.  
✓ Der Anruf wird direkt zum ausgewählten Kontakt weitergeleitet.

## So leiten Sie einen aktiven Anruf mit Rückfrage an einen anderen Kontakt weiter (Weiterleitung mit Rückfrage)

- 1 Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf .
- 2 Klicken Sie auf **Weiterleitung mit Rückfrage**.  
✓ Das Menü zur Kontaktauswahl erscheint.
- 3 Wählen Sie einen Kontakt aus der Liste. Sie können auch nach einem Kontakt suchen, indem Sie das Suchfeld nutzen.  
✓ Der erste Teilnehmer wird auf Halten gelegt, und Sie können den anderen Teilnehmer anrufen und zunächst mit ihm sprechen.
- 4 Klicken Sie auf , um die Weiterleitung durchzuführen.  
✓ Beide Teilnehmer sind miteinander verbunden.

## So starten Sie eine Konferenz

Sie führen mindestens zwei Gespräche, eines ist **aktiv** und eines liegt **auf Halten**. Damit haben Sie die Möglichkeit, eine Konferenz zwischen diesen Teilnehmern und sich selbst zu erstellen.

- 1 Klicken Sie auf .
- ✓ Alle Teilnehmer werden in einer Konferenz zusammengeführt.

## So übergeben Sie ein aktives Gespräch an eines Ihrer Endgeräte

- 1 Klicken Sie während des Anrufs auf .
- 2 Wählen Sie das Gerät, an das Sie den Anruf weiterleiten möchten, aus der angezeigten Liste aus.  
✓ Das ausgewählte Endgerät klingelt.
- 3 Beantworten Sie den Anruf an diesem Gerät.  
✓ Führen Sie den Anruf fort.

## So legen Sie einen Anruf auf Halten

- 1 Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf  .
  - ✓ Der Anruf wird gehalten und Ihr Gesprächspartner hört Wartemusik.
- 2 Klicken Sie erneut auf dieses Symbol, um den gehaltenen Anruf wieder zu aktivieren.

## 4.2 VOICEMAIL

Sie können Voicemails empfangen und abhören. Dies wird durch  in der Liste der Ereignisliste angezeigt.

### So hören Sie eine Voicemail ab

- 1 Klicken Sie auf  **Anrufe**.
  - ✓ Die **Liste Anrufe** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf  .
  - ✓ Die Voicemail wird abgespielt und automatisch von Shomi transkribiert.



Sie können die Voicemail-Wiedergabe verlangsamen oder beschleunigen, indem Sie auf die 1.0x-Taste tippen. Verfügbare Geschwindigkeiten: 0.5x, 1,0x, und 1,5x

### So laden Sie eine Voicemail herunter

- 1 Klicken Sie auf  **Anrufe**.
  - ✓ Die Liste **Anrufe** wird angezeigt.

- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf  .
  - ✓ Die Voicemail wird auf Ihr Gerät heruntergeladen.

### So löschen Sie eine Voicemail

- 1 Klicken Sie auf  **Anrufe**.
  - ✓ Die **Liste Anrufe** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf  .
- 4 Klicken Sie auf **Ja, löschen**.
  - ✓ Die Voicemail wird gelöscht.

## 4.3 PROFIL OPTIONEN

In Ihrem Profilmenü können Sie Ihre Verfügbarkeit anpassen und auswählen, welche Geräte Sie für eingehende und ausgehende Anrufe verwenden möchten.

Zu den verfügbaren Optionen gehören:

- Anwesenheit - Legen Sie Ihre Verfügbarkeit fest (Automatisch, Beschäftigt, Abwesend, Abgemeldet).
- Geräte - Wählen Sie aus, welches Gerät für ausgehende und eingehende Anrufe verwendet werden soll (Mobil, Desktop-App oder Festnetztelefon).
- REACH-Status - Überschreiben Sie Ihren aktuellen Status manuell
- Sprache - Ändern Sie die Sprache der Benutzeroberfläche.

