

Swyx Desktop for macOS Benutzerdokumentation

Stand: November 2021

© 2021 Enreach GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Rechtliche Hinweise

Marken: Swyx, Swyxlt! und SwyxON sind eingetragene Marken der Enreach GmbH bzw. ihrer jeweiligen Besitzer.

iPhone, iPad und macOS sind Marken der Apple Inc., die in den USA und weiteren Ländern eingetragen sind.

iOS ist eine in den USA und weiteren Ländern eingetragene Marke von Cisco und wird in Lizenz verwendet.

Android™ ist eine Marke der Google LLC, die in den USA und weiteren Ländern eingetragen ist.

Alle anderen Marken, Produktnamen, Unternehmensnamen, Handelsmarken und Servicemarken sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

Die Inhalte dieser Dokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Die Veröffentlichung im World Wide Web oder in sonstigen Diensten des Internet bedeutet noch keine Einverständniserklärung für eine anderweitige Nutzung durch Dritte. Jede vom deutschen Urheberrecht nicht zugelassene Verwertung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Enreach GmbH.

Die Informationen in dieser Dokumentation wurden sorgfältig auf ihre Korrektheit überprüft, können aufgrund ständiger Aktualisierung und Änderungen jedoch Fehler enthalten. Enreach GmbH übernimmt keine Verantwortung für Druck- oder Schreibfehler.

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernimmt Enreach GmbH 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.

Enreach GmbH

Emil-Figge-Str. 86

D-44227 Dortmund

office@enreach.de

www.enreach.de

Übersicht der Funktionen	4	Kontakte finden und anzeigen	25
Anmelden - Erste Schritte	5	8.1 Kontakte suchen	25
Benutzeroberfläche	8	8.2 Kontaktquelle auswählen	25
4.1 Kontakte	8	8.3 Kontakte einheitlich anzeigen	26
4.2 Ereignisse	9	Favoriten hinzufügen und entfernen	27
4.3 Favoriten	11	Telefonieren	29
4.4 Gruppen	11	10.1 Headset verwenden	29
4.5 Chat	11	10.2 Tischtelefon verbinden	29
4.6 Tastatur	12	10.3 Anrufe starten und beenden	29
4.7 Suche	12	10.4 Anruf auf Halten legen	32
4.8 Profilbild	13	10.5 Rufnummer unterdrücken	32
4.9 Rufumleitungen	13	10.6 Voicemails abspielen	32
4.10 Widget-Ansicht	14	10.7 Eingehende Anrufe verwalten	33
4.11 Erscheinungsbild von Swyx Desktop for macOS (Dunkelmodus)	14	10.8 Anrufe übergeben	33
4.12 Manueller Abruf der Daten von SwyxServer	14	10.9 Anrufe stumm schalten	34
Swyx Desktop for macOS einstellen	15	10.10 Tastatur einblenden	34
5.1 Server-Einstellungen	15	10.11 Zwei aktive Gespräche verwalten	34
5.2 Account-Einstellungen	16	10.12 Wählen aus jeder Anwendung heraus	36
5.3 Optionen	16	10.13 Klingelton auswählen	36
5.3.1 Kontakte einheitlich anzeigen	17	Konferenzen starten und beenden	37
5.3.2 Anruf via Link, Setzen des Status „Abwesend“	17	Chat	38
5.3.3 Rufnummern festlegen	17	12.1 Einzel-Chat	38
5.4 Audio-Einstellungen	18	12.2 Gruppen-Chat	39
5.5 Tischtelefon verbinden (CTI-Modus)	19	12.3 Fotos, Videos und Dateien senden (ab Version 3.2.0)	41
5.6 Protokollierung	20	12.4 Live Text innerhalb des Chats	41
Statussignalisierung einstellen	21	12.5 Weitere Optionen im Bereich Chat	42
6.1 Status einstellen	21	Umgang mit Skripten	43
6.2 Statustext eingeben	22	Symbolleiste anpassen	46
Rufumleitungen einstellen	23		

Tastaturkürzel verwenden	47
Swyx Desktop for macOS deinstallieren	48
Wie werde ich Beta-Tester?	49
Hilfe und Tipps bei Problemen	50
18.1 Probleme mit Enreach teilen	50
18.2 Berechtigungsprobleme	50
18.3 Verbindungsprobleme zum SwyxServer	50
18.4 System Logs aus der Konsole nutzen	51
18.5 Umgang mit Systemfehlern	51
18.6 Swyx Desktop for macOS aufräumen	52
Begriffserklärungen	54

Einleitung

Mit Swyx Desktop for macOS steht Ihnen ein softwarebasiertes Telefonesystem zur Verfügung, das auf die schnelle und intuitive Kommunikation mit Ihren Kontakten ausgelegt ist und Ihren Mac zusammen mit dem Telefonserver SwyxServer zu einer leistungsfähigen Telefonanlage macht.



Swyx Desktop for macOS ab Version 3.0.0 unterstützt ausschließlich eine macOS 10.12 (Sierra) Version.

Einen Überblick über die Leistungs- und Funktionsmerkmale von Swyx Desktop for macOS finden Sie im Kapitel 2 **Übersicht der Funktionen**, Seite 4.

Aktuelle Information zu unseren Produkten entnehmen Sie der Homepage im Internet: <http://www.enreach.de>

2 **Übersicht der Funktionen**

Kontakte

- Kontakte verwalten und durchsuchen
- Favoriten erstellen und verwalten
- Apple Kontakte importieren und anzeigen

Statussignalisierung

- Erreichbar
- Abwesend
- Nicht stören
- Persönlichen Statustext eingeben

Telefonie

- Anrufe übergeben
- Mikrofon stumm schalten
- Lautstärke von Mikrofon und Lautsprecher anpassen
- Zwischen zwei aktiven Gesprächspartnern wechseln (Makeln)
- Telefonkonferenzen einleiten und beenden
- Individuelle Klingeltöne wählen
- Wählen via Callto-/Tel- oder SwyxTel-Links
- Steuerung eines zertifizierten SIP-Tischtelefons mit Hilfe des CTI-Modus

Rufumleitungen

- Eingehende Anrufe abhängig vom Status umleiten

Voicemail

- Eingegangene Sprachnachrichten abspielen

Ereignisse

- Datum und Zeit aller Anrufe anzeigen
- Anrufe in Abwesenheit anzeigen
- Anrufe direkt aus der Ereignisliste starten

Chat

- Einzel-Chats zwischen zwei Teilnehmern
- Gruppen-Chats mit mehreren Teilnehmern

3 Anmelden - Erste Schritte

Wenn Swyx Desktop for macOS nicht bereits als Autostart-Programm für Sie eingerichtet wurde, so starten Sie die Anwendung wie nachstehend beschrieben.



Swyx Desktop for macOS ab Version 3.0.0 unterstützt ausschließlich eine macOS 10.12 (Sierra) Version.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der SwyxWare Administrator Dokumentation.



Um Swyx Desktop for macOS nutzen zu können, müssen Sie mit Swyx-Server verbunden sein. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.



Um sofort nach dem Start Ihres Mac telefonisch erreichbar zu sein, gehen Sie in den Systemeinstellungen zum Punkt „Benutzer & Gruppen“ und klicken Sie auf die Registerkarte „Anmeldeobjekte“. Über das „+“ unter der Liste der Programme können Sie Swyx Desktop zu den Objekten hinzufügen, die nach dem Hochfahren automatisch gestartet werden.



- ✓ Nach dem ersten Start von Swyx Desktop for macOS erscheint folgende Meldung:

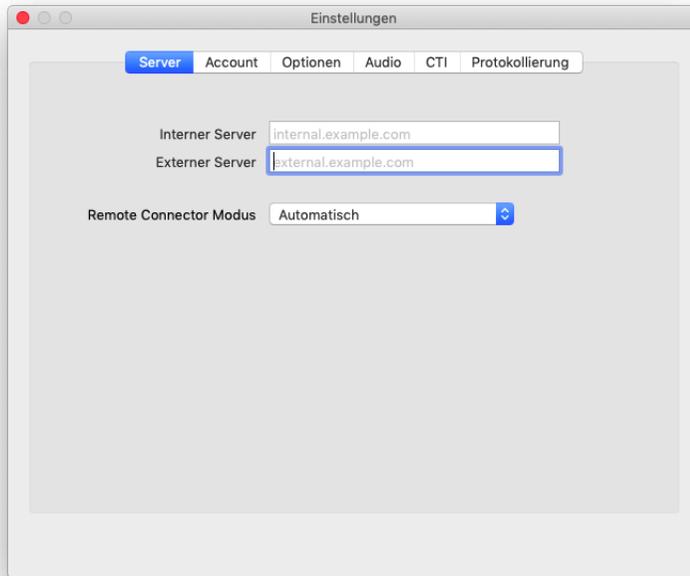


Um dies zuzulassen, geben Sie das Passwort für den Schlüsselbund ein und klicken Sie auf „**Immer erlauben**“.

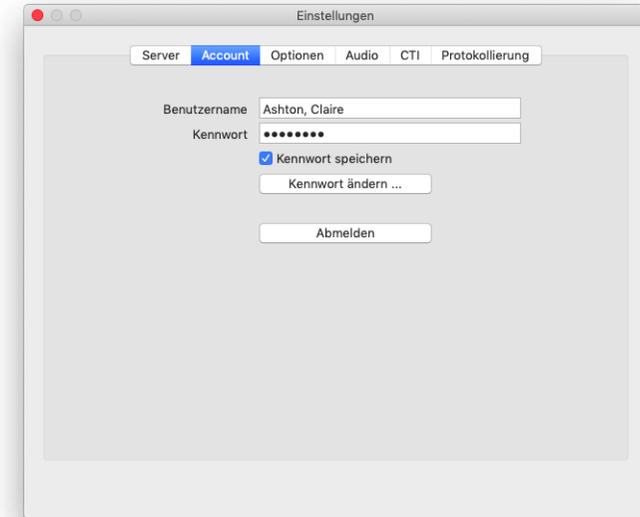
- ✓ Das Fenster **Einstellungen** erscheint.

So melden Sie sich bei Swyx Desktop an

- 1 Doppelklicken Sie auf das Swyx Desktop-Symbol im Dock.



- 2 Geben Sie die Serveradressen des internen und externen Servers ein. Es muss mindestens eine Serveradresse eingegeben werden.
- 3 Klicken Sie auf **Account**.



- 4 Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
- 5 Aktivieren Sie **Kennwort speichern**, wenn Sie Ihre Benutzerdaten für zukünftige Anmeldungen speichern möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Anmelden**.

Weitere Informationen finden Sie unter 5.2 **Account-Einstellungen**, Seite 16

Erscheint Ihr Profilbild mit einem grünen Kreis, sind Sie mit SwyxServer verbunden und können Swyx Desktop for macOS uneingeschränkt nutzen.



Die Anzahl der Telefonie-Clients, die sich an SwyxServer anmelden können, ist pro Benutzer auf vier begrenzt. Das heißt, ein Benutzer kann sich z. B. mit einem Swyx Desktop Client, einem SwyxPhone am Arbeitsplatz und einem weiteren SwyxPhone im Konferenzraum gleichzeitig anmelden.



Unter dem Menüpunkt **Swyx Desktop | Einstellungen** können Sie Ihre Anmeldedaten jederzeit ändern.

So konfigurieren Sie Swyx Desktop for macOS mit Hilfe einer URL (Schnelle Konfiguration)

- 1 Klicken Sie auf die URL, die Sie per E-Mail von Ihrem Administrator erhalten haben.
Sie enthält folgende voreingestellte Parameter.
 - Benutzername
 - Interner Server
 - Externer Server
 - Verbindungsmodus
 - Verbindungsart
- 2 Geben Sie zur Übernahme der Daten sowie zur Anmeldung an Swyx Desktop for macOS Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **Anwenden**.
Die Einstellungen wurden erfolgreich importiert.



Durch Klicken auf  erhalten Sie eine Übersicht über die in der URL enthaltenen Voreinstellungen.

- 3 Klicken Sie auf **Fortfahren**.
Erscheint Ihr Profilbild mit einem grünen Kreis, sind Sie mit SwyxServer verbunden und können Swyx Desktop for macOS uneingeschränkt nutzen.

4 Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von Swyx Desktop ist so aufgebaut, dass Sie mit nur wenigen Klicks Zugriff auf alle hinterlegten Kontaktdaten Ihrer Kollegen und Geschäftspartner haben.

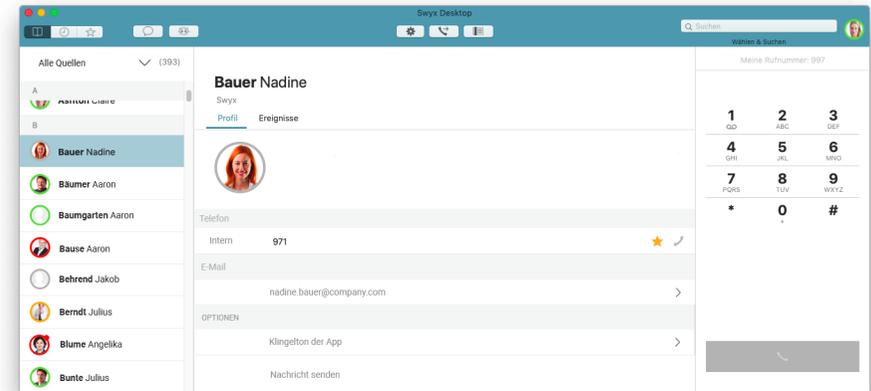
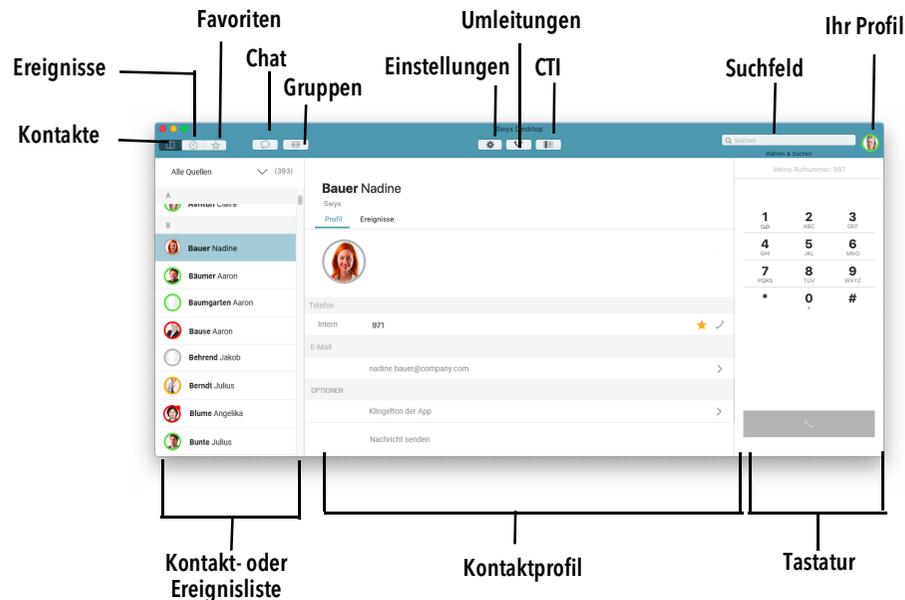
Über die konfigurierbare Symbolleiste erreichen Sie mit einem Klick Ihre Kontakte, Ihre Favoriten, Ihre Ereignisse sowie Gruppen, zu denen Sie gehören. Auch Einstellungen, Rufumleitungen und Ihre CTI-Konfiguration sind über die Symbolleiste aufrufbar. Siehe auch 14 **Symbolleiste anpassen**, Seite 46.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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.



Kontaktliste

In der Kontaktliste, auf der linken Seite, sehen Sie alle Kontakte, die Ihnen aus den verschiedenen Kontaktquellen zur Verfügung stehen.

