

ENREACH CONTACT BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: Juni 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.....	5	7.2 Kontaktquelle auswählen	19
Übersicht der Funktionen	6	Favoriten hinzufügen und entfernen	21
Anmelden - Erste Schritte.....	7	Telefonieren.....	22
3.1 Anmelden.....	7	9.1 Anrufe starten und beenden.....	22
3.2 SIM-Karte verknüpfen und Verbindungsart auswählen.....	7	9.1.1 Optionen während eines Anrufs.....	23
Benutzeroberfläche	8	9.1.2 Wechsel zwischen App- und GSM-Anrufen.....	25
4.1 Dashboard	8	9.1.3 Gerätewechsel während eines Anrufs	26
4.1.1 Statussignalisierung.....	8	9.2 Rufnummer festlegen oder unterdrücken	27
4.1.2 Anrufer-ID	8	9.3 Konferenz starten.....	27
4.1.3 Erreichbarkeit	9	Shomi - Ihr persönlicher Assistent	29
4.1.4 Mein Profil	10	10.1 Funktionen.....	29
4.2 Kontakte	11	10.2 Shomi zum Inhalt einer Anrufzusammenfassung befragen	30
4.3 Anrufliste	12	10.3 Löschen von Konversationsdaten.....	31
4.4 Chat	13	10.4 Beispiele	31
4.5 Tastatur	13	10.4.1 Anrufanalyse	31
4.6 Einstellungen	13	10.4.2 Ein Meeting aufzeichnen.....	32
Enreach Contact einstellen.....	14	10.4.3 Smart Voice to text	33
5.1 Energiesparmodus deaktivieren.....	15	10.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung.....	33
5.2 Von Enreach Contact abmelden.....	15	Umleitungen.....	35
Statussignalisierung einstellen.....	16	11.1 Sofortige Umleitung	35
6.1 Eigener Status	16	11.2 Verzögerte Umleitung	35
6.1.1 Präsenzstatus wählen.....	16	Verbindungsart	36
6.2 Synchronisation mit Microsoft Teams.....	17	12.1 SIM-Karte verknüpfen.....	38
Kontakte finden und anzeigen	19	Voicemails abspielen und verwalten.....	39
7.1 Kontakte suchen.....	19	13.1 Voicemails verwalten	39
		Chat	41

14.1	Direktnachrichten	41
14.2	Chat-Räume	42
14.3	Fotos, Videos und Dateien senden	44
14.4	Chat mit Shomi	45
14.5	Weitere Optionen im Bereich Chat	45
	Wie werde ich Beta-Tester?	46
	Anforderungen	47

1 EINLEITUNG

Mit Enreach Contact steht Ihnen eine einfach zu bedienende VoIP-Lösung zur Verfügung, die auf die schnelle und intuitive Kommunikation mit Ihren Kontakten ausgelegt ist und Ihr Smartphone zu einer vollwertigen Nebenstelle Ihrer Telefonanlage macht.

Einen Überblick über die Leistungs- und Funktionsmerkmale von Enreach Contact finden Sie im Abschnitt **2 Übersicht der Funktionen**, Seite 6.

2 ÜBERSICHT DER FUNKTIONEN

Kontakte

- Kontakte finden und anzeigen
- Favoriten hinzufügen und entfernen
- Kontaktquelle auswählen

Statussignalisierung

- Eigener Status (Automatisch, Als abwesend anzeigen, Beschäftigt, Als offline anzeigen)

Telefonie

- Anrufe starten und beenden
- Mikrofon stumm schalten
- Zwischen zwei aktiven Gesprächen wechseln (Makeln)
- Telefonieren mit einem Bluetooth-Gerät
- Verbindungsart für eingehende und ausgehende Anrufe auswählen
- Gerät für eingehende Anrufe auswählen

Anrufliste

- Datum und Zeit aller Anrufe anzeigen
- Anrufe in Abwesenheit anzeigen
- Anrufe direkt aus der Anrufliste starten
- Voicemails abspielen und verwalten

Shomi - Ihr persönlicher Assistent

- Anrufanalyse
- Smart Voicemail
- Zusammenfassungen von Meetings

Chat

- Direktnachrichten
- Fotos, Videos und Dateien senden
- Chat-Räume
- Chat mit Shomi

3 ANMELDEN - ERSTE SCHRITTE

Wenn Enreach Contact nicht bereits für Sie auf Ihrem Smartphone eingerichtet wurde, laden Sie die Anwendung bitte aus dem Google Play Store herunter.

Wenn Sie von Ihrem Administrator eine E-Mail erhalten haben, gelangen Sie über einen Link zum Operator zur Möglichkeit der Vergabe eines Kennwortes.

Führen Sie folgende Schritte aus:

- 1 [Anmelden](#)
- 2 [SIM-Karte verknüpfen und Verbindungsart auswählen](#)

3.1 ANMELDEN



Enreach Contact ist eine VoIP-Lösung. Um Anrufe empfangen und starten zu können, benötigen Sie eine funktionierende Internetverbindung.

So melden Sie sich an Enreach Contact an

- 1 Tippen Sie auf das App-Symbol, um Enreach Contact zu öffnen.
- 2 Vergeben Sie die Anrufberechtigungen.
✓ Die Anmeldeseite erscheint.
- 3 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse sowie Ihr Kennwort ein. Das Kennwort haben Sie bereits im Operator vergeben.
- 4 Tippen Sie auf [Anmelden](#).
✓ Die Seite [Mein Profil](#) öffnet sich.

3.2 SIM-KARTE VERKNÜPFEN UND VERBINDUNGSART AUSWÄHLEN


Es wird empfohlen, die SIM-Karte mit Ihrem Gerät zu verknüpfen, um doppelte Anrufe zu vermeiden. Wenn die SIM-Karte nicht mit Ihrem Gerät verknüpft ist, werden eingehende Anrufe sowohl auf der App, als auch über das mobile Netz signalisiert. Befolgen Sie die Schritte unter *12 Verbindungsart*, Seite 36.



Bitte beachten Sie, dass die SIM-Karte, die Ihrer Enreach Contact Bestellung zugeordnet ist, auf Ihrem Gerät aktiviert sein muss, da es sonst zu Fehlverhalten kommen kann. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

4 BENUTZEROBERFLÄCHE

Die Benutzeroberfläche von Enreach Contact ist so aufgebaut, dass Sie intuitiven Zugriff auf alle hinterlegten Kontaktdaten Ihrer Kollegen und Geschäftspartner haben. Sie ist in die Bereiche [Kontakte](#), [Anrufliste](#), [Dashboard \(inkl. Einstellungen\)](#), [Chat](#) und [Tastatur](#) unterteilt.

Shomi, Ihren Persönlichen KI-Assistenten können Sie - mit Ausnahme des Tastaturbereichs - in jedem Bereich der Benutzeroberfläche über das Symbol  aufrufen. Weitere Informationen zu Shomi finden Sie unter [10 Shomi - Ihr persönlicher Assistent](#), Seite 29.

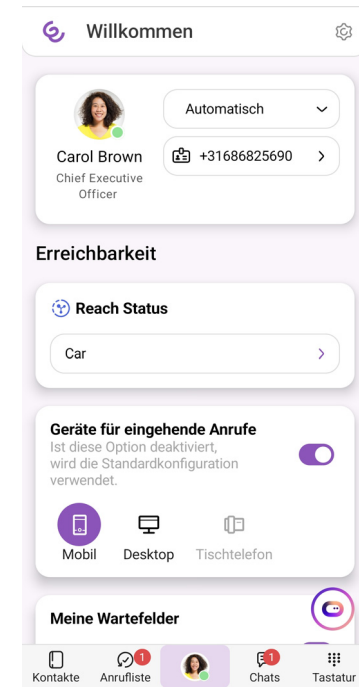
4.1 DASHBOARD

Auf dem Dashboard finden Sie einen Überblick über Ihre Einstellungen und können direkt Änderungen vornehmen.

Sie können Ihre [Statussignalisierung](#) wählen und sehen im Bereich [Erreichbarkeit](#) auf einen Blick, welches Endgerät Sie für eingehende Anrufe konfiguriert haben. Unter [Anrufer-ID](#) sehen Sie welche Telefonnummer Sie nutzen und unter [Meine Wartefelder](#) an welchen Wartefeldern Sie angemeldet sind. Weitere persönlichen Informationen wie z. B. Ihre Durchwahl oder Ihre E-Mail-Adresse finden Sie unter [Mein Profil](#).

Auch die Konfiguration Ihrer [Erreichbarkeit](#) ist auf dem Dashboard sichtbar und direkt anpassbar.

Das Dashboard ist der zentrale Ort, an dem Sie komfortabel Änderungen in der Konfiguration vornehmen können. Sie erreichen es jederzeit über Ihr Profilbild in der Mitte der Menüleiste.



4.1.1 STATUSSIGNALISIERUNG

Über das Setzen Ihres Status können Sie Ihren Kontakten Auskunft über Ihre Verfügbarkeit geben. Auf dem Dashboard können Sie Ihren Status auswählen. Weitere Informationen zur Einstellung des Präsenzstatus finden Sie unter [6 Statussignalisierung einstellen](#), Seite 16.

4.1.2 ANRUFER-ID

Im Bereich Anrufer-ID können Sie Ihre Rufnummer wählen, die bei ausgehenden Anrufen signalisiert werden soll. Dabei können Sie Ihren Rufnummern und Firmen-Rufnummern wählen. Außerdem können Sie die Signalisierung der Rufnummer unterdrücken. Weitere Informationen finden Sie unter [9.2 Rufnummer festlegen oder unterdrücken](#), Seite 27.

4.1.3 ERREICHBARKEIT


Im Bereich **Erreichbarkeit** legen Sie fest, welches Endgerät Sie für eingehende Anrufe nutzen möchten. Außerdem melden sich an Wartefeldern an bzw. ab und konfigurieren die Rufumleitungen.

Reach Status

Hier wird Ihr aktueller REACH Status angezeigt. Er ist abhängig von Ihrer in der REACH App oder im Operator vorgenommenen Konfiguration.

Sie können Ihren aktuellen Status mit einem manuell gesetzten Status überschreiben. Weitere Informationen finden Sie in der [REACH Dokumentation](#).

So aktivieren Sie die manuelle Statusüberschreibung

- 1 Tippen Sie im Bereich **Reach Status** auf den Status und wählen Sie anschließend aus dem Drop-Down-Feld den Status, den Sie manuell einstellen wollen.
- 2 Wählen Sie ggf. den Tag und die Uhrzeit aus, wann der manuell eingestellte Status enden soll.
- 3 Tippen Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Ihre manuell eingestellte Statusüberschreibung ist aktiv.
- 4 Durch Tippen auf  können Sie den manuellen Status wieder deaktivieren.

Geräteauswahl für eingehende Anrufe

Wenn Sie nicht Ihre Standard-REACH-Einstellungen für die verwendeten Geräte bei eingehenden Anrufen nutzen möchten, können Sie die Einstellungen in der Enreach Contact App überschreiben.

Diese Option überschreibt Ihre REACH-Einstellungen.



Ihr Standard REACH-Profil wird von Ihrem Administrator in Operator verwaltet.

So wählen Sie ein Gerät für eingehende Anrufe

Je nach Einstellung können Sie unterschiedliche Geräte für eingehende Anrufe auswählen. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- Mobile
- Desktop
- Tischtelefon





Für weitere Informationen zur Auswahl der Geräte-Optionen und den möglichen Szenarien, siehe *12 Verbindungsart*, Seite 36.

- 1 Aktivieren Sie **Geräte für eingehende Anrufe**.
- 2 Tippen Sie auf das Gerät bzw. die Geräte, die Sie für eingehende Anrufe auswählen möchten.
 - ✓ Ihre REACH-Einstellungen werden überschrieben und eingehende Anrufe werden auf dem/den ausgewählte(n) Gerät(en) signalisiert.