### Anwesenheit

Sie können Ihren Anwesenheitsstatus überschreiben. Sie haben die folgenden Optionen:

- Abwesend
- Beschäftigt
- Abgemeldet

## So überschreiben Sie Ihren Anwesenheitsstatus

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.
- 2 Wählen Sie unter **Anwesenheit** den gewünschten Status aus der Dropdown-Liste.
  - ✓ Ihr aktueller Anwesenheitsstatus wird mit dem ausgewählten Status überschrieben.

## Gerät für ausgehende Anrufe

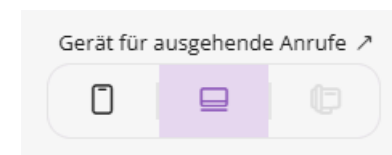
Sie können einstellen, auf welchem Gerät Ihre Anrufe getätigt werden sollen. Sie haben die folgenden Optionen:

| Icon                                                                                | Erläuterung                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Wenn Sie diese Option wählen, werden Anrufe über Enreach Contact Mobile getätigt.                                                                        |
|  | Wenn Sie diese Option auswählen, werden Anrufe über das Softphone der? Enreach Contact Desktop geführt.                                                  |
|  | Wenn Sie ein Tischtelefon installiert und mit Enreach Contact verbunden haben, können Sie diese Option wählen, um über Ihr Tischtelefon zu telefonieren. |

## So wählen Sie aus, welches Gerät für ausgehende Anrufe verwendet werden soll

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.

- 2 Klicken Sie auf das Gerät, das Sie für Ihre ausgehenden Anrufe verwenden möchten.



| Symbolfarbe | Erläuterung                                     |
|-------------|-------------------------------------------------|
| Lila        | Dieses Gerät ist ausgewählt.                    |
| Schwarz     | Das Gerät ist verfügbar, aber nicht ausgewählt. |
| Ausgegraut  | Das Gerät ist nicht verfügbar.                  |

## Gerät für eingehende Anrufe

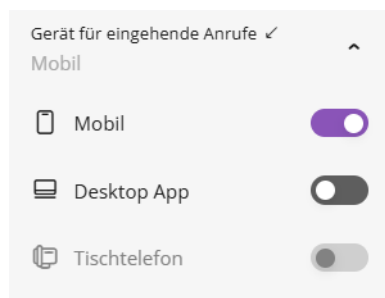
Sie können auswählen, auf welchem(n) Gerät(en) eingehende Anrufe signalisiert werden sollen.

| Icon                                                                                  | Erläuterung                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende Anrufe auf Ihrer Enreach Contact Mobile App signalisiert werden.                                                               |
|  | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass eingehende Anrufe auf dem Enreach Contact Desktop Client signalisiert werden.                                            |
|  | Wenn Sie ein Tischtelefon installiert und mit Enreach Contact verbunden haben, können Sie diese Option wählen, um eingehende Anrufe auf Ihrem Tischtelefon zu signalisieren. |

## So wählen Sie welches Endgerät bei eingehenden Anrufen klingeln soll

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild**.

- 2 Klicken Sie auf das Gerät, das Sie für Ihre eingehenden Anrufe verwenden möchten.



Ein eingehender Anruf kann auf mehreren Endgeräten signalisiert werden.

## REACH-Status überschreiben

Sie können Ihren aktuellen REACH-Status manuell überschreiben, um zu steuern, wie eingehende Anrufe behandelt werden – unabhängig von Ihrem Kalender oder den automatischen Status-Einstellungen.

## So ändern Sie Ihren REACH-Status manuell

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild** in der unteren linken Ecke.
- 2 Öffnen Sie das Dropdown-Menü unter **REACH-Status** und wähle einen REACH-Status aus.
  - ✓ Ihr aktueller REACH-Status wird mit dem ausgewählten Status überschrieben.

## Sprache ändern

Sie können die Sprache der Enreach Contact App for Microsoft Teams ändern.

## So ändern Sie die Sprache von Enreach Contact

- 1 Klicken Sie auf Ihr **Profilbild**.

- 2 Wählen Sie im Feld Sprache die gewünschte Sprache aus.
  - ✓ Die Sprache wird sofort geändert.

