



VOIP
COMPETENCE
CENTER

DESKTOP CONTROL 8

Telefonieren über den PC

20. FEBRUAR 2026



Inhaltsverzeichnis

1 Anrufe starten	3
1.1 Eingabe der Rufnummer	3
1.2 Anruf aus bestehenden Kontakten	3
1.3 Anrufe beenden	4
2. Das Gesprächsfenster	5
2.1 Anruflautstärke steuern	6
2.2 Audioeinstellungen konfigurieren	6
3 Anrufe annehmen oder ablehnen	7
3.1 Gespräche ablehnen	7
3.2 Gespräche übernehmen	7
4. Anruf halten und fortsetzen	8
5. Anruf weiterleiten	9
5.1 Blind-Transfer	9
5.2 Anruf kalt weiterleiten (ohne Rücksprache)	9
5.3 Anruf warm weiterleiten (mit Rücksprache)	10
6. Makeln	11
7. Konferenzschaltung	13
8. ACD-Steuerung	15



Sehr geehrte Anwenderinnen und Anwender,

diese Anleitung soll Ihnen eine Hilfe sein, mit dem Desktop Control zu telefonieren. Wir werden Ihnen zeigen, wie Sie Anrufe annehmen, halten, weiterleiten oder makeln. Ebenso zeigen wir Ihnen, wie eine Konferenzschaltung durchgeführt wird oder wie Sie sich in der Zentrale an- und abmelden.

Für weitere, tiefergehende Informationen können Sie bei uns auch eine Anwenderschulung buchen, in der wir Ihnen die Funktionen des Clients zeigen.

[Schulung buchen](#)

1 Anrufe starten

Anrufe starten Sie entweder durch Eingabe einer Rufnummer oder über das Kontextmenü eines Kontakts. Eine 0 für die Amtsholung, wie sie früher bei vielen Telefonanlagen üblich war, ist nicht erforderlich.

1.1 Eingabe der Rufnummer

Über die grüne Suchleiste können Sie einfach eine Rufnummer eingeben und die Taste Enter drücken. Der Anruf wird dann nach der Methode gestartet, die Sie zuvor im Anrufmodus (Kapitel 2.1) ausgewählt haben.

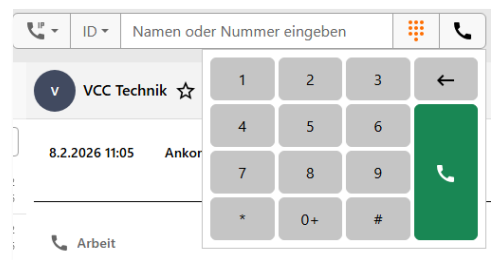
Abgehende Nummer setzen

Starten oder schließen Sie die Bildschirmtastatur

Tippen Sie hier die Rufnummer ein, oder suchen nach einem Namen

Nummer eingeben und Hörsymbol klicken. Alternativ ENTER

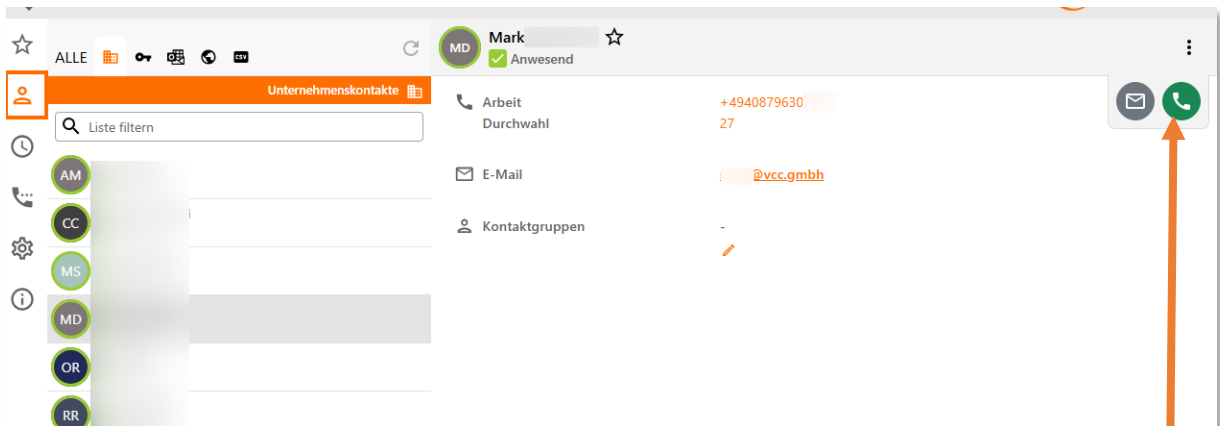
Der Desktop Control bietet auch eine Bildschirmtastatur an. Die Nutzung dieser Funktion ist sicherlich Geschmackssache.