Meine Wartefelder

Wartefelder werden für die automatische Anrufverteilung genutzt.


So melden Sie sich an Wartefeldern an und ab

- 1 Tippen Sie auf  neben **Meine Wartefelder**.
- 2 Aktivieren Sie die Wartefelder, an denen Sie sich anmelden möchten bzw. deaktivieren Sie die Wartefelder, von denen Sie sich abmelden möchten.
 - ✓ Sie werden an den Wartefeldern an- bzw. abgemeldet.
 - ✓ Gehen Sie durch Tippen auf  zurück zum Dashboard. Auch dort können Sie sich direkt von Wartefeldern abmelden.



Die Anzahl der angemeldeten Benutzer eines Wartefelds wird Ihnen neben dem jeweiligen Schalter angezeigt. Ist das Icon rot  und wird die 1 angezeigt, sind Sie der letzte angemeldete Teilnehmer in diesem Wartefeld.

Umleitung


Hier legen Sie fest, wann und wohin Sie eingehende Anrufe umleiten möchten. Eine Umleitung kann sofort oder verzögert erfolgen. Ob eine Umleitung aktiv ist, wird im Menü an Ihrem Profilbild  angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter *11 Umleitungen*, Seite 35.

4.1.4 MEIN PROFIL

Im Bereich **Mein Profil** können Sie Ihre Durchwahl, Ihre verschiedenen Telefonnummern und Ihre E-Mail-Adresse sehen und Ihre Berufsbezeichnung sowie Ihren Status ändern als auch weitere Telefonnummern oder E-Mail-Adressen hinzufügen oder entfernen. (siehe auch *6.1 Eigener Status*, Seite 16).

✕ Mein Profil bearbeiten ✓



Carol Brown

Berufsbezeichnung

Chief Executive Officer

Durchwahl

397

+ TELEFONNUMMER



E-Mail

carol.brown@test.nl



Typ

Arbeit



So fügen Sie eine Berufsbezeichnung hinzu

- 1 Tippen Sie auf  neben **Mein Profil**.
- 2 Geben Sie den gewünschten Jobtitel in das Feld **Berufsbezeichnung** ein.
- 3 Tippen Sie auf  .
✓ Die Berufsbezeichnung ist für Ihre Kontakte auf Ihrem Profil sichtbar.

So fügen Sie eine Telefonnummer hinzu

- 1 Tippen Sie auf  neben **Mein Profil**.
- 2 Tippen Sie auf **+ TELEFONNUMMER**.
- 3 Wählen Sie aus, um welche Art Rufnummer es sich handelt, z. B. privat, Büro etc.
- 4 Geben Sie die Rufnummer ein.
- 5 Tippen Sie auf  .
✓ Die Rufnummer ist für Ihre Kontakte auf Ihrem Profil sichtbar.

So fügen Sie eine E-Mail-Adresse hinzu

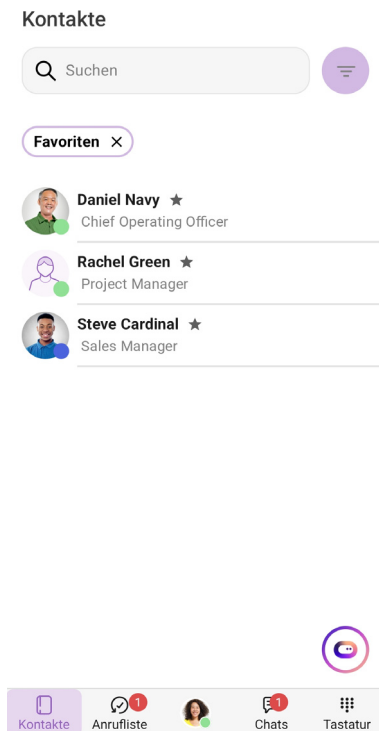
- 1 Tippen Sie auf  neben **Mein Profil**.
- 2 Tippen Sie auf **+ E-MAIL**.
- 3 Wählen Sie aus, um welche Art E-Mail-Adresse es sich handelt, z. B. persönlich, Büro etc.
- 4 Geben Sie die E-Mail-Adresse ein.
- 5 Tippen Sie auf  .
✓ Die E-Mail-Adresse ist für Ihre Kontakte auf Ihrem Profil sichtbar.

4.2 KONTAKTE

Im Bereich **Kontakte** finden Sie Kontaktdaten Ihrer Kollegen und, wenn Sie den Zugriff erlauben, Ihrer Kontakte, welche Sie auf dem Smartphone hinterlegt haben. Sie können Kontakte zu Ihren Favoriten hinzufügen. Über einen Filter (Kollegen, Unternehmen, Persönliche und Lokale) können Sie die Anzeige der Kontakte einschränken. Außerdem können Sie die Ansicht Ihrer Kontakte nach Favoriten filtern sowie nur Kontakte anzeigen lassen, deren Status auf **Verfügbar** steht.



Die Datenaktualisierung von Enreach Contact erfolgt automatisch in zyklischen Abständen. Zur manuellen Aktualisierung Ihrer Kontakte ziehen Sie den Inhalt der Liste mit dem Finger herunter.



Suchfeld

Im Suchfeld können Sie Ihre Kontakte nach Namen und Telefonnummer durchsuchen. Die Suche kann zusätzlich über einen Filter eingeschränkt werden.

Für weitere Informationen siehe *7.1 Kontakte suchen*, Seite 19.

Kontaktprofil

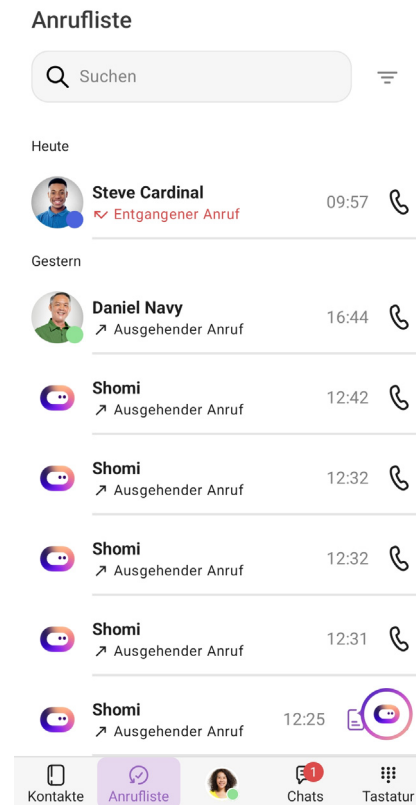
Wenn Sie auf einen Kontakt in der Kontaktliste tippen, wird das entsprechende Kontaktprofil angezeigt. Hier sehen Sie, sofern hinterlegt, das Profilbild, die Statusmeldung und alle verfügbaren Kontaktinformationen (z.B. Rufnummern und E-Mail-Adresse) Ihres Kontakts. Von hier aus können Sie Anrufe direkt starten, Kontakte zu Ihren Favoriten hinzufügen sowie Ihrem Kontakt eine E-Mail senden oder eine Textnachricht schicken.



Für weitere Informationen siehe *9 Telefonieren*, Seite 22.

4.3 ANRUFLISTE

Die **Anrufliste** zeigt alle eingehenden, ausgehenden sowie entgangenen Anrufe in chronologischer Reihenfolge an. Sie ermöglicht einen schnellen Überblick über vergangene Telefonate und bietet die Möglichkeit, Anrufer bei Bedarf direkt zurückzurufen. Darüber hinaus wurde die Anrufliste erweitert und zeigt nun zusätzliche Informationen zu Gruppenanrufen, Wartefeldern sowie Anrufübernahmen an.



Für jeden Eintrag stehen erweiterte Detailinformationen zur Verfügung, sodass Sie alle verfügbaren Informationen zu einem Anruf übersichtlich einsehen können.

← Zurück

Anrufdetails

Anruf von

Daniel Navy

414

Anruf an

Steve Cardinal

413

Verbundener Gesprächspartner

Unbekannt

Extra info

Datum

Friday, 12 June 2026

Startzeit

12:33

Endzeit

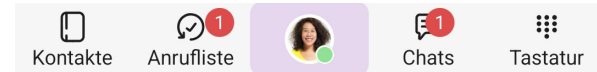
12:33

Richtung

Incoming

Status

Nicht akzeptiert



Die Datenaktualisierung von Enreach Contact erfolgt automatisch in zyklischen Abständen. Zur manuellen Aktualisierung Ihrer Anrufliste ziehen Sie den Inhalt der Liste mit dem Finger herunter.


4.4 CHATS

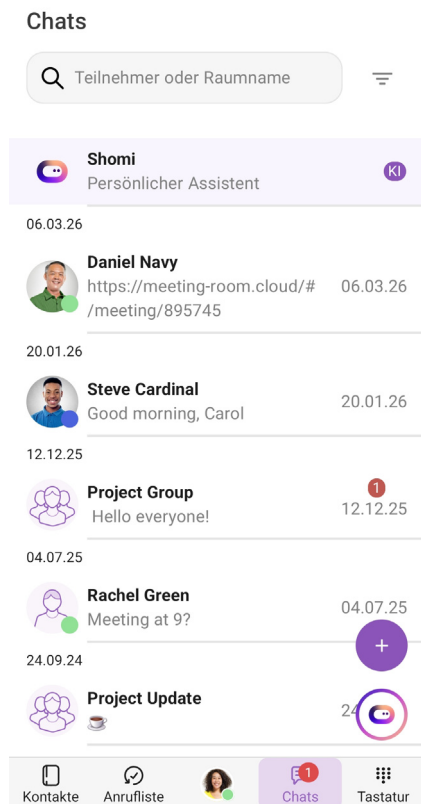
Im Bereich **Chats** können Sie Textnachrichten an einen oder mehrere Teilnehmer versenden. Siehe auch *14 Chat*, Seite 41. Darüber hinaus haben Sie hier die Möglichkeit, Shomi, den Persönlichen Assistenten, zu nutzen und Fragen zu seinen Funktionen zu stellen.

Über das Suchfeld können Sie gezielt nach Namen oder Rufnummern innerhalb der Liste suchen.


Zusätzlich können Sie die Anrufliste mithilfe von Filtern nach folgenden Anrufarten eingrenzen:

- Eingehende Anrufe
- Ausgehende Anrufe
- Entgangene Anrufe
- Voicemails
- Zusammenfassungen - analysierte Anrufe über Shomi


Wenn Sie Anrufe verpasst oder abgelehnt haben, wird die Anzahl der entgangenen Anrufe in der Leiste neben Anrufliste  angezeigt, wenn der Bereich nicht im Fokus ist.



4.5 TASTATUR

Über das Icon  steht Ihnen ein Ziffernblock zur Verfügung, den Sie wie bei einem herkömmlichen Telefon zur Direkteingabe von Telefonnummern verwenden können. Siehe auch *So starten und beenden Sie einen Anruf über die Tastatur*, Seite 23.

4.6 EINSTELLUNGEN

Die **Einstellungen** finden Sie über das Icon  in der rechten oberen Ecke im Dashboard. Hier können Sie verschiedene Einstellungen zu unterschiedlichen Bereichen der App tätigen. Siehe auch *5 Enreach Contact einstellen*, Seite 14.

5 ENREACH CONTACT EINSTELLEN

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie verschiedene Enreach Contact Funktionen einstellen können.

Innerhalb der **Einstellungen**  finden Sie Einstellungen zu unterschiedlichen Themen.



Ein roter Punkt am Symbol Einstellungen signalisiert, dass eine kritische Berechtigung fehlt. In der Berechtigungsübersicht sind fehlende Berechtigungen ebenfalls durch einen roten Punkt markiert. Durch Antippen des Eintrags gelangen Sie direkt zur entsprechenden Systemeinstellung, um die Berechtigung zu aktivieren.