## 5 SHOMI - IHR PERSÖNLICHER ASSISTENT

Shomi ist ein fortschrittliches Tool zur Verbesserung der Kommunikation, das die Interaktionen vereinfacht, die Produktivität steigert und die effiziente Suche nach Informationen erleichtert. Die Anwendung bietet automatisierte Funktionen, die die Bearbeitung von Anrufen, die Verwaltung von Voicemails und die Dokumentation von persönlichen Meetings optimieren.

### Übersicht

Shomis intelligenten Transkriptions- und Analysefunktionen sorgen dafür, dass Benutzer effizient mit aufgezeichneten Inhalten interagieren, verwertbare Erkenntnisse gewinnen und die Kontinuität ihrer Kommunikation wahren können.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

*Anrufaufzeichnung & Analyse*

*Smarte Voicemail Transkription*

*Interaktive Transkriptionsfunktionalität*

*Sprachausgabe*

*Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach*

*Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach*

*Mit Shomi chatten*

*Datenschutz & KI-Modell Verwendung*

## 5.1 FUNKTIONEN

### Anrufaufzeichnung & Analyse

- Transkription: Anrufe werden nach dem Telefonat transkribiert, so dass keine manuellen Notizen gemacht werden müssen.
- Gesprächsanalyse: Ermittelt wichtige Erkenntnisse, Stichpunkte und Stimmungsanalysen aus Gesprächsprotokollen.
- Anrufanalyse: Bietet kontextbezogene Zusammenfassungen zur Erleichterung von Maßnahmen nach dem Telefonat.

Siehe *5.4.1 Anrufanalyse*, Seite 18.

### Smarte Voicemail Transkription

- Textbasierte Voicemail: Konvertiert Voicemail-Nachrichten in Textformat.
- Sicherung des Inhalts: Stellt sicher, dass wichtige Informationen genau dokumentiert und leicht zugänglich sind.



Bei der Nutzung von Shomi können je nach Abonnement zusätzliche Kosten anfallen. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

### Interaktive Transkriptionsfunktionalität

Shomi verbessert Benutzererfahrung bei aufgezeichneten Gesprächen durch Bereitstellung folgender Funktionen:

- Erweiterte Suchfunktionen: Suchen nach bestimmten Themen oder Phrasen in Transkriptionen.
- Kontextuelle Hintergründe: Bietet vertiefte Auswertungen und Zusammenhänge von Gesprächen.
- Integrierte Nachbearbeitung: Ermöglicht die Nachverfolgung ausstehender Aufgaben anhand des Gesprächsverlaufs.

## Sprachausgabe

Shomi verwendet die Sprache des Ländercodes des Anrufers oder greift auf die in Enreach Contact eingestellte Sprache des Benutzers zurück.

Die Transkription und die Zusammenfassung werden in der gesprochenen Sprache verfasst.

Die Sprache, in der Shomi mit dem Benutzer spricht, ist die unter **Einstellungen** gewählte Sprache, siehe 6.1 Allgemein, Seite 22.



Sie können Shomi den transkribierten Text in eine Sprache Ihrer Wahl übersetzen lassen.

## Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach

Benutzer können auch automatisch die Shomi Anrufanalyse starten, wenn sie einen Anruf entgegennehmen. Dies können Sie aktivieren, indem Sie in einem Reach-Profil die Option 'Anrufanalyse automatisch starten' aktivieren. Wenn dieses Erreichbarkeitsprofil aktiviert ist, werden alle Anrufe automatisch von Shomi angenommen, wenn der Anruf beginnt. Unter 10.2 Setting up the REACH profile, Seite 83 in der Enreach Contact Dokumentation finden Sie weitere Informationen zur Konfiguration von Reach.



Wenn der Administrator die Option **Anrufanalyse automatisch starten** für ein REACH Profil von Ihnen aktiviert hat, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass alle Anrufe von Shomi angenommen und aufgezeichnet werden, sobald das REACH Profil aktiviert ist.

## 5.2 MIT SHOMI CHATTEN

Der Shomi Chat bietet derzeit eine grundlegende Funktion: Er ermöglicht es Ihnen, gezielte Fragen zu den Inhalten zu stellen. Der Assistent kann die Zusammenfassung auch übersetzen, per E-Mail versenden

oder an ein CRM-System übertragen, um die weitere Bearbeitung zu erleichtern.