1.2 Anruf aus bestehenden Kontakten



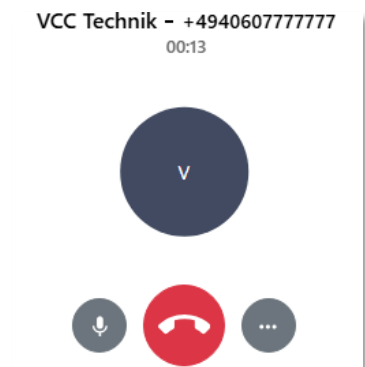
Um einen bestehenden Kontakt anzurufen, navigieren Sie links zunächst zum Punkt „Kontakte“. Entscheiden Sie, ob alle Kontakte oder nur unternehmensweite Kontakte angezeigt werden sollen. Klicken Sie anschließend den Kontakt an und klicken auf das „grüne Telefonhörersymbol“ auf der rechten Seite.



Anruf starten

1.3 Anrufe beenden

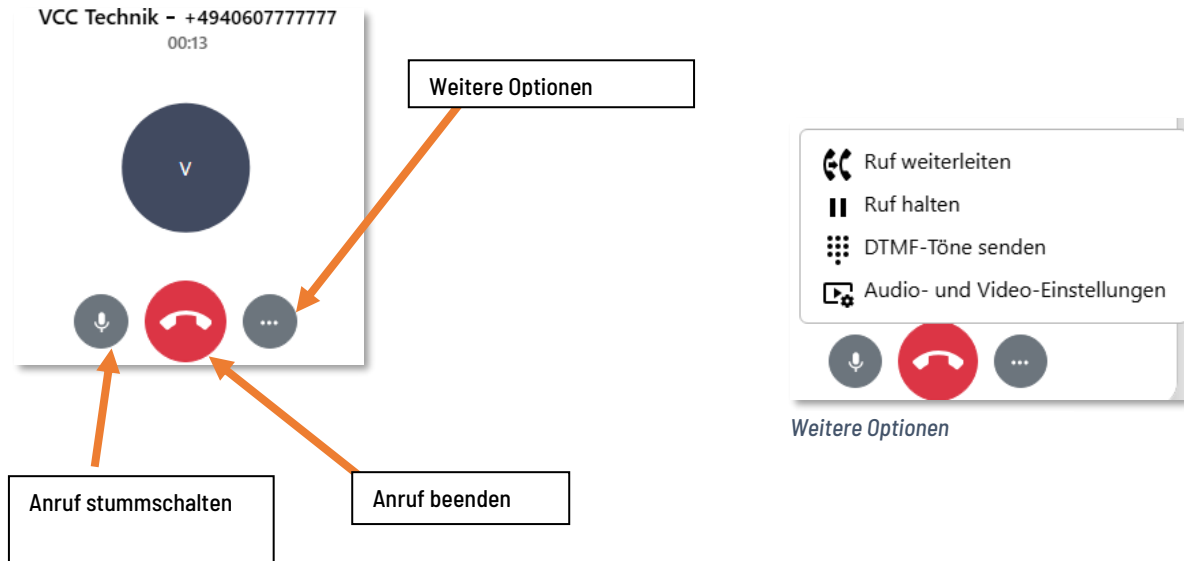
Um ein Gespräch zu beenden, drücken Sie die rote Hörertaste. Oder drücken Sie **STRG + ALT + E**.





2. Das Gesprächsfenster

Das Gesprächsfenster erlaubt Ihnen, während Sie telefonieren, die Steuerung des Gespräches. Sie können den Anruf stummschalten oder auch die Lautstärke des Gespräches verändern



Weitere Optionen erklärt

Ruf weiterleiten

Leitet den Anruf „kalt“, also ohne Vorankündigung an das angegebene Ziel weiter. Für die Rufumleitung mit vorheriger Ankündigung lesen Sie bitte den fünften Abschnitt „Anrufe weiterleiten“.

Ruf halten

Der Anruf wird gehalten und hört die Wartemusik der Telefonanlage. Diese Funktion ist ideal für kurze Rückfragen.

DTMF-Töne senden

Wird benötigt – wenn Sie zum Beispiel eine Hotline anrufen und die dortige IVR von Ihnen eine Tasteneingabe erwartet. Durch Drücken der entsprechenden Ziffer wird eine Frequenz gesendet und die Gegenseite weiß, welche Taste gedrückt wurde.

Audio- und Videoeinstellungen

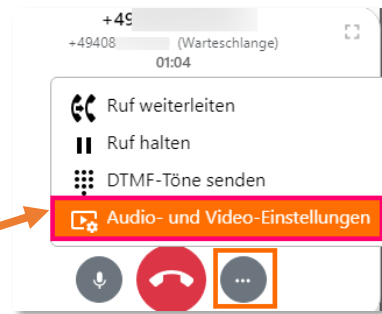
Weiterhin wird Ihnen der Name (sofern auf der Anlage hinterlegt) und die Rufnummer der anrufenden Person angezeigt. Auf der rechten Seite sehen Sie die Gesprächsdauer und können den Anruf über die rote Hörschaltfläche beenden.