Anrufe

Einstellung	Erläuterung
Anrufe SIM-Karte verknüpft mit	Hier können Sie sehen, ob und mit welchem Gerät Ihre SIM-Karte verknüpft ist. Tippen Sie auf diese Option, um Ihre SIM-Karte mit Ihrem Gerät zu verknüpfen. Siehe 12 Verbindungsart , Seite 36.
Anrufe Verbindungsart	Hier können Sie entscheiden, wie die Anrufe zugestellt und getätigt werden sollen: Via GSM oder über die Enreach Contact App. Es stehen folgende Optionen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> ● Nur App ● Nur GSM ● App bevorzugt ● GSM bevorzugt Weitere Informationen zu den verschiedenen Verbindungsarten finden Sie unter SIM-Karten-Verknüpfung .

Einstellung	Erläuterung
Android-Anrufintegration	Die Android-Anrufintegration nutzt die native Android-Telecom-Schnittstelle, um stabilere Anrufe zu ermöglichen – auch wenn andere Apps gleichzeitig Mikrofon oder Lautsprecher verwenden. Zudem verbessert sie die Verbindung zu Bluetooth-Geräten und erlaubt die parallele Nutzung von App-Anrufen und klassischen Telefonaten. Die Funktion befindet sich aktuell in der Beta-Phase, ist standardmäßig deaktiviert und nur ab Android 15+ verfügbar.
Klingelton	Mit der Klingelton-Option können Sie neben dem Standardklingelton der App weitere auswählen. Der Ton wird bei eingehenden Anrufen abgespielt und die Lautstärke kann angepasst werden. Sie können einen Standardklingelton festlegen, aus verfügbaren Tönen wählen oder den Klingelton stummschalten. Die Funktion befindet sich aktuell in der Beta-Phase und nur ab Android 15 + verfügbar.

Shomi

Sie können verschiedene Einstellungen und Verhaltensweisen von Shomi anpassen.

Option	Erläuterung
Shomi ganz oben auf der Liste	Aktivieren Sie diese Option, so dass Shomi immer ganz oben in Ihrer Kontaktliste angezeigt wird.
Zusammenfassungen automatisch per E-Mail senden	Aktivieren Sie diese Option, um die von Shomi erstellten Zusammenfassungen automatisch per E-Mail zu versenden.
Zusammenfassungen automatisch an das CRM senden	Aktivieren Sie diese Option, um die von Shomi erstellten Zusammenfassungen automatisch zu Ihrem CRM zu versenden.

Information


Einstellung	Erläuterung
Informationen Über	Hier finden Sie Informationen über die Anwendung.
Informationen Datenschutzbestimmungen	Hier gelangen Sie zu den Datenschutzbestimmungen.
Informationen Lizenzvereinbarung	Hier gelangen Sie zur Lizenzvereinbarung.
Informationen Hilfe	Hier gelangen Sie zur Onlinehilfe der App.
Informationen Protokolle teilen	Hier haben Sie die Möglichkeit, Logs zur Anwendung zu teilen. Nach dem Auftreten eines Problems, können Sie hier für ein Kundenticket an das App-Protokoll der letzten 48 Stunden gelangen.
Abmelden	Hier melden Sie sich von Enreach Contact ab, siehe auch 5.2 Von Enreach Contact abmelden , Seite 15.

5.1 ENERGIESPARMODUS DEAKTIVIEREN

Wenn der Energiesparmodus aktiviert ist, kann dies zu Funktionsstörungen führen. Wir empfehlen diesen zu deaktivieren.

Ist Ihr Energiesparmodus aktiviert, so erscheint innerhalb der Einstellungen von Enreach Contact eine Warnung. Über einen Link gelangen Sie direkt in die Energiesparmodus-Einstellungen Ihres Smartphones.


So deaktivieren Sie den Energiesparmodus

- 1 Tippen Sie in der oberen rechten Ecke im Dashboard auf .
- 2 Tippen Sie auf [Hier klicken](#).
✓ Die Seite Akkuoptimierung öffnet sich.
- 3 Tippen Sie auf [Alle Apps](#).
- 4 Tippen Sie auf [Enreach Contact](#).

- 5 Deaktivieren Sie die Akkuoptimierung.
✓ Die Warnung zum Deaktivieren des Energiesparmodus wird nicht länger in den Einstellungen angezeigt.

5.2 VON ENREACH CONTACT ABMELDEN

So melden Sie sich von Enreach Contact ab

- 1 Tippen Sie in der oberen rechten Ecke im Dashboard auf .
- 2 Tippen Sie auf [Abmelden](#).
✓ Sie sind nicht länger an Enreach Contact angemeldet und erhalten keine Anrufe und Nachrichten mehr.

6 STATUSSIGNALISIERUNG EINSTELLEN

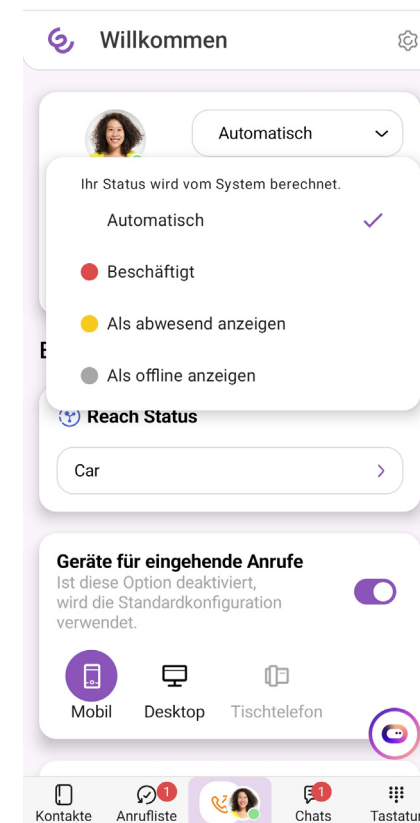
Die Statussignalisierung von Enreach Contact ist eine nützliche Funktion, um Ihren Kontakten genaue Auskunft über Ihre Verfügbarkeit zu geben.

6.1 EIGENER STATUS

Sie können Ihren eigenen Status auswählen. Zur Verfügung stehen **Automatisch**, **Beschäftigt**, **Als abwesend anzeigen** und **Als offline anzeigen**.

Erhalten Sie einen Anruf oder befinden Sie sich in einem Gespräch oder in einem Meeting, so wird Ihr Präsenzstatus automatisch auf rot gesetzt. Es sei denn, Sie haben Ihren Status selbst auf **Als offline anzeigen** gesetzt. In diesem Fall bleibt Ihr Status auf Offline.







Siehe auch *6.1.1 Präsenzstatus wählen*, Seite 16.



6.1.1 PRÄSENZSTATUS WÄHLEN

Der Präsenzstatus wird in Form eines Icons am rechten unteren Rand Ihres Profilbildes angezeigt.

Folgende Statusinformationen stehen zur Verfügung:

Status	Symbol	Erläuterung
Automatisch		Erreichbar Dieser Status signalisiert Ihren Kontakten, dass Sie an einem Tischtelefon angemeldet sind oder eine Enreach Contact SIM Karte mit Ihrem Benutzer verknüpft ist und Sie somit an einem Mobiltelefon erreichbar sind. Sie sind nicht an der Enreach Contact Desktop oder Mobile App angemeldet.
		Online Dieser Status signalisiert, dass Sie an Enreach Contact Desktop oder Enreach Contact Mobile angemeldet sind
		Offline Dieser Status signalisiert, dass Sie an keinem Endgerät und Client angemeldet sind.
Als abwesend anzeigen		Dieser Status signalisiert, dass Sie momentan nicht zur Verfügung stehen.
Beschäftigt		Dieser Status signalisiert, dass Sie gerade beschäftigt sind, sich zum Beispiel in einem Anruf oder einer Besprechung befinden.
Als offline anzeigen		Mit dieser Option wird Ihr Status an allen Endgeräten und an Enreach Contact Mobile und Desktop als abgemeldet signalisiert.

Bei Auswahl von **Automatisch** wird der Status vom System gesetzt und signalisiert Ihre momentane Verfügbarkeit. **Als abwesend anzeigen**, **Beschäftigt** und **Als offline anzeigen** können Sie selbst wählen.

So wählen Sie Ihren Status in Enreach Contact aus

- 1 Tippen Sie im Dashboard auf Ihren Status neben Ihrem Profilbild.
- 2 Wählen Sie den gewünschten Status.
 - ✓ Das Status-Icon an Ihrem Profilbild ändert sich. Ihre Kontakte sehen den gewählten Status.

6.2 SYNCHRONISATION MIT MICROSOFT TEAMS

Ihr Microsoft-Teams-Präsenzstatus kann mit Ihrem Enreach Contact Präsenzstatus synchronisiert werden. Die Aktivierung erfolgt entweder durch Sie selbst in Enreach Contact Desktop oder durch Ihren Administrator im Operator. Weitere Informationen finden Sie in der Enreach Contact Desktop Dokumentation unter [Microsoft Integration](#).

Auswirkungen des Microsoft Teams-Status auf den Enreach Contact-Status

Die folgenden Tabellen beschreiben die Synchronisationsregeln. Sie zeigen, wie sich ein in Microsoft Teams (manuell oder automatisch) gesetzter Status in Enreach Contact widerspiegelt und wie ein Enreach Contact-Status in Microsoft Teams dargestellt wird.

Teams Status (vom Benutzer festgelegt)	Teams Status (automatisch festgelegt, basierend auf der Aktivität)	Resultierender Enreach Contact Status
Verfügbar	Verfügbar	Online
	Verfügbar, außer Haus	Online
Beschäftigt	Beschäftigt	Beschäftigt
	Im Gespräch	in MS Teams Anruf
	In einer Besprechung	Termin (laut Kalender)
Nicht stören		Beschäftigt
	Präsentation	in MS Teams Anruf
Als abwesend anzeigen		Abwesend
	Zuletzt online <Uhrzeit>	Abwesend
Bin gleich zurück		Abwesend
Als offline anzeigen		Keine Synchronisation

Teams Status (vom Benutzer festgelegt)	Teams Status (automatisch festgelegt, basierend auf der Aktivität)	Resultierender Enreach Contact Status
	Offline	Keine Synchronisation



Bei aktivierter Teams-Synchronisation im Operator oder in Enreach Contact Desktop wird der mobile Status stets mit Teams abgeglichen, auch dann wenn Sie an Enreach Contact Desktop abgemeldet sind.

Auswirkungen des Enreach Contact-Status auf den Microsoft Teams-Status

Enreach Contact Status (vom Benutzer festgelegt)	Enreach Contact Status (automatisch festgelegt, basierend auf der Aktivität oder auf REACH)	Resultierender Microsoft Teams Status
Beschäftigt		Keine Synchronisation
	Im Gespräch	Im Gespräch
Als abwesend anzeigen	Abwesend	Keine Synchronisation
Als offline anzeigen	Offline	Keine Synchronisation

7 KONTAKTE FINDEN UND ANZEIGEN

Im Menü **Kontakte** stehen Ihnen zahlreiche Optionen zur Verfügung, um Kontakte zu finden und anzeigen zu lassen.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz wenden Sie sich an Ihren Administrator.




Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.



Beachten Sie die länderspezifischen Notrufnummern und achten Sie bei der Speicherung von Kontakten darauf keine Nummer bzw. Durchwahl festzulegen, die einer Notrufnummer gleich ist. Diese werden beim Anrufen blockiert.

7.1 KONTAKTE SUCHE

Das Feld zur Kontaktsuche befindet sich oberhalb der Kontaktliste. Wischen Sie die Kontaktliste ggf. mit dem Finger nach unten, falls das Suchfeld noch nicht sichtbar sein sollte. Hier können Sie einen Vor- oder Nachnamen sowie eine Telefonnummer eingeben, um Ihre Kontakte zu durchsuchen.