Kontaktquellenauswahl

Oberhalb der Kontaktliste befindet sich eine Dropdownliste, aus der Sie auswählen können, welche Kontaktquellen Sie angezeigt bekommen möchten. Sie können entweder Ihre Swyx-Kontakte, Ihre persönlichen Apple-Kontakte oder alle Kontakte gleichzeitig anzeigen lassen.

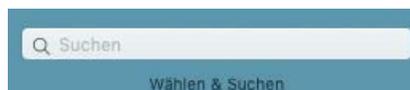
4.1 Kontakte

Innerhalb der „Kontakte“  haben Sie mehrere Möglichkeiten, Ihre gespeicherten Kontakte zu durchsuchen und anzurufen.



Suchfeld

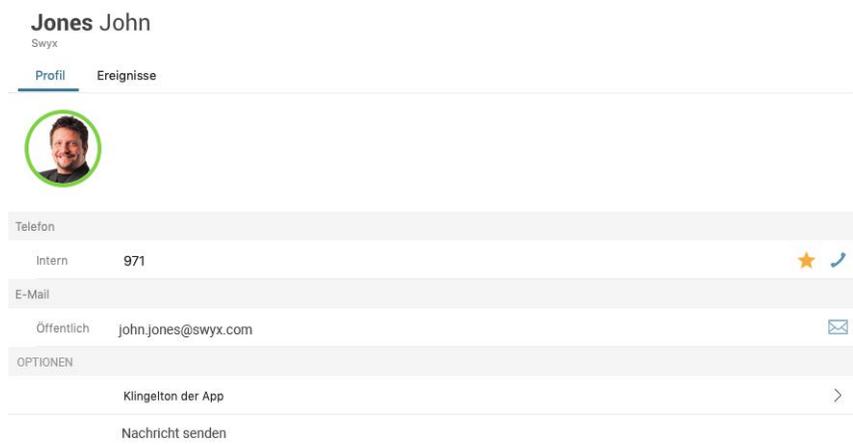
Im Suchfeld können Sie Ihre Kontakte nach Namen oder Rufnummern durchsuchen. Zusätzlich dient das Suchfeld als Eingabefeld für Namen oder Rufnummern.



Siehe auch *Suche*, Seite 12.

Kontaktprofil

Im Kontaktprofil in der Mitte des Fensters sehen Sie, sofern hinterlegt, das Profilbild, den Statustext und alle verfügbaren Kontaktinformationen (z.B. Rufnummern und E-Mail-Adressen) des gewählten Kontakts.



Innerhalb des Kontaktprofils befindet sich zudem die Registerkarte „Ereignisse“, in der Sie eine Historie getätigter und empfangener Anrufe sehen können, aufgelistet in chronologischer Reihenfolge.

Sofern auf dem Server Daten wie z. B. die Anrufdauer zur Verfügung stehen, werden auch diese angezeigt. Durch Klick auf das  erhalten Sie dann detaillierte Information zu einem Anruf.



Die Datenaktualisierung des Swyx Desktop for macOS erfolgt automatisch in zyklischen Abständen. Zur manuellen Aktualisierung Ihrer Kontaktliste können Sie zusätzlich die Tastenkombination „CMD“ + „R“ nutzen. Siehe auch *Manueller Abruf der Daten von SwyxServer*, Seite 14.

4.2 Ereignisse

Innerhalb der „Ereignisse“  sind alle empfangenen und getätigten Anrufe chronologisch aufgelistet.



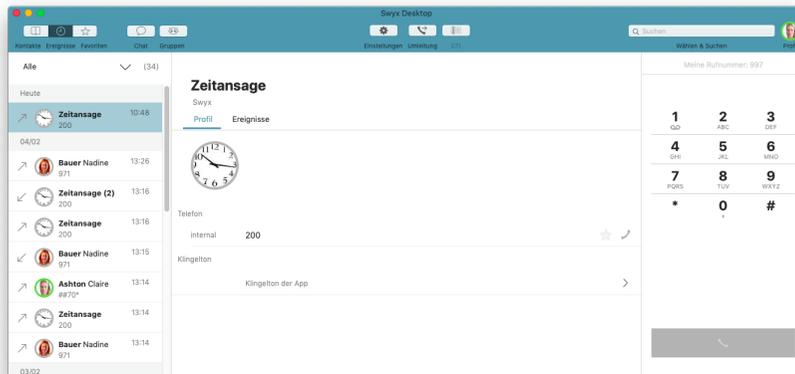
Die Datenaktualisierung des Swyx Desktop for macOS erfolgt automatisch in zyklischen Abständen. Zur manuellen Aktualisierung der Ereignisliste können Sie zusätzlich die Tastenkombination „CMD“ + „R“ nutzen. Siehe auch *Manueller Abruf der Daten von SwyxServer*, Seite 14.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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.



Befindet sich ein Kontakt momentan in einem Gespräch, wird der Kreis um sein Profilbild zusätzlich mit einem roten Punkt versehen.

Ist der Kreis um das Profilbild eines Kontakts mit einem weißen Punkt gekennzeichnet , hat der Kontakt eine Gruppe angerufen, in der Sie Mitglied sind.

Ein Pfeil zeigt an, ob es sich um einen empfangenen, getätigten oder verpassten Anruf handelt. Wenn Sie eine Voicemail empfangen haben, wird dies ebenfalls mit einem Symbol angezeigt.

Symbol	Erläuterung
	Eingegangener Anruf
	Getätigter Anruf
	Entgangener Anruf
	Empfangene Voicemail



Wenn Sie Anrufe in Abwesenheit erhalten, erscheint das Icon „Ereignisse“ in der Symbolleiste rot.



Tritt ein Ereignis wiederholt auf, wird dies zusammengefasst in einer Zeile, ergänzt um die Anzahl der Wiederholungen, dargestellt.

So rufen Sie die Ereignisse im Detail auf

- 1 Klicken Sie auf das Ereignis.
✓ Zunächst wird das Profil des beteiligten Teilnehmers angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Anrufe**, um eine Übersicht der einzelnen Ereignisse zu erhalten.

4.3 Favoriten

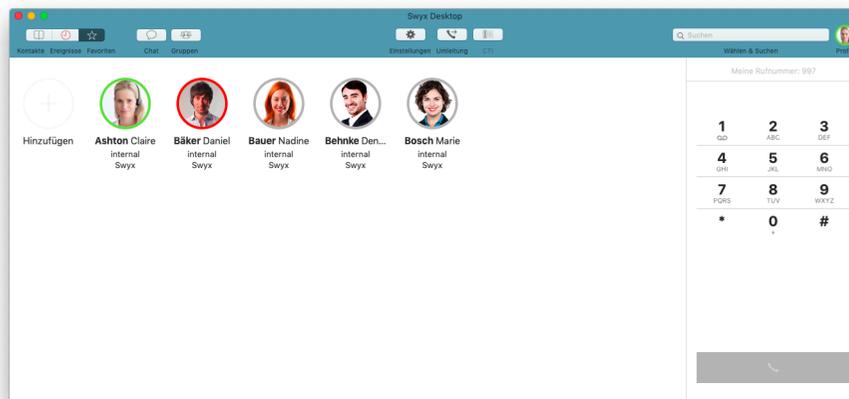
Innerhalb der „Favoriten“  können Sie Personen und Gruppen hinzufügen, mit denen Sie regelmäßig telefonieren. Anhand des farbigen Kreises können Sie genau sehen, ob Ihr Kontakt gerade erreichbar, abwesend, im Gespräch oder abgemeldet ist.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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.



Statusinformationen werden nur bei Kontakten angezeigt, die am gleichen oder an einem verbundenen SwyxServer angemeldet sind. Die Profilbilder externer Kontakte und Gruppen sind mit einem grauen Kreis versehen.

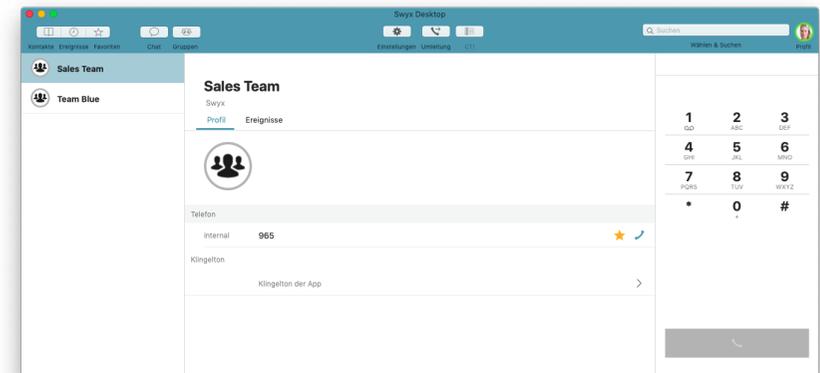
Siehe auch 9 **Favoriten hinzufügen und entfernen**, Seite 27.



Die Datenaktualisierung des Swyx Desktop for macOS erfolgt automatisch in zyklischen Abständen. Zur manuellen Aktualisierung der Favoritenliste können Sie zusätzlich die Tastenkombination „CMD“ + „R“ nutzen. Siehe auch *Manueller Abruf der Daten von SwyxServer*, Seite 14.

4.4 Gruppen

Unter „Gruppen“  finden Sie alle Gruppen, in denen Sie Mitglied sind und die über eine Telefonnummer verfügen und somit erreichbar sind. Hier können Sie jeder Gruppe einen individuellen Klingelton zuweisen sowie die Anrufliste einsehen.

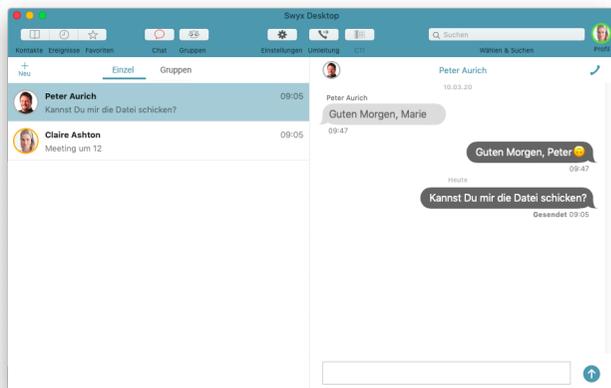


4.5 Chat

Unter „Chat“ können Sie Textnachrichten mit einem oder mehreren Teilnehmern austauschen. Siehe auch 12 **Chat**, Seite 38.



Für die zur Verfügungstellung des Swyx Messenger (Chat) werden benutzerbezogene Daten an unseren Auftragsverarbeiter Voiceworks B.V. (ebenfalls Teil der Enreach Gruppe) auf der Grundlage eines entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrages übermittelt und dort verarbeitet. Durch die Nutzung der Produkte werden verschiedene Daten wie IP-Adresse, Login-Daten, Chat-Nachrichten und Namen der Kommunikationspartner übermittelt. Bitte beachten Sie dazu Ihre Informationspflichten nach Art. 13/14 DSGVO gegenüber Ihren Nutzern.

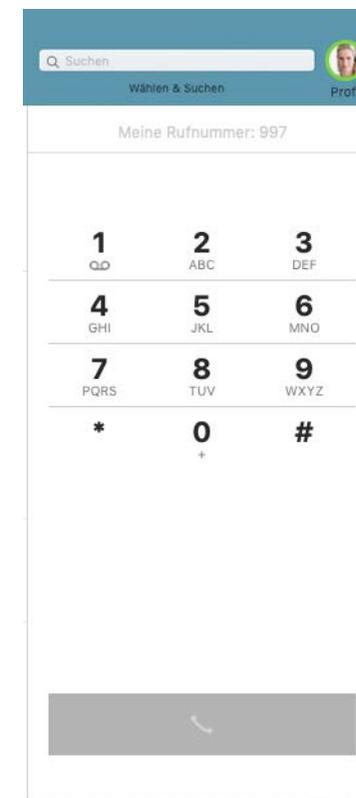


4.6 Tastatur

Auf der rechten Seite des Fensters steht Ihnen zudem ein Ziffernblock zur Verfügung, den Sie wie bei einem normalen Telefon zur Direkteingabe von Rufnummern nutzen können. Die eingegebene Telefonnummer wird im Suchfeld angezeigt.

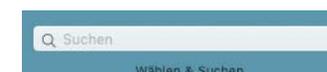
Oberhalb der Tastatur wird Ihre Rufnummer angezeigt, die Sie standardmäßig für ausgehende Rufe festgelegt haben.

Durch Klicken und Halten der linken Maustaste auf der Taste **1** können Sie einen Ruf zu Ihrer Voicemail aufbauen, um Ihre Voicemails abzurufen.



4.7 Suche

Das Suchfeld ist ein multifunktionales Feld, welches gleichzeitig zur Suche als auch zur Direktwahl genutzt werden kann. Zusätzlich wird die Buchstabenwahl (Vanity-Rufnummer) unterstützt, in dem Sie eine Rufnummer durch eine Buchstabenfolge darstellen können.



Direktwahl über das Suchfeld

Tippen Sie eine Rufnummer ein, können Sie den Rufaufbau durch Drücken der Eingabetaste direkt starten. Zur Eingabe müssen Sie nicht das

Suchfeld aktivieren. Egal wo Sie sich im Swyx Desktop for macOS befinden, die Eingabe die Sie tätigen, wird automatisch in das Suchfeld geschrieben. Somit ist es möglich, einen Ruf durch wenige Eingaben und Klicks aufzubauen.

Bei Eingabe der Rufnummer werden außerdem die passenden Kontakte in der jeweiligen Liste, in der Sie sich zum Zeitpunkt der Suche befinden (Kontakt- oder Ereignisliste), angezeigt.

Wird Ihr Ruf nicht angenommen, verbleibt die Rufnummer im Suchfeld. Somit kann unmittelbar ein erneuter Versuch durch Drücken der Eingabetaste gestartet werden, ohne dass Sie nochmals die Rufnummer eingeben müssen.

Eingabe eines Namens

Sobald Sie einen Namen in das Suchfeld eingeben, wird die Kontakt- bzw. Ereignisliste ausgeblendet und die Suchergebnisse werden mit Eingabe jedes Zeichens automatisch aktualisiert und semantisch gruppiert. Markieren Sie den gewünschten Kontakt in der Liste und wählen Sie in seinem Profil die Telefonnummer aus, über die Sie ihn erreichen möchten.

Vanity-Rufnummer

Als Vanity-Rufnummer bezeichnet man die Methode, eine Rufnummer mittels Buchstaben darzustellen. Man bedient sich dabei jeweils dem Buchstaben, der laut Standard-Telefontastatur einer bestimmten Zahl zugeordnet ist. Die Vanity-Nummer „Swyx“ würde somit der Rufnummer „7999“ entsprechen.

Suchfeld leeren

Durch Drücken der ESC-Taste können Sie den Inhalt des Suchfeldes löschen, z. B. wenn der Anruf nicht erfolgreich war oder Sie eine neue Sucheingabe tätigen möchten.

4.8 Profildbild

Ihr Profildbild bietet Ihnen Zugriff auf Ihre Statusinformationen. Hier können Sie Ihren Statustext eingeben, Ihre Verfügbarkeit ändern oder auch Ihr Profildbild ändern.



Siehe auch 6 **Statussignalisierung einstellen**, Seite 21.

So ändern Sie Ihr Profildbild

- 1 Klicken Sie auf Ihr Profildbild in der oberen rechten Ecke.
 - ✓ Es erscheint das Fenster zum Einstellen der Statusinformationen.
- 2 Klicken Sie auf Ihr Profildbild.

Sie haben folgende Möglichkeiten:

 - Standard
 - Sie wählen ein Standardbild aus, welches auf Ihrem Mac zur Verfügung steht.
 - Letzte
 - Sie wählen eines Ihrer zuletzt verwendeten Profildbilder aus.
 - Kamera
 - Sie nehmen mit Hilfe der Kamera ein neues Profildbild auf.
 - Andere
 - Sie wählen ein vorhandenes Bild aus einem Album Ihres Mac aus.



Die Datenaktualisierung des Swyx Desktop for macOS erfolgt automatisch in zyklischen Abständen. Zur manuellen Aktualisierung des Profildbildes können Sie zusätzlich die Tastenkombination „CMD“ + „R“ nutzen. Siehe auch *Manueller Abruf der Daten von SwyxServer*, Seite 14.

