

# Handbuch iSoftPhone für Mac



## Herzlich Willkommen!

Wir freuen uns, Ihnen unseren Softclient für Mac OS X vorstellen zu dürfen. Der Softclient ist vom Hersteller Xnet Communications GmbH auf die Telefonanlage optimiert.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Nutzung Ihres Softphones für den Mac!

## A. Allgemeine Informationen

### 1. Einleitung

**Das iSoftPhone bietet folgende Funktionen:**

- Einfache Installation
- Integration in das Mac OS X Adressbuch
- Bedienfeld für:
  - Weiterleiten
  - Aufnahme des Anrufes
  - Echokompensation
  - Stumm schalten des Mikrofons
  - Stumm schalten des Lautsprechers

- Wechsel des Audio Gerätes
- CRM Integration in Daylite
- Dreierkonferenzen
- DND (Do Not Disturb) Button
- Auswahl des Input/Output Audio Geräts
- Lautstärkeregler je Gerät
- SoftPhone unterbricht iTunes bei eingehendem Anruf
- Hinzufügen, Ändern und Löschen von Kontakten aus dem Mac Adressbuch
- Anruf Historie (Verpasste, angerufene und angenommene Anrufe)
- Benutzung der Tastatur zum Wählen, Annehmen und Auflegen
- Integration von Bonjour zur automatischen Erkennung von Netzwerkdiensten
- Individuelle Klingeltöne
- Kompatibel zu Snow Leopard
- Unterstützung von Growl Benachrichtigungen



## 2. Verwendete Symbole

Art	Icon	Beschreibung
Hinweis		Wichtige Informationen und Hinweise, die Sie unbedingt beachten müssen.
Tipp		Nützliche Tipps, die Ihnen zusätzliche Informationen bieten.
Handlungsschritt	-	Wird mit einem Spiegelstrich markiert.
Ergebnis einer Handlung	⇒	Wird mit einem Pfeil markiert.
Aufzählung/-listung	•	Wird mit einem Punkt markiert.

## B. Kompatibilität und Version

Das iSoftPhone ist ab Mac OS X 10.6 (Snow Leopard)\* aufwärts kompatibel.

- Snow Leopard (OS X 10.6)\*
- Lion (OS X 10.7)

- Mountain Lion (OS X 10.8)
- Mavericks (OS X 10.9)
- Yosemite (OS X 10.10)
- El Capitan (OS X 10.11)
- macOS Sierra (10.12)

## Version

Die aktuellste Version ist: **4.1225-161017**

1. Sie finden die aktuelle Versionsinformation unter iSoftPhone / über iSoftphone.



2. Wählen Sie „Über iSoftPhone“ und es wird Ihnen nun die Versionsinformation angezeigt.

In diesem Beispiel handelt es sich um die Version:  
3.5016



Mit Mac OS X 10.6 (Snow Leopard), benötigen Sie die iSoftPhone Version 2.7, in dieser die folgenden Bugfixes und Improvements nicht enthalten sind:

- Bugfix des Sprachqualitätsproblems mit Audioc-Codec G.722
- Bugfix der zu einer spürbaren Zeitverzögerung in Telefonkonferenzen ab drei Teilnehmern führte
- Auto On-The-Phone Status: Automatische Signalisierung der Telefonstati Online, Beschäftigt, Abwesend, Am Telefon
- Verpasste Anrufe werden in der Titelleiste mit einem roten Pfeil signalisiert
- Automatische Benachrichtigung für Anrufe in einem separaten Fenster
- Einblenden der iSoftPhone-ID im Einstellungsmenü

Die iSoftPhone Version 2.7 können Sie sich [hier](#) oder über unsere [Downloadsseite](#) herunterladen. Für alle Mac OS X Versionen ab 10.7 (Lion) stehen die oben genannten und alle zukünftigen Bugfixes und Improvements in der aktuellsten [iSoftPhone Version](#) bereit.

## C. Inbetriebnahme

### 1. Voraussetzungen

#### 1.1. Installation

Um auf Ihrem Rechner das iSoftPhone betreiben zu können, sind folgende Voraussetzungen notwendig:

- Ein Rechner mit dem Betriebssystem Mac OS X ab 10.6 (Snow Leopard).\*
- Eine Verbindung zum Internet.
- Die Zugangsdaten zum Serviceportal (Kundennummer und Passwort), welche Sie von nfon via E-Mail zugeschickt bekommen haben.

#### 1.2. Empfehlung

Des Weiteren empfehlen wir für die Nutzung des iSoftPhones:

- Ein USB-Headset mit integrierter Soundkarte, da einfache Headsets oder eingebaute Lautsprecher oftmals keine gute Gesprächsqualität bieten.
- Möglichst eine kabelgebundene, keine drahtlose (WLAN) Internetverbindung, da es bei Funkübertragung zu Beeinträchtigungen der Gesprächsqualität kommen kann.