## So starten Sie den Chat mit Shomi

- 1 Klicken Sie im Zusammenfassungs-Dialog auf , um den Chat zu öffnen.  
✓ Der **Persönliche Assistent** öffnet sich.
- 2 Sie können Fragen zu dem Gespräch stellen.  
✓ Shomi antwortet.  
Zusätzlich zum Chat mit Shomi können Sie
  - um eine Übersetzung bitten
  - ✓ Shomi übersetzt.
  - eine Zusammenfassung an Ihr CRM-System senden



Die Funktion Shomi Chat wird derzeit weiter entwickelt. Verbesserungen könnten automatisch implementiert werden. Mehr Optionen werden in Kürze verfügbar sein.

## 5.3 LÖSCHEN VON KONVERSATIONSDATEN

Es ist möglich, Konversationsdaten (Audio und Text), die nicht mehr benötigt werden, zu löschen.

## So löschen Sie Konversationsdaten aus einer Anruferzusammenfassung

- 1 Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf **Anrufe**.  
✓ Die Anrufliste öffnet sich.

- 2 Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol  in der oberen rechten Ecke der Benutzeroberfläche, um die Konversationsdaten des ausgewählten Eintrags zu löschen.
  - ✓ Sie werden aufgefordert, zu bestätigen, dass alle Konversationsdaten (Audio und Text) aus diesem Anruf gelöscht werden sollen.
- 3 Klicken Sie auf **Löschen**.
  - ✓ Alle Konversationsdaten aus diesem Anruf werden gelöscht und sind nicht mehr zugänglich.

## 5.4 BEISPIELE

Shomi verbessert Ihre täglichen Arbeitsabläufe in mehrfacher Hinsicht und macht Aufgaben effizienter und nahtloser. Die folgenden Beispiele zeigen Ihnen, in welcher Weise.

*Anrufanalyse*

*Anrufanalyse*

*Ein Meeting aufzeichnen*

### 5.4.1 ANRUFANALYSE

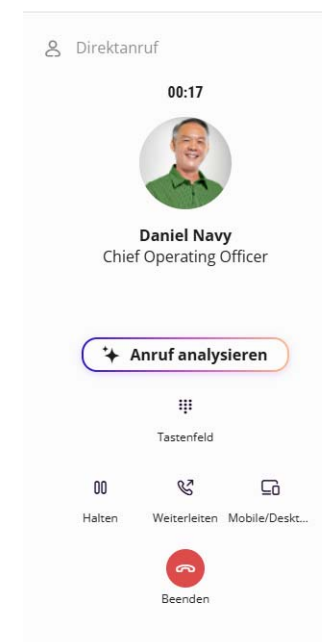
Sie befinden sich in einem Telefongespräch. Sie möchten eine Zusammenfassung der Informationen aus dem Gespräch nach dem Telefonat erhalten.



Stellen Sie sicher, dass Sie die Person, mit der Sie sprechen, darüber informieren, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, und holen Sie ihre Zustimmung ein. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter **5.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung**, Seite 20. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

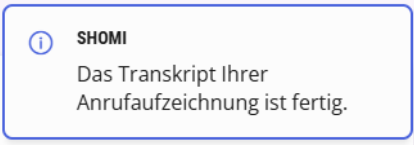
#### So lassen Sie Shomi einen Anruf analysieren

Sie befinden sich in einem aktiven Gespräch.



- 1 Klicken Sie auf **Anruf analysieren**.
  - ✓ Beide Teilnehmer hören die Ansage, dass die Aufzeichnung des Gesprächs begonnen hat. Dies kann je nach Einstellung und Land variieren.
- 2 Wenn Sie die Aufzeichnung des Anrufs unterbrechen oder beenden möchten, klicken Sie auf **Analyse anhalten**.
  - ✓ Beide Gesprächspartner hören einen Piepton, der signalisiert, dass die Aufzeichnung des Anrufs beendet ist.

Nach einer bestimmten Zeit, die von der Länge des Gesprächs abhängt, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass die Zusammenfassung des Anrufs fertig ist.



