

ENREACH CONTACT FOR WEB

BENUTZERDOKUMENTATION

Datum: Oktober 2025

INHALT

Einleitung.....	3
Benutzeroberfläche	4
2.1 Kontakte	5
2.2 Anrufe	5
2.3 Qboard	6
Enreach Contact for Web App Optionen	7
3.1 Telefonieren.....	7
3.1.1 Optionen während eines eingehenden Anrufs	7
3.1.2 Optionen während eines aktiven Anrufs.....	8
3.2 Voicemail	9
3.3 Profil Optionen.....	10
Einstellungen	13

1 EINLEITUNG

Mit der Enreach Contact for Web App können Sie Enreach Contact Desktop Anrufe direkt in Ihrem Webbrowser tätigen und empfangen, ohne zusätzliche Software zu installieren. Es bietet Ihnen außerdem vollen Zugriff auf Ihre Kontakte, erweiterte Anrufsteuerung, Erreich-barkeitsverwaltung und Wartefeldverwaltung.



Sie benötigen ein Enreach-Contact-Abonnement, um die browserbasierte Anwendung nutzen zu können.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

- Anrufe starten und entgegennehmen
- Erweiterte Anrufsteuerung (Anrufe zwischen Geräten weiterleiten, halten und wechseln)
- 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
- Anmeldung an Wartefeldern oder Abmeldung von Wartefeldern
- Voicemail-Transkription

Weitere Online Hilfen

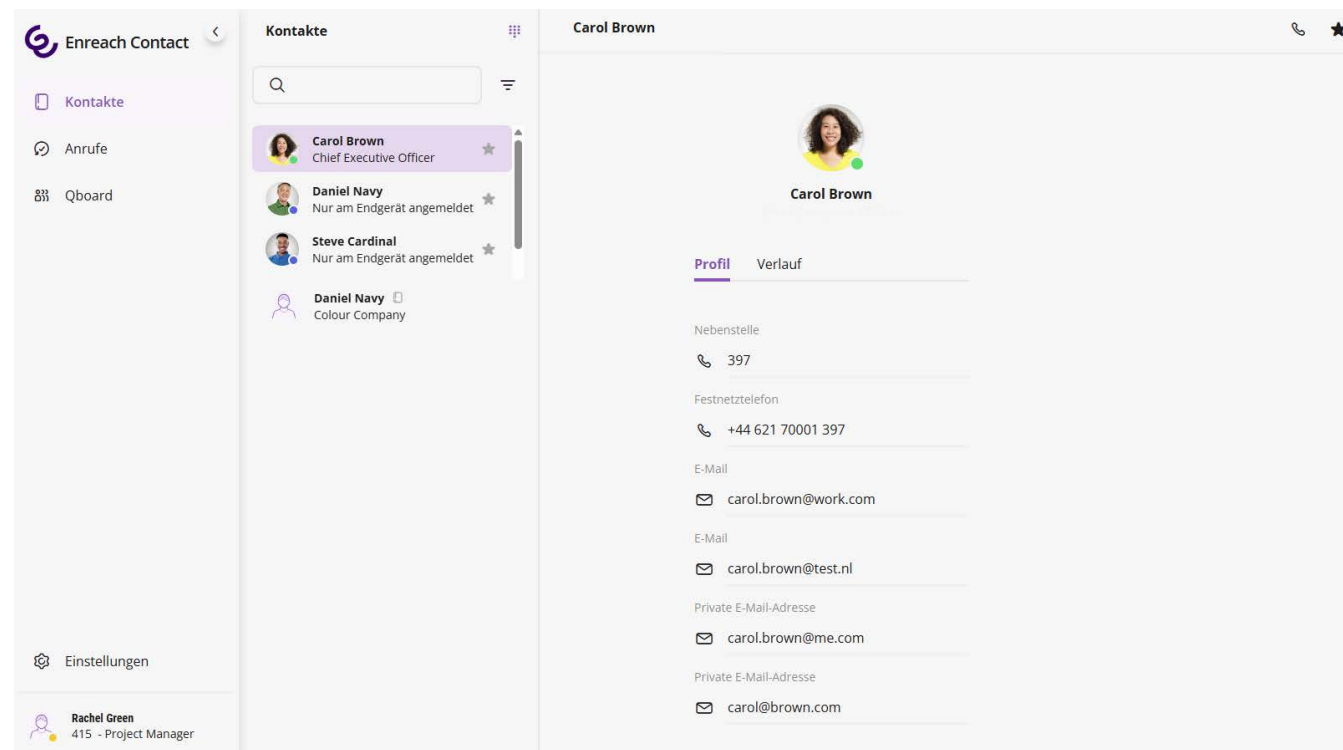
Online Hilfe	URL
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/de-DE/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/de-DE/