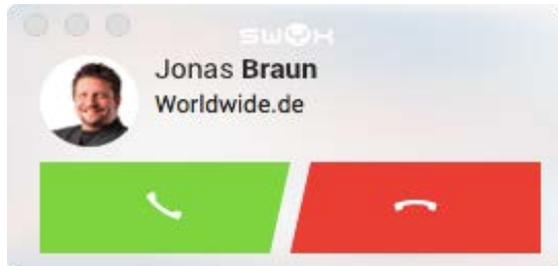
4.9 Rufumleitungen

Über die Schaltfläche **Rufumleitung**  in der Symbolleiste können Sie Ihre Rufumleitungen einstellen.

Siehe auch 7 **Rufumleitungen einstellen**, Seite 23.

4.10 Widget-Ansicht

Während Sie an Ihrem Mac arbeiten, können Sie die Anwendung natürlich auch in den Hintergrund verschieben, damit Ihnen Ihr Schreibtisch in vollem Umfang zur Verfügung steht. Läuft ein anderes Programm im Vordergrund, erscheint bei einem eingehenden Anruf die Widget-Ansicht, von der aus Sie Anrufe direkt annehmen oder ablehnen können.



4.11 Erscheinungsbild von Swyx Desktop for macOS (Dunkelmodus)

Swyx Desktop for macOS unterstützt auch den macOS Erscheinungsbildmodus „Dunkel“. Diese Darstellung ist angenehmer für Ihre Augen und lässt vor allem Texte besser erkennen.

So wechseln Sie in den dunklen Darstellungsmodus

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste Ihres Macs auf das Apple-Logo.
- 2 Klicken Sie auf **Systemeinstellungen**.
- 3 Klicken Sie auf **Allgemein**.
- 4 Wählen Sie beim Eintrag **Erscheinungsbild: Dunkel**.
 - ✓ Der dunkle Darstellungsmodus wird aktiviert.

4.12 Manueller Abruf der Daten von SwyxServer

Neben der automatischen Aktualisierung der Daten zwischen SwyxServer und Swyx Desktop for macOS, können Sie - je nach Bedarf - ebenfalls eine manuelle Aktualisierung vornehmen.

So nehmen Sie eine manuelle Aktualisierung der Daten Ihrer App vor

- 1 Klicken Sie im Menü auf **Datei | Aktualisieren** oder nutzen Sie die Tastenkombination „CMD“ + „R“.
 - ✓ Daten die Ihre Favoriten, Ereignisse, Kontakte, Profilbilder etc. betreffen, werden von SwyxServer abgerufen und angezeigt.

5 Swyx Desktop for macOS einstellen

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie das Verhalten verschiedener Swyx Desktop for macOS Funktionen einstellen können. Der Bereich „Einstellungen“ ist unterteilt in die Registerkarten „Server“, „Account“, „Optionen“, „Audio“, „CTI“ und „Protokollierung“.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der SwyxWare Administrator Dokumentation.



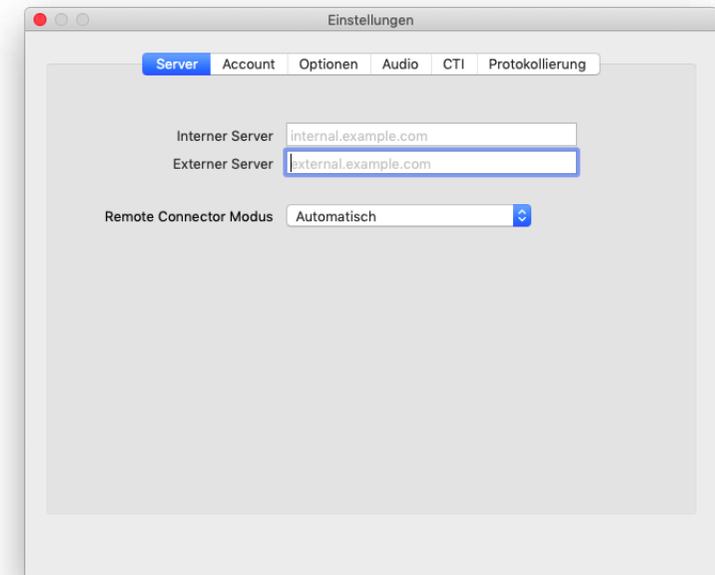
Um Swyx Desktop for macOS nutzen zu können, müssen Sie mit SwyxServer verbunden sein. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

5.1 Server-Einstellungen

Im Bereich „Server“ hinterlegen Sie die Serveradressen.

So hinterlegen Sie die Serveradressen des internen und externen Servers

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Server**.



- 2 Geben Sie die Serveradressen des internen und externen Servers ein.

- Interner Server: SwyxServer Adresse
- Externer Server: SwyxRemoteConnector Adresse

Der SwyxRemoteConnector ermöglicht eine Verbindung mit SwyxServer, wenn Sie sich außerhalb Ihres Firmennetzwerks befinden. Die Verschlüsselung erfolgt über TLS (Transport Layer Security), die dabei verwendeten Zertifikate werden von Ihrem Administrator verwaltet und bereitgestellt.

Um sich via SwyxRemoteConnector mit SwyxServer zu verbinden wählen Sie eine der beiden Optionen aus:

Automatisch

Es wird automatisch versucht eine direkte Verbindung zu SwyxServer herzustellen. Wenn die Verbindung fehlschlägt, z. B. weil Sie sich außer Reichweite Ihres Firmennetzwerkes befinden, werden Sie via SwyxRemoteConnector mit SwyxServer verbunden.

Immer

Die Verbindung mit SwyxServer erfolgt immer via SwyxRemoteConnector.

Wenn keine Verbindung via SwyxRemoteConnector möglich ist, wird nicht versucht eine Verbindung über Ihr Firmennetzwerk herzustellen.



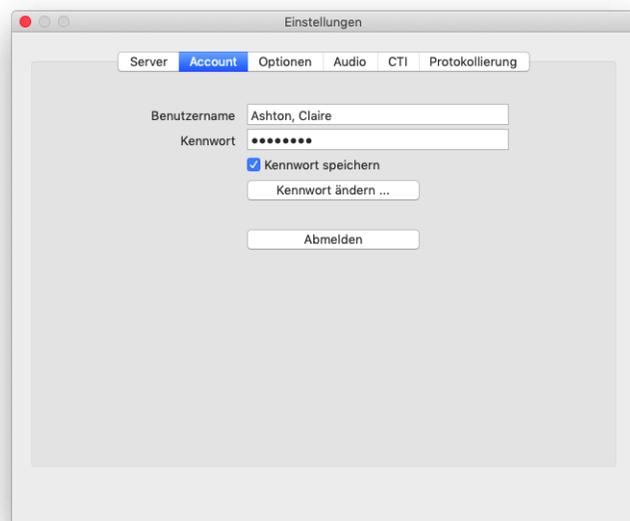
Bei einer Verbindung über den SwyxRemoteConnector wird die CTI-Funktion nicht unterstützt.

5.2 Account-Einstellungen

Im Bereich „Account“ hinterlegen Sie Ihre Benutzerdaten.

So hinterlegen Sie Benutzernamen und Kennwort

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Account**.



- 2 Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
- 3 Aktivieren Sie die Option **Kennwort speichern**, wenn Sie Ihre Benutzerdaten für zukünftige Anmeldungen sichern möchten.
- 4 Klicken Sie auf „Anmelden“.

Erscheint Ihr Profilbild mit einem grünen Kreis, sind Sie mit SwyxServer verbunden und können Swyx Desktop for macOS uneingeschränkt nutzen.

So ändern Sie Ihr Kennwort

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Account**.
- 2 Klicken Sie auf **Kennwort ändern ...**.
- 3 Geben Sie Ihr altes Kennwort ein.
- 4 Geben Sie ein neues Kennwort ein und wiederholen Sie die Eingabe.
- 5 Klicken Sie auf **Kennwort ändern**.
 - ✓ Es erscheint die Meldung **Kennwortänderung erfolgreich**.



Haben Sie das Kennwort im Swyx Desktop for macOS geändert, müssen Sie es bei Nutzung eines weiteren Clients z. B. Swyx Mobile for iOS auch dort ändern. Die Aktualisierung muss entsprechend auch andersherum im Swyx Desktop erfolgen, sollten Sie das Kennwort in einem anderen Client geändert haben. Denken Sie daran, das Kennwort ggf. auch im Apple Schlüsselbund zu löschen oder zu aktualisieren.

5.3 Optionen

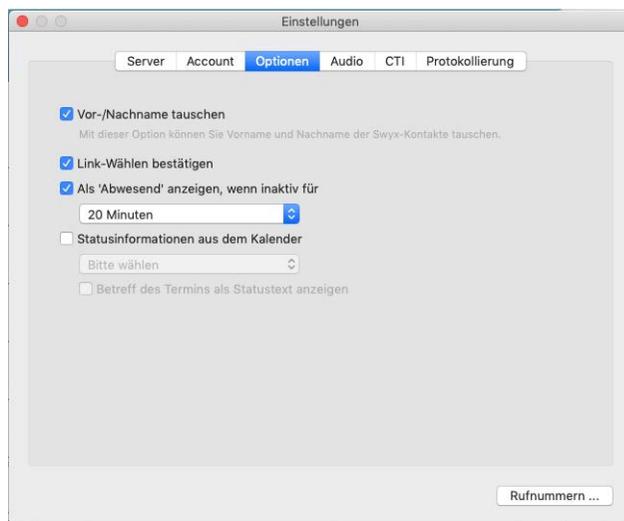
Im Bereich „Optionen“:

- tauschen Sie die Anzeige von Vor- und Nachname Ihrer Swyx-Kontakte innerhalb der Listen. Alle Kontakte, egal aus welcher Quelle, werden anschließend einheitlich nach [Nachname, Vorname] angezeigt. Siehe auch *Kontakte einheitlich anzeigen*, Seite 17.
- stellen Sie ein, wenn ein Anruf via Link (Callto-, Tel- oder SwyxTel-Link) vor Ausführung zunächst bestätigt werden soll. Siehe auch *Anruf via Link, Setzen des Status „Abwesend“*, Seite 17.

- legen Sie fest, wann Ihr Status als „Abwesend“ gekennzeichnet werden soll. Siehe auch *Anruf via Link, Setzen des Status „Abwesend“*, Seite 17.
- legen Sie fest, ob die Termine Ihres Kalenders zur Statusanzeige genutzt werden sollen und wenn ja, der Betreff Ihres Termins angezeigt werden soll. Siehe auch *Anruf via Link, Setzen des Status „Abwesend“*, Seite 17.
- legen Sie fest, welche Ihrer Rufnummern standardmäßig signalisiert werden soll. Siehe auch *Rufnummern festlegen*, Seite 17.

5.3.1 Kontakte einheitlich anzeigen

Da Ihre Kontakte aus verschiedenen Quellen stammen, werden Sie unter Umständen unterschiedlich dargestellt, z. B. [Vorname, Nachname] im Vergleich zu [Nachname, Vorname].



So tauschen Sie Vor- und Nachnamen der Swyx-Kontakte

SwyxServer unterscheidet nicht zwischen Vor- und Nachnamen, d. h. sie werden möglicherweise vertauscht. Über diese Option können Sie diesen Umstand korrigieren.

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Optionen**.

- 2 Aktivieren Sie die Option **Vor-/Nachname austauschen**, wenn alle Kontakte, egal aus welcher Quelle, einheitlich nach [Nachname, Vorname] sortiert und angezeigt werden sollen.

5.3.2 Anruf via Link, Setzen des Status „Abwesend“

So legen Sie fest, ob Sie einen Anruf via Link vor Ausführung erlauben möchten

Sie können einen Anruf via Callto-, Tel- oder SwyxTel-Link ausführen.

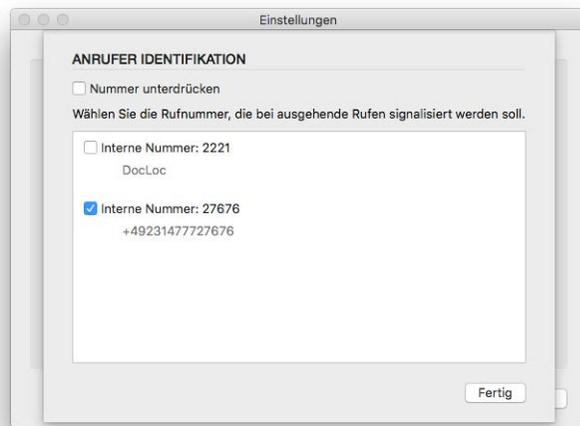
- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Optionen**.
- 2 Aktivieren Sie die Option **Link-Wählen bestätigen**, wenn ein Anruf via Link vor Ausführung, zunächst bestätigt werden soll.

So legen Sie fest, wann Ihr Status auf „Abwesend“ gesetzt werden soll

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Optionen**.
- 2 Aktivieren Sie **Als 'Abwesend' anzeigen, wenn inaktiv für**, falls Ihr Status automatisch auf „Abwesend“ gesetzt werden soll, sofern Sie die hier ausgewählten Minuten inaktiv waren.
- 3 Aktivieren Sie **Statusinformationen aus dem Kalender**, um den gewünschten Kalender zu wählen, aus welchem die Statusinformationen genutzt werden sollen.
- 4 Aktivieren Sie **Betreff des Termins als Statustext anzeigen**, wenn der Betreff des Termins für dessen Dauer in Ihrem Statustext angezeigt werden soll.

5.3.3 Rufnummern festlegen

Sie nutzen mehrere Rufnummern? Innerhalb der Einstellungen können Sie festlegen, welche Ihrer Rufnummern Sie standardmäßig bei ausgehenden Rufen signalisieren möchten oder ob Sie Ihre Rufnummer unterdrücken möchten, um einen anonymen Anruf zu tätigen.



So legen Sie Ihre Standardrufnummer fest

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Optionen**.
- 2 Klicken Sie auf **Rufnummern ...**
✓ Das Fenster **Anrufer Identifikation** öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf die Rufnummer, die bei ausgehenden Rufen signalisiert werden soll.
✓ Die ausgewählte Nummer wird durch ein Häkchen gekennzeichnet.
- 4 Bestätigen Sie die Auswahl durch Klick auf **Fertig**.

So legen Sie fest, dass Ihre Rufnummer bei ausgehenden Rufen unterdrückt wird

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Optionen**.
- 2 Klicken Sie auf **Rufnummern**.
✓ Das Fenster „Anrufer Identifikation“ öffnet sich.
- 3 Aktivieren Sie **Nummer unterdrücken**.

- 4 Bestätigen Sie die Auswahl durch Klick auf **Fertig**.
✓ Ihre Nummer wird ab jetzt bei allen ausgehenden Rufen unterdrückt.



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



Die Funktion „Rufnummer unterdrücken“ steht im CTI-Modus nicht zur Verfügung.

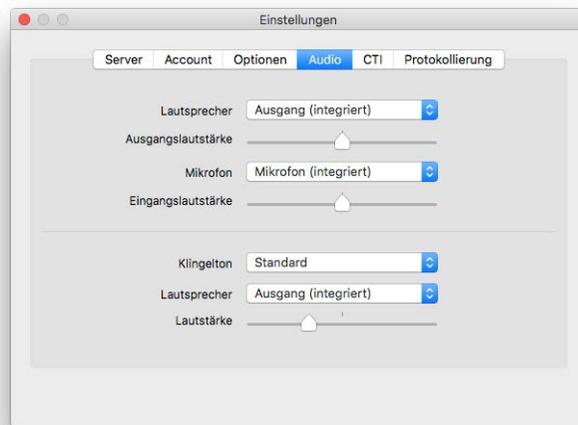
Siehe auch *So unterdrücken Sie Ihre Rufnummer spontan*, Seite 32.