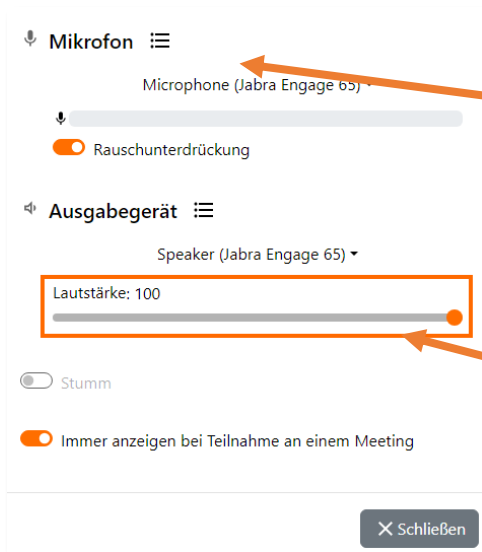


2.1 Anruflautstärke steuern

Sie können während eines Gesprächs mit dem Desktop Control komfortabel die Lautstärke steuern. Klicken Sie dazu auf das Lautsprechersymbol. Das untenstehende Fenster öffnet sich.



2.2 Audioeinstellungen konfigurieren



Mikrofon

Wählen Sie das zu verwendende Mikrofon aus. In der Regel sollte hier Ihr Headset ausgewählt sein

Rauschunterdrückung: Sollte immer aktiv sein, um ungewollte Hintergrundgeräusche herauszufiltern.

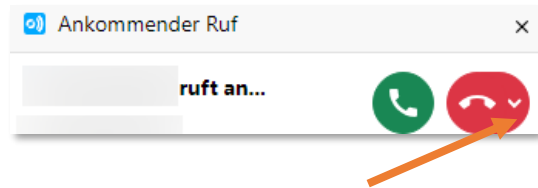
Ausgabegerät

Wählen Sie den zu verwendenden Lautsprecher aus. In der Regel sollte hier Ihr Headset ausgewählt sein.



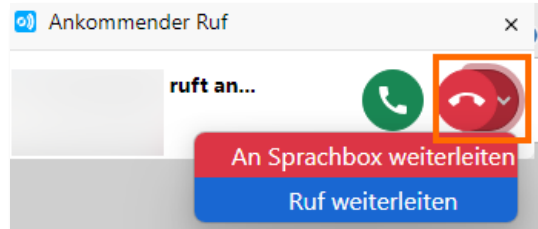
3 Anrufe annehmen oder ablehnen

Eingehende Anrufe werden Ihnen durch ein Pop-up signalisiert. Sie können den Anruf annehmen oder ablehnen und ihn bei aktivierter Sprachbox ggf. dorthin weiterleiten.



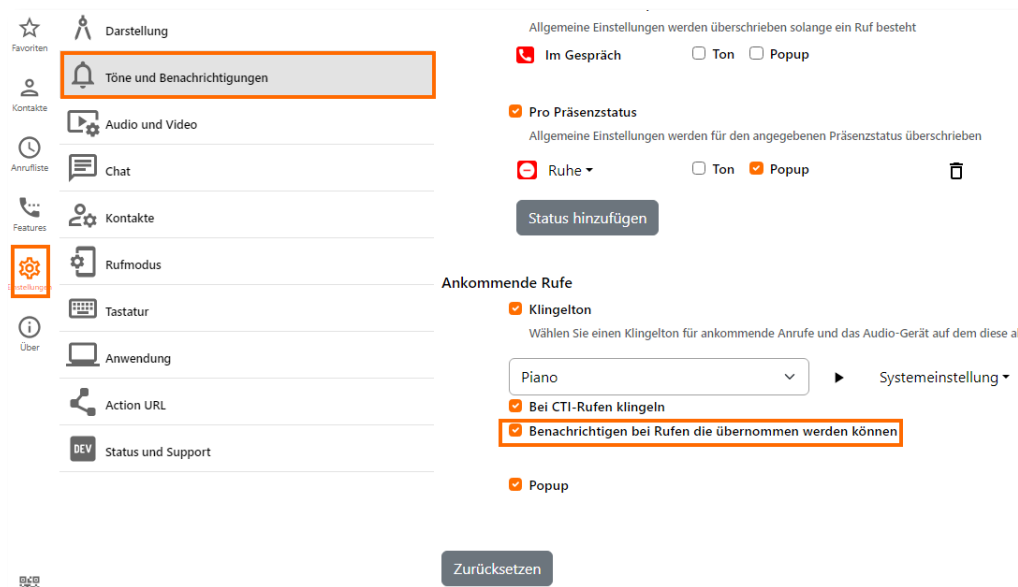
3.1 Gespräche ablehnen

Wenn Sie den Anruf direkt abweisen wollen, klicken Sie auf Ablehnen. Ansonsten können Sie über den Pfeil nach unten den Anruf entweder an Ihre Sprachbox umleiten (muss eingerichtet sein) oder über den Punkt „Ruf weiterleiten“ den Anruf an eine Zielrufnummer weiterleiten.