Um die volle Call-Control-Funktionalität (Anrufe annehmen und auflegen, Mute, Lautstärkeregelung) Ihres Softphones mit Headset-Nutzung gewährleisten zu können, empfehlen wir Ihnen die Nutzung von Headsets folgender Headset-Hersteller:

- Plantronics Headsets

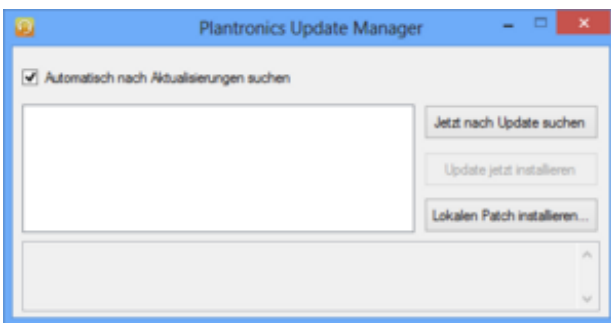
Für die Nutzung von Plantronics Headsets müssen Sie sich nur noch die neueste Version der Plantronics Spokes™-Software herunterladen und installieren.



Bitte beachten Sie, immer die neueste Version der Plantronics Spokes™-Software zu installieren oder die Automatische Suche nach Aktualisierungen zu aktivieren.



Nach erfolgreicher Installation der Plantronics Spokes™-Software wählen Sie den **Plantronics Update Manager** in Ihrem Programmmenü.



Aktivieren Sie entweder das Feld "**Automatisch nach Aktualisierungen suchen**" oder wählen Sie, falls Sie Updates nicht automatisch sondern manuell auslösen wollen, "**Jetzt nach Update suchen**".



Bitte beachten Sie jedoch, dass die Plantronics Spokes™-Software eine kostenlose freiverfügbare Software ist, welche von der NFON AG nicht supportet wird. Auch übernimmt die NFON AG keinerlei Haftung für die aus der Installation der Plantronics Spokes™-Software resultierenden Probleme bzw. Schäden.

## 2. Installation der Software

### 2.1. Grundinstallation

1. Bitte laden Sie die entsprechende Installationsdatei für das iSoftPhone von unserer [Downloadsseite](#) unter Software für Mac / iSoftPhone herunter und starten Sie das Programm.

2. Nachdem die Software heruntergeladen ist, öffnen Sie das Programm per Doppel-Klick, es startet nun der Installationsvorgang.



3. Verschieben Sie nun das Programm aus dem Downloadordner in den Programm- bzw. Applicationordner. Es öffnet sich der Programmordner. Hier sollte sich nun die iSoftPhone App befinden.



4. Nachdem Sie das Programm durch Doppel-Klick im Programmordner auf die iSoftPhone.app gestartet haben, bestätigen Sie die Software zu öffnen.



Wählen Sie dann "Registrieren" und der anschließend beschriebene Registrierungsprozess beginnt.



5. Aktivieren Sie, durch Klick mit der rechten Maustaste auf das Programm im Dock, die Option „Im Dock behalten“. So haben Sie jederzeit direkten Zugriff auf das iSoftPhone.



## 2.2. Audiogeräte

1. Um Ihr iSoftPhone optimal nutzen zu können, müssen sie das zu verwendende Audiogerät in den Einstellungen des Programms konfigurieren. Öffnen Sie dazu das Programm und wählen Sie in dem Reiter „Einstellungen...“ aus.



2. Nun öffnet sich das Fenster „Einstellungen...“. In diesem können sie Ihr Audiogerät individuell anpassen.

Wenn Sie nicht das integrierte Mikrofon und die Lautsprecher Ihres Mac OS X Gerätes nutzen wollen, können sie unter „Einstellungen...“ Ihre Headset konfigurieren.

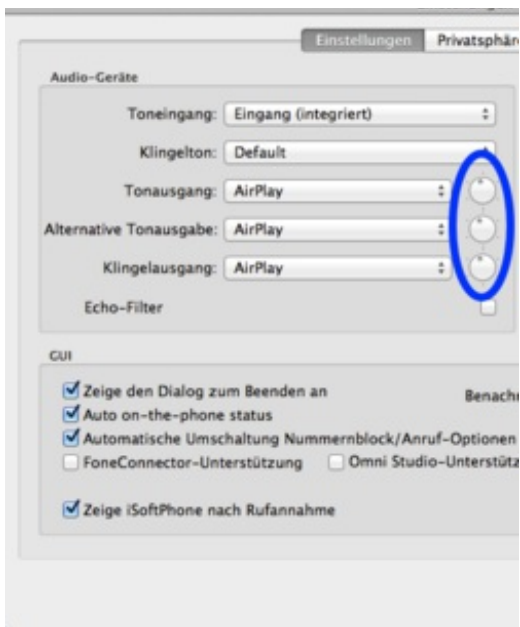
Wir empfehlen unter „Toneingang“ und „Tonausgang“ Ihr Headset auszuwählen und unter „Klingelausgang“ den integrierten Lautsprecher. Dies hat zur Folge, das Sie die Gespräche in Ruhe über Ihr Headset führen können, dies jedoch nicht immer aufgesetzt lassen müssen um den Eingang eines Anrufes zu bemerken.