5.4 Audio-Einstellungen

Im Bereich „Audio“ stellen Sie ein, ob Sie Lautsprecher und Mikrofon Ihres Mac, eines Tischtelefons oder ein angeschlossenes Headset zum Telefonieren benutzen möchten.

So legen Sie die Audio-Einstellungen fest

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Audio**.



- Lautsprecher und Mikrophon
Legen Sie fest, welchen Lautsprecher und welches Mikrophon Sie zum Telefonieren nutzen möchten z. B. den des Mac oder den eines angeschlossenen Headsets. Über den Schieberegler können Sie jeweils die gewünschte Lautstärke einstellen.
 - Klingelton
Wählen Sie den gewünschten Klingelton aus und legen Sie das Gerät für die Tonausgabe fest.
Weitere Informationen finden Sie unter 10.13 **Klingelton auswählen**, Seite 36
- 2 Legen Sie die gewünschte Lautstärke jeweils über den Schieberegler fest.

Siehe auch 10.1 **Headset verwenden**, Seite 29.

5.5 Tischtelefon verbinden (CTI-Modus)

Mit Swyx Desktop haben Sie die Möglichkeit, zertifizierte SIP-Tischtelefone von Ihrem Mac aus zu steuern.

Swyx Desktop ist auf dem Mac des Benutzers installiert und steuert mit aktiviertem CTI-Modus ein Tischtelefon, welches unter demselben Swyx-Ware-Benutzer angemeldet sein muss. Das Tischtelefon arbeitet in die-

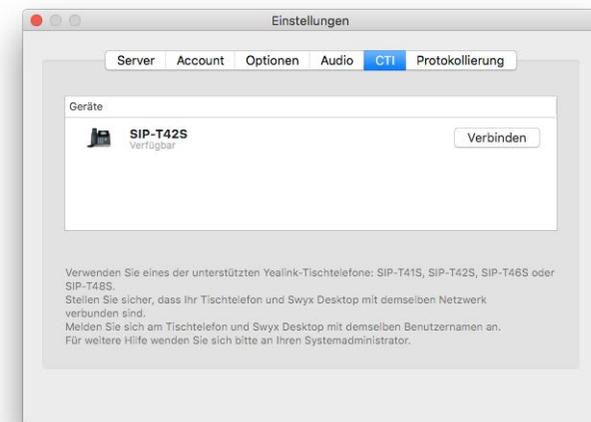
sem Fall unabhängig vom Mac und funktioniert auch dann, wenn der Mac ausgeschaltet ist.

Voraussetzungen:

- Verwenden Sie eines der unterstützten Yealink-Tischtelefone: SIP-T41S, SIP-T42S, SIP-T46S und SIP-T48S. Weitere Informationen zu den Tischtelefonen finden auf unserer Dokumentationsseite .
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Tischtelefon und Swyx Desktop mit demselben Netzwerk verbunden sind.
- Melden Sie sich am Tischtelefon und Swyx Desktop mit demselben Benutzernamen an.

So verbinden Sie ein Tischtelefon

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **CTI**, um ein zertifiziertes SIP-Tischtelefon mit Ihrem Swyx Desktop for macOS zu verbinden.



- 2 Wählen Sie das gewünschte Gerät aus und klicken Sie auf **Verbinden**.
✓ Ist das Tischtelefon verbunden erscheint das Symbol  in der rechten oberen Ecke des Clients. Durch Klick auf das Symbol gelangen Sie in die Audio-Einstellungen und können die Eingangs- und Ausgangslautstärke des Tischtelefons festlegen. Siehe auch 4.8 **Profilbild**, Seite 13.

Ab jetzt können Sie alle Funktionen für das Tischtelefon im Swyx Desktop for macOS ausführen.



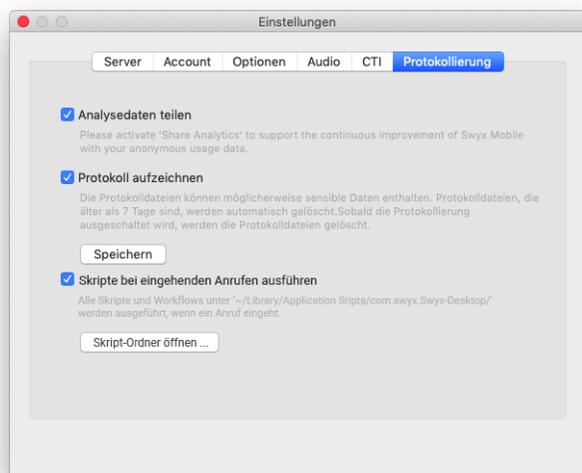
Ein rotes CTI-Symbol in der Symbolleiste signalisiert Fehlermeldungen im CTI-Umfeld. Schauen Sie in diesem Fall unter „Einstellung | CTI“ nach.

5.6 Protokollierung

Im Bereich „Protokollierung“ legen Sie fest, ob Sie die App-Entwickler bei der Verbesserung von Swyx Desktop for macOS unterstützen möchten. Außerdem können Sie in diesem Bereich Skripte auswählen, die bei eingehenden Anrufen ausgeführt werden sollen.

So tragen Sie zur Verbesserung von Swyx Desktop for macOS bei

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Protokollierung**.



- 2 Aktivieren Sie **Analysedaten teilen**, wenn Sie zur stetigen Verbesserung von Swyx Desktop for macOS durch die Sammlung Ihrer anonymisierten Nutzungsdaten beitragen möchten.

- 3 Aktivieren Sie **Protokoll aufzeichnen**, um die Protokollierung zu aktivieren. Die Protokolle können durch Klicken auf „Speichern“ lokal als Datei gespeichert werden. Diese Datei kann anschließend beliebig verteilt werden (ggf. nach vorheriger Verschlüsselung durch den Benutzer).

So aktivieren Sie die Funktion „Skripte bei eingehenden Anrufen ausführen“

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Protokollierung**.
- 2 Aktivieren Sie **Skripte bei eingehenden Anrufen ausführen**, wenn Sie ein Skript bei einem eingehenden Anruf ausführen wollen, welches unter „~/Library/Application Scripts/com.swyx.Swyx-Desktop/“ hinterlegt wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter 13 **Umgang mit Skripten**, Seite 43.

6 Statussignalisierung einstellen

Die Statussignalisierung von Swyx Desktop for macOS ist ein nützliches Feature, um Ihren Kontakten genaue Auskunft über Ihre Verfügbarkeit zu geben. Dies geschieht einerseits über das Einstellen Ihres Status und andererseits über die Eingabe einer persönlichen Statusmeldung.



Ihre Verfügbarkeit und die Statusmeldung werden nur bei Kontakten angezeigt, die am gleichen oder an einem verbundenen SwyxServer angemeldet sind.

6.1 Status einstellen

Ihr Status wird in Form eines farbigen Kreises um Ihr Profilbild auf der Kontaktliste Ihrer Kontakte angezeigt. Folgende Statusinformationen stehen Ihnen zur Verfügung.

Status	Erläuterung
<input checked="" type="radio"/> Erreichbar	Dieser Status signalisiert Ihrem Gesprächspartner, dass Sie für Gespräche zur Verfügung stehen.
<input type="radio"/> Abwesend	Dieser Status signalisiert Ihrem Gesprächspartner, dass Sie Anrufe eventuell nicht annehmen können.
<input type="radio"/> Nicht stören	Dieser Status signalisiert Ihrem Gesprächspartner, dass Sie nicht für Gespräche zur Verfügung stehen.
<input type="radio"/> Gerät abgemeldet	Dieser Status wird angezeigt, wenn Ihre Verbindung zum SwyxServer getrennt wurde.



Der Status „Abgemeldet“ kann nicht manuell eingestellt werden.



Sind Sie außer an Swyx Desktop for macOS an weiteren Clients angemeldet, so werden alle hier getätigten Statusaktualisierungen an diesen Clients angezeigt. Anders verhält es sich beim Status „Abgemeldet“. Solange Sie noch mit mindestens einem anderen Endgerät außer Swyx Desktop for macOS an SwyxServer angemeldet sind, bleibt Ihr Status angemeldet. Erst, wenn Sie sich mit dem letzten Endgerät abmelden, werden Sie auf allen Clients als abgemeldet dargestellt.

So stellen Sie Ihren Status ein

- 1 Klicken Sie auf Ihr Profilbild in der oberen rechten Ecke.
 - ✓ Es erscheint das Fenster zum Einstellen der Statusinformationen.



- 2 Klicken Sie auf den gewünschten Status.
 - ✓ Der Status erscheint als farbiger Kreis um Ihr Profilbild.

6.2 Statustext eingeben

Um Ihren Kontakten neben Ihrem Status weitere Informationen zu Ihrer Verfügbarkeit geben zu können, haben Sie die Möglichkeit, einen persönlichen Statustext einzugeben.



So geben Sie Ihre Statustext ein

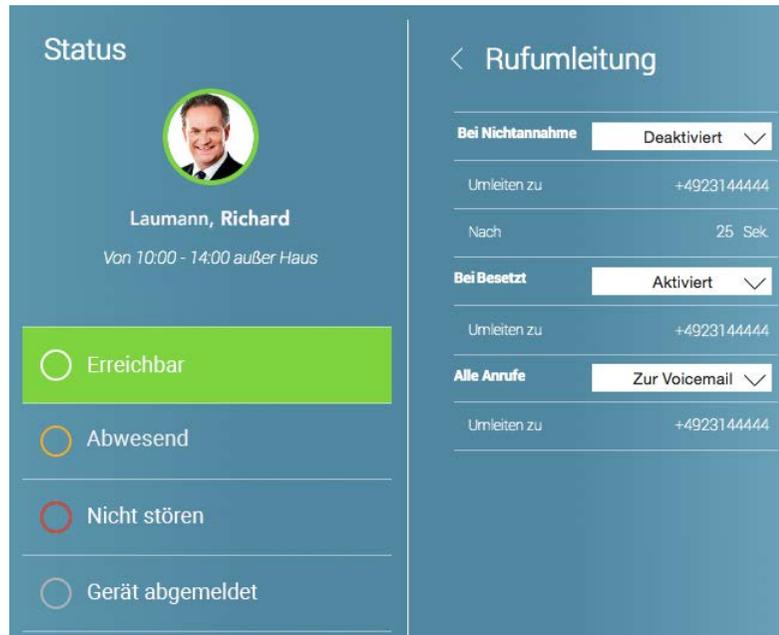
- 1 Klicken Sie auf Ihr Profilbild in der oberen rechten Ecke.
 - ✓ Es erscheint das Fenster zum Einstellen der Statusinformationen.
- 2 Geben Sie in das Textfeld unter Ihrem Benutzernamen den Text ein, der zusätzlich zu Ihrem Status angezeigt werden soll.



Der eingegebene Statustext wird unabhängig vom ausgewählten Status angezeigt (auch wenn Ihr Mac ausgeschaltet ist). Mit Hilfe dieser Option können Sie z.B. genauere Angaben zu Ihren Urlaubszeiten hinterlegen, damit Ihr Gesprächspartner sehen kann, ab wann Sie wieder erreichbar sind.

7 Rufumleitungen einstellen

Mit Swyx Desktop for macOS können Sie Rufumleitungen unabhängig von Ihrem jeweiligen Status einstellen und individuell auswählen, ob und wohin ein Anruf umgeleitet werden soll, wenn Sie den Anruf nicht annehmen oder sich im Gespräch befinden. Natürlich können auch alle Anrufe direkt umgeleitet werden.



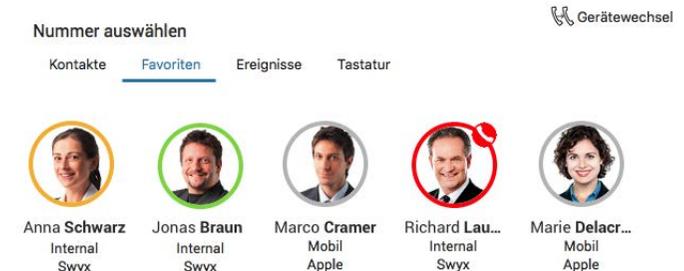
So stellen Sie Ihre Rufumleitungen ein

- 1 Klicken Sie auf **Rufumleitung** in der Symbolleiste.
 - ✓ Es erscheint das Fenster zum Einstellen der Statusinformationen und der Rufumleitung.
- 2 Wählen Sie aus, ob und wohin eine Umleitung erfolgen soll:
 - Bei Nichtannahme
 - Bei Besetzt
 - Alle Anrufe
 Folgende Optionen stehen Ihnen zur Auswahl:

Umleitungsstatus	Erläuterung
Deaktiviert	Eingehende Anrufe werden nicht umgeleitet
Aktiviert	Eingehende Anrufe werden an eine andere Rufnummer umgeleitet
Zur Voicemail	Eingehende Anrufe werden an Ihre Voicemail umgeleitet

So aktivieren Sie eine Rufumleitung

- 1 Wählen Sie aus der Dropdownliste **Bei Nichtannahme**, **Bei Besetzt** oder **Alle Anrufe** die Option **Aktiviert**.
- 2 Klicken Sie in die Zeile **Umleiten zu**.
 - ✓ Es erscheint ein Menü, in dem Sie die gewünschte Nummer auswählen bzw. über die Tastatur manuell eingeben können.



Folgende Optionen stehen Ihnen zur Auswahl:

Registerkarte	Erläuterung
Kontakte	Klicken Sie in der Liste auf den gewünschten Kontakt und dann auf die Zeile der Telefonnummer, zu der Sie Ihre Anrufe umleiten möchten.

Registerkarte	Erläuterung
Favoriten	Klicken Sie auf den Kontakt, zu dem Sie Ihre Anrufe umleiten möchten.
Ereignisse	Klicken Sie in der Ereignisliste auf den Kontakt, zu dem Sie Ihre Anrufe umleiten möchten.
Tastatur	Geben Sie die Rufnummer ein, zu der Sie Ihre Anrufe umleiten möchten.

Wenn Sie Ihre Rufumleitung **Bei Nichtannahme** aktivieren, können Sie zusätzlich einstellen, ab wann die Rufumleitung aktiviert werden soll.

- 3 Klicken Sie auf die angezeigte Sekundenzahl in der Zeile **Nach**.
- 4 Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein (min. 5, max. 180 Sekunden), nach der Ihre Rufumleitung aktiviert werden soll, wenn Sie den Anruf nicht annehmen.



Wenn Sie für „Alle Anrufe“ eine Rufumleitung einstellen, werden alle anderen Einstellungen deaktiviert, d.h. alle eingehenden Anrufe werden sofort zum gewählten Kontakt weitergeleitet.



Wenn Sie für „Alle Anrufe“ eine Rufumleitung einstellen, wird das Icon „Umleitung“ in der Symbolleiste rot angezeigt. 

8 Kontakte finden und anzeigen

Innerhalb der „Kontakte“ stehen Ihnen zahlreiche Optionen zur Verfügung, um Kontakte zu finden und anzeigen zu lassen.



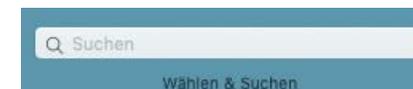
Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare wenden Sie sich an Ihren Administrator.



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

8.1 Kontakte suchen

Das Feld zur Kontaktsuche befindet sich oberhalb der Tastatur. Sie können einen Namen oder eine Rufnummer eingeben, um Ihre Kontakte zu durchsuchen.



Weitere Informationen finden Sie unter 4.7 **Suche**, Seite 12.

8.2 Kontaktquelle auswählen

Sie können individuell auswählen, welche Kontaktquellen Sie in Ihrer Kontaktliste angezeigt haben möchten.