3.2 Gespräche übernehmen

Damit die Übernahme angebotener Gespräche auch gut funktioniert, müssen Sie im Desktop Control in dem Punkt [Einstellungen](#) → [Töne und Benachrichtigungen](#) die untenstehenden Einstellungen setzen.



Voraussetzungen:

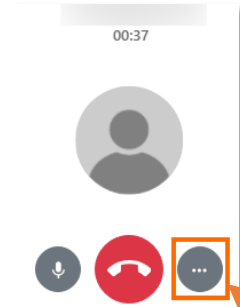
Neben den Einstellungen im Desktop Control müssen noch zwei weitere Voraussetzungen erfüllt sein, damit Sie Anrufe von Teammitgliedern übernehmen können:

- ✓ Ihnen muss durch die Administration die Funktion „Anrufübernahme“ zugewiesen worden sein. Außerdem müssen Sie Mitglied desselben „Raums“ sein wie die Person, von der Sie das Gespräch übernehmen möchten.
- ✓ Zusätzlich müssen Sie im Fall einer Zentrale (in der Regel eine ACD) derselben ACD-Gruppe zugeordnet sein wie das jeweilige Teammitglied.
Wenn Sie beispielsweise ein Gespräch aus dem Sekretariat übernehmen möchten, ist dies nur möglich, wenn Sie ebenfalls Mitglied dieser ACD sind

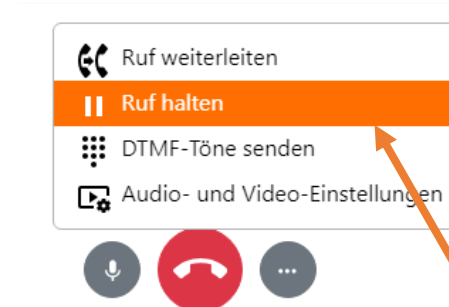


4. Anruf halten und fortsetzen

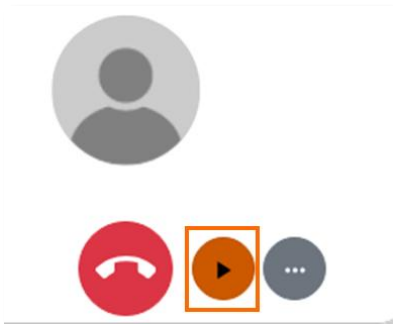
Während des Gesprächs können Sie den Anruf halten. So können Sie kurz etwas klären, ohne das Gespräch zu beenden. Währenddessen wird Wartemusik abgespielt.



1. Weitere Optionen wählen



2. „Ruf halten“ drücken, um den Anruf zu halten



3. „Play-Symbol“ drücken, um den Anruf fortzusetzen



5. Anruf weiterleiten

Es gibt 3 verschiedene Arten der Anrufweiterleitung

Blind Transfer

Sie nehmen das Gespräch nicht an, sondern lehnen den Anruf mit Hilfe des Dropdowns neben der „Ablehnen-Schaltfläche“ ab. Hier können Sie entweder an eine Zielnummer leiten oder an die Sprachbox

Kaltes Weiterleiten

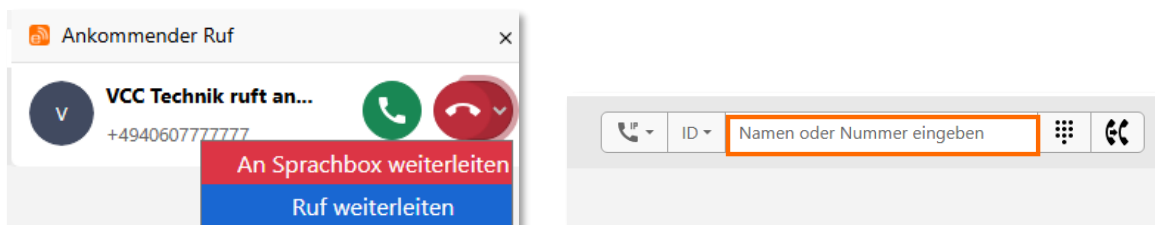
In diesem Fall nehmen Sie das Gespräch an, sprechen mit der anrufenden Person und leiten den Anruf direkt an das gewünschte Ziel weiter, ohne ihn vorher anzukündigen.

Warmes Weiterleiten

Das ist der Klassiker. In diesem Fall nehmen Sie das Gespräch an, sprechen mit der anrufenden Person und stellen anschließend eine zweite Verbindung her. Nach kurzer Rücksprache übergeben Sie den Anruf.