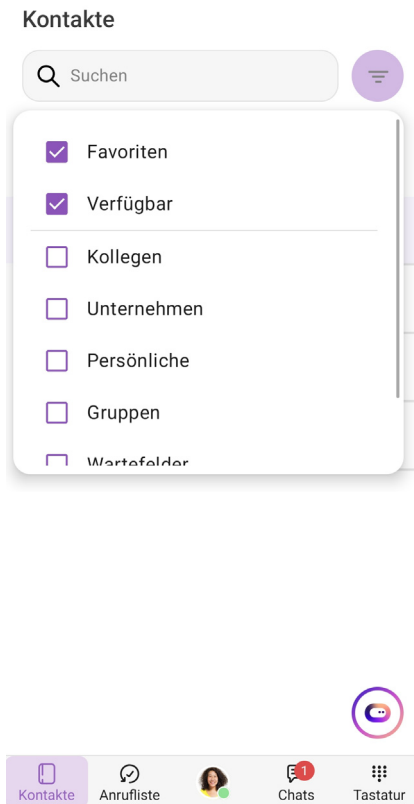
 Suchen

Die Suchergebnisse werden mit Eingabe jedes Zeichens automatisch aktualisiert und semantisch gruppiert.

Außerdem können Sie zusätzlich nach Kontakten filtern, die den Status **Verfügbar** haben oder die unter Ihre Favoriten fallen.

7.2 KONTAKTQUELLE AUSWÄHLEN

Sie können individuell auswählen, welche Kontaktquellen in Ihrer Kontaktliste angezeigt werden sollen. Sie können die Kontakte, die in Ihrer Kontaktliste angezeigt werden, zusätzlich nach Favoriten und/oder Verfügbarkeit filtern. Haben Sie beispielsweise die Kontaktquelle **Kollegen** ausgewählt und den Filter **Verfügbar** können Sie auf die Schnelle sehen, wer von Ihren Kollegen überhaupt verfügbar ist.



Kontaktgruppe	Erläuterung
Kollegen	Alle Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen
Unternehmen	Externe Kontakte für alle Mitarbeiter sichtbar
Persönliche	Alle persönlich auf dem Server hinterlegten Kontakte
Gruppen	Durchwahl-Gruppen
Wartefelder	ACD-Gruppen
Lokale	Alle Kontakte auf Ihrem Endgerät. Für diese Kontakte müssen Sie Enreach Contact zunächst Lesezugriff gewähren.

- 2 Wählen Sie die gewünschten Filter aus.
 - ✓ Oberhalb der Kontaktliste sehen Sie, welche Filter ausgewählt sind.
- 3 Tippen Sie auf das Kreuz des Filters, um ihn zu deaktivieren.

So wählen Sie Ihre individuelle Kontaktliste aus

- 1 Tippen Sie oberhalb der Kontaktliste auf ☰ .
 - ✓ Es erscheint eine Leiste mit Filtern und weiteren Kontaktgruppen. Sie können die Filter mit den Kontaktgruppen unten kombinieren.

Filter	Erläuterung
Favoriten	Kontakte, die Sie als Favorit markiert haben
Verfügbar	Kontakte, die online sind

8 FAVORITEN HINZUFÜGEN UND ENTFERNEN

Kollegen und Geschäftspartner, mit denen Sie häufig telefonieren, können als Favoriten hinterlegt werden. Nach diesen können Sie in der Kontaktliste filtern.




Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz wenden Sie sich an Ihren Administrator.




Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.



So fügen Sie einen Kontakt zu Ihren Favoriten hinzu

- 1 Tippen Sie auf **Kontakte**.
 - ✓ Die Kontaktliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Kontakt.
- 3 Tippen Sie innerhalb des Kontakts auf .

← Kontakte

★  **Daniel Navy**
Chief Operating Officer

Anrufer-ID: **+31367601579**

 Nachricht  Anruf

Anrufliste Profile

Montag

- ✓ **Eingehender Anruf** 35s
- ✓ **Eingehender Anruf** 8s

Freitag

- **Ausgehender Anruf** 0s

13.03.26

- ✓ **Eingehender Anruf** 12s
- ✓ **Eingehender Anruf** 36s

- ✓ Der Kontakt wird zu Ihren Favoriten hinzugefügt.

So entfernen Sie Kontakte aus Ihren Favoriten

- 1 Tippen Sie innerhalb eines Kontakts auf das aktivierte Sternchen neben dem Profilbild.
 - ✓ Der Kontakt wird aus Ihren Favoriten entfernt.

9 TELEFONIEREN

Wenn es ums Telefonieren geht, lässt Enreach Contact keine Wünsche offen. In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Beschreibungen zu den Enreach Contact Telefoniefunktionen.

9.1 ANRUF STARTEN UND BEENDEN



Beachten Sie die länderspezifischen Notrufnummern und achten Sie bei der Speicherung von Kontakten darauf keine Nummer bzw. Durchwahl festzulegen, die einer Notrufnummer gleich ist. Diese werden beim Anrufen blockiert.

Mit Enreach Contact haben Sie mehrere Möglichkeiten, um Anrufe zu tätigen.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

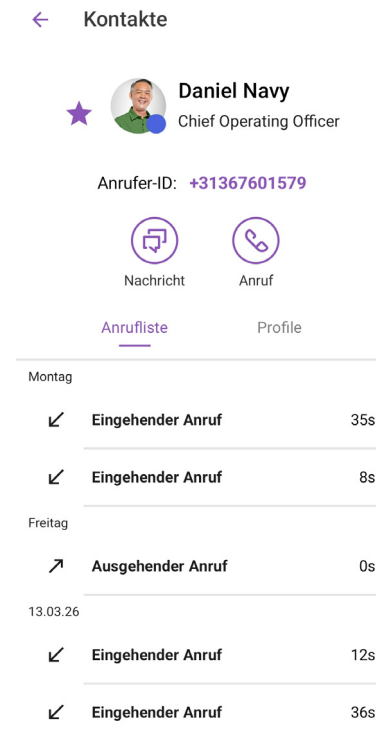
So starten und beenden Sie einen Anruf über die Kontaktliste





Standardmäßig werden Anrufe über die in Ihrem REACH-Profil festgelegten Einstellungen empfangen und getätigt. Um dies zu ändern, siehe *12 Verbindungsart*, Seite 36.

- 1 Tippen Sie auf .


- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Kontakt in der Kontaktliste.
 - ✓ Es erscheint das Kontaktprofil.




- 3 Tippen Sie auf den Kontakt, den Sie anrufen möchten.
- 4 Tippen Sie neben der Rufnummer auf .
 - ✓ Der Anruf startet.
- 5 Tippen Sie auf , um den Anruf zu beenden.


So starten und beenden Sie einen Anruf über die Anrufliste

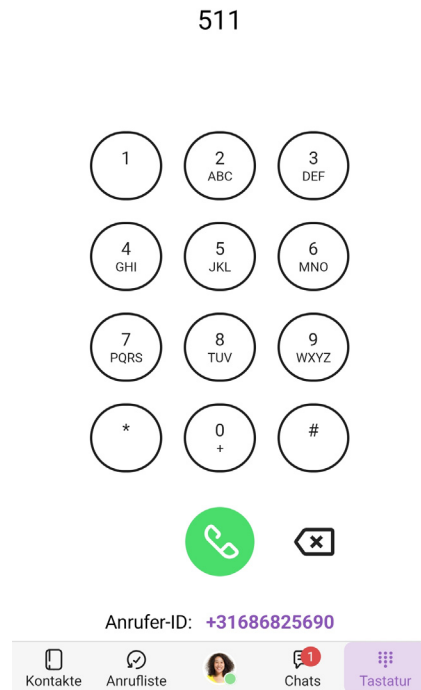
- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Eintrag in der Anrufliste.

- 3 Tippen Sie auf .
✓ Der Anruf startet.


- 4 Tippen Sie auf , um den Anruf zu beenden.

So starten und beenden Sie einen Anruf über die Tastatur

- 1 Tippen Sie auf .
✓ Die Tastatur öffnet sich.

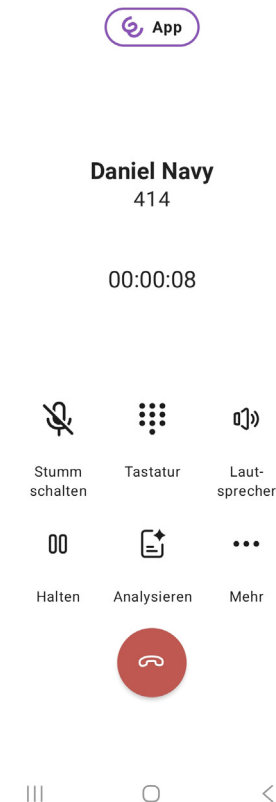


- 2 Geben Sie gewünschte Rufnummer (hier: 511) über die Ziffern der Tastatur ein.



- 3 Tippen Sie auf , um den Wahlvorgang einzuleiten.
✓ Der Anruf startet.

9.1.1 OPTIONEN WÄHREND EINES ANRUFES



Während eines aktiven Gesprächs haben Sie eine Vielzahl von Optionen.





So legen Sie einen Anruf auf Halten

- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf , um den Anruf auf Halten zu legen.
 - ✓ Das Halten-Symbol ändert sich zu  und der Anruf wird auf Halten gelegt. Ihr Gesprächsteilnehmer hört Wartemusik.
- 2 Um den Anruf wieder zu aktivieren, tippen Sie erneut auf das Halten-Icon.


So schalten Sie Ihr Mikrofon stumm

- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf , um Ihr Mikrofon stummzuschalten.
 - ✓ Das Stummschalten-Symbol ändert sich zu  und Ihr Gesprächspartner kann Sie nicht mehr hören. Tippen Sie erneut auf die Schaltfläche, um die Stummschaltung aufzuheben.
- 2 Um Ihr Mikrofon wieder zu aktivieren, tippen Sie erneut auf das Stummschalten-Icon.





So aktivieren Sie den Lautsprecher

- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf , um den Lautsprecher zu aktivieren.
 - ✓ Das Lautsprecher-Symbol ändert sich zu  und die Audioausgabe erfolgt über den Lautsprecher des Smartphones.
- 2 Tippen Sie erneut auf die Taste, um den Lautsprecher wieder auszuschalten.


So benutzen Sie die Tastatur

- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf , um die Tastatur zu benutzen.
 - ✓ Die Tastatur erscheint und Sie können sie z.B. als Auswahlmenü verwenden.

So leiten Sie einen Anruf ohne Rückfrage weiter

- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf , um den Anruf ohne Rückfrage weiterzuleiten.
- 2 Tippen Sie auf **Verbinden ohne Rückfrage**. Es stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:
 - Anruf weiterleiten an Kontakte aus der Kontaktliste
Scrollen Sie durch die Liste Ihrer Kontakte oder nutzen Sie das Suchfeld, um einen Kontakt zu finden, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. Tippen Sie auf den Kontakt und anschließend auf .
 - ✓ Der Anruf wird direkt an den gewünschten Kontakt weitergeleitet.
 - Anruf weiterleiten durch Nummerneingabe über die Tastatur
Tippen Sie auf  und geben Sie die gewünschte Nummer über die Tastatur ein. Bestätigen Sie die Eingabe durch Tippen auf .
 - ✓ Der Anruf wird direkt an den gewünschten Kontakt weitergeleitet.