Standardmäßig sind die integrierten Lautsprecher und das integrierte Mikrofon als Audiogeräte ausgewählt. Auch können Sie in diesem Menü die akustische Echo-Filterung aktivieren und Ihren individuellen Klingelton festlegen.

Die Lautstärke von „Tonausgang“ und „Klingelausgang“ stellen Sie über die Regler rechtsaußen ein.

Ihr Headset ist nun fertig konfiguriert.



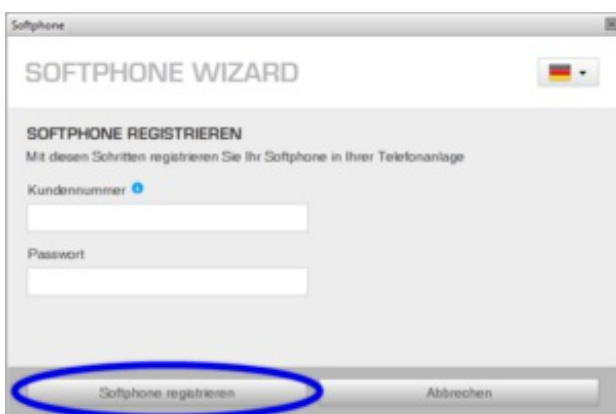


## 2.3. Einrichtung des Endgeräts in der Anlage

1. Nun beginnt die Registrierung des Endgerätes an eine Nebenstelle. Um den Prozess zu starten drücken Sie bitte auf „Registrieren“.



2. Loggen Sie sich bitte mit Ihrer Kundennummer und Ihrem kundenspezifischen Passwort ein. Wählen Sie anschließend "**Softphone registrieren**".



Kundennummer und Passwort wurden Ihnen via E-Mail zugeschickt. So wird sichergestellt, dass keine Unbefugten eigenmächtig Telefone installieren können.

Daraufhin erhalten Sie folgenden Hinweis:



Sie legen erstmalig ein Softphone an, wodurch sowohl einmalige als auch monatliche Kosten entstehen.

Bei Fragen setzen Sie sich bitte mit Ihrem vertrieblichen Ansprechpartner in Verbindung.

Wollen Sie nun fortfahren?

Klicken Sie bitte erneut "**Softphone registrieren**".



Ist die Registrierung erfolgreich, teilt Ihnen der Softphone Wizard dies mit.

Klicken Sie anschließend auf "**Weiter**".

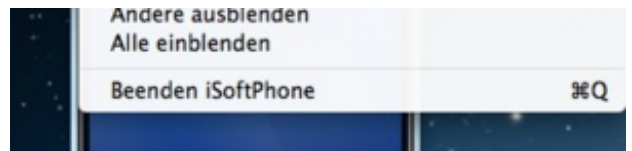


## D. iSoftPhone

### 1. Einrichtung oder Anmeldung einer Nebenstelle via iSoftPhone

Nun beginnt die Registrierung des Endgerätes an eine Nebenstelle. Um den Prozess zu starten öffnen Sie dazu das Programm und wählen Sie in dem Reiter „Nebenstelle ändern...“ aus.





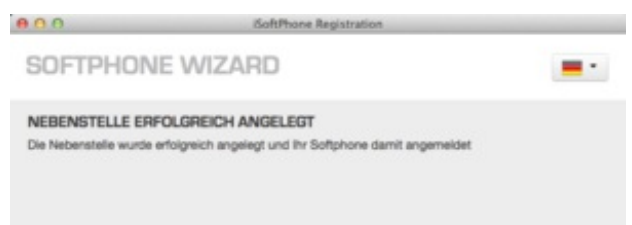
Wählen Sie aus, ob eine neue Nebenstelle angelegt werden soll oder eine bestehende Nebenstelle auf das iSoftPhone registriert werden soll.

Zunächst erläutern wir das Anlegen einer neuen Nebenstelle.



## Einrichten einer neuen Nebenstelle

Kundennummer und Passwort wurden Ihnen von Nfon via Email zugeschickt. So wird sichergestellt, dass keine Unbefugten eigenmächtig Telefone installieren können.





## Übernehmen einer vorhanden Nebenstelle

Dort loggen Sie sich bitte mit Ihrer Kundennummer und Passwort zur Einrichtung Ihres iSoftPhones in der Anlage ein.

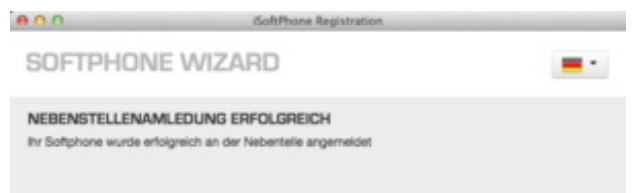
Kundennummer und Passwort wurden Ihnen von NFON via Email zugeschickt. So wird sichergestellt, dass keine Unbefugten eigenmächtig Telefone installieren können.