Online Hilfe	URL
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE/


2 BENUTZEROBERFLÄCHE

Die Benutzeroberfläche der browserbasierten Anwendung ist klar und intuitiv gestaltet und bietet Ihnen schnellen Zugriff auf alle wichtigen Kommunikationsfunktionen direkt in Ihrem Webbrowser.

- 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.



2.1 KONTAKTE



Klicken Sie auf  **Kontakte**, 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 .

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.
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:

Status	Symbol	Erläuterung
Automatisch		Verfügbar 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.
		Angemeldet Dieser Status zeigt an, dass Sie bei Enreach Contact Desktop und Enreach Contact Mobile angemeldet sind.
Abwesend		Abgemeldet 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.
Abgemeldet		Mit dieser Option wird Ihr Status auf allen Geräten und Enreach Contact Mobile und Desktop als abgemeldet angezeigt.

2.2 ANRUFE

Klicken Sie auf  **Anrufe**, um die Liste der letzten Anrufe zu öffnen. Hier werden alle Ihre eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe angezeigt. Sie können auch Anrufe aus der Anrufliste starten, siehe *3 Enreach Contact for Web App Optionen*, Seite 7.



Suchleiste

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



Filtern

Sie haben mehrere Filteroptionen in der Liste der Favoriten:

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.
	<p>Wenn Sie auf diese Option klicken, werden die folgenden zusätzlichen Filter angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wartefeld• Gruppe• Ausgehend• Eingehend• Verpasst• Weitergeleitet• Voicemail <p>Wenn ein Filter aktiv ist, ändert sich das Symbol zu</p> 

zeit die Performance und Auslastung von Abteilungen, die Verfügbarkeit von Agenten oder eine Gesamtstatistik.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/de-DE/#page/help/Title_-Copyr.html

2.3 QBOARD

Enreach Contact Qboard ist ein Dashboard, das Ihnen einen Überblick über Ihre Wartefelder gibt. Die Zusammenfassung zeigt Ihnen in Ech-

3 ENREACH CONTACT FOR WEB APP OPTIONEN

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

3.1 TELEFONIEREN



Führen und empfangen Sie Anrufe direkt in Ihrem Browser, ohne zusätzliche Software zu installieren. Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Anruf zu starten:

- Aus der Liste der **Anrufe**
- Aus dem Profil eines Kontakts
- Über die Tastatur






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

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 10.

So starten Sie einen Anruf über die Tastatur

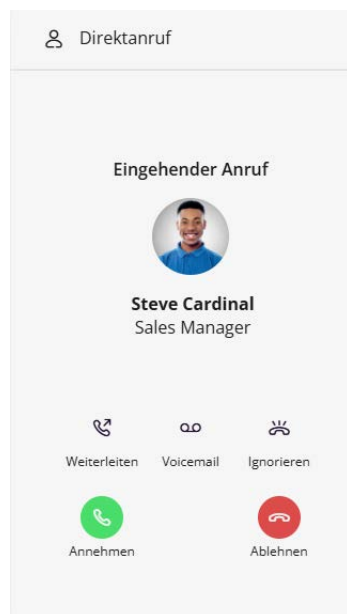
- 1 Klicken Sie auf  **Kontakte** oder  **Anrufe**.
- 2 Klicken Sie auf  .
✓ Die Tastatur erscheint.
- 3 Geben Sie die Nebenstelle des Benutzers oder die externe Nummer ein, die Sie anrufen möchten.
✓ Der Anruf wird eingeleitet.



3.1.1 OPTIONEN WÄHREND EINES EINGEHENDEN ANRUFES

Wenn Sie einen eingehenden Anruf erhalten, haben Sie 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.