So führen Sie einen weiteren Anruf aus

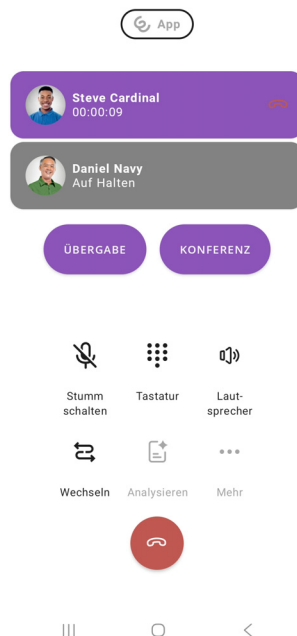
- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf .
- 2 Tippen Sie auf **Anruf hinzufügen**, um einen weiteren Anruf zu starten, um zum Beispiel einem Kollegen eine Frage zu stellen.

- 3 Scrollen Sie durch die Liste Ihrer Kontakte oder nutzen Sie das Suchfeld, um einen Kontakt zu finden, den Sie zusätzlich anrufen möchten.
 - ✓ Der entsprechende Kontakt wird angerufen und der aktive Anruf wird auf Halten gelegt. Der gehaltene Gesprächsteilnehmer hört Wartemusik.

So wechseln Sie zwischen zwei Anrufen (Makeln)

Sie können zwischen zwei Gesprächen wechseln. Wenn Sie bereits ein Gespräch führen, wird dieses Gespräch gehalten. Der Gesprächspartner hört Wartemusik.

- 1 Tippen Sie während eines aktiven Anrufs auf den gehaltenen Teilnehmer (mit grauem Hintergrund), um anschließend mit ihm zu sprechen.
 - ✓ Die aktive Verbindung wird jetzt gehalten und das zuvor gehaltene Gespräch wird nun aktiv.




9.1.2 WECHSEL ZWISCHEN APP- UND GSM-ANRUFEN

Sie können Anrufe entweder über die App oder das native Mobilfunknetz (GSM) führen, sofern Ihre SIM-Karte mit Ihrem Endgerät verknüpft ist. Siehe auch *12 Verbindungsart*, Seite 36.


So wechseln Sie von einem App-Anruf zu einem GSM-Anruf

Sie führen gerade ein Gespräch über die App und möchten es - zum Beispiel, weil Sie Ihre WLAN-Umgebung verlassen - über das Mobilfunknetz (GSM) weiterführen.

- 1 Tippen Sie auf 
- 2 Wählen Sie **GSM-Anruf**.
- 3 Tippen Sie auf **Bestätigen**, um den Anruf über das Mobilfunknetz weiterzuführen.
 - ✓ Sie erhalten nun einen eingehenden Anruf vom Server.
- 4 Nehmen Sie den Anruf entgegen.
 - ✓ Der App-Anruf wird automatisch beendet und das Gespräch nahtlos über das Mobilfunknetz (GSM) fortgeführt.

So wechseln Sie von einem GSM-Anruf zu einem App-Anruf

Sie führen gerade ein Gespräch über das Mobilfunknetz (GSM) und möchten es - zum Beispiel, weil Sie in Ihre WLAN-Umgebung zurück kommen - über die App weiterführen.

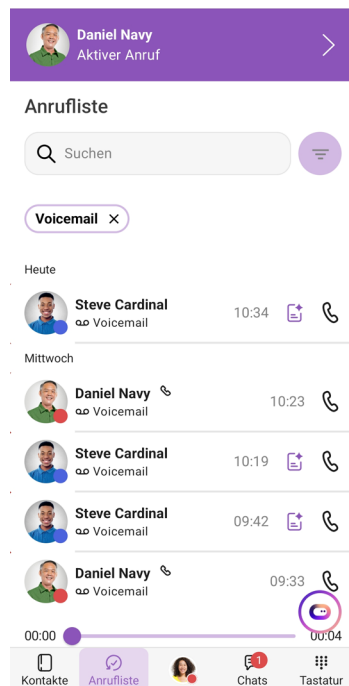
- 1 Tippen Sie auf 
- 2 Wählen Sie **App-Anruf**.
- 3 Tippen Sie auf **Bestätigen**, um den Anruf über die App weiterzuführen.
 - ✓ Sie erhalten nun einen eingehenden Anruf vom Server.
- 4 Nehmen Sie den Anruf entgegen.
 - ✓ Der GSM-Anruf wird automatisch beendet und das Gespräch nahtlos über die App fortgeführt.

9.1.3 GERÄTEWECHSEL WÄHREND EINES ANRUFES

Sie führen ein Gespräch über Enreach Contact Desktop, müssen dieses jedoch unterwegs fortsetzen? Kein Problem – Sie können den Anruf ganz einfach auf Ihr Smartphone übertragen

So wechseln Sie das Gespräch von Enreach Contact Desktop auf Ihre Enreach Contact App

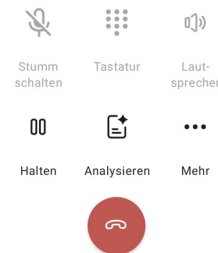
- 1 Öffnen Sie die Enreach Contact App.
✓ Sie sehen den aktuell aktiven Anruf.



- 2 Tippen Sie auf die Kopfzeile **Aktiver Anruf**.

Anderes Gerät

Daniel Navy
414



- 3 Tippen Sie auf **Anderes Gerät**.
- 4 Entscheiden Sie, ob Sie den Anruf als **App-Anruf** oder über **GSM** übernehmen wollen.
✓ Es wird ein neuer Anruf aufgebaut.
- 5 Nehmen Sie den Anruf an und führen Sie das Gespräch auf dem Smartphone fort.

So wechseln Sie das Gespräch von der Enreach Contact App auf Ihren Enreach Contact Desktop

Sie führen ein Gespräch über die Enreach Contact App.

- 1 Tippen Sie auf **Mehr** ...
- 2 Tippen Sie auf **Gerätewechsel** und wählen Sie **Desktop**.
✓ Der Anruf wird auf Enreach Contact Desktop signalisiert.
- 3 Nehmen Sie den Anruf dort an und setzen Sie das Gespräch fort.
✓ Der Anruf in der Enreach Contact App wird automatisch beendet.

9.2 RUFNUMMER FESTLEGEN ODER UNTERDRÜCKEN

Sie haben mehrere Rufnummern und möchten, dass eine dieser Nummern standardmäßig bei ausgehenden Anrufen signalisiert wird?

Oder Sie möchten einen anonymen Anruf tätigen? Enreach Contact gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Rufnummer bei ausgehenden Anrufen zu verbergen.

So legen Sie fest, welche Ihrer Rufnummern standardmäßig signalisiert werden soll

- 1 Tippen Sie im Dashboard neben Ihrem Profilbild auf Ihre Anrufer-ID.
- 2 Wählen Sie die Rufnummer aus, die bei ausgehenden Anrufen signalisiert werden soll.
- 3 Filtern Sie zwischen **Meine Anrufer-ID** und Ihren **Firmen Anrufer-IDs** oder nutzen Sie die Suche, um nach Teilen oder auch nach einer kompletten Anrufer-ID zu suchen.
 - ✓ Die ausgewählte Rufnummer wird anschließend bei jedem ausgehenden Anruf signalisiert, es sei denn Sie wählen pro Anruf aktiv eine andere aus.

So unterdrücken Sie Ihre Rufnummer

- 1 Tippen Sie im Dashboard neben Ihrem Profilbild auf Ihre Anrufer-ID.
- 2 Tippen Sie auf **Unterdrückt**.
 - ✓ Ihre Rufnummer wird nun bei ausgehenden Anrufen Ihrem Gesprächspartner nicht mehr angezeigt.




Ihre Rufnummer wird solange bei ausgehenden Anrufen unterdrückt, bis Sie die Option wieder deaktivieren.

9.3 KONFERENZ STARTEN

Mit Enreach Contact können Sie eine Konferenz mit drei Teilnehmern führen. Sie können eine Konferenz einleiten, sobald Sie mindestens zwei Verbindungen aufgebaut haben.

So starten Sie eine Konferenz

Sie führen ein aktives Gespräch mit einem Teilnehmer und möchten mit diesem und einem weiteren Teilnehmer eine Konferenz starten.

- 1 Tippen Sie auf **Mehr** •••.
- 2 Tippen Sie auf **Konferenz**.
- 3 Wählen Sie einen weiteren Kontakt aus und tippen Sie auf **Anruf**

 - ✓ Der dritte Teilnehmer wird angerufen. Sobald er abnimmt, erscheint die Schaltfläche **Konferenz**. Das Gespräch mit dem ersten Teilnehmer wird währenddessen gehalten.
- 4 Tippen Sie auf **Konferenz**, um die Konferenz zu starten.
 - ✓ Alle Einzelgespräche - sowohl das aktive als auch das gehaltene - werden zu einer Konferenz zusammengeschaltet.

oder

- 1 Tippen Sie auf **Mehr** •••.
- 2 Tippen Sie auf **Anruf hinzufügen**, um einen neuen Anruf zu starten.
- 3 Scrollen Sie durch die Liste Ihrer Kontakte oder durchsuchen Sie das Telefonbuch, um einen Kontakt zu finden, den Sie anrufen möchten.
 - ✓ Der entsprechende Kontakt wird angerufen und der erste Anruf wird auf Halten gelegt.
- 4 Tippen Sie auf **Konferenz**, um die Konferenz zu starten.




Eine Konferenz kann nur gestartet werden, wenn Sie selbst den zweiten Anruf tätigen. Geht der zweite Anruf bei Ihnen ein, können Sie die Anrufe lediglich verbinden – eine Konferenz ist dann nicht möglich.



Unabhängig davon, wer die Konferenz verlässt – die übrigen Teilnehmer werden in einen 1:1-Anruf zurückgeführt.

10 SHOMI - IHR PERSÖNLICHER ASSISTENT

Shomi ist ein fortschrittliches Tool zur Optimierung 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. Shomi kann - mit Ausnahme des Tastaturbereichs

- an nahezu jeder Stelle der Benutzeroberfläche über das Symbol  aufgerufen werden.

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*
- *Shomi Personal Assistant über Feature Codes verwenden*
- *Starten der Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach*
- *Shomi zum Inhalt einer Anrufzusammenfassung befragen*
- *Datenschutz & KI-Modell Verwendung*

10.1 FUNKTIONEN

Anrufaufzeichnung & Analyse

- **Transkription:** Anrufe werden nach dem Telefonat transkribiert, so dass keine manuellen Notizen gemacht werden müssen.
- **Anrufanalyse:** Bietet kontextbezogene Zusammenfassungen zur Erleichterung von Maßnahmen nach dem Telefonat.

Siehe *10.4.1 Anrufanalyse*, Seite 31.

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 Transkripte.
- **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 im Backend eingestellte Sprache des Benutzers zurück.

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



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

Shomi Personal Assistant über Feature Codes verwenden

Wenn Benutzer keinen Zugriff auf den Enreach Contact Android Client haben, können Benutzer auch Shomi und damit die Aufzeichnung eines Gesprächs starten oder stoppen, indem sie während des Anrufs die folgenden Feature Codes für die Funktion wählen:

Funktion	Tastenkombination
Shomi Anrufaufzeichnung und -analyse starten	*4
Shomi Anrufaufzeichnung und -analyse stoppen	*5

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 REACH-Profil einrichten*, Seite 94 in der Enreach Contact Dokumentation finden Sie weitere Informationen zur Konfiguration von Reach.