- 3 Gehen Sie zu [Anrufe](#) und klicken Sie auf den Eintrag mit dem  Symbol.  
✓ Shomi zeigt eine Zusammenfassung des Anrufs.

Sie haben mehrere Möglichkeiten:

- 4 Klicken Sie auf einen der [Vorschläge](#), die Shomi anbietet:

| Anweisung     | Erläuterung                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shomi         | Sie können einen Chat mit Shomi starten und weitere Fragen zum Anruf stellen. Siehe auch 5.2 <i>Mit Shomi chatten</i> , Seite 17.          |
| Übersetzen    | Shomi übersetzt die Zusammenfassung des Anrufs. Wählen Sie die Sprache, in die Sie die Zusammenfassung des Anrufs übersetzt haben möchten. |
| E-Mail        | Shomi sendet Ihnen die Zusammenfassung des Anrufs per E-Mail zu.                                                                           |
| An CRM senden | Shomi überträgt die Zusammenfassung an Ihr integriertes CRM-System.                                                                        |



Shomi - Personal Assistant wird derzeit weiterentwickelt. Verbesserungen könnten automatisch implementiert werden. Mehr Optionen werden in Kürze verfügbar sein.

### 5.4.2 EIN MEETING AUFZEICHNEN

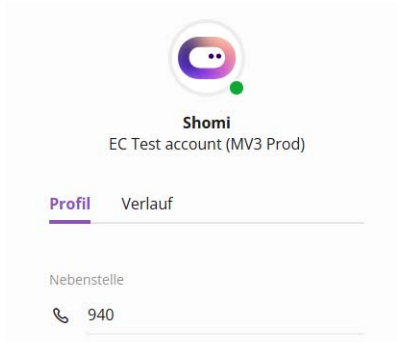
Mit Shomi ist es besonders einfach, Meetings aufzuzeichnen, zusammenzufassen und Besprechungsprotokolle zu versenden.



Stellen Sie sicher, dass Sie die Person, mit der Sie sprechen, darüber informieren, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, und holen Sie ihre Zustimmung ein. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter **5.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung**, Seite 20. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

#### So lassen Sie Shomi ein Meeting aufzeichnen

- 1 Rufen Sie Shomi aus Ihrer Kontaktliste an.



- ✓ Shomi beginnt mit der Aufzeichnung und Analyse.
- 2 Lassen Sie den Anruf während des Meetings offen.
- 3 Wenn das Meeting beendet ist, legen Sie auf und beenden den Anruf mit Shomi.

Nach einer bestimmten Zeit, die von der Länge des Meetings abhängt, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass die Anrufzusammenfassung fertig ist.

- 4 Gehen Sie zu [Anrufe](#) und klicken Sie auf den Eintrag mit dem  Symbol.  
✓ Shomi zeigt eine Zusammenfassung des Anrufs.

Sie haben mehrere Möglichkeiten:

- 5 Klicken Sie auf einen der [Vorschläge](#), die Shomi anbietet:

| Anweisung     | Erläuterung                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shomi         | Sie können einen Chat mit Shomi starten und weitere Fragen zum Anruf stellen.                                                              |
| Übersetzen    | Shomi übersetzt die Zusammenfassung des Anrufs. Wählen Sie die Sprache, in die Sie die Zusammenfassung des Anrufs übersetzt haben möchten. |
| E-Mail        | Shomi sendet Ihnen die Zusammenfassung des Anrufs per E-Mail zu.                                                                           |
| An CRM senden | Shomi überträgt die Zusammenfassung an Ihr integriertes CRM-System.                                                                        |

### 5.4.3 SMART VOICE TO TEXT

Sie erhalten eine Voicemail oder lassen Shomi einen Anruf zusammenfassen. Auf der Grundlage der Transkription wird automatisch eine Schnellvorschau erstellt.

Funktionsweise:

#### Automatische Transkription

Eingehende Sprachnachrichten oder aufgezeichnete Anrufe werden mit der Sprache-zu-Text-Technologie verarbeitet, um eine genaue Abschrift des gesprochenen Inhalts zu erstellen.