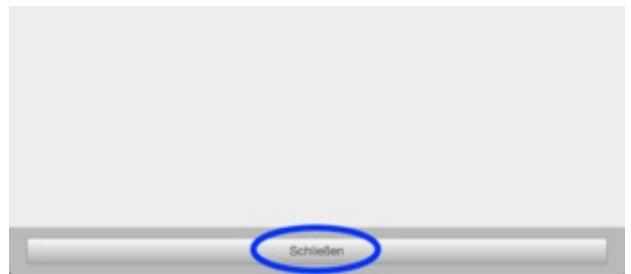


Bitte beachten Sie jedoch, dass Sie durch diesen Vorgang das bisherige Endgerät deaktivieren (beispielsweise ein snom Tischtelefon). Das heißt, ab sofort klingelt dann nur noch Ihr iSoftPhone.

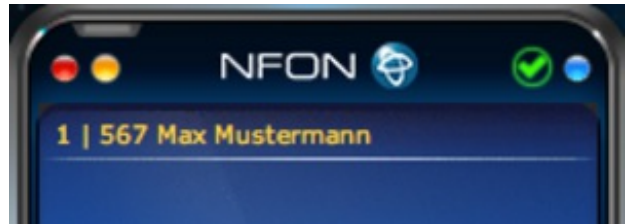


Ihr Softphone wurde erfolgreich an der Nebenstelle angemeldet.





Nachdem sie Anmelden gedrückt haben überträgt das System die Konfiguration an Ihr iSoftPhone. Nach einem Neustart ist es einsatzbereit. Der gewählte Name für die Nebenstelle wird nun angezeigt.



## 2. Ändern oder Abmelden einer Nebenstelle

Sie haben das iSoftPhone bereits mit einer Nebenstelle konfiguriert und möchten nun zu einer anderen Nebenstelle wechseln.

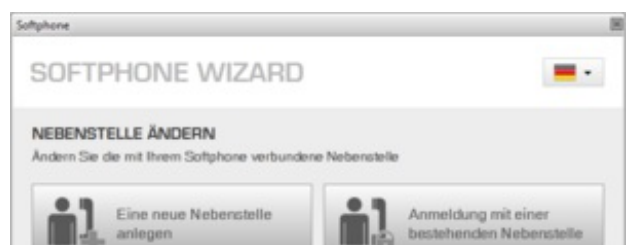
1. Starten Sie dazu das iSoftPhone und wählen Sie unter dem Menüpunkt iSoftPhone „Nebenstelle ändern...“



Daraufhin erscheint folgendes Fenster. Wählen Sie hier bitte zwischen

- **Eine neue Nebenstelle anlegen**
- **Anmeldung mit einer bestehenden Nebenstelle**
- **Aktuelle Nebenstelle abmelden**

Um den Vorgang abzubrechen, klicken Sie bitte auf "**Abbrechen**".





2. Wenn Sie auf "**Aktuelle Nebenstelle abmelden**" klicken, wird Ihre Nebenstelle abgemeldet und das System bestätigt es Ihnen mit folgendem Fenster:

Ihre Nebenstelle wurde nun abgemeldet. Bitte klicken Sie auf "**Schließen**". Sie haben danach wieder die Möglichkeit, eine neue Nebenstelle anzulegen oder sich in eine bestehende einzuloggen. Dafür klicken Sie bitte, wie oben bereits beschrieben, erneut "Nebenstelle ändern...".



3. Möchten Sie gleich eine neue Nebenstelle anlegen bzw. sich eine bestehende einloggen, wählen Sie entweder "**Eine neue Nebenstelle anlegen**" oder "**Anmeldung mit einer bestehenden Nebenstelle**".

Bitte fahren Sie ab hier mit Kapitel [D.1. Einrichtung oder Anmeldung einer Nebenstelle via Softphone](#) fort.



### 3. Grundfunktionen




#### Start der Anwendung und Funktionsbereitschaft

1. Stellen Sie Netzwerk- und Internetanbindung sicher und starten Sie die Anwendung.

2. Nach Anmeldung an der Anlage signalisiert das iSoftPhone oben links in gelber Schrift unter welcher Nebenstelle es bei NFON angemeldet ist.





## Abgehender Ruf

1. Für interne Anrufe nur die Nummer der Nebenstelle eintippen und Taste  klicken.
2. Für externe Anrufe die Rufnummern mit Vorwahl 0 eintippen und Taste  klicken.
3. Nach Gesprächsende Taste  klicken.

Wenn Sie sich beim Wählen der Nummer verwählt haben, klicken Sie einfach die Taste  .

## Ankommender Anruf

Eingehende Anrufe werden zusätzlich zum Klingelton optisch im iSoftPhone signalisiert.

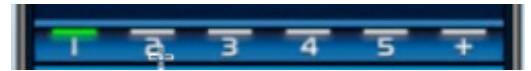
1. Zur Gesprächsannahme auf die Taste  klicken.
2. Nach Gesprächsende Taste  klicken.