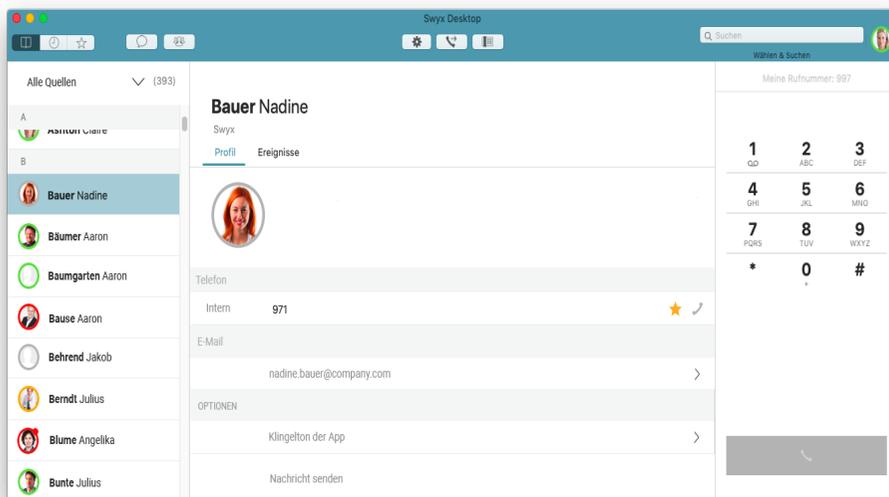
Alle Quellen



So wählen Sie Ihre individuelle Kontaktliste aus

- 1 Klicken Sie auf den senkrechten Pfeil der Dropdownliste zur Quellenauswahl.
Folgende Kontaktgruppen stehen Ihnen zur Auswahl:

Kontaktgruppe	Erläuterung
Alle Quellen	Die Kontakte aus allen Kontaktgruppen werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.
Swyx	Alle Kontakte, die am SwyxServer Ihres Unternehmens registriert sind, werden angezeigt.
Apple	Alle Kontakte, die sich in Ihrem macOS-Programm „Kontakte“ befinden, werden angezeigt.
Chat	Alle Kontakte, mit denen Sie eine Chat-Konversation starten können, werden angezeigt.



8.3 Kontakte einheitlich anzeigen

Da Ihre Kontakte aus verschiedenen Quellen stammen, werden Sie unter Umständen unterschiedlich sortiert und dargestellt, z. B. [Vorname, Nachname] im Vergleich zu [Nachname, Vorname].

Weitere Informationen finden Sie unter 5.3.1 **Kontakte einheitlich anzeigen**, Seite 17.

9 Favoriten hinzufügen und entfernen

Kollegen und Geschäftspartner, mit denen Sie häufig telefonieren, können als Favoriten hinterlegt werden. Die entsprechende Nummer steht Ihnen dann im Menü Favoriten als Schnellwahl zur Verfügung, d. h. der Wählvorgang beginnt unmittelbar, wenn Sie auf das Profilbild klicken.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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 Klicken Sie in der Kontaktliste auf den Kontakt, den Sie Ihren Favoriten hinzufügen möchten.
 - ✓ Es erscheint in der Mitte des Fensters das entsprechende Kontaktprofil.
- 2 Klicken Sie auf den Stern neben der Rufnummer, die Sie als Schnellwahlnummer hinzufügen möchten.

Jones John
Swyx

Profil Ereignisse



Telefon

Intern	971
--------	-----

E-Mail

Öffentlich	john.jones@swyx.com
------------	---------------------

OPTIONEN

- Klingelton der App
- Nachricht senden

Der Kontakt erscheint nun in Ihrer Favoritenliste.

So entfernen Sie einen Kontakt aus Ihren Favoriten

- 1 Klicken Sie in der Kontaktliste auf den Kontakt, den Sie aus Ihren Favoriten entfernen möchten.
- 2 Klicken Sie im angezeigten Kontaktprofil auf den gelben Stern neben der Rufnummer.
 - ✓ Der Stern wird grau und der Kontakt aus Ihren Favoriten entfernt. Alternativ können Sie den Kontakt innerhalb der Registerkarte **Favoriten** über die Option **Entfernt [Kontakt] aus den Favoriten** im Kontextmenü entfernen.

So sortieren Sie Ihre Favoriten Ihren Bedürfnissen entsprechend

- 1 Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Favoriten, den Sie verschieben möchten und halten Sie die Taste gedrückt.
- 2 Ziehen Sie den Favoriten an die gewünschte Stelle.

- 3 Lassen Sie die Taste los.
Der Kontakt wird an die gewünschte Stelle verschoben.



Das Sortieren von Favoriten ist erst ab einer macOS Version größer Yosemite verfügbar.

10 Telefonieren

Wenn es ums Telefonieren geht, lässt Swyx Desktop for macOS keine Wünsche offen. So können Sie z.B. mit nur einem Mausklick Ihr Mikrofon stumm schalten, einen Anruf an einen anderen Kontakt übergeben, zwei aktive Anrufe zu einer Konferenz verbinden oder zwischen zwei aktiven Gesprächsteilnehmern hin- und herwechseln.

10.1 Headset verwenden

Mit Swyx Desktop for macOS können Sie entweder über das integrierte Mikrofon und den Lautsprecher Ihres Mac telefonieren (Standard) oder ein Headset benutzen. Die entsprechenden Audio-Einstellungen lassen sich zu jeder Zeit ändern.

So verwenden Sie zum Telefonieren ein Headset

- 1 Verbinden Sie Ihr Headset mit Ihrem Mac.
- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen**  und wählen Sie **Audio**.
- 3 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste sowohl für den Lautsprecher als auch für das Mikrofon Ihr angeschlossenes Headset aus.



Wenn Sie Ihr Headset nicht mehr benutzen möchten, können Sie an dieser Stelle jederzeit wieder den Lautsprecher und das Mikrofon Ihres Mac zum Telefonieren auswählen.



Die hier getätigten Einstellungen betreffen nur den ein- und ausgehenden Kanal der Telefongespräche. Die akustische Signalisierung eingehender Anrufe wird hierdurch nicht beeinflusst, sondern durch die Einstellungen des Betriebssystems gesteuert. Sollten Sie auch die akustische Signalisierung eingehender Anrufe über beispielsweise ein angeschlossenes Headset bevorzugen, so nehmen Sie die Einstellungen in den Systemeinstellungen des Betriebssystems vor.



Die Verwendung eines Bluetooth-Headsets ist am Mac nur in Verbindung mit einem USB-Dongle möglich.

10.2 Tischtelefon verbinden

Mit Swyx Desktop haben Sie die Möglichkeit, zertifizierte SIP-Tischtelefone von Ihrem Mac aus zu steuern.

Weitere Informationen finden Sie unter 5.5 **Tischtelefon verbinden (CTI-Modus)**, Seite 19.

10.3 Anrufe starten und beenden

Mit Swyx Desktop for macOS haben Sie mehrere Möglichkeiten, um Anrufe zu tätigen.



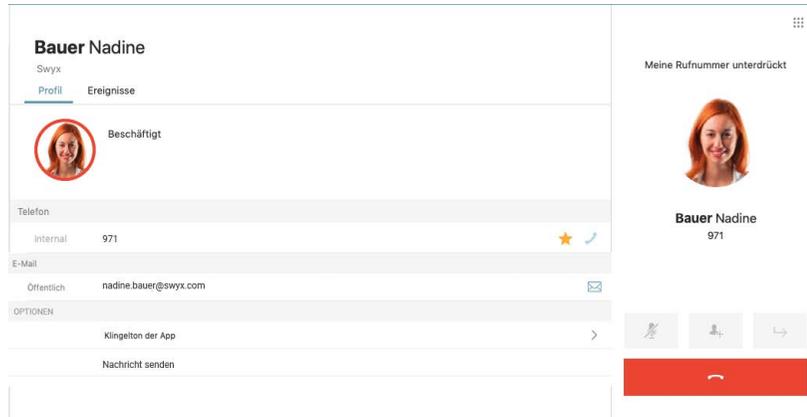
Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare wenden Sie sich an Ihren Administrator.



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 Kontakt- und Ereignisliste

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt in der Kontakt- oder Ereignisliste
 - ✓ Es erscheint das Kontaktprofil.



- 2 Klicken Sie auf das Telefonhörersymbol neben der Nummer, unter der Sie Ihren Kontakt anrufen möchten.
 - ✓ Der Anruf startet automatisch und wird rechts in der Anrufleiste angezeigt.

Haben Sie mehrere Telefonnummern, können Sie durch einen Rechtsklick auf das Telefonhörersymbol auswählen, über welche Rufnummer Sie den Ruf führen möchten.
- 3 Klicken Sie auf die Hörertaste **Auflegen**, um den Anruf zu beenden.



So starten und beenden Sie einen Anruf über die Favoritenliste

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte **Favoriten**.
- 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über das Profilbild des Kontaktes, den Sie anrufen möchten.

Haben Sie mehrere Telefonnummern, können Sie durch einen Rechtsklick auf das Profilbild auswählen, über welche Rufnummer Sie den Ruf führen möchten.
- 3 Klicken Sie auf das **Telefonhörersymbol**.



Richard Lau...
Mobil
Apple

- ✓ Der Anruf startet automatisch und wird rechts in der Anrufleiste angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf die Hörertaste **Auflegen**, um den Anruf zu beenden.



So starten und beenden Sie einen Anruf über die Tastatur

- 1 Tippen Sie die gewünschte Rufnummer ein.

Zur Eingabe müssen Sie nicht das Suchfeld aktivieren. Egal wo Sie sich im Swyx Desktop for macOS befinden, die Eingabe die Sie tätigen, wird automatisch in das Suchfeld geschrieben.

Alternativ können Sie die gewünschte Rufnummer mit der Maus über die Ziffern der Tastatur eingeben.

Haben Sie mehrere Telefonnummern, können Sie durch einen Rechtsklick auf die Hörertaste auswählen, über welche Ihrer Rufnummern Sie den Ruf führen möchten.
- 2 Drücken Sie die Eingabetaste oder

Klicken Sie auf die Hörertaste **Annehmen**, um den Wählvorgang einzuleiten.



- 3 Klicken Sie auf die Hörertaste **Auflegen**, um den Anruf zu beenden.



Wird der Ruf nicht angenommen, verbleibt die Rufnummer im Suchfeld. Somit kann unmittelbar ein erneuter Anrufversuch durch Drücken der Eingabetaste gestartet werden.

So starten Sie einen Anruf über einen Link (Callto-, Tel- oder SwyxTel-Link)

- 1 Klicken Sie auf den Link mit der Telefonnummer.
Je nach Konfiguration, erscheint eine Abfrage, in der Sie den Anruf bestätigen müssen. Soll diese Abfrage zukünftig nicht mehr erscheinen, so aktivieren Sie **Diese Meldung nicht mehr anzeigen**. Sie können die hier getroffene Entscheidung jederzeit innerhalb der Einstellungen ändern (siehe **So legen Sie fest, ob Sie einen Anruf via Link vor Ausführung erlauben möchten**, Seite 17).
- 2 Klicken Sie auf **Anrufen**.
✓ Swyx Desktop for macOS öffnet sich und der Ruf zur verlinkten Telefonnummer wird aufgebaut.

Sollte die Callto/Tel-Link-Funktion bereits mit einer anderen App (z. B. Apple FaceTime oder Skype) verknüpft sein, so müssen Sie die Verknüpfung aufheben, um Swyx Desktop for macOS als Standard-App für die Nutzung der Link-Funktion festzulegen. Legen Sie z. B. in den FaceTime-Einstellungen „Swyx Desktop“ als Standard für Anrufe fest.

So nutzen Sie einen SwyxTel-Link innerhalb einer HTML-Datei oder E-Mail

Um einen SwyxTel-Link innerhalb einer HTML-Datei oder E-Mail nutzen zu können, muss er folgendes Format haben:

```
<a href="swyx://call?number=phone-no">display-text</a>
```

wobei

[phone-no] die zu wählende Telefonnummer und

[display-text] den anklickbaren Text innerhalb der HTML-Seite darstellt.

Beispiele:

Call **Marie Dupont** via SwyxTel-Link `+491601234567`

Call **Conference with PIN** via SwyxTel-Link `+492314777123x45678#`



Die Verwendung einer PIN in Zusammenhang mit einer Telefonnummer innerhalb des SwyxTel-Links verlangt nach einem abschließenden #-Zeichen. Um sicherzustellen, dass das #-Zeichen innerhalb des Links korrekt gelesen wird, nutzen Sie statt „#“ bitte die kodierte Form „%23“ (siehe Beispiele).

So nutzen Sie callto-Links innerhalb einer HTML-Datei oder E-Mail

Um einen callto-Link innerhalb einer HTML-Datei nutzen zu können, muss er folgendes Format haben:

```
<a href="callto:phone no">display-text</a></p>
```

wobei

[phone-no] die zu wählende Telefonnummer und

[display-text] den anklickbaren Text innerhalb der HTML-Seite darstellt.

Beispiel:

Call **Marie Dupont** via callto-Link
`+491601234567</p>`

So nutzen Sie tel-Links innerhalb einer HTML-Datei oder E-Mail

Um einen tel-Link innerhalb einer HTML-Datei nutzen zu können, muss er folgendes Format haben:

```
<a href="tel:phone-no">display-text</a></p>
```

wobei

[phone-no] die zu wählende Telefonnummer und

[display-text] den anklickbaren Text innerhalb der HTML-Seite darstellt.

Beispiel:

Call **Marie Dupont** via tel-Link
`+491601234567</p>`

10.4 Anruf auf Halten legen

Mit der Funktion „Halten“ halten Sie das gerade aktive Telefongespräch, wenn Sie beispielsweise eine Rückfrage starten möchten. Während das Gespräch gehalten wird, hört der Gesprächspartner Wartemusik.

So legen Sie einen Anruf auf Halten

Sie führen ein Gespräch.

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger über das Profilbild des Kontaktes, mit dem Sie das Gespräch führen.
- 2 Klicken Sie auf das Halten-Symbol.



Richard Lau...
Mobil
Apple

- ✓ Das Gespräch wird gehalten, Ihr Gesprächspartner hört Wartemusik.
- 3 Um eine gehaltene Verbindung wieder zu aktivieren, klicken Sie im Profilbild auf das Telefonhörersymbol.

10.5 Rufnummer unterdrücken

Sie möchten zwischendurch einen anonymen Anruf tätigen? Swyx Desktop for macOS gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Rufnummer bei externen Anrufen zu unterdrücken - dauerhaft festgelegt über die Einstellungen oder spontan für den nächsten Anruf.

So unterdrücken Sie Ihre Rufnummer spontan

Egal ob Sie einen Anruf aus Ihren Kontakten, den Ereignissen, Ihren Favoriten, Ihren Gruppen oder über die Tastatur starten, Sie können Ihre Rufnummer spontan unterdrücken.

- 1 Rufen Sie das Kontextmenü durch Klick mit der rechten Maustaste auf und wählen Sie **Anruf mit... | Anrufen und Rufnummer unterdrücken**.
 - ✓ Der anschließende Ruf wird anonym getätigt.
 Alle weiteren Rufe werden anschließend mit der Rufnummer signalisiert, die Sie als Standardrufnummer in den Einstellungen festgelegt haben.

Siehe auch 5.3.3 *Rufnummern festlegen*, Seite 17.

10.6 Voicemails abspielen

Wenn Sie eine Sprachnachricht erhalten haben, wird dies als Symbol in Ihrer Ereignisliste angezeigt.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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 Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag und klicken Sie rechts auf das Voicemail-Symbol, das sich neben dem Telefonhörer-Symbol befindet.
 - ✓ Es wird ein Ruf zu Ihrer Voicemail aufgebaut.
 Alternativ dazu können Sie einen Ruf zu Ihrer Voicemail auch über die Taste **1** innerhalb des Ziffernblocks aufbauen.



Für weitere Informationen zur Konfiguration Ihrer Voicemail wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator. Die Beschreibung der Voicemail-Konfiguration findet er in der SwyxWare Administrator Dokumentation.

10.7 Eingehende Anrufe verwalten

Wenn Sie einen eingehenden Anruf angenommen haben, stehen Ihnen mehrere Optionen zur Verfügung. Sie können:

- den Anruf stumm schalten
- den Anruf an einen anderen Kontakt übergeben, oder
- eine Konferenz mit einem weiteren Kontakt einleiten.

Siehe auch 11 **Konferenzen starten und beenden**, Seite 37.