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

10.2 SHOMI ZUM INHALT EINER ANRUFZUSAMMENFASSUNG BEFRAGEN

Die Shomi-Befragung ermöglicht es Ihnen, gezielte Fragen zu den Inhalten des Anrufs 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 befragen Sie Shomi zu einer Anruferzusammenfassung

- 1 Tippen Sie auf **Anrufliste**  .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie im Eintrag auf  .
 - ✓ Die Zusammenfassung des Anrufs wird angezeigt.
- 3 Tippen Sie unterhalb der Zusammenfassung auf  .
- 4 Der **Persönliche Assistent** öffnet sich.
- 5 Sie können Fragen zu dem Gespräch stellen.
 - ✓ Shomi antwortet.
 Zusätzlich zum Chat mit Shomi können Sie:
 - um eine Übersetzung bitten
 - ✓ Shomi übersetzt
 - Die Zusammenfassung an Sie selbst per E-Mail senden
 - eine Zusammenfassung an Ihr CRM-System senden

10.3 LÖSCHEN VON KONVERSATIONSDATEN

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

So löschen Sie Konversationsdaten aus einem Anruf

- 1 Tippen Sie auf **Anrufliste**  .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie im Eintrag auf  .
 - ✓ Die Zusammenfassung des Anrufs wird angezeigt.
- 3 Tippen Sie in dem Eintrag, aus dem Sie die Konversationsdaten löschen möchten, auf  .
 - ✓ Alle Konversationsdaten aus diesem Anruf werden direkt gelöscht und sind nicht mehr zugänglich.

10.4 BEISPIELE

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

Anrufanalyse

Ein Meeting aufzeichnen

10.4.1 ANRUFANALYSE

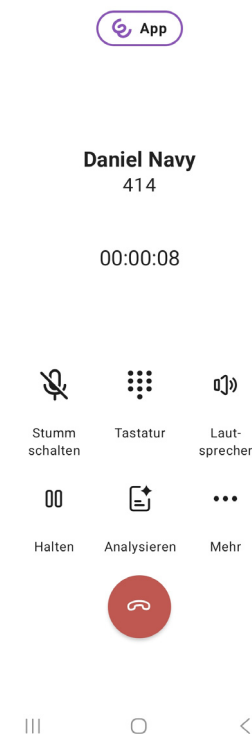
Sie befinden sich in einem Telefongespräch. Sie möchten eine Zusammenfassung der Informationen aus dem Gespräch nach dem Telefonat erhalten.





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 **10.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung**, Seite 33. 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 Tippen Sie auf **Analysieren**  .
 - ✓ Es erfolgt ein Hinweis.

- 2 Starten Sie die Analyse, in dem Sie durch Tippen auf **Analysieren** zustimmen.
 - ✓ Beide Teilnehmer hören die Ansage, dass die Aufzeichnung des Gesprächs begonnen hat. Dies kann je nach Einstellung und Land variieren.
- 3 Wenn Sie die Aufzeichnung des Anrufs unterbrechen oder beenden möchten, tippen Sie auf  .
 - ✓ 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, erscheint im Eintrag in der Anrufliste das Icon  .

- 4 Tippen Sie auf das Symbol.
 - ✓ Shomi zeigt eine Zusammenfassung des Anrufs.
- 5 Tippen Sie unterhalb der Zusammenfassung auf  .
 - ✓ Der **Persönliche Assistent** öffnet sich.
- 6 Sie können Fragen zu dem Gespräch stellen.
 - ✓ Shomi antwortet.


Zusätzlich zum Chat mit Shomi können Sie:



 - um eine Übersetzung bitten
 - ✓ Shomi übersetzt
 - Die Zusammenfassung an Sie selbst per E-Mail senden
 - eine Zusammenfassung an Ihr CRM-System senden

Optionen zur Anruferfassung




Zusätzlich zu den Möglichkeiten, die Shomi anbietet, können Sie direkt mit der Anruferfassung arbeiten.

So teilen Sie die Anruferfassung

- 1 Tippen Sie auf **Anrufliste**  .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.

- 2 Tippen Sie im Eintrag auf  .
 - ✓ Die Zusammenfassung des Anrufs wird angezeigt.
- 3 Tippen Sie auf **Teilen**  .
 - ✓ Es stehen verschiedene Möglichkeiten zum Teilen der Zusammenfassung zur Auswahl.

So kopieren Sie die Anruferfassung

- 1 Tippen Sie auf **Anrufliste**  .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie im Eintrag auf  .
 - ✓ Die Zusammenfassung des Anrufs wird angezeigt.
- 3 Tippen Sie auf **Kopieren**  .
 - ✓ Die Anruferfassung wird in Ihre Zwischenablage kopiert. Sie können den Text nun in jede beliebige Anwendung einfügen.



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


10.4.2 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 **10.5 Datenschutz & KI-Modell Verwendung**, Seite 33. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien Ihres Unternehmens und die Datenschutzgesetze Ihres Landes.

So lassen Sie Shomi ein Meeting aufzeichnen

- 1 Tippen Sie auf das Shomi-Symbol .
- 2 Der **Persönliche Assistent** öffnet sich.
- 3 Tippen Sie auf **Analysieren**.
 - ✓ Sie hören die Ansage, dass die Aufzeichnung des Gesprächs begonnen hat. Dies kann je nach Einstellung und Land variieren. Shomi zeichnet auf.
- 4 Lassen Sie den Anruf während des Meetings geöffnet.
- 5 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 Anruferzusammenfassung fertig ist.

- 6 Tippen Sie im Eintrag in der **Anrufliste** auf .
- 7 Die Zusammenfassung des Meetings wird angezeigt.
- 8 Tippen Sie auf **Teilen**  um die Zusammenfassung zum Beispiel an sich und an ihren Gesprächspartner zu senden.
 - ✓ Die Zusammenfassung der Besprechung wird versandt.

10.4.3 SMART VOICE TO TEXT

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

Automatische Transkription

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

10.5 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
- Von Speechmatics in Europa betriebener Dienst

Für die Interaktion mit Shomi auf einem Transkript wird ein in Europa von Google und Microsoft betriebener KI-Dienst verwendet.

Datennutzung und -aufbewahrung

- Da Shomi auf kostenpflichtige Dienste von Microsoft, Google und Speechmatics zurückgreift, die alle in Europa gehostet werden, werden keine Benutzerdaten für das KI-Modelltraining 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 Transkripte 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 Lösungen 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/en/ethics-compliance/privacy/enreach-contact-privacy-statement>

11 UMLEITUNGEN

Enreach Contact bietet verschiedene Möglichkeiten, Anrufe auf einfache Weise umzuleiten:

- an einen anderen Kontakt
- an eine andere Rufnummer
- an Ihre Voicemail

Die Umleitung kann sofort oder verzögert erfolgen. Verschiedene Arten der Umleitung können gleichzeitig eingeschaltet werden.

Sofortige Umleitung

Verzögerte Umleitung




Wird bei der Umleitung eine kostenpflichtige Verbindung aufgebaut, so fallen die entsprechenden Kosten bei Ihnen an.

11.1 SOFORTIGE UMLEITUNG

Die Sofortige Umleitung wird für alle eingehenden Anrufe direkt, d. h. ohne Verzögerung angewendet.

Je nach Konfiguration werden die Anrufe an einen Kontakt, an eine durch Sie eingegebene Rufnummer oder an Ihre Voicemail weitergeleitet.

So leiten Sie alle eingehenden Anrufe um (sofort)

- 1 Öffnen Sie Ihr Dashboard.
- 2 Tippen Sie unter **Erreichbarkeit** im Bereich **Umleitung** auf .
- 3 Aktivieren Sie **Immer** im Bereich **Sofortige**.


- 4 Geben Sie im Feld **Umleiten an** das Umleitungsziel ein. Sie können wählen zwischen:
 - Auswahl aus den Kontakten
 - Eingabe einer Rufnummer
 - Ihrer Voicemail.

Die hinterlegte Umleitung können Sie über den Schalter **Immer** jederzeit an- bzw. ausschalten.

11.2 VERZÖGERTE UMLEITUNG

Mit Hilfe dieser Umleitung können Sie festlegen, ob Telefonanrufe weitergeleitet werden, wenn Sie das Telefon für eine bestimmte Zeit haben klingeln lassen.

So leiten Sie Anrufe um, die Sie nicht annehmen (Verzögerte Umleitung)

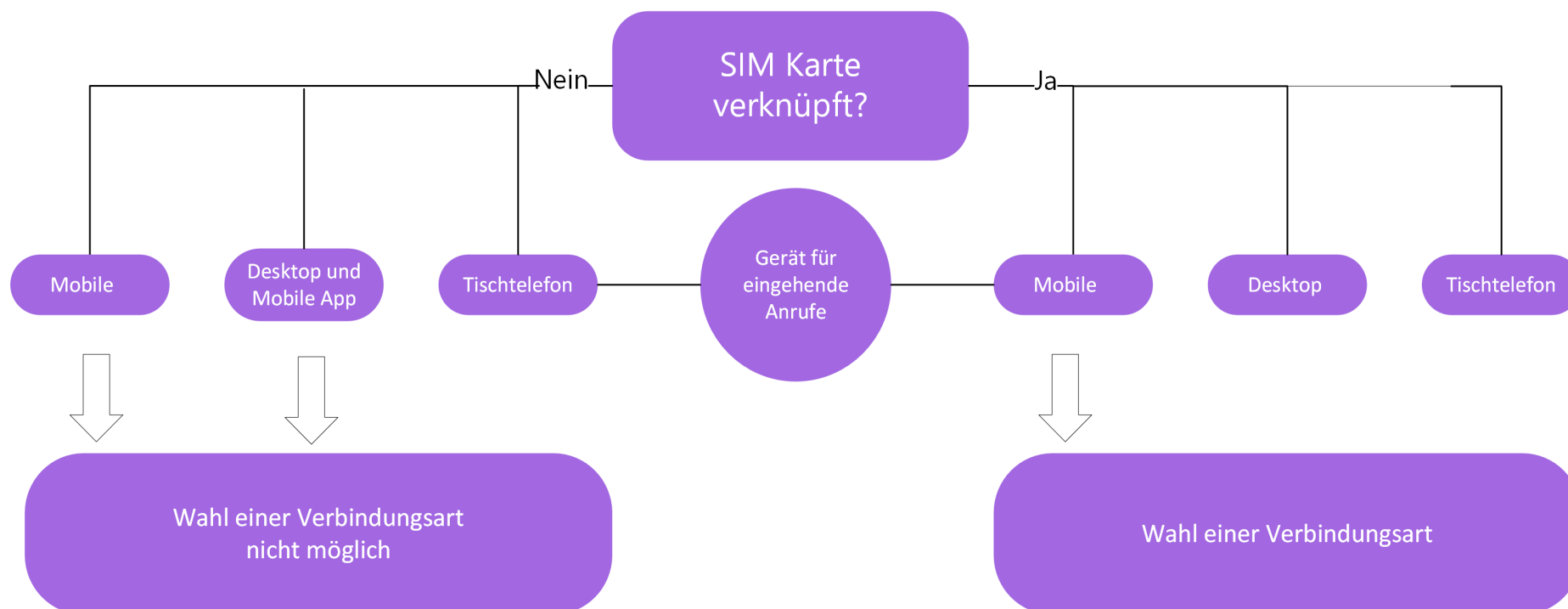
- 1 Öffnen Sie Ihr Dashboard.
- 2 Tippen Sie unter **Erreichbarkeit** im Bereich **Umleitung** auf .
- 3 Aktivieren Sie **Bei Nichtannahme** im Bereich **Verzögerte**.
- 4 Geben Sie im Feld **Umleiten an** das Umleitungsziel ein. Sie können wählen zwischen:
 - Auswahl aus den Kontakten
 - Eingabe einer Rufnummer
 - Ihrer Voicemail
- 5 Geben Sie die Zeit in Sekunden ein.
 - ✓ Die Anrufe werden an das ausgewählte Ziel umgeleitet, wenn Sie sie nicht innerhalb dieser Zeit angenommen haben.

12 VERBINDUNGSART

Enreach Contact unterstützt sowohl die native Mobilfunk-Integration (diese muss für Sie bestellt worden sein) als auch die mobile Integration per App. Über die native Mobilfunk-Integration können Sie Anrufe direkt ohne Internetverbindung über das mobile Netz führen. Mit der mobilen Integration per App werden Anrufe direkt über die Enreach Contact App geführt.