Befindet sich die signalisierte Rufnummer im Mac Adressbuch wird Name des Kontaktes angezeigt. Wenn Sie einen ankommenden Anruf ablehnen wollen, klicken Sie auf die Taste  .



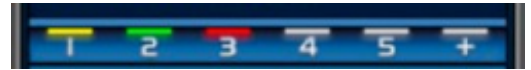
## Anklopfen und Makeln (Umschalten)

1. Wenn Sie bereits ein Gespräch führen, leuchtet in der Mitte eine Leitung.



2. Wenn Sie ein zweites Gespräch aufbauen wollen, klicken Sie auf ein freies Leitungssymbol und wählen Sie dann die Rufnummer.

3. Wenn Sie gleichzeitig von einer zweiten Person angerufen werden, blinkt ein Leitungssymbol und Sie hören einen Anklopftön. Klicken Sie auf das blinkende Leitungssymbol zur Annahme des Gespräches.



4. Jetzt können Sie durch Anklicken der Leitungssymbole zwischen den Gesprächen makeln. Dabei wird das geführte Gespräch durch ein konstant leuchtendes Leitungssymbol und das bzw. die wartende(n) Gespräch(e) durch blinkende Leitungssymbole signalisiert.

**Grau** - nicht aktiv

**Gelb** - aktiv (bereit zum wählen)

**Green** - verbunden (Gespräch ist möglich)

**Red** - halten

**Leitung blinkt grün** - Eingehender Anruf

**Leitung blinkt rot** - besetzt

5. Um ein Gespräch zu beenden, klicken Sie die Taste .

## 4. Komfortfunktionen

### Weiterleiten ohne und mit Rückfrage

Nach erfolgreicher Gesprächsannahme drücken Sie auf die Umschalttaste um die Anrufoptionen zu erhalten.



1. Klicken Sie dazu während des Gespräches die Transfertaste. Der Anrufer wird auf „Halten“ gesetzt.

2. Danach wählen Sie die Rufnummer, zu welcher Sie verbinden wollen.

3. Anschließend klicken Sie bitte die Transfertaste. Das Gespräch wird direkt weitergeleitet und Ihr Telefon ist wieder „frei“.





## mit Rückfrage

Sie können auch nach Wählen der Rufnummer darauf warten, dass der Teilnehmer abnimmt, um zu fragen ob der Anrufer durchgestellt werden soll oder um generell Rücksprache zu halten. Soll der Anruf durchgestellt werden bitte einfach die Transfertaste drücken.

Während der Anrufphase wird der zu transferierende Teilnehmer durch ein rot blinkendes Leitungssignal angezeigt. Durch Klicken auf dessen Leitung kann das Gespräch jederzeit zurückgeholt werden.



## Konferenz

Sind mehrere Leitungen mit Gesprächspartnern belegt („Gehalten“ oder „im Gespräch“), können alle Teilnehmer durch Klicken der + Taste in Konferenz geschaltet werden.

Wählen Sie während einer Konferenz eine bislang ungenutzte Leitung, beispielsweise wegen eines eingehenden Anrufs, dann werden alle Teilnehmer in dieser Zeit auf „Halten“ gesetzt. Nochmaliges Klicken der Taste leitet eine erneute Konferenz mit allen belegten Leitungen ein. Dies kann beliebig oft wiederholt werden, um unter anderem auch mit einem einzelnen Teilnehmer zu sprechen.



## Hotkeys

Sie können durch Drücken des blauen Buttons das iSoftPhone permanent im Vordergrund halten.



Ist das iSoftPhone die aktive Anwendung können nebenstehende Keys genutzt werden.

**Enter** - Anrufe annehmen.

**Esc** - kann einen aktiven Anruf beenden.

**Backspace** - kann Zeichen löschen.

**\*, #, 0-9** - um Rufnummern einzugeben.

Wechseln zwischen den unterschiedlichen Views.

**Cmd+K** - Tastatur



**Cmd+B** - Adressbuch

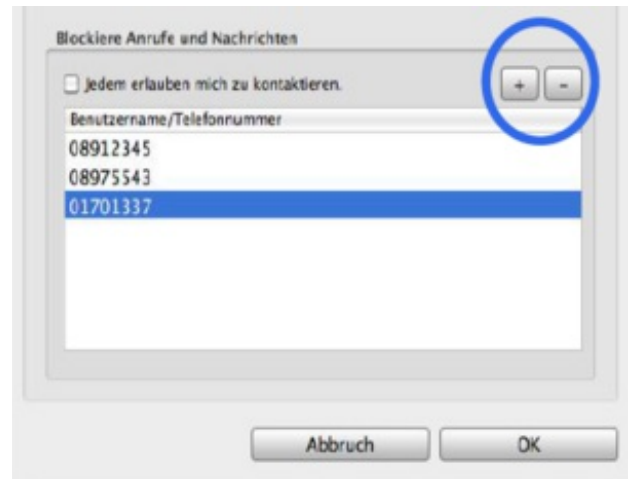
**Cmd+L** - Letzte Anrufe




## Bannen

Diese Funktion wird verwendet, um einen Anrufer dauerhaft zu blockieren. Die Anrufe einer blockierten Nummer werden automatisch als „Bitte nicht stören“ gehandhabt. Um eine Nummer dauerhaft zu blockieren gehen Sie bitte analog zum Kapitel [„2.2 Audiogeräte“](#) in die „Einstellungen...“.