5.1 Blind-Transfer

Sie können den Anruf direkt weiterleiten, ohne das Gespräch vorher anzunehmen. Dies wird als Blindtransfer bezeichnet. Klicken Sie auf den Pfeil neben der Schaltfläche „Ablehnen“ und wählen dort „Ruf weiterleiten“.



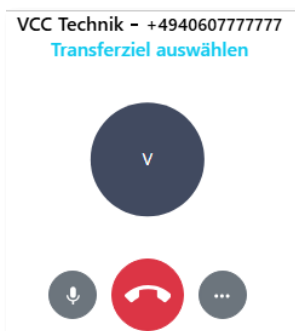
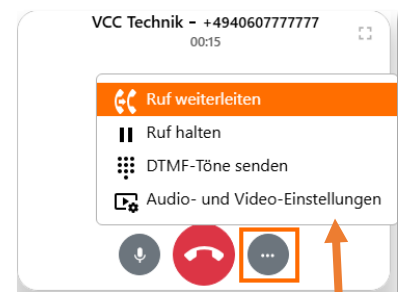
Der Desktop Control öffnet sich im Hauptfenster und zeigt im Gesprächsfenster den Anruf an. Als Weiterleitungsziel geben Sie dann die Rufnummer oder den Namen des Kontakts ein.

5.2 Anruf kalt weiterleiten (ohne Rücksprache)

Soll ein Gespräch an eine andere Person weitergegeben werden, können Sie den Anruf jederzeit weiterleiten. Bei dieser Art der Weiterleitung wird der Anruf zuvor **nicht angekündigt**, sondern direkt an das Teammitglied übergeben.

Ablauf:

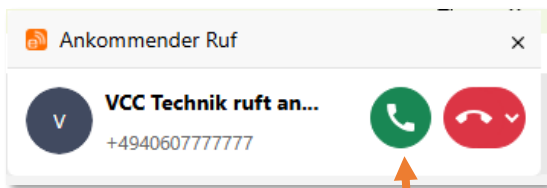
1. Nehmen Sie den Anruf entgegen und sprechen Sie mit der anrufenden Person
2. Drücken Sie auf die „Transfer-Taste“ Der Anruf wird in dem Moment gehalten und es wird Wartemusik abgespielt
3. Wählen Sie die Zielrufnummer → der Anruf wird transferiert ohne vorherige Rücksprache weitergeleitet.



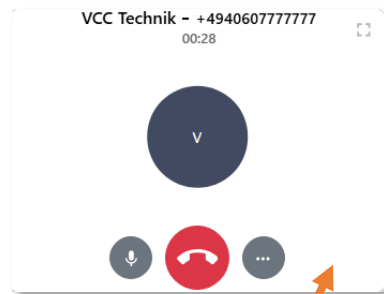


5.3 Anruf **warm** weiterleiten (mit Rücksprache)

1. Sobald Sie aktiv in einem Gespräch sind und in die grüne Leiste eine Nummer eintippen und auf das Hörsymbol drücken, wird der 1. Anruf automatisch „auf Halten“ gesetzt und das 2. Ziel angewählt und mit Ihnen verbunden

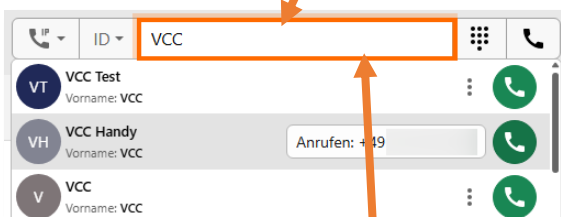


1. Nehmen Sie den Anruf an



2. Führen Sie das Gespräch.

3. Wählen Sie die zweite Rufnummer. Sie können dazu das Wählfeld verwenden oder einen direkten Kontakt anrufen. Der erste Anruf wird automatisch auf „Halten gelegt“ und hört Wartemusik



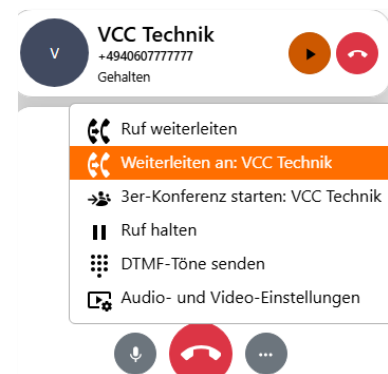
Namen oder Rufnummer eingeben

4. Kündigen Sie den Anruf bei Ihrem Teammitglied an und klicken Sie anschließend auf „Weitere Optionen“



Übergabe des Anrufs

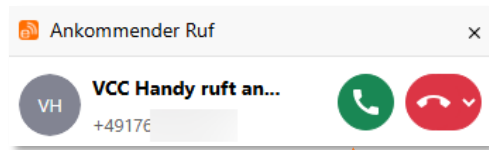
Klicken Sie im Anruferfenster auf „Weitere Optionen“ und wählen aus „Weiterleiten an“
Anschließend wird der Anruf übergeben.