So nehmen Sie einen Anruf an

- 1 Klicken Sie auf die Hörertaste **Annehmen**.



- ✓ Sie können nun über die integrierten Eingabe- und Ausgabegeräte Ihres Macs oder über ein Headset mit Ihrem Gesprächspartner telefonieren.

So lehnen Sie einen Anruf ab

- 1 Klicken Sie auf die Hörertaste **Auflegen**.



- ✓ Der Anrufversuch wird sofort unterbrochen.

10.8 Anrufe übergeben

Mit Swyx Desktop können Sie einen angenommenen Anruf problemlos an einen anderen Kontakt oder an ein anderes Ihrer Endgeräte (z. B. an Swyx Mobile auf Ihrem Smartphone) übergeben.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an einen anderen Kontakt

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf **Anruf weiterleiten**.



- ✓ Es erscheint ein Menü zur Kontaktauswahl:



Registerkarte	Erläuterung
Kontakte	Klicken Sie in der Liste auf den gewünschten Kontakt und dann auf die Zeile der Telefonnummer, an die Sie das aktive Gespräch übergeben möchten.
Favoriten	Klicken Sie auf das Profilbild des Kontakts, an den Sie das aktive Gespräch übergeben möchten.

Registerkarte	Erläuterung
Ereignisse	Klicken Sie in der Ereignisliste auf den gewünschten Kontakt, an den Sie das aktive Gespräch weiterleiten möchten.
Tastatur	Geben Sie die Rufnummer ein, an die Sie das aktive Gespräch weiterleiten möchten und klicken Sie auf die Hörertaste „Annehmen“.

Der aktive Gesprächspartner kann den übergebenen Anruf direkt annehmen.

So übergeben Sie ein aktives Gespräch an eines Ihrer Endgeräte

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf **Anruf weiterleiten**.



- 2 Klicken Sie auf **Gerätewechsel**.



- ✓ Es klingelt an allen Endgeräten, an denen Sie angemeldet sind.
- 3 Nehmen Sie den Ruf am gewünschten Endgerät (z. B. SwyxIt!) entgegen und führen Sie das Gespräch fort.



Sollten Sie den Ruf auf einem Ihrer Endgeräte ablehnen, so wird er automatisch zurück an Swyx Desktop for macOS geleitet.

10.9 Anrufe stumm schalten

Sie möchten Ihr Mikrofon während eines Gesprächs ausschalten, um z. B. Rücksprache mit einem Kollegen zu halten oder während einer Telefonkonferenz lästige Nebengeräusche in Ihrer Umgebung auszublenden?

So schalten Sie Ihr Mikrofon während eines Gesprächs stumm

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf **Stumm schalten**.



- ✓ Ab sofort können Sie das Gespräch weiter verfolgen, Ihr Gesprächspartner Sie jedoch nicht mehr hören.
- 2 Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um Ihr Mikrofon wieder einzuschalten.

10.10 Tastatur einblenden

Während eines Gesprächs haben Sie die Möglichkeit, die Tastatur einzublenden. Dies ist u.a. notwendig, wenn Sie mit einem automatischen Telefonservice verbunden sind und durch die Eingabe von Ziffern verschiedene Menüpunkte auswählen können.

So blenden Sie die Tastatur ein und wieder aus

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf **Tastatur**



- ✓ Die Tastatur wird eingeblendet.
- 2 Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um die Tastatur wieder auszublenden.

10.11 Zwei aktive Gespräche verwalten

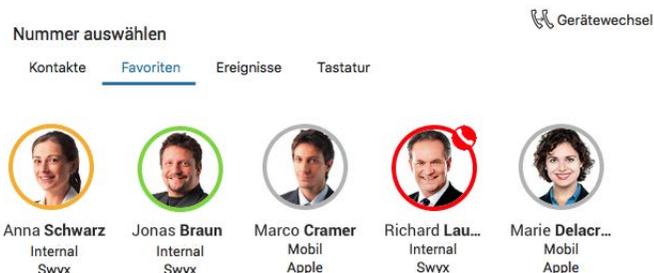
Wenn Sie während eines Gesprächs einen Anruf hinzufügen oder ein weiterer Anruf eingeht, können Sie zwischen den beiden Gesprächspartnern hin- und herwechseln.

So fügen Sie einen zweiten Anruf hinzu

- 1 Klicken Sie während eines Gesprächs auf **Anruf hinzufügen**



- ✓ Es erscheint ein Menü zur Kontaktauswahl.



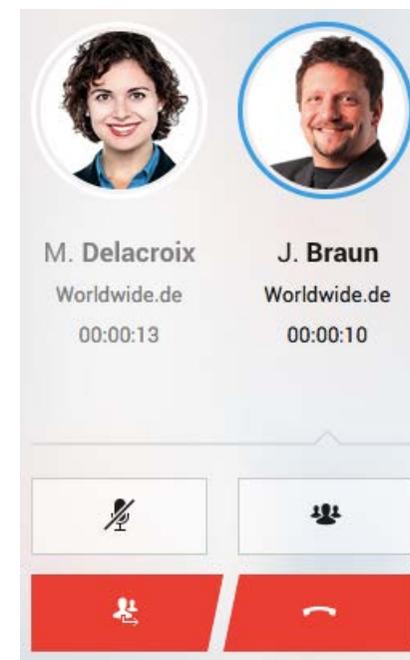
Folgende Optionen stehen Ihnen zur Auswahl:

Registerkarte	Erläuterung
Kontakte	Klicken Sie in der Liste auf den gewünschten Kontakt und dann auf die Zeile der Telefonnummer, die Sie hinzufügen möchten.
Favoriten	Klicken Sie auf den Kontakt, den Sie hinzufügen möchten.
Ereignisse	Klicken Sie in der Ereignisliste auf den gewünschten Kontakt, den Sie hinzufügen möchten.
Tastatur	Geben Sie die Rufnummer des Kontakts ein, den Sie hinzufügen möchten.

Der Anruf zum zweiten Gesprächsteilnehmer wird aufgebaut.

So wechseln Sie zwischen zwei Gesprächsteilnehmern (Makeln)

Im Anruffield werden beide Anrufe nebeneinander angezeigt. Das Profilbild des aktiven Gesprächspartners ist blau umrandet.



- 1 Klicken Sie auf das Profilbild des Kontakts, mit dem Sie verbunden werden möchten.
 - ✓ Das aktive Gespräch wird auf Halten gesetzt und Sie werden direkt mit dem neuen Gesprächspartner verbunden.
- 2 Klicken Sie auf das Profilbild des gehaltenen Anrufers, um wieder zu diesem Gesprächsteilnehmer zurückzukehren.

So verbinden Sie zwei Gesprächsteilnehmer miteinander

- 1 Klicken Sie auf **Gesprächsteilnehmer verbinden**, um beide Anrufer miteinander zu verbinden und das Gespräch zu verlassen.



Siehe auch 11 **Konferenzen starten und beenden**, Seite 37.

10.12 Wählen aus jeder Anwendung heraus

Sie können eine Rufnummer aus jeder Anwendung direkt durch die Eingabe einer Tastenkombination wählen.

So wählen Sie eine Rufnummer via Tastenkombination aus einer Anwendung

- 1 Markieren Sie die gewünschte Rufnummer.
- 2 Drücken Sie die Tastenkombination „CMD“ + „Shift“ + „X“.
- 3 Swyx Desktop for macOS wird aktiviert und die Rufnummer wird sofort gewählt.



Diese Tastenkombination kann nicht in Microsoft Outlook genutzt werden.

10.13 Klingelton auswählen

Sie möchten den Klingelton der Rufe, die Sie über Swyx Desktop for macOS erreichen, ändern oder pro Kontakt einen eigenen individuellen Klingelton vergeben?

So wählen Sie einen allgemeinen Klingelton aus

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Swyx Desktop | Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie unter **Audio** auf **Klingelton**.
- 3 Wählen Sie zwischen Swyx Klingeltönen oder
- 4 wählen Sie durch Klick auf **Klingelton hinzufügen...** eine Audiodatei von Ihrem Mac.

Alle zukünftigen Anrufe, die Sie über Swyx Desktop for macOS erreichen, werden über diesen Klingelton signalisiert. Eine Ausnahme hierzu sind Anrufe von Kontakten oder Gruppen, für die Sie einen individuellen Klingelton definiert haben.

So weisen Sie einem Kontakt einen individuellen Klingelton zu

- 1 Klicken Sie innerhalb der Kontaktliste auf den Kontakt, dem Sie einen individuellen Klingelton zuweisen möchten.
✓ Das Profil Ihres Kontakts öffnet sich.
- 2 Klicken Sie unterhalb der Option **Klingelton** auf den Eintrag, z. B. **Klingelton der App**.
- 3 Wählen Sie im Dialogfenster **Klingelton für [Kontakt]** einen durch Swyx Desktop vorgegebenen Klingelton aus, oder
- 4 wählen Sie eine individuelle Audiodatei aus, die auf Ihrem Mac gespeichert ist.

Erhalten Sie in Zukunft einen Anruf dieses Kontakts, ertönt der hier konfigurierte Klingelton. Alle anderen Rufe Ihrer Kontakte werden über den allgemein konfigurierten Klingelton signalisiert.

Individuell definierte Klingeltöne für Kontakte oder Gruppen bleiben auch bei zukünftigen Änderungen des allgemeinen Swyx Desktop for macOS Klingeltons bestehen.

11 Konferenzen starten und beenden

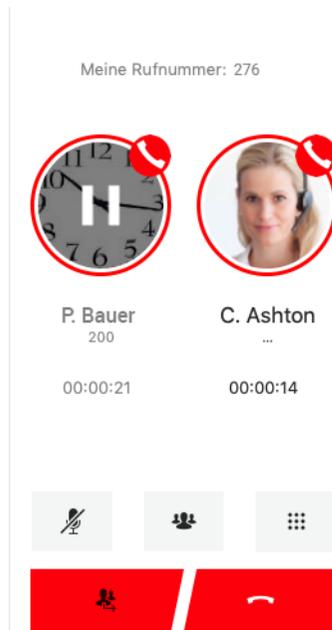
Mit Swyx Desktop for macOS können Sie eine Telefonkonferenz mit weiteren Gesprächspartnern führen. Dazu müssen Sie mit zwei Teilnehmern verbunden sein.



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen zum Thema Datenschutz in SwyxWare 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/verlassen Sie eine Konferenz

- 1 Klicken Sie auf **Konferenz**



- ✓ Sowohl das aktive als auch das gehaltene Gespräch werden zu einer Konferenz zusammengeschaltet.

- 2 Klicken Sie auf die Hörertaste **Auflegen**, um die Konferenz zu beenden.



- 3 Klicken Sie auf **Gesprächsteilnehmer verbinden**, um die Konferenz zu verlassen (die anderen Teilnehmer bleiben in diesem Fall miteinander verbunden).



- 4 Klicken Sie auf **Stumm schalten**, wenn Sie Ihr Mikrofon zwischenzeitlich ausschalten möchten.

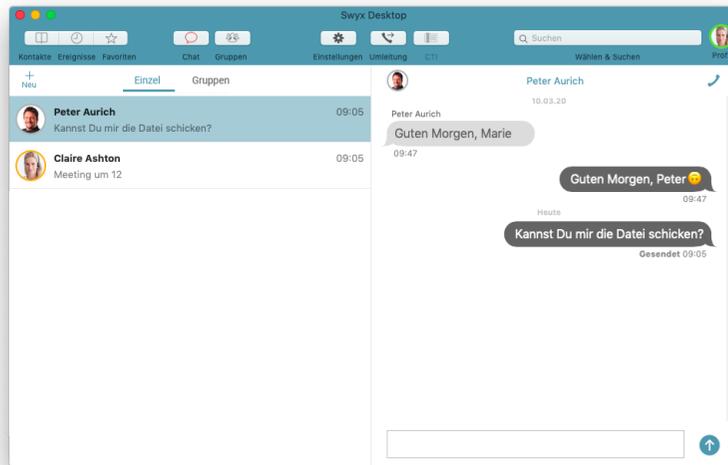


12 Chat

Ab einer SwyxWare Version 12.10 steht Ihnen eine umfangreiche Instant Messaging-Funktion auch in Swyx Desktop for macOS zur Verfügung. Sie können sich per Textnachrichten mit einem oder mehreren Kontakten unterhalten.



Für die zur Verfügungstellung des Swyx Messenger (Chat) werden benutzerbezogene Daten an unseren Auftragsverarbeiter Voiceworks B.V. (ebenfalls Teil der Enreach Gruppe) auf der Grundlage eines entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrages übermittelt und dort verarbeitet. Durch die Nutzung der Produkte werden verschiedene Daten wie IP-Adresse, Login-Daten, Chat-Nachrichten und Namen der Kommunikationspartner übermittelt. Bitte beachten Sie dazu Ihre Informationspflichten nach Art. 13/14 DSGVO gegenüber Ihren Nutzern.



Voraussetzungen für das Senden von Sofortnachrichten

- Beide Benutzer müssen entweder die Messenger-Funktion von SwyxIt!, Swyx Desktop for macOS, Swyx Mobile for iOS oder Swyx Mobile for Android verwenden

- Es muss eine Internetverbindung bestehen.



Das Senden und Empfangen von Fotos, Videos und Dokumenten ist im Swyx Desktop for macOS momentan noch nicht möglich. Haben Sie auf einem anderen Swyx Mobile-Client ein Foto, Video oder Dokument empfangen, werden Sie innerhalb des Chats darüber lediglich informiert.

12.1 Einzel-Chat

In einem Einzel-Chat tauschen Sie Nachrichten mit einem Teilnehmer aus.



Neue Chat-Nachrichten werden durch ein rotes Chat-Symbol in der Symbolleiste angezeigt.

So starten Sie einen Einzel-Chat mit einem Teilnehmer

- 1 Klicken Sie auf .
✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Einzel**.
- 3 Klicken Sie auf **+**.
- 4 Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt und bestätigen Sie die Auswahl durch Klicken auf **Fertig**. Wenn Sie mehrere Kontakte markieren, können Sie einen Gruppen-Chat starten. Siehe auch *So starten Sie einen Gruppen-Chat*, Seite 39.
- 5 Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld.
- 6 Klicken Sie auf .
✓ Der ausgewählte Kontakt erhält Ihre Nachricht.



///**NEW**Während der Eingabe einer neuen Chat-Nachricht haben Sie in der Touch Bar (ab MacBook Pro-Modellen ab 2016) direkten Zugriff auf Emojis und Rechtschreibkorrekturen.///**ENDENEW**



So nehmen Sie einen Einzel-Chat wieder auf

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Einzel**.
✓ Die Liste der Kontakte öffnet sich, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschten Chat, um die Konversation wieder aufzunehmen.
- 4 Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld.
- 5 Klicken Sie auf  .
✓ Der ausgewählte Kontakt erhält Ihre Nachricht.

So löschen Sie einen Einzel-Chat

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Einzel**.
✓ Die Liste der Kontakte öffnet sich, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Chat, den Sie löschen möchten.
- 4 Klicken Sie im Kontextmenü auf **Löschen**.
- 5 Bestätigen Sie die Abfrage mit **Löschen**.
✓ Der Chat wird gelöscht.

So rufen Sie Ihren Chat-Teilnehmer an

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Einzel**.
✓ Die Liste der Kontakte öffnet sich, mit denen Sie bereits via Chat kommuniziert haben.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschten Chat, um die Konversation wieder aufzunehmen.
- 4 Klicken Sie auf das Hörer-Symbol in der Titelleiste.
- 5 Klicken Sie auf die gewünschte Telefonnummer.
✓ Der Anruf wird aufgebaut.

12.2 Gruppen-Chat

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



Neue Chat-Nachrichten werden durch ein rotes Chat-Symbol in der Symbolleiste angezeigt.