In dem Menüpunkt „Privatsphäre“ können Sie nun unter „Blockiere Anrufe und Nachrichten“ den Benutzernamen / Telefonnummer auf die Blockierliste setzen. Klicken Sie dazu auf das „Plus-Symbol“ . Auch erhalten Sie hier eine Übersicht über Ihre bereits blockierten Nummern und haben die Möglichkeit, diese auch wieder zu entfernen („Minus-Symbol“) .



## Ignorieren

Um ein eingehendes Gespräch zu ignorieren klicken Sie einfach auf die Taste „Auflegen“ . Eingehende Anrufe werden mit dieser Funktion einmalig „ignoriert“ und der Anrufer hört das gewohnte Rufzeichen.

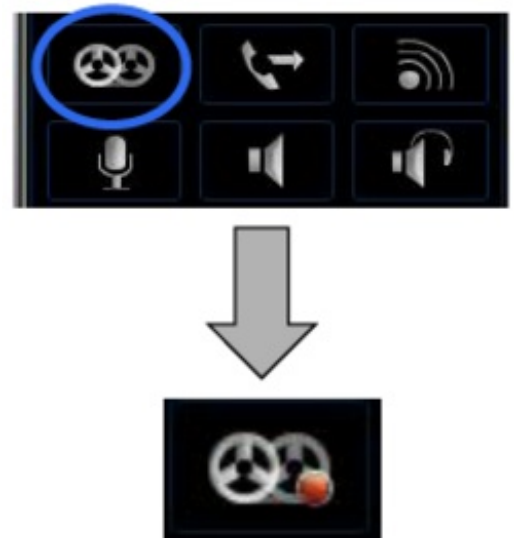
## Anruf aufnehmen

Nach erfolgreicher Gesprächsannahme wird das „Anruf aufnehmen“ Symbol dargestellt. Klicken Sie während des Gesprächs auf die Taste „Anruf aufnehmen“ . Nun wird Ihr Gespräch aufgezeichnet . Wollen Sie die Aufnahme des Telefongesprächs stoppen, betätigen sie erneut das Symbol. Das aufgezeichnete Gespräch wird automatisch im Dateiformat .wav unter Benutzer/Musik/iSoftPhone gespeichert.




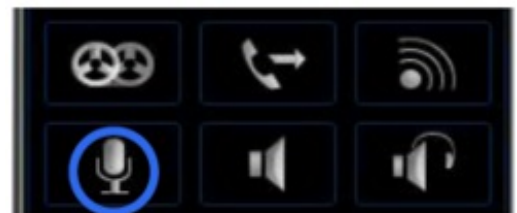
Wird diese Funktion aktiviert, muss der Anrufer vorher damit einverstanden sein, dass das

Gespräch aufgezeichnet wird! Dem Anrufer wird kein akustisches Signal vermittelt, das auf eine Aufzeichnung hinweist!






## Mikrofon stummschalten


Wenn Sie Ihr iSoftPhone „Stumm schalten“ wollen, betätigen Sie die Taste „Mikrofon stummschalten“. Nun ist das Mikrofon ausgeschaltet und Ihr Gesprächspartner kann Sie nicht mehr hören . Wenn Sie die Stummschaltung aufheben wollen, betätigen Sie die Taste erneut.



## Telefonbuch

Das iSoftPhone integriert automatisch das Adressbuch des Apple OS X Gerätes in Ihren Client. So können sie schnell auf Ihre Kontakte zugreifen und Anrufe tätigen. Auch erlaubt Ihnen das iSoftPhone neue Kontakte anzulegen (  ), bestehende Kontakte zu löschen (  ) und zu editieren (  ).


Auch lassen sich unterschiedliche Gruppen (z.B. Alle, Arbeit, Privat) auswählen.

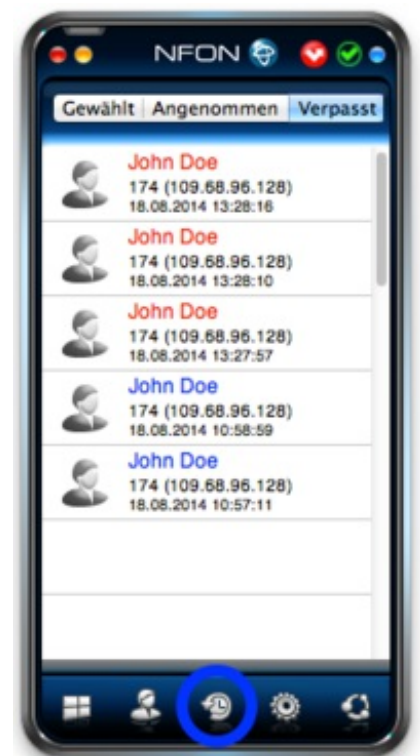
Um auf Ihre Telefonbuch zuzugreifen klicken Sie auf das Symbol „Adressbuch“ . Wählen sie den Kontakt mit Doppelklick aus und wählen Sie die entsprechende Rufnummer aus. Bestätigen Sie diese anschließend um eine Verbindung aufzubauen.