Um die Signalisierung gleichzeitiger Anrufe auf Ihrem Smartphone über die native Mobilfunk-Integration und über die App zu vermeiden, wird zusätzlich empfohlen, die bestellte Enreach SIM-Karte mit Ihrem Gerät zu verknüpfen. Wenn Sie Ihre SIM-Karte nicht mit Ihrem Smartphone verknüpfen, werden Anrufe sowohl über die native Mobilfunk-Integration als auch über die Enreach Contact Mobile und Desktop Apps signalisiert. Sie erhalten somit parallel drei Anrufsignalisierungen. Wenn Sie Ihre SIM-Karte verknüpfen, können Sie Ihr mobiles Gerät ausschalten und Anrufe nur über Enreach Contact Desktop erhalten, z.B. wenn Sie sich im Büro befinden.

Bei einer Verknüpfung der Enreach SIM-Karte können Sie anschließend zusätzlich wählen, ob Sie Anrufe ausschließlich über das mobile Netz oder ausschließlich über die App erhalten möchten.



In den unten stehenden Tabellen erhalten Sie eine Übersicht über mögliche Szenarien bei der Auswahl der Geräte-Optionen und der Verbindungsart.

Befolgen Sie die Schritte unter [SIM-Karte verknüpfen](#).




Bitte beachten Sie, dass die SIM-Karte, die Ihrer Enreach Contact Bestellung zugeordnet ist, auf Ihrem Gerät aktiviert sein muss.

Keine SIM-Karten-Verknüpfung

Geräteauswahl	Anrufverhalten
 Mobile	Anrufe werden nur über das mobile Netz signalisiert.
 Desktop und Mobile App	Anrufe werden sowohl auf der Enreach Contact Mobile App als auch auf der Enreach Contact Desktop App signalisiert.
 Tischtelefon	Anrufe werden über das Tischtelefon signalisiert.
 Mobile + Desktop und Mobile App	Anrufe werden sowohl über das mobile Netz als auch über die Enreach Contact Mobile und Desktop Apps signalisiert. Sie erhalten parallel drei Anrufsignalisierungen.
 Mobile + Desktop und Mobile App + Tischtelefon	Anrufe werden sowohl über das mobile Netz als auch über die Enreach Contact Mobile und Desktop Apps und auf dem Tischtelefon signalisiert. Dies kann zu unvorhergesehenem Verhalten führen und wird deshalb nicht empfohlen.

SIM-Karten-Verknüpfung

Gerät	Verbindungsart	Anrufverhalten
 Mobile	Nur App	Anrufe werden nur über Enreach Contact Mobile signalisiert.
	Nur GSM	Anrufe werden nur über das mobile Netz signalisiert.
	App bevorzugt	Bei eingehenden Anrufen wird für ca. 7 Sekunden versucht, den Anruf auf der Enreach Contact App zuzustellen. Sollten Sie keine WLAN-Verbindung haben, wird der Anruf über das mobile Netz zugestellt. Bei ausgehenden Anrufen wird immer die ausgewählte Verbindungsart verwendet. Wenn Sie einen Anruf trotzdem über das mobile Netz führen möchten, tippen Sie lange auf neben der Durchwahl im Kontaktprofil des Kontaktes und wählen Sie GSM-Anruf .
	GSM bevorzugt	Bei eingehenden Anrufen wird für ca. 7 Sekunden versucht, den Anruf über das mobile Netz zuzustellen. Sollten keine Mobilfunk-Verbindungen bestehen, wird der Anruf über die Enreach Contact App zugestellt. Bei ausgehenden Anrufen wird immer die ausgewählte Verbindungsart verwendet. Wenn Sie einen Anruf trotzdem über die App führen möchten, tippen Sie lange auf neben der Nebenstelle im Kontaktprofil des Kontaktes und wählen Sie App-Anruf .
		Wahl einer Verbindungsart nicht möglich
 Desktop		

Gerät	Verbindungsart	Anrufverhalten
	Wahl einer Verbindungsart nicht möglich	Anrufe werden nur über das Tischtelefon signalisiert.
Tischtelefon		

Siehe auch [9.1.2 Wechsel zwischen App- und GSM-Anrufen](#), Seite 25.

12.1 SIM-KARTE VERKNÜPFEN

Es wird empfohlen, die SIM-Karte mit Ihrem Gerät zu verknüpfen, falls dies nicht bereits nach der Anmeldung geschehen ist.



Wenn die SIM-Karte nicht mit Ihrem Gerät verknüpft ist, werden Ihnen Anrufe gleichzeitig in der Enreach Contact App und auf Ihrem Gerät signalisiert.

Sie können festlegen, ob Sie Anrufe über das mobile Netz oder über die Enreach Contact App empfangen und tätigen möchten.



Standardmäßig werden Anrufe über die Enreach Contact App getätigt und empfangen.



Wenn die SIM-Karte nicht im Gerät aktiv ist, wird der Anruf nicht zugestellt.




Wenn Sie ein Tablet nutzen, steht Ihnen die Auswahl der Verbindungsart und die Verknüpfung der SIM-Karte auf diesem Gerät nicht zur Verfügung.

So verknüpfen Sie Ihre SIM-Karte

- 1 Tippen Sie in der oberen rechten Ecke im Dashboard auf .

- 2 Tippen Sie auf [SIM-Karte verknüpft mit](#).
 - ✓ Es öffnet sich ein Assistent, der Ihnen bei der SIM-Karten Verknüpfung behilflich ist.
- 3 Tippen Sie auf [Weiter](#).
- 4 Wählen Sie eine der folgenden Verbindungsarten aus:
 - App bevorzugt
 - Nur App
 - GSM bevorzugt
 - Nur GSM
 - ✓ Die Anrufe werden ab sofort über die gewählte Verbindungsart empfangen und getätigt.
 Weitere Informationen zu den verschiedenen Verbindungsarten finden Sie unter [SIM-Karten-Verknüpfung](#).
- 5 Tippen Sie jeweils auf [Verknüpfen](#), um die SIM-Karte mit Ihrem Gerät zu verknüpfen.
 - ✓ Die SIM-Karte ist mit Ihrem Gerät verknüpft.

So heben Sie die Verknüpfung Ihrer SIM-Karte auf

- 1 Tippen Sie in der oberen rechten Ecke im Dashboard auf .
- 2 Tippen Sie auf [SIM-Karte verknüpft mit](#).
- 3 Tippen Sie auf [Aufheben](#).
- 4 Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage erneut durch Tippen auf [Aufheben](#), um die Verknüpfung aufzuheben.
 - ✓ Die SIM-Karte ist nicht mehr mit Ihrem Gerät verknüpft.

13 VOICEMAILS ABSPIELEN UND VERWALTEN

Wenn Sie eine Voicemail erhalten haben, wird diese durch eine Push-Benachrichtigung angezeigt. Durch Tippen auf diese Benachrichtigung wird die entsprechende Voicemail in der Anrufliste geöffnet.



Um Mitteilungen von Enreach Contact zu erhalten, müssen Sie den Erhalt von Benachrichtigungen für Enreach Contact unter [Einstellungen | Benachrichtigungen](#) zulassen.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz wenden Sie sich an Ihren Administrator.



Personenbezogene Daten können nicht automatisch gelöscht werden. Um die geltenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, müssen Sie ggf. die Einträge manuell löschen.

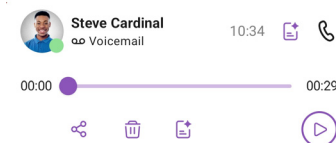
So spielen Sie empfangene Voicemails ab

- 1 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie auf den Eintrag mit der Voicemail, die Sie abspielen möchten.
- 3 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Voicemail wird abgespielt.

13.1 VOICEMAILS VERWALTEN

Neben dem Abspielen der Voicemail haben Sie folgende Optionen:



- die Voicemail über den Lautsprecher ausgeben
- den Kontakt zurückrufen, der eine Voicemail hinterlassen hat
- die Voicemail teilen
- die Voicemail löschen
- die Voicemail in Text umwandeln lassen

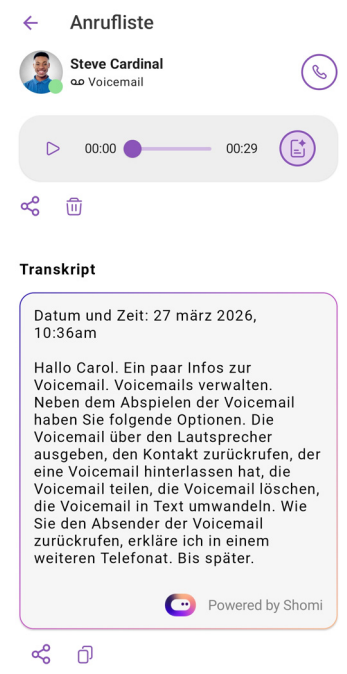


So rufen Sie den Absender der Voicemail zurück

- 1 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie im Voicemail-Dialog auf .
 - ✓ Der Anruf wird aufgebaut.



So wandeln Sie eine Voicemail in Text um (Transkription)

- 1 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie auf den Eintrag mit der Voicemail, die Sie in Text umwandeln möchten.
- 3 Tippen Sie im Voicemail-Dialog auf **Transkript** .
 - ✓ Die Sprachnachricht wird in Text umgewandelt und angezeigt.





Bitte beachten Sie, dass das Transkript mit einer kurzen Verzögerung von einigen Sekunden bereitgestellt wird.

So teilen Sie eine Voicemail

- 1 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie auf den Eintrag mit der Voicemail, die Sie teilen möchten.
- 3 Tippen Sie im Voicemail-Dialog auf **Teilen** .
 - ✓ Es stehen verschiedene Möglichkeiten zum Teilen der Voicemail zur Auswahl.

So löschen Sie eine Voicemail

- 1 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Anrufliste öffnet sich.
- 2 Tippen Sie auf den Eintrag mit der Voicemail, die Sie löschen möchten.
- 3 Tippen Sie im Voicemail-Dialog auf **Löschen** .
 - ✓ Die Voicemail wird sofort gelöscht.

14 CHAT

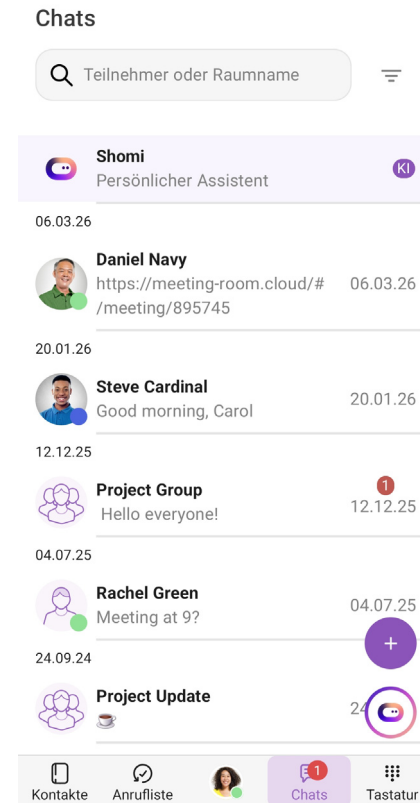
Mit Enreach Contact steht Ihnen eine umfangreiche Instant Messaging-Funktion zur Verfügung. Sie können sich auf Ihrem Smartphone per Textnachrichten mit einem oder mehreren Kontakten unterhalten. Außerdem können Sie Fotos, Videos, und Dateien austauschen.



Nachrichten, die über die Enreach Contact Chat-Funktion verschickt werden, sind über Transport Encryption verschlüsselt.

Voraussetzungen für das Senden von Sofortnachrichten

- Es muss eine Internetverbindung bestehen.