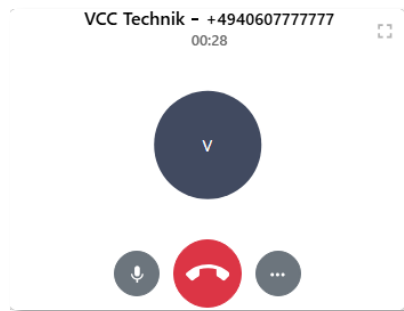


6. Makeln

Sie können während eines Anrufes zwischen zwei Gesprächen wechseln. Dies ist ideal für komplexere Anfragen, ohne eine Konferenz aufbauen zu müssen.



1. Nehmen Sie den Anruf an



2. Gesprächsfenster des Anrufs

3. Zweites Gespräch aufbauen



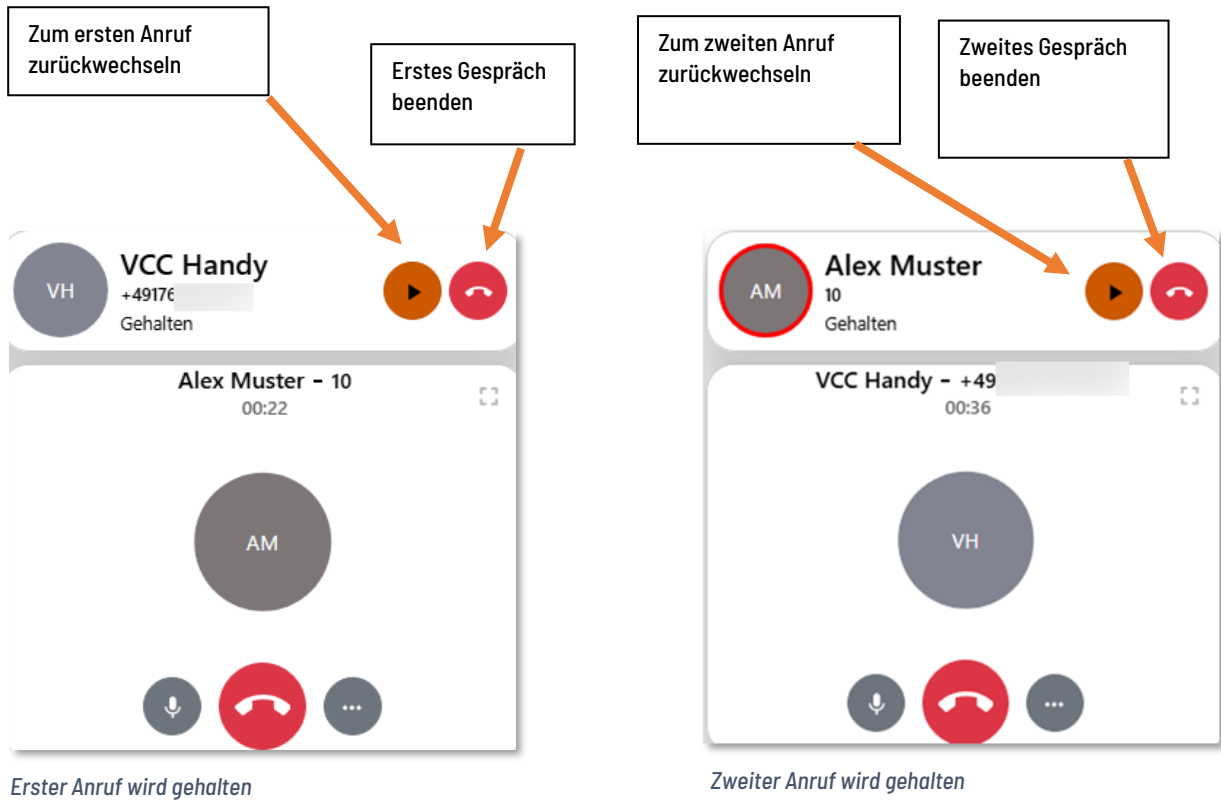
4. Während des zweiten Anrufes wird der erste gehalten und hört Musik.

Das aktive Fenster wird Ihnen unten angezeigt.