#### Konversationsanalyse

Das Transkript wird analysiert, um wichtige Schlüsselwörter, Themen und den Gesprächskontext zu identifizieren. Diese Metadaten werden verwendet, um die Durchsuchbarkeit und den Einblick zu verbessern.

#### Quick Preview Erstellung

Aus der Transkription wird eine knappe Textzusammenfassung (Quick Preview) erstellt. Auf diese Weise können Benutzer den Grund oder das Thema des Anrufs schnell einsehen, ohne sich die gesamte Aufzeichnung anhören zu müssen.

#### Durchsuchbare Anrufliste

Die Quick Preview kann als Filter oder Stichwort zum Auffinden von Anrufen in der Anrufliste verwendet werden. Benutzer können nach Phrasen oder Schlüsselbegriffen suchen, die aus dem Inhalt der Vorschau stammen.

## 5.5 DATENSCHUTZ & KI-MODELL VERWENDUNG

#### Einhaltung der Datenschutzrichtlinien

Shomi gewährleistet die uneingeschränkte Einhaltung der Datenschutzrichtlinien bei allen Vorgängen. Der Transkriptionsprozess verwendet:

- Von Microsoft in Europa betriebener Dienst
- Von Google in Europa betriebener Dienst

Für die Interaktion mit Shomi auf einem Transkript wird das folgende KI-Modell verwendet:

- Von Google und Microsoft in Europa betriebener Dienst

#### Datennutzung und -aufbewahrung

- Da Shomi auf kostenpflichtige Dienste von Microsoft und Google zurückgreift, die alle in Europa gehostet werden, werden keine Benutzerdaten für das Training von KI-Modellen verwendet.
- Abschriften und Aufzeichnungen werden im Rahmen des Dienstes in den Rechenzentren von Enreach gespeichert, wobei die Aufbewahrungsfrist derzeit einen Monat beträgt. Die Aufbewahrungsrichtlinien werden laufend evaluiert und bei Bedarf aktualisiert.
- Voicemail Transkriptionen werden für einen Zeitraum von 90 Tagen aufbewahrt.

#### KI-Modellbewertung & Optimierung

Als Reaktion auf die sich entwickelnde KI-Technologie evaluiert Shomi kontinuierlich KI-Modelle, um effizientere und kostengünstigere Lösun-

gen zu finden und gleichzeitig die Datenschutzrichtlinien strikt einzuhalten.

### **Enreach Contact EULA**

---

Den aktuellen Enreach Contact Endbenutzer-Lizenzvertrag finden Sie unter folgendem Weblink:

<https://www.enreach.com/en/enreach-contact-eula>

### **Enreach Contact Erklärung zum Datenschutz**

---

Bei Enreach schätzen wir Ihre Privatsphäre und verpflichten uns, persönliche Daten zu schützen.

Die aktuelle Datenschutzerklärung von Enreach finden Sie unter folgendem Weblink:

<https://www.enreach.com/de/security-privacy/privacy/enreach-contact-privacy-statement>

## 6 EINSTELLUNGEN

Im Menü Einstellungen können Sie das Verhalten der Anwendung anpassen, Audio- und Geräteeinstellungen vornehmen, Integrationen verwalten und Ihre Verfügbarkeit an Ihren täglichen Arbeitsablauf anpassen.

Klicken Sie auf  **Einstellungen**, um das Menü zu öffnen und Ihre Anruf-, Audio- und Kontoeinstellungen anzupassen.

### 6.1 ALLGEMEIN

Mit diesen Optionen können Sie das Aussehen und die Funktionen der Anwendung nach Ihren Wünschen anpassen.

#### App

Wählen Sie das Design der Benutzeroberfläche, indem Sie Hell, Dunkel oder System auswählen. Bei System wird automatisch das Erscheinungsbild Ihres Betriebssystems übernommen.

Außerdem können Sie die Anwendungssprache über das Dropdown-Menü Sprache ändern.

### 6.2 WEITERLEITUNG

Richten Sie eine unbedingte oder bedingte Weiterleitung an die Voice-mail oder eine andere Nummer oder Nebenstelle ein.