14.1 DIREKTNACHRICHTEN



Sie können Direktnachrichten an einzelne Kontakte senden.

So senden Sie eine Direktnachricht an einen Teilnehmer


- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf .
- 3 Markieren Sie den gewünschten Kontakt, dem Sie eine Direktnachricht senden möchten. Nutzen Sie ggf. die Suche.

- 4 Tippen Sie auf ✓.
- 5 Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld **Nachricht** ein. Durch Tippen auf das + können Sie Fotos, Videos oder Dateien teilen. Siehe auch *So teilen Sie Fotos und Videos innerhalb eines Chats*, Seite 44.
- 6 Tippen Sie auf .
 - ✓ Der ausgewählte Kontakt erhält die Nachricht.

So zeigen Sie Direktnachrichten mit einem Teilnehmer an

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Kontakt, um die Chat-Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld **Nachricht** ein. Durch Tippen auf das + können Sie Fotos, Videos oder Dateien teilen. Siehe auch *14 So teilen Sie Fotos und Videos innerhalb eines Chats*, Seite 44.
- 4 Tippen Sie auf .
 - ✓ Der ausgewählte Kontakt erhält die Nachricht.




So löschen Sie Direktnachrichten an einen Teilnehmer

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Wischen Sie mit dem Finger von rechts nach links über den zu verbergenden Chat-Eintrag.
- 3 Tippen Sie auf **Löschen**.
 - ✓ Die Direktnachrichten werden gelöscht.



14.2 CHAT-RÄUME

In einem Chat-Raum tauschen Sie Nachrichten mit mehreren Teilnehmern aus.




So eröffnen Sie einen Chat-Raum

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf .
- 3 Markieren Sie die gewünschten Kontakte, mit denen Sie eine Gruppen-Konversation beginnen möchten. Nutzen Sie ggf. die Suche.
- 4 Tippen Sie auf ✓.
- 5 Geben Sie dem Chat-Raum einen Namen. Es stehen 25 Zeichen zur Verfügung.
- 6 Über **Teilnehmer hinzufügen** können Sie weitere Teilnehmer hinzufügen oder entfernen. Siehe *14 So fügen Sie einem Chat-Raum einen weiteren Teilnehmer zu*, Seite 43 und *14 So entfernen Sie einen Teilnehmer aus einem Chat-Raum*, Seite 43
- 7 Nach Auswahl der Teilnehmer und Vergabe des Raum-Namens tippen Sie auf ✓.
- 8 Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld **Nachricht** ein. Durch Tippen auf das + können Sie ein Foto, ein Video oder eine Datei teilen. Siehe auch *So teilen Sie Fotos und Videos innerhalb eines Chats*, Seite 44.
- 9 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Teilnehmer des Chat-Raums erhalten Ihre Nachricht.

So nehmen Sie einen Chat in einem Chat-Raum wieder auf

- 1 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Liste der Kontakte öffnet sich, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben.
- 2 Wählen Sie den gewünschten Chat-Raum aus.
- 3 Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld **Nachricht** ein.
- 4 Tippen Sie auf .
 - ✓ Die Teilnehmer des Chat-Raums erhalten Ihre Nachricht.

So fügen Sie einem Chat-Raum einen weiteren Teilnehmer zu

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Chat-Raum.
- 3 Tippen Sie auf .
- 4 Tippen Sie auf **Teilnehmer verwalten**
 - ✓ Hier sind alle Teilnehmer des Chat-Raums gelistet.
- 5 Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kontakten öffnet sich.
- 6 Markieren Sie den Kontakt, der zum Chat-Raum hinzugefügt werden sollen. Sie können auch mehrere Kontakte hinzufügen.
- 7 Tippen Sie auf .
 - ✓ Der Kontakt wird in den Chat-Raum aufgenommen.





Sie können dem Chat-Raum nur einen Teilnehmer hinzufügen, wenn Sie Administrator des Chat-Raums sind.



Ein neu hinzugefügter Kontakt kann lediglich Textnachrichten sehen, die nach seiner Aufnahme hinzugefügt wurden. Die Chat-Historie sieht er nicht.

So entfernen Sie einen Teilnehmer aus einem Chat-Raum




- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Chat-Raum, aus der Sie einen Teilnehmer entfernen möchten.
- 3 Tippen Sie auf  in der rechten oberen Ecke.
- 4 Tippen Sie auf **Teilnehmer verwalten**.
- 5 Wischen Sie mit dem Finger von rechts nach links über den Teilnehmer, den Sie entfernen möchten.
- 6 Tippen Sie auf **Entfernen**.

- 7 Bestätigen Sie die Abfrage mit **OK**.
 - ✓ Der Teilnehmer wird aus dem Chat-Raum entfernt.



Sie können Teilnehmer eines Chat-Raums nur entfernen, wenn Sie Administrator des Raums sind.

So verlassen Sie einen Chat-Raum

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Wischen Sie mit dem Finger von rechts nach links über den Chat-Raum, den Sie verlassen möchten.
- 3 Tippen Sie auf **Verlassen**.
- 4 Bestätigen Sie die Abfrage durch Tippen auf **Verlassen**.
 - ✓ Sie haben den Chat-Raum verlassen.
 Oder
- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Chat-Raum.
- 3 Tippen Sie auf  in der rechten oberen Ecke.
- 4 Tippen Sie auf **Verlassen**.
- 5 Bestätigen Sie die Abfrage durch Tippen auf **Verlassen**.
 - ✓ Sie haben den Chat-Raum verlassen.







Wenn Sie einen Chat-Raum verlassen, werden alle Nachrichten für Sie gelöscht und Sie können nicht mehr auf sie zugreifen. Sie können den Raum nur wieder betreten, wenn Sie vom Administrator des Raumes hinzugefügt werden.



Sie können einen Raum nicht verlassen, wenn Sie der Administrator des Raumes sind. Um als Administrator einen Raum zu verlassen, müssen Sie den Raum löschen.

So löschen Sie einen Chat-Raum

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Wischen Sie mit dem Finger von rechts nach links über den zu löschenden Raum.
- 3 Tippen Sie auf .
- 4 Bestätigen Sie die Abfrage durch Tippen auf **Löschen**.
✓ Der Raum wird gelöscht.
Oder
- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Chat-Raum.
- 3 Tippen Sie auf  in der rechten oberen Ecke.
- 4 Tippen Sie auf **Löschen**.
- 5 Bestätigen Sie die Abfrage durch Tippen auf **Löschen**.
✓ Der Raum wird gelöscht.



Sie können den Chat-Raum nur löschen, wenn Sie Administrator des Raums sind.




14.3 FOTOS, VIDEOS UND DATEIEN SENDEN

Um Fotos, Videos und Dateien zu teilen, müssen Sie der App erlauben auf Ihre Foto- und Videomediathek und die Kamera des Smartphones zuzugreifen.



Folgende Dateiformate können versandt und empfangen werden:

- Applikationen: docx, ppt, pptx, xls, xlsx, odt, rar, pkg, asf, swf, doc, pdf, rtf, tex, zip, ai, eps, ps, rss, sql
- Text: txt, log, csv, xml, vcf, css
- Audio: aif, m4a, mp3, wav, wma
- Video: avi, flv, mov, m4v, mp4, mpg, wmv
- Bilder: psd, bmp, gif, png, jpg, jpeg, jpe, tiff, tif, svg, otf, ttf

So teilen Sie Fotos und Videos innerhalb eines Chats

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Kontakt oder den Chat-Raum, um die Chat-Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Tippen Sie auf **+**.
- 4 Tippen Sie auf , wenn Sie ein neues Foto aufnehmen möchten.
- 5 Wählen Sie ob Sie ein Video oder Bild aufnehmen möchten.
- 6 Tippen Sie auf den Auslöser.
- 7 Möchten Sie das aufgenommene Foto verwenden, tippen Sie auf **Screenshot verwenden**.
✓ Das Foto wird an den Kontakt oder den Chat-Raum gesendet.
oder
- 1 Wählen Sie , wenn Sie ein bestehendes Foto aus Ihrer Fotogalerie versenden möchten.
- 2 Wählen Sie das gewünschte Foto.
✓ Das gewählte Foto oder Video wird an den Kontakt oder den Chat-Raum gesendet


So teilen Sie Dateien innerhalb eines Chats

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den gewünschten Kontakt, um die Chat-Konversation wieder aufzunehmen.
- 3 Tippen Sie auf **+**.
- 4 Tippen Sie auf .
- 5 Wählen Sie die Datei aus dem gewünschten Speicherort aus.
✓ Die Datei wird an den gewählten Kontakt oder an den Chat-Raum gesendet.

14.4 CHAT MIT SHOMI

Der Shomi Chat bietet derzeit die Möglichkeit Fragen zur Funktionsweise von Shomi zu stellen.

So starten Sie einen Chat mit Shomi

- 1 Tippen Sie auf .
- 2 Tippen Sie auf den Eintrag **Shomi - Persönlicher Assistent** oben in der Liste, um den Chat mit Shomi zu öffnen.
- 3 Sie können Fragen zu den Funktionen und Möglichkeiten von Shomi stellen, z. B. "Wie kann ich ein Meeting aufzeichnen?"
- 4 Shomi antwortet auf der Grundlage dieser Dokumentation.




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

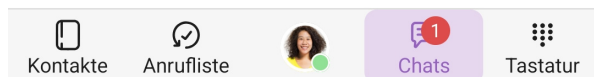
14.5 WEITERE OPTIONEN IM BEREICH CHAT

Chat-Teilnehmer suchen

Sie können über Direktnachrichten und Chat-Räume hinweg Chat-Teilnehmer suchen. Geben Sie dazu den Namen des gesuchten Teilnehmers in das Suchfeld ein. Der gesuchte Teilnehmer wird angezeigt.

Benachrichtigungen

Wenn Sie Nachrichten erhalten haben, wird in der Leiste neben  die Anzahl an Textnachrichten angezeigt.



Nachrichtentwurf

Um eine Nachricht als Entwurf zu speichern, geben Sie Ihre Nachricht in das Nachrichtenfeld eines Chats ein. Wenn Sie später zu diesem Chat zurückkehren, finden Sie die Nachricht noch im Textfeld. Sie können sie bearbeiten und versenden.

App-übergreifende Chats

Sie können Nachrichten app-übergreifend versenden und erhalten. Sie werden zwischen Enreach Contact Desktop, Enreach Contact iOS und Enreach Contact Android synchronisiert.

15 **WIE WERDE ICH BETA-TESTER?**

Helfen Sie unseren Entwicklern dabei, die Betaversionen von Enreach Contact zu testen.

Tippen Sie auf diesen Link, wenn Sie Beta-Tester werden möchten:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.enreach.umca>

16 ANFORDERUNGEN

Um Enreach Contact nutzen zu können, müssen Sie die folgenden Netzwerkanforderungen erfüllen. Stellen Sie sicher, dass diese Anforderungen Ihrem IT-Administrator bekannt sind. Sind die Anforderungen nicht erfüllt, funktioniert Enreach Contact nicht oder nur teilweise.

Netzwerkanforderungen

Beschreibung	IP-Adressdomäne	Protokoll	Port
WebSocket API Verbindungen	aim.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medien	89.184.190.0/24 89.184.172.0/24	UDP	35 000 -65 000
Signalisierung	softphone.voipoperator.tel	TCP	5071
Dateien hochladen	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006
iOS Apple App Store und Google Play Store Push Notifications	Standard Google und/oder Apple Push Notification Service Bitte beachten Sie die Informationen des entsprechenden Anbieters.		

Android-Versionen

Für die Verwendung von Enreach Contact wird mindestens Android 10 benötigt. Bitte stellen Sie sicher, dass auf Ihrem Gerät eine entsprechende Version installiert ist, um die Anwendung uneingeschränkt nutzen zu können.