In dem Fenster haben Sie nun mehrere Möglichkeiten

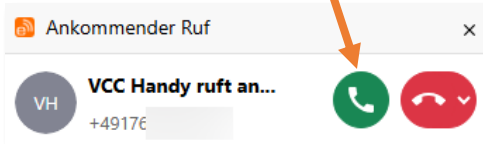




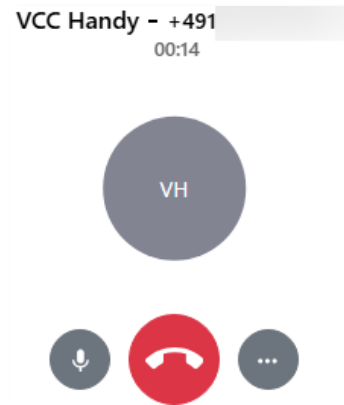
7. Konferenzschaltung

Sie können auf einfache Weise eine Dreierkonferenz einleiten. Die Konferenzschaltung **funktioniert nur im VoIP-Modus**, im CTI- oder Rückruf-Modus ist sie nicht möglich.

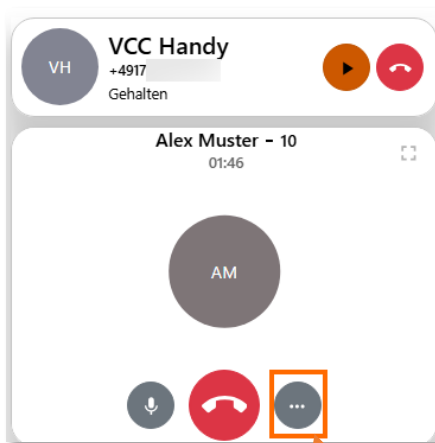
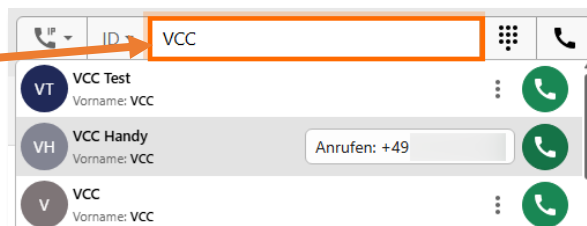
1. Nehmen Sie das Gespräch an



2. Führen Sie das erste Gespräch.



3. Rufen Sie die zweite Person an



4. Der erste Anruf wird gehalten. Klicken Sie auf ...



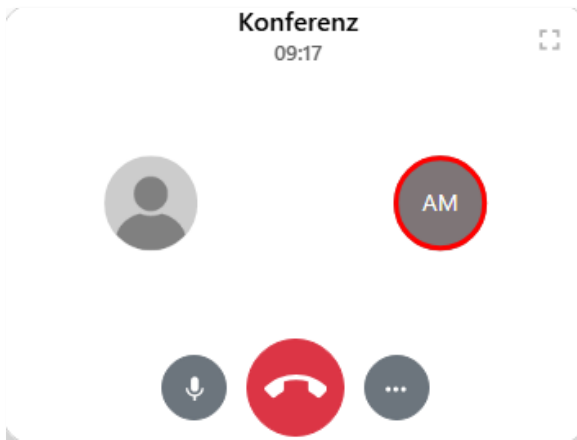
5. Wählen Sie 3er Konferenz



Konferenzschaltung

Nachdem Sie auf 3er Konferenz geklickt haben, werden alle beteiligten Anrufe zusammengeschaltet und können während der Konferenz das eigene Mikrofon stummschalten.

Beim Klicken auf „Auflegen“ wird die Konferenz beendet.





8. ACD-Steuerung

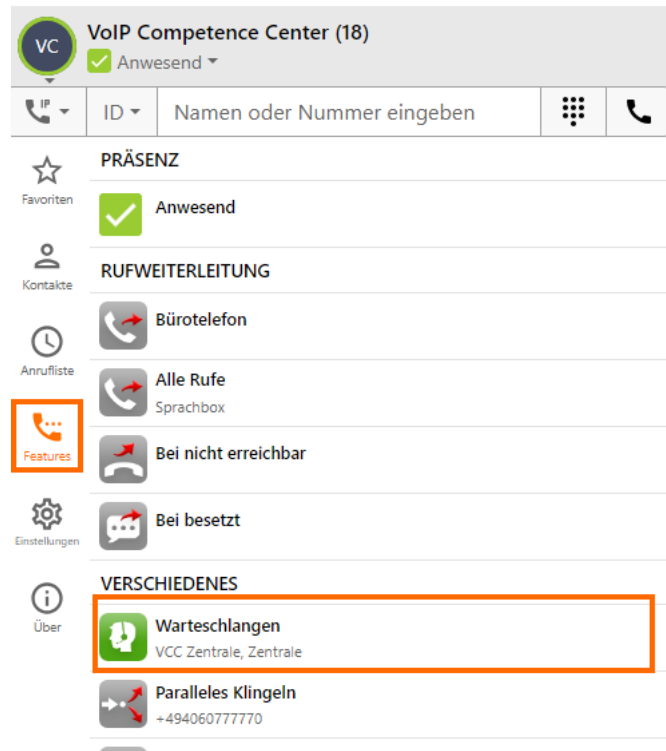
Was ist eine ACD?