So starten Sie einen Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**.
- 3 Klicken Sie auf **+**.
✓ Die Liste aller Kontakte, mit denen Sie eine Chat-Konversation führen können, öffnet sich.
- 4 Klicken Sie die gewünschten Kontakte an, mit denen Sie eine Gruppen-Konversation beginnen möchten.
- 5 Klicken Sie auf **Fertig**.
- 6 Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld ein.
- 7 Klicken Sie auf  .
✓ Die Teilnehmer der Gruppe erhalten Ihre Nachricht.



Während der Eingabe einer neuen Chat-Nachricht haben Sie in der Touch Bar (ab MacBook Pro-Modellen ab 2016) direkten Zugriff auf Emojis und Rechtschreibkorrekturen.



So nehmen Sie einen Gruppen-Chat wieder auf

- 1 Klicken Sie auf  .
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**.
✓ Die Liste der Kontakte öffnet sich, mit denen Sie bereits via Gruppen-Chat kommuniziert haben.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschten Gruppen-Chat, um die Konversation wieder aufzunehmen.

- 4 Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld ein.
- 5 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Teilnehmer der Gruppe erhalten Ihre Nachricht.

So fügen Sie einem Gruppen-Chat einen weiteren Teilnehmer zu

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**.
 - ✓ Die Liste der Gruppen-Chats öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschte Gruppen-Chat, in den Sie einen weiteren Kontakt aufnehmen möchten.
- 4 Klicken Sie auf die Titelleiste des Gruppen-Chats.
 - ✓ Alle Teilnehmer der Gruppe werden gelistet.
- 5 Klicken Sie auf **+ Kontakt hinzufügen**.
- 6 Markieren Sie den gewünschten Kontakt aus. Es können auch mehrere Kontakte markiert werden.
- 7 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



Sie können der Gruppe nur einen Teilnehmer hinzufügen, wenn Sie Administrator der Gruppe 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 Gruppen-Chat

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**.
 - ✓ Die Liste der Gruppen-Chats öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschte Gruppen-Chat, aus dem Sie einen Kontakt entfernen möchten.
- 4 Klicken Sie auf die Titelleiste des Gruppen-Chats.
 - ✓ Alle Teilnehmer der Gruppe werden gelistet.

- 5 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Teilnehmer, den Sie aus der Gruppe entfernen möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Teilnehmer entfernen**.
 - ✓ Der Teilnehmer wird aus der Gruppe entfernt.



Sie können Teilnehmer einer Gruppe nur entfernen, wenn Sie Administrator der Gruppe sind.

So ändern Sie den Namen des Gruppe-Chats

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**.
 - ✓ Die Liste der Gruppen-Chats öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschte Gruppen-Chat, dessen Namen Sie ändern möchten.
- 4 Klicken Sie auf die Titelleiste des Gruppen-Chats.
- 5 Geben Sie einen Gruppennamen in das Textfeld ein.
- 6 Bestätigen Sie die Eingabe durch Drücken der Eingabe-Taste.
 - ✓ Der Gruppename wird geändert.
- 7 Durch Klick auf **Zurück** gelangen Sie wieder in den Chat-Bereich.



Sie können den Gruppennamen nur ändern, wenn Sie Administrator der Gruppe sind.

So verlassen Sie einen Gruppe-Chat

- 1 Klicken Sie auf .
 - ✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**.
 - ✓ Die Liste der Kontakte öffnet sich, mit denen Sie bereits via Gruppen-Chat kommuniziert haben.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Gruppen-Chat, den Sie verlassen möchten.
- 4 Klicken Sie auf **Gruppe verlassen**.

- Bestätigen Sie die Abfrage durch Klick auf **Verlassen**.
 - ✓ Sie sind nicht länger Teilnehmer der Gruppe.

So löschen Sie einen Gruppen-Chat

- Klicken Sie auf .
 - ✓ Das Chat-Fenster öffnet sich.
- Klicken Sie auf **Gruppen**.
 - ✓ Die Liste der Gruppen-Chats öffnet sich.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Gruppen-Chat, den Sie löschen möchten.
- Klicken Sie im Kontextmenü auf **Löschen**.
- Bestätigen Sie die Abfrage durch Klick auf **Löschen**.
 - ✓ Der Gruppen-Chat wird gelöscht.

12.3 Fotos, Videos und Dateien senden (ab Version 3.2.0)

Um Fotos, Videos und Dateien zu teilen, müssen Sie der App erlauben auf Ihre Foto- und Videomediathek 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

- Tippen Sie auf **Chat**.
- Wählen Sie einen Einzel- oder Gruppen-Chat aus.
- Tippen Sie vor dem Feld **Nachrichte eingeben** auf **+**.
- Wählen Sie ein Foto oder ein Video aus. Es wird in der Vorschau angezeigt.

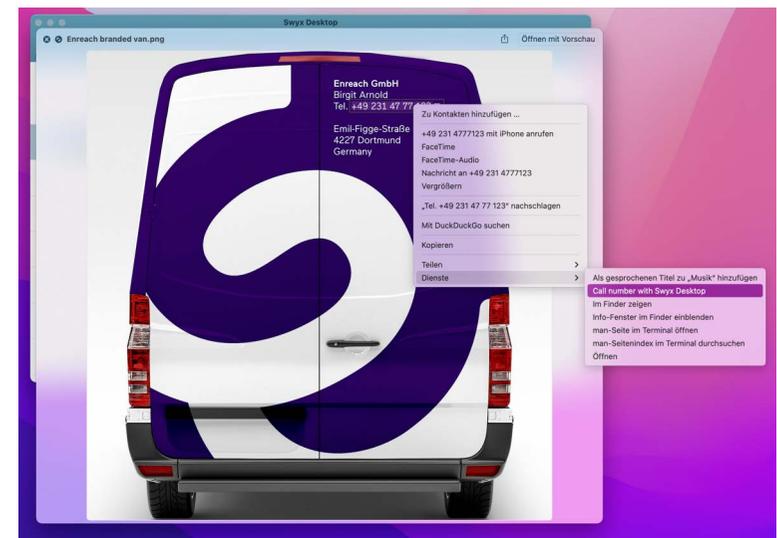
- Tippen Sie auf **Öffnen**.
 - ✓ Das gewählte Foto oder Video wird direkt an den Kontakt oder die Gruppe gesendet.

So teilen Sie Dateien innerhalb eines Chats

- Tippen Sie auf **Chat**.
- Wählen Sie einen Einzel- oder Gruppen-Chat aus.
- Tippen Sie vor dem Feld **Nachrichte eingeben** auf **+**.
- Wählen Sie die Datei aus dem gewünschten Speicherort aus. Sie wird in der Vorschau angezeigt.
- Tippen Sie auf **Öffnen**.
 - ✓ Die Datei wird direkt an den gewählten Kontakt oder an die Gruppe gesendet.

12.4 Live Text innerhalb des Chats

Ab macOS Monterey können Sie Text in Bildern direkt nutzen. Rufen Sie zum Beispiel eine Telefonnummer mit Swyx Desktop an, die Sie in einem Bild sehen, welches Ihnen in einem Chat zugesandt wurde.



12.5 Weitere Optionen im Bereich Chat

Chat-Teilnehmer suchen

Sie können über Einzel- und Gruppenchats hinweg Chat-Teilnehmer suchen. Geben Sie dazu den Namen des gesuchten Teilnehmers in das Feld „Suchen“ ein. Der gesuchte Teilnehmer wird angezeigt.

Benachrichtigungen

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

Plattformübergreifende Chats

Sie können Nachrichten plattformübergreifend versenden und erhalten. Sie werden zwischen Ihrem SwyxIt! (nur bei Verwendung von Swyx Messenger), Ihrer Swyx Mobile-App und Ihrem Swyx Desktop for macOS synchronisiert.

13 Umgang mit Skripten

Swyx Desktop for macOS ist ab Version 2.1.0 skriptfähig.

Somit können Sie z.B. mit dem Script Editor von Apple Skripte schreiben, mit denen sich wiederholende Aufgaben automatisiert werden können.

Diese können aus dem Skript Editor heraus ausgeführt werden oder in Swyx Desktop for macOS automatisch ausgeführt werden, wenn ein Anruf eingeht.

Um Skripte bei einem eingehenden Anruf nutzen zu können gehen Sie wie folgt vor:

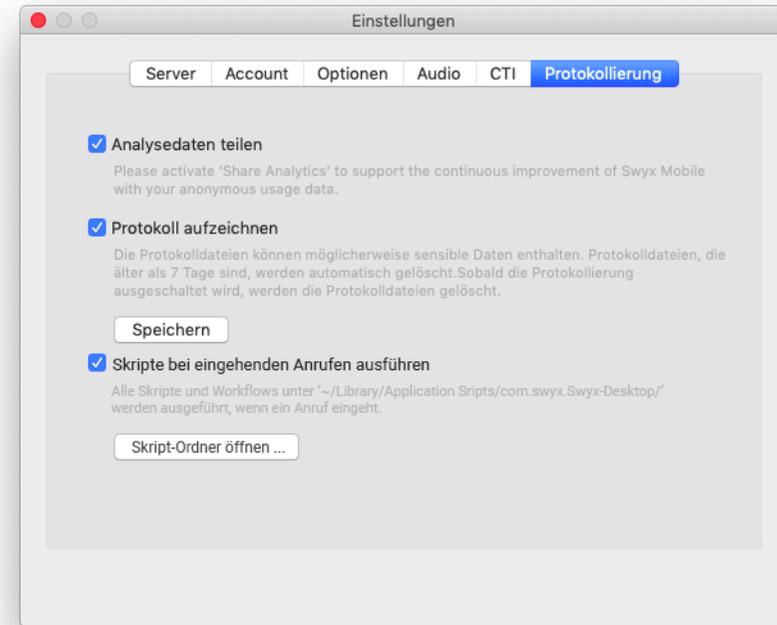
- Aktivieren Sie die Verwendung von Skripten in Swyx Desktop for macOS und hinterlegen Sie ein Skript (*So aktivieren Sie die Verwendung von Skripten in Swyx Desktop for macOS*, Seite 43).
- Fügen Sie Swyx Desktop zur Bibliothek des Skripteditors hinzu, um Zugriff auf Befehle und Objekte der App zu erhalten (*So fügen Sie der Bibliothek des Skripteditors die Swyx Desktop for macOS App hinzu*, Seite 44).
- Fügen Sie das Skript in den Skript-Ordner der Swyx Desktop App hinzu (*So nutzen Sie ein vorhandenes Skript*, Seite 45).



Ein Skript kann auch mit Hilfe des Automator, einem Tool von macOS zur Erstellung automatisierter Arbeitsabläufe genutzt werden, um bestimmte Aktionen im Swyx Desktop for macOS auszuführen.

So aktivieren Sie die Verwendung von Skripten in Swyx Desktop for macOS

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Swyx Desktop | Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Protokollierung**.



- 3 Aktivieren Sie **Skripte bei eingehenden Anrufen ausführen**.
 - ✓ Es werden alle Skripte und Arbeitsabläufe unter `~/Library/Application Scripts/com.swyx.Swyx-Desktop/` ausgeführt, wenn ein Anruf eingeht.
- 4 Klicken Sie auf **Skript-Ordner öffnen ...**, um Skripte zu hinterlegen. Siehe auch *So nutzen Sie ein vorhandenes Skript*, Seite 45.



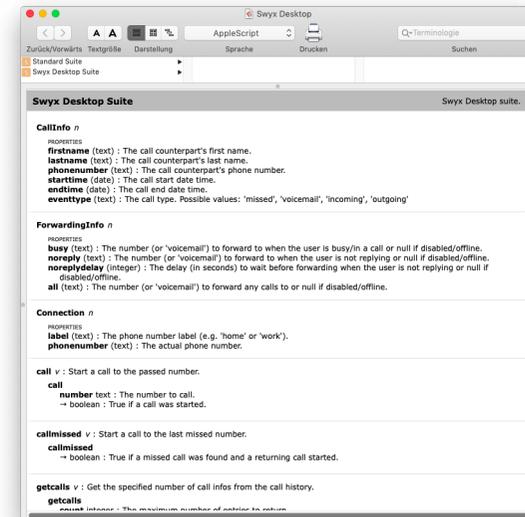
Bei der ersten Ausführung eines Skripts werden Sie durch Ihren Mac dazu aufgefordert, die Ausführung zu erlauben (macOS 10.14 Mojave).

Die Einstellungen können Sie zu einem späteren Zeitpunkt unter „Systemeinstellungen | Sicherheit | Datenschutz | Automation“ ändern.



So fügen Sie der Bibliothek des Skripteditors die Swyx Desktop for macOS App hinzu

- 1 Öffnen Sie die App **Skripteditor**.
- 2 Klicken Sie auf **Fenster | Bibliothek**.
- 3 Klicken Sie auf **+** und fügen Sie „Swyx Desktop“ zur Bibliothek hinzu.
- 4 Rufen Sie die Swyx Desktop Suite durch einen Doppelklick auf **Swyx Desktop** innerhalb der Bibliothek auf.
 - ✓ Alle Kommandos und Objekte zur Steuerung der Swyx Desktop App werden angezeigt.



Folgende Kommandos und Objekte stehen zur Verfügung:

- CallInfo

Kann genutzt werden, um Vor- und Nachname des Anrufers, die Telefonnummer, den Start- und Endzeitpunkt des Anrufs sowie den Anruftyp („Entgangen“, „Voicemail“, „Eingehend“ und „Ausgehend“) zu verarbeiten.

- ForwardingInfo

Steuert die Rufumleitung z. B. bei Nichtannahme, bei Besetzt, bei allen Anrufen.

- Connection

Beinhaltet Verbindungsparameter wie die Rufnummer oder den Rufnummerparameter „Privat“ oder „Arbeit“.

- call

Kann genutzt werden, um einen Anruf zu einer als Parameter übergebenen Rufnummer zu starten.

- callmissed

Kann genutzt werden, um einen Ruf zur Rufnummer des zuletzt entgangenen Anrufs aufzubauen.

- getcalls

Kann genutzt werden, um die als Parameter übergebene Rufnummer aus den Anrufinfos eines bestimmten Anrufs aus der Ereignisliste zu holen.

- hangup

Kann genutzt werden, um einen aktuellen Anruf zu beenden.

- open

Kann genutzt werden, um eine als Parameter übergebene URL zu öffnen.

- findcontactnumbers

Kann genutzt werden, um Telefonnummern eines Kontakt zu verwenden, die mit dem als Parameter übergebenen Namen übereinstimmen.

- application

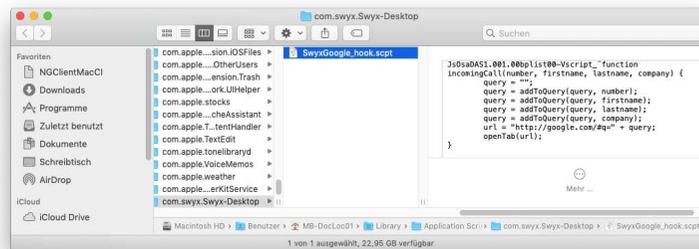
Ist das Top Level Objekt, um auf weitere Eigenschaften, wie z. B. den Status, den Statustext etc., zuzugreifen oder sie zu setzen.

```
function incomingCall(number, firstname, lastname, company){
  // put your code here
}
```

Beim nächsten eingehenden Ruf wird das hier hinterlegte Skript ausgeführt.

So nutzen Sie ein vorhandenes Skript

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Swyx Desktop | Einstellungen**.
- 2 Klicken Sie auf **Protokollierung**.
- 3 Klicken Sie auf **Skript-Ordner öffnen**.
- 4 Ziehen Sie das gewünschte Skript per Drag and Drop in das Finder-Fenster.