#### So verwalten Sie Ihre Weiterleitungseinstellungen

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.

- 2 Klicken Sie auf **Weiterleitung**.
- 3 Aktivieren Sie **Anrufweiterleitung aktivieren**.
- 4 Klicken Sie auf **Bedingt**, um eine bedingte Weiterleitung einzurichten.
- 5 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeit, nach der Anrufe weitergeleitet werden sollen.  
oder
- 6 Klicken Sie auf **Unbedingt**, um eine unbedingte Weiterleitung einzustellen.
- 7 Wählen Sie aus, ob Sie Anrufe an Ihre Voicemail oder an eine Rufnummer/Nebenstelle weiterleiten möchten.
- 8 Geben Sie ggf. die entsprechende Nebenstelle oder Telefonnummer ein.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.  
✓ Ihre Weiterleitungseinstellungen werden gespeichert.

### 6.3 MEINE ANRUFER-ID

Sie können festlegen, ob Ihre Telefonnummer bei externen Anrufen standardmäßig signalisiert werden soll. Und wenn ja, welche Ihrer Telefonnummern Ihrem Gesprächspartner angezeigt wird.

#### So verbergen Sie Ihre Anrufer-ID

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Meine Anrufer-ID**.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Unterdrückt**.  
✓ Ihre Anrufer-ID wird nicht mehr angezeigt, wenn Sie externe Anrufe tätigen.

#### So legen Sie fest, welche Ihrer Nummern standardmäßig angezeigt werden soll

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Meine Anrufer-ID**.

- 3 Wenn Sie möchten, dass Ihre Standardnummer angezeigt wird, aktivieren Sie **Automatisch**.
- 4 Wenn Sie möchten, dass eine bestimmte Nummer von Ihnen angezeigt wird, deaktivieren Sie **Automatisch** und aktivieren Sie die Option **Manuell**.
- 5 Sie können Ihre Telefonnummern filtern, indem Sie **Persönliche** oder **Unternehmen** anklicken.
- 6 Wählen Sie die Nummer, die Sie für ausgehende externe Anrufe anzeigen lassen möchten oder geben Sie sie in das Suchfeld ein.
  - ✓ Die ausgewählte Nummer wird nun bei externen Anrufen angezeigt.

## 6.4 INTEGRATIONEN

Aktivieren oder deaktivieren Sie Contact Connect.

### Contact Connect

Contact Connect ermöglicht die Integration von Enreach Contact App for Microsoft Teams in Ihr Customer Relationship Management (CRM) oder Enterprise Resource Package (ERP) oder in Ihre Kontaktdatenbank.



Um die Contact Connect -Integration in der Enreach Contact App for Microsoft Teams zu verwenden, benötigen Sie das Contact Connect Tool, das Sie unter <https://desktop.enreach.com/> herunterladen können. Alternativ können Sie auch den Webkonfigurator unter <https://contactconnect.enreach.com/> verwenden.

Mit Contact Connect können Sie verschiedene Displayeinstellungen und bis zu zwei Aktionstasten konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie in der Contact Connect Dokumentation unter <https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/de-DE/>.

Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden eingehende Anrufe erkannt, und wenn die Telefonnummer des Anrufers in Ihrer CRM-, ERP- oder Kontaktdatenbank vorhanden ist, werden der Name und der Firmenname und ggf. weitere Details des jeweiligen Kontakts in einer Benachrichtigung angezeigt.

Wenn Sie mehrere CRM- oder ERP-Systeme mit Enreach Contact App for Microsoft Teams verknüpft haben, klicken Sie auf **<** oder **>**, um zwischen den Anwendungen zu wechseln.



Diese Funktion ist nur mit dem Add-on Contact Connect verfügbar.

### So verwalten Sie Ihre Integrationseinstellungen

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Integrationen**.
- 3 Aktivieren Sie die Integration, die Sie einrichten möchten.
  - ✓ Die Integration mit Ihrer Kontaktdatenbank, Ihrem CRM- oder ERP-System ist aktiv.

## 6.5 REACH

Überschreiben Sie manuell Ihren aktuellen Status oder konfigurieren Sie eine automatische Statusänderung während einer Besprechung.