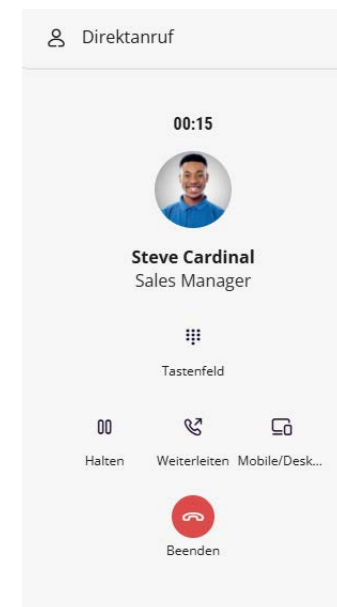
So ignorieren Sie einen eingehenden Anruf

Sie erhalten einen eingehenden Anruf.


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


3.1.2 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.


3.2 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 mit den Anrufen** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Eintrag mit der Voicemail.
- 3 Klicken Sie auf .
- ✓ Die Voicemail wird abgespielt.





Klicken Sie auf , um das Protokoll der Voicemail anzuzeigen.





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.

3.3 PROFIL OPTIONEN

In Ihrem Profilmenu 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.
- Abmelden - Melden Sie sich aus der Anwendung ab.

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:

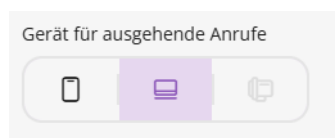
Icon	Erläuterung
	Wenn Sie diese Option wählen, werden Anrufe über Enreach Contact Mobile getätigt.
	Wenn Sie diese Option auswählen, werden Anrufe über das Softphone der? Enreach Contact Desktop Web-App geführt.

Icon	Erläuterung
	Wenn Sie ein Tischtelefon installiert und mit Enreach Contact verbunden haben, können Sie diese Option wählen, um über Ihr Tischtelefon zu telefonieren.

Icon	Erläuterung
	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 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.

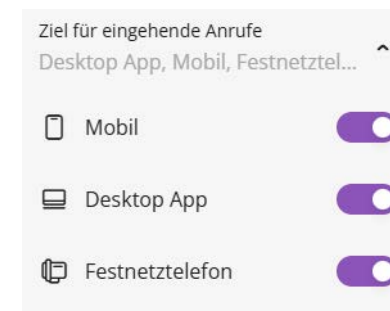
Ziel für eingehende Anrufe

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.

So wählen Sie welches Endgerät bei eingehenden Anrufen klingeln soll

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

Abmelden

Klicken Sie auf **Abmelden** , um sich sicher von der Anwendung abzumelden und Ihre aktuelle Sitzung im Browser zu beenden.

4 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.

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 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, ob Sie Anrufe an Ihre Voicemail oder an eine Nebenstelle/Telefonnummer weiterleiten möchten.
- 8 Geben Sie ggf. die entsprechende Nebenstelle oder Telefonnummer ein.

- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Ihre Weiterleitungseinstellungen werden gespeichert.

Integrationen

Aktivieren oder deaktivieren Sie Enreach Connect und melden Sie sich mit Microsoft 365 an.

So verwalten Sie Ihre Integrationseinstellungen

- 1 Klicken Sie auf  **Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Integrationen**.
- 3 Aktivieren Sie die Integration, die Sie einrichten möchten.
Sie können Ihre REACH-Einstellungen direkt über die Microsoft Teams-Oberfläche verwalten. Sie können
 - Ihren aktiven Status sehen
 - Ihren aktiven Status überschreiben und ein Ablaufdatum festlegen
 - Ihren Status setzen, wenn Sie sich in Enreach Meetings befinden.

REACH

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

So verwalten Sie Ihre REACH-Einstellungen

- 1 Klicken Sie 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.
Überschreiben mit	Sie können aus der Dropdown-Liste einen Status auswählen, der Ihren derzeit aktiven Status überschreibt.
Ablaufzeit und -datum	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und legen Sie die Ablaufzeit und das Ablaufdatum für die Statusüberschreibung 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 11.

Audio

Wählen Sie Ihre Mikrofon-, Lautsprecher- und Klingeltongeräte aus und stellen Sie die Lautstärke ein.

Wartefelder

Melden Sie sich bei den Wartefeldern, denen Sie zugewiesen sind, an oder ab.

So melden Sie sich bei Ihren Wartefeldern an oder ab

- 1 Klicken Sie 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 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.

Über

Sehen Sie Ihre App-Version, Release Notes, den Browser und die Plattform ein und rufen Sie Links zur Online-Hilfe und weiteren Informationsseiten auf.