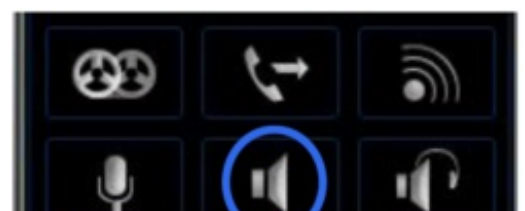
## Anrufliste

In der Anrufliste (  ) erhalten Sie eine Übersicht der gewählten, angenommenen und verpassten Anrufe mit den entsprechenden Details (Name, Rufnummer, Datum, Zeitpunkt). Um einen Anrufer zurückzurufen klicken Sie einfach doppelt auf den Eintrag und bestätigen Sie den Anruf. Die Verbindung wird nun aufgebaut.



## Tonausgabe stummschalten

Während eines aktiven Gesprächs haben Sie die Möglichkeit die Tonausgabe stummzuschalten. Mit dieser Funktion hören Sie Ihren Gesprächspartner nicht mehr. Klicken Sie erneut auf den Button um die Funktion aufzuheben.



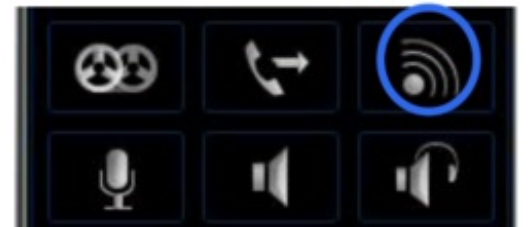
## Alternativer Audioausgang

Mit dieser Funktion können Sie auf Ihren alternativen Audioausgang umschalten. So können sie z.B. Ihren Anrufer auf den Lautsprecher legen. Um die Funktion aufzuheben klicken sie einfach erneut auf den Button.



## Noise / Echo Reduction

Aktivieren Sie die Funktion Noise / Echo Reduktion, um störende Hintergrundgeräusche zu minimieren.



## 5. Updates

Bitte beachten Sie die folgenden Installationsanweisungen, um bei Ihrem iSoftPhone Client nach Updates zu suchen und diese (falls vorhanden) auszuführen.

1. Klicken Sie in der iSoftPhone Menüleiste "**Hilfe**" und anschließend auf "**Nach Updates suchen...**"



2. Anschließend wird Ihnen ein Popup-Fenster mit der aktuellsten Version des iSoftPhone Clients signalisiert. Klicken Sie einfach auf "**Download**", um das Update auszuführen.



3. Bestätigen Sie das Update mit dem Button "**Install and Relaunch**".



4. Anschließend wird die aktuellste iSoftPhone Version auf Ihrem Mac installiert. Danach müssen Sie Ihr iSoftPhone nur nochmal neu starten, um Ihre aktualisierte Version nutzen zu können.



## E. Optional

### 1. Growl

#### 1.1. Allgemein

Das iSoftPhone bietet die Integration der externen Mac OS X Software „Growl“. Bitte beachten sie jedoch, dass Growl eine kostenlose frei verfügbare Software ist, welche von der NFON AG nicht supportet wird. Auch übernimmt die NFON AG keinerlei Haftung für die aus der Installation von Growl resultierenden Probleme bzw. Schäden.



#### Was ist Growl?

Growl ist ein globales Benachrichtigungssystem für Mac OS X. Programme informieren den Benutzer mittels Growl über wichtige Ereignisse. Die Prioritäten dieser kann der Benutzer vollständig selber konfigurieren.

## Kompatibilität

Growl setzt Mac OS X 10.5 oder höher voraus.

VersionDie aktuelle Version ist 1.2.2 (Stand August 2011).Sie finden die aktuelle Versionsinformation über „Growl-Pferences / Über“.



## 1.2. Installation

1. Bitte laden Sie die entsprechende Installationsdatei unter [www.growl.info](http://www.growl.info) herunter.

 Growl	1.2.1	
 GrowlMail	1.2.2	
 Growl SDK <small>(for application developers)</small>	1.2.1	

2. Nachdem Sie die Installationsdatei heruntergeladen haben, starten Sie bitte den Installationsvorgang mit Doppel-Klick auf die Datei.



3. Fahren Sie mit dem Installationsvorgang fort in dem Sie auf den „Double-click to install“-Button klicken und folgen Sie der Installationsroutine.



4. Nach der erfolgreichen Installation wird Ihnen Growl nun in der Statusleiste angezeigt. Von dort aus können Sie auf die Growl-Einstellungen zugreifen und das Programm nach Ihren Wünschen konfigurieren.