Eine ACD kann als virtuelle Gruppe verstanden werden, die eine oder mehrere Personen enthält. Diese werden gemäß eines von der Administration definierten Klingelmusters angerufen. Das Klingelmuster kann auf drei verschiedene Arten ausgeführt werden: alle gleichzeitig, nacheinander oder zufällig. Häufig wird eine ACD für die Zentrale eingesetzt.

An- und Abmeldung in einer ACD

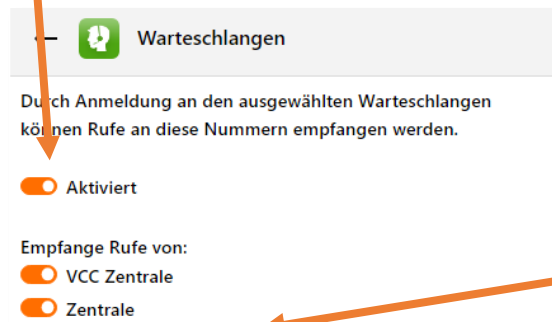
Die Anmeldung und Abmeldung bei einer ACD ist eine unkomplizierte und effiziente Methode, um die Teilnahme an Veranstaltungen zu koordinieren. Wenn Sie an der ACD angemeldet sind, können Sie Anrufe entgegennehmen. Nach erfolgter Abmeldung bleiben Sie unter Ihrer Nebenstellenummer weiterhin erreichbar, erhalten jedoch keine Anrufe mehr von der ACD.

Im Desktop Control finden Sie diesen Punkt unter [Features](#) → [Verschiedenes](#).



Status

Ist der Haken gesetzt, empfangen Sie Anrufe der ACD.



Empfange Rufe von

Sollten Sie mehreren ACDs zugeordnet sein, können Sie hier bei Bedarf entscheiden, von welchen ACDs Sie Anrufe empfangen möchten.



Kein standardmäßiges Abmelden

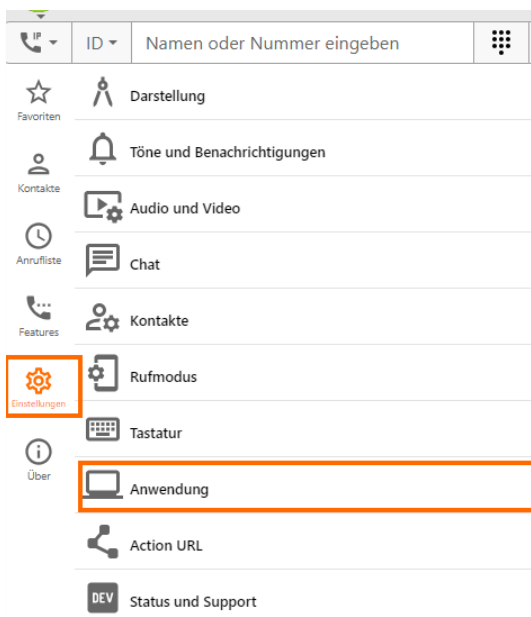
Beim Beenden des Programms werden Sie standardmäßig nicht automatisch von den Warteschlangen abgemeldet. Das heißt, es werden weiterhin Warteschlangen-Anrufe an Ihre Büro-Durchwahl oder an Ihre Firmen-Mobilnummer zugestellt.

Das kann ein Problem werden

Wenn Sie keine Anrufe mehr aus der Zentrale erhalten wollen, kann der Desktop Control Sie beim Beenden des Programms automatisch aus der Zentrale abmelden und bei Start des Programmes automatisch wieder anmelden.

Anwendung gestartet – Warteschlange aktiv

Sie können einstellen, dass sobald der Desktop Control aktiv ist – Sie automatisch an der ACD angemeldet werden



Warteschlangen

Setzen Sie automatisch den Agenten-Status Ihrer Warteschlangen, wenn die App gestartet oder gestoppt wird. Je nach Einstellung muss das Einloggen in die Warteschlangen vor der Ausführung bestätigt werden.

Anwendung gestartet

Konfigurieren Sie die Warteschlangen, in die Sie sich beim Start der App einloggen möchten

Alle Warteschlangen

- Zentrale ACD
- Zentrale Auftrag
- Zentrale Helpdesk

Bestätigung erforderlich

Sie werden aufgefordert, die Anmeldung in den ausgewählten Warteschlangen zu bestätigen

Anwendung beendet oder Benutzer abgemeldet

Konfigurieren Sie die Warteschlangen, von denen Sie sich bei Beenden der App oder beim Abmelden von der App abmelden möchten

- Alle Warteschlangen
- Zentrale ACD
- Zentrale Auftrag
- Zentrale Helpdesk

Anwendung beendet – Warteschlange inaktiv

Sie können einstellen, dass sobald der Desktop Control beendet ist – sie automatisch an der ACD abgemeldet werden