### So verwalten Sie Ihre REACH-Einstellungen

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **REACH**.

| Bezeichnung           | Erläuterung                                                                                                                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiver Status        | Hier können Sie den Status sehen, der für Ihren Benutzer gerade aktiv ist. Ihr REACH-Profil wird von Ihrem Administrator verwaltet. |
| Status manuell setzen | Sie können aus der Dropdown-Liste einen Status auswählen, der Ihren derzeit aktiven Status manuell überschreibt.                    |

| Bezeichnung                    | Erläuterung                                                                                                                |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ablaufzeit und -datum          | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und legen Sie die Ablaufzeit und das Ablaufdatum für den manuellen Status fest.        |
| Während eines Enreach Meetings | Legen Sie fest, welcher Status Ihren Kontakten angezeigt werden soll, während Sie sich in einem Enreach Meetings befinden. |

- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.  
✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.



Sie können Ihren REACH-Status manuell ändern. Siehe *REACH-Status überschreiben*, Seite 15.

## 6.6 WARTEFELDER

Melden Sie sich an den Wartefeldern an oder ab, denen Sie zugewiesen sind, verwalten Sie Ihre Wartefelder-Einstellungen und nutzen Sie Favoriten, um sich an ausgewählten Wartefeldern schnell anzumelden oder aber alle Wartefelder gleichzeitig zu verlassen.

### So melden Sie sich bei Ihren Wartefeldern an oder ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.  
✓ Alle Wartefelder, in denen Sie Mitglied sind, werden hier angezeigt. Sie können sehen, an wie vielen Wartefeldern Sie momentan angemeldet sind.
- 3 Aktivieren Sie den **Schieberegler** neben den Wartefeldern, bei denen Sie sich anmelden möchten.  
✓ Sie werden bei den jeweiligen Wartefeldern angemeldet. oder

- 4 Deaktivieren Sie den **Schieberegler** neben den Wartefeldern, von denen Sie sich abmelden möchten.  
✓ Sie werden von den jeweiligen Wartefeldern abgemeldet.

### So markieren Sie Wartefelder als Favorit

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.  
✓ Alle Wartefelder, in denen Sie Mitglied sind, werden hier angezeigt. Sie können sehen, bei wie vielen Wartefeldern Sie angemeldet sind.
- 3 Klicken Sie auf das **Sternsymbol** neben einem Wartefeld.  
✓ Das Wartefeld wird zu Ihren bevorzugten Wartefeldern hinzugefügt und erscheint auf dem Dashboard für einen schnelleren Zugriff.

### So melden Sie sich an allen favorisierten Wartefeldern an

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.
- 3 Klicken Sie auf **An Favoriten anmelden**.  
✓ Sie sind in allen Wartefeldern angemeldet, die als Favoriten markiert sind.

### So melden Sie sich von allen Wartefeldern ab

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Wartefelder**.
- 3 Klicken Sie auf **Alle verlassen**.  
✓ Sie werden von allen Wartefeldern abgemeldet.

## 6.7 SHOMI

Sie können die verschiedenen Einstellungen und Verhaltensweisen von Shomi anpassen.

## So legen Sie die Shomi-Einstellungen fest

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Einstellungen**.
- 2 Wählen Sie Shomi.
- 3 Wählen Sie die gewünschte Einstellung:

| Option                                          | Erläuterung                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shomi ganz oben in der Liste                    | Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um zu aktivieren, dass Shomi immer ganz oben in Ihrer Kontaktliste angezeigt wird. |
| Zusammenfassungen automatisch per E-Mail senden | Klicken Sie das Kontrollkästchen an, um die von Shomi erstellten Zusammenfassungen automatisch per E-Mail zu versenden.  |
| Zusammenfassungen automatisch an das CRM senden | Klicken Sie das Kontrollkästchen an, um die von Shomi erstellten Zusammenfassungen automatisch an Ihr CRM zu senden.     |

## 6.8 ÜBER

Sie können die Version Ihrer App, Ihres Browsers und Ihrer Plattform anzeigen und auf die Online-Hilfe, den Log-Download, die Datenschutzerklärung und die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung zugreifen.