### 1.3. Einstellungen

Um in die Einstellungen zu gelangen klicken Sie bitte auf das Growl-Symbol in der Statusleiste und öffnen Sie „Preferences“ (siehe analog dazu auch [E.1.1. Allgemein](#)).

#### Allgemein:

Im Fenster „Allgemein“ können Sie grundlegende Einstellungen vornehmen, z.B. wie lange die Benachrichtigung angezeigt werden soll oder welche Startposition diese hat. Wir empfehlen die Funktion „Growl beim Login starten“ zu aktivieren.



#### Anwendungen:

Wählen Sie im Menüpunkt „Anwendungen“ jene Anwendungen aus, welche von Growl unterstützt werden sollen.



#### Anzeigeoptionen:

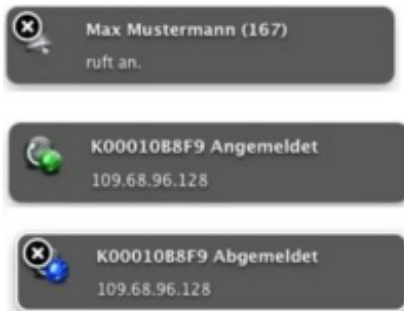
Unter „Anzeigeoptionen“ können Sie das Design der Benachrichtigungen einstellen.



## 1.4. Benachrichtigung

Nach der erfolgreichen Installation und individuellen Konfiguration von Growl steht Ihnen nun die praktische Benachrichtigungsfunktion zur Verfügung. Der Vorteil besteht darin, dass Sie über den Status des iSoftPhones informiert werden, auch wenn sich dieser im Hintergrund befindet. So erkennen Sie z.B. im geöffneten Browser welche Person Sie anruft (siehe Beispielbilder).

### Beispiele:



## F. Wo bekommen Sie Hilfe zu Ihrer Telefonanlage?

Ihnen stehen verschiedene Quellen als Hilfe zur Verfügung, bitte nutzen Sie diese in der hier vorgeschlagenen Reihenfolge:

NFON AG

Machtlfinger Str. 7  
81379 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
www.nfon.com  
Email: [info\(at\)nfon.com](mailto:info@nfon.com)

[info\(at\)nfon.com](mailto:info@nfon.com)

[myfon.com](http://myfon.com)

Auf myfon.com finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.



[portal.nfon.com](https://portal.nfon.com)

Auf der Startseite Ihres Serviceportals finden Sie zahlreiche Links zu Handbüchern, Kurzanleitungen, Software-Downloads und Vorlagen. Bitte arbeiten Sie die Handbücher im Detail durch. Sie helfen Ihnen ein Optimum aus Ihrer Telefonanlage herauszuholen.

[support.nfon.net](https://support.nfon.net)

Auf der Support-Website der NFON AG finden Sie ausführliche FAQ mit wertvollen Informationen zu Ihrer Telefonanlage. Sie können jederzeit den Status Ihrer Supportanfragen prüfen und auf Rückfragen antworten.

### **Support-Hotline für Bestandskunden**

Sollten Ihnen weder die Handbücher noch die FAQs oder sonstige Inhalte der Support-Website weitergeholfen haben, können Sie telefonisch eine Supportanfrage eröffnen. Sie erreichen unsere Supportmitarbeiter von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr unter der Telefonnummer **+49 800 63 66 555**. Bitte geben Sie in Ihrer Anfrage mindestens folgende Punkte an:

- Nennen Sie Ihre Kundennummer, Ihren Namen und eine Rückrufnummer
- Eine vollständige Beschreibung der Störung, des Fehlers oder der Bedienungsanfrage
- Spezifizieren Sie genau die betroffenen Anlagenkomponenten (z.B. bei Endgeräten die MAC-Adresse)
- Nennen Sie den Zeitpunkt, seit wann das Verhalten mit welcher Häufigkeit auftritt
- Bitte geben Sie an, welche sonstigen Supportquellen Sie bisher genutzt haben

Außerhalb der Geschäftszeiten ist eine zentrale Störungsannahme geschaltet, welche Ihre Anfrage aufnimmt, ein entsprechendes Ticket eröffnet und in sehr dringenden Fällen den Bereitschaftsdienst informiert. Bei Bedienungsfragen und Einrichtungsunterstützung können in Abhängigkeit der individuellen Vertragsbedingungen bis zu 120,- € je Stunde berechnet werden. Die Abrechnung erfolgt hierbei minutengenau.

### **Support-Hotline für Testkunden**

Für Testkunden ist eine speziell auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Service-Hotline geschaltet. Sie erreichen die Mitarbeiter dieser Hotline von Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 17 Uhr unter der Telefonnummer **+49 89 45 300 553**. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir außerhalb dieser Geschäftszeiten keinen Support für Testkunden anbieten können.



Support für Kunden aus Österreich:  
portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline **+43 2742 755 66-555**



Support für Kunden aus den UK:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+44 20 3740 6740**



Support für Kunden aus NL:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+31 88 9382244**