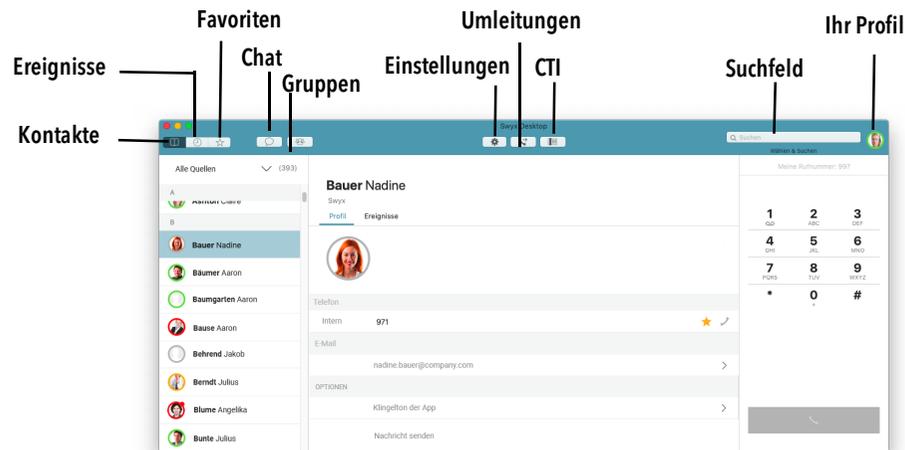


Das Skript muss eine Funktion namens „incomingCall“ mit folgenden vier Parametern enthalten:

14 Symbolleiste anpassen

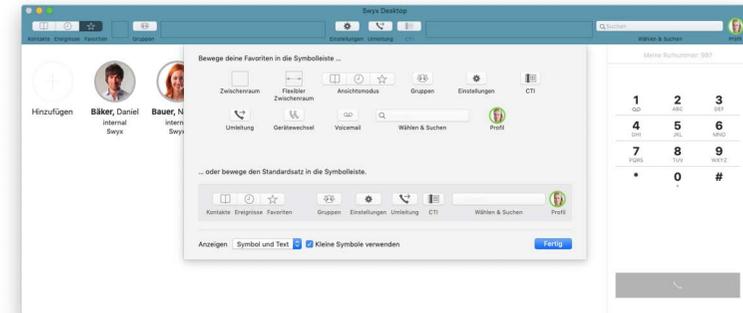
Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie die Symbolleiste von Swyx Desktop for macOS Ihren Wünschen entsprechend anpassen können.

Standardsymbolleiste



So passen Sie die Symbolleiste an

- 1 Wählen Sie im Menü **Ansicht | Symbolleiste anpassen...**
 - ✓ Die Objekte der Symbolleiste bewegen sich. In einem Dialogfenster werden alle Symbole angezeigt, die Sie verwenden können.



- 2 Sie können:
 - Objekte in der Symbolleiste neu anordnen
Verschieben Sie ein Objekt per Drag & Drop innerhalb der Symbolleiste an eine neue Position.
 - Objekte zur Symbolleiste hinzufügen
Ziehen Sie ein Objekt per Drag & Drop aus dem Dialogfenster an die gewünschte Position in der Symbolleiste.
 - Objekte aus der Symbolleiste entfernen
Ziehen Sie das Objekt per Drag & Drop aus der Symbolleiste in das Dialogfenster.
 - im Feld „Anzeigen“ wählen, ob Sie Symbole und Text, nur Symbole oder nur Text in der Symbolleiste sehen möchten und ob die Symbole groß oder klein dargestellt werden sollen.
 - den Standardsatz zur Wiederherstellung der Standardsymbolleiste via Drag & Drop zurück in die Symbolleiste ziehen.
- 3 Klicken Sie auf **Fertig**, um Ihre Änderungen zu sichern.



Einige Symbole der Symbolleiste können rot sein. Ein rotes „Chat“-Symbol signalisiert zum Beispiel, dass Sie mindestens eine neue Chat-Nachricht bekommen haben. Ein rotes „Ereignisse“-Symbol signalisiert mindestens einen verpassten Anruf und hinter einem roten „CTI“-Symbol können sich Fehlermeldungen im CTI-Umfeld verbergen.

15 Tastaturkürzel verwenden

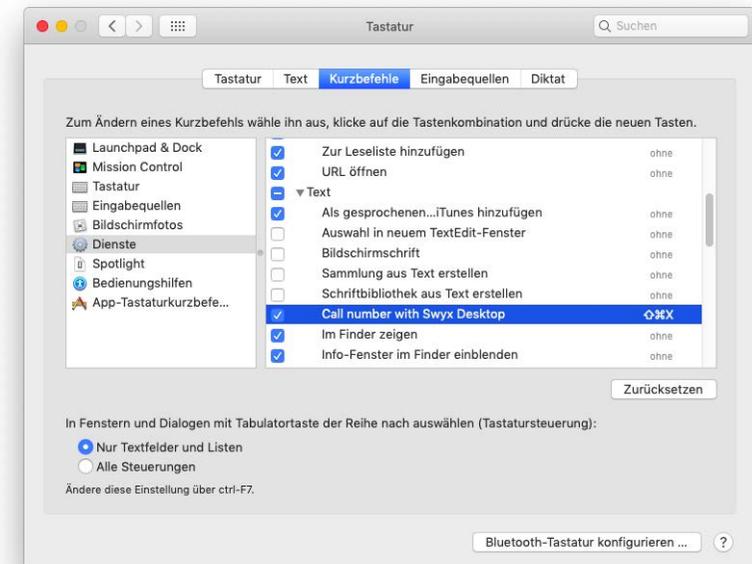
Durch Drücken einer bestimmten Tastenkombination können Sie Aktionen ausführen, für die Sie normalerweise eine Maus benötigen.

Um einen Tastaturkurzbefehl zu verwenden, halten Sie immer die Befehlstaste (CMD) \mathbb{C} gedrückt und drücken dann die entsprechende Kurzbefehltaste.

Folgende Tastaturkürzel stehen zur Verfügung:

Aktion	Tastaturkürzel
Abmelden	\mathbb{C} O
Swyx Desktop ausblenden	\mathbb{C} H
Swyx Desktop beenden	\mathbb{C} Q
Aktualisieren	\mathbb{C} R
Voicemail anrufen	\mathbb{C} B
Swyx Desktop schließen	\mathbb{C} W
Swyx Desktop Einstellungen aufrufen	\mathbb{C} +
Swyx Desktop Fenster minimieren	\mathbb{C} M
Swyx Desktop Toolbar verbergen/ anzeigen	\mathbb{C}  T
Emojis & Symbole einblenden	 \mathbb{C} [Leertaste]
Vollbildmodus	 \mathbb{C} F
Wählen & Suchen-Feld leeren	
Wählen aus jeder Anwendung heraus	\mathbb{C} Shift X
Swyx Desktop Hilfe	\mathbb{C} ?

Sie können die Kurzbefehle aus jedem Programm unter [Systemeinstellungen > Tastatur > Kurzbefehle > Dienste](#) ändern.



16 Swyx Desktop for macOS deinstallieren

Sie möchten Swyx Desktop for macOS deinstallieren? Folgende Schritte sind notwendig.

So deinstallieren Sie Swyx Desktop for macOS

- 1 Öffnen Sie **Programme** im Finder.
- 2 Öffnen Sie das Kontextmenü auf **Swyx Desktop for macOS** und wählen Sie **In den Papierkorb legen**.
- 3 Klicken Sie im Menü auf **Gehe zu | Gehe zum Ordner**.
- 4 Geben Sie „~/Library/Containers/com.swyx.Swyx-Desktop/“ in das Eingabefeld.
- 5 Klicken Sie auf **Öffnen**.
- 6 Wählen Sie alle Objekte aus und öffnen Sie das Kontextmenü.
- 7 Klicken Sie auf **In den Papierkorb legen**.
- 8 Öffnen Sie das Kontextmenü des Papierkorbs und klicken Sie auf **Papierkorb entleeren**.
 - ✓ Swyx Desktop for macOS und alle dazugehörigen Daten werden gelöscht.

17 **Wie werde ich Beta-Tester?**

Möchten Sie unseren Entwicklern dabei helfen die Betaversionen von Swyx Desktop for macOS zu testen und somit bei der Entwicklung mitwirken?

So werde ich Beta-Tester

- 1 Installieren Sie die App TestFlight:
<https://apps.apple.com/de/app/testflight/id899247664>
- 2 Öffnen Sie den Link <https://testflight.apple.com/join/V4eqelvN>
- 3 Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
- 4 Klicken Sie auf **Installieren**, um Swyx Desktop for macOS in der Beta Version zu testen.

18 Hilfe und Tipps bei Problemen

In diesem Kapitel finden Sie Hilfe und Informationen, wie Sie bei verschiedenen Problemen mit Swyx Desktop for macOS vorgehen können.

18.1 Probleme mit Enreach teilen

Sollten Probleme auftreten, senden Sie bitte folgende Informationen per E-Mail an desktop-for-mac@swyx.com:

1. Anleitung, um das Problem reproduzieren zu können
2. Wenn möglich, Screenshots vom Problem
3. Protokolldateien aus der App (siehe 5.6 **Protokollierung**, Seite 20)
4. System Logs aus der Konsole (siehe 18.4 **System Logs aus der Konsole nutzen**, Seite 51)
5. Diagnosedaten bei Abstürzen der App (siehe **So teilen Sie Diagnosedaten mit unseren Entwicklern**, Seite 51)
6. Spindump bei Performance Problemen (siehe **So speichern Sie einen Systemdiagnosebericht (Spindump), wenn Swyx Desktop for macOS nicht mehr reagiert**, Seite 52)

18.2 Berechtigungsprobleme

Sollten Sie Probleme mit der Berechtigung (z. B. Mikrofon, Kontakte, Kalender, Kamera etc.) haben, setzen Sie alle Privacy-Berechtigungen zurück. Beim nächsten Start von Swyx Desktop for macOS werden Sie erneut danach gefragt.

So gehen Sie bei Berechtigungsproblemen vor

- 1 Beenden Sie Swyx Desktop for macOS.
- 2 Führen Sie folgenden Befehl in der Terminal-App aus:

```
tcutil reset All com.swyx.Swyx-Desktop
```
- 3 Starten Sie Ihren Mac erneut.
 - ✓ Sie werden nach dem Start erneut nach den Privacy-Berechtigungen gefragt.

18.3 Verbindungsprobleme zum SwyxServer

So gehen Sie vor, wenn Swyx Desktop for macOS keine Verbindung zum SwyxServer hat

- 1 Stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Kennwort kennen oder bitten Sie Ihren Administrator ein neues zu erstellen.
- 2 Rufen Sie die Willkommens-E-Mail auf, die Sie von Ihrem Administrator bekommen haben. Sollten Sie diese nicht mehr haben, bitten Sie Ihren Administrator Ihnen diese nochmals zu senden.
- 3 Klicken Sie in der Willkommens-E-Mail auf **Konfigurieren Sie Ihren macOS oder iOS-Client**.
- 4 Geben Sie Ihr Kennwort in den sich öffnenden Dialog.
- 5 Klicken Sie auf **Anmelden**. Alle erforderlichen Einstellungen werden automatisch in Swyx Desktop eingetragen.

So gehen Sie bei der Fehlermeldung „SwyxClientError: request error -1003“ vor

- 1 Überprüfen Sie, ob Ihre VPN-Verbindung besteht. Es kann vorkommen, dass sie aufgrund von Inaktivität getrennt wurde.

So gehen Sie bei einem 404-Fehler bei Verbindung von Swyx Desktop und Server vor

Wenn Sie bei der Verbindung zum Server einen "404"-Fehler erhalten, könnte auf Ihrem Endgerät ein gültiges Client-Zertifikat fehlen. Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren Administrator. Er weist es Ihnen erneut zu bzw. generiert ein neues.

Weiter Informationen finden Sie in der SwyxWare Dokumentation für Administratoren.

So gehen Sie vor, wenn Swyx Desktop for macOS sich trotz aktiver VPN-Verbindung nicht mit SwyxServer verbinden kann

- 1 Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Server**.

- 2 Entfernen Sie den Eintrag bei **Interner Server** oder
- 3 setzen Sie den Remote Connector Modus auf **Immer**.
- 4 Klicken Sie anschließend in der Registerkarte **Account** auf **Anmelden**.

18.4 System Logs aus der Konsole nutzen

Verwenden Sie die Konsole, um die von Ihrem Computer und anderen angeschlossenen Geräten gesammelten Protokollmeldungen anzuzeigen. Diese Protokollmeldungen können sich auf Systemereignisse, Dialogtexte, Fehler, Status und andere Kommunikationen beziehen. Wenn ein Problem auftritt, können hier möglicherweise Informationen über die Ursache des Problems gefunden werden.

So senden Sie System Logs an desktop-for-mac@swyx.com

- 1 Drücken Sie die Tasten **CMD + Leertaste**
- 2 Geben Sie **Konsole** in das Feld und bestätigen Sie die Eingabe mit **Return**.
- 3 Klicken Sie unter **Berichte** auf **System.log**.
- 4 Klicken Sie auf **Löschen**.
- 5 Reproduzieren Sie das fehlerhafte Verhalten (z. B. Headset verbinden und einen Anruf durchführen).
- 6 Klicken Sie auf **Teilen** und senden Sie die Protokolldaten inklusive einer Beschreibung des Problems via E-Mail an desktop-for-mac@swyx.com.

18.5 Umgang mit Systemfehlern

Es traten wider Erwarten Probleme mit Ihrem Swyx Desktop for macOS auf? Tauschen Sie Informationen zu Systemfehlern mit unseren Entwicklern aus.

So teilen Sie Diagnosedaten mit unseren Entwicklern

- 1 Öffnen Sie die Systemeinstellungen Ihres Mac.
- 2 Doppelklicken Sie auf **Sicherheit**.
- 3 Klicken Sie auf **Privatsphäre**.



- 4 Aktivieren Sie **Mac-Analyse teilen**.
- 5 Aktivieren Sie **Mit App-Entwicklern teilen**.
Nur so geben Sie den App-Entwicklern die Möglichkeit Swyx Desktop for macOS verbessern zu können.

So senden Sie uns Diagnosedaten per E-Mail

Gerne können Sie uns bei Systemfehlern die anonymisierten Diagnose-daten mit einer kurzen Beschreibung des Fehlers und den Schritten, wie wir den Fehler reproduzieren können, per Email an desktop-for-mac@swyx.com schicken.

- 1 Öffnen Sie den Finder.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Gehe zu**.
- 3 Klicken Sie auf **Gehe zum Ordner ...**
- 4 Öffnen Sie den Ordner „~/Library/Logs/DiagnosticReports“ oder
- 5 Drücken Sie auf $\uparrow \mathbb{G}$, sofern sich der Finder im Vordergrund befindet, geben „~/Library/Logs/DiagnosticReports“ ein und klicken auf **Öffnen**.
- 6 Senden Sie die Datei „Swyx Desktop_2020_...Mac.crash“ ///an „desktop-for-mac@swyx.com“.
Vielen Dank!

So speichern Sie einen Systemdiagnosebericht (Spindump), wenn Swyx Desktop for macOS nicht mehr reagiert

- 1 Öffnen Sie die App „Aktivitätsanzeige“.
- 2 Markieren Sie den Prozess „Swyx Desktop“.
- 3 Klicken Sie auf **Einstellungen | Spindump**.
✓ Der Spindump wird geschrieben.
- 4 Klicken Sie auf **Sichern**
- 5 Sichern Sie die Datei „Spindump.txt“ an einem gewünschten Ort.
- 6 Senden Sie die Datei an „desktop-for-mac@swyx.com“

18.6 Swyx Desktop for macOS aufräumen

Reagiert Swyx Desktop for macOS direkt nach dem Start nicht oder sollten Sie eine stark verzögerte Performance feststellen, hilft möglicherweise das Aufräumen von Swyx Desktop for macOS.

So räumen Sie Swyx Desktop for macOS auf

- 1 Führen Sie folgenden Befehl in der Terminal-App aus:


```
osascript -e 'quit app "Swyx Desktop"
mkdir ~/Desktop/SwyxDB
cp -R ~/Library/Containers/com.swyx.Swyx-Desktop/Data/Library/
Application\ Support/default.realm* ~/Desktop/SwyxDB/
rm -R ~/Library/Containers/com.swyx.Swyx-Desktop/Data/Library/
Application\ Support/default.realm*'

```

Swyx Desktop for macOS wird beendet. Es wird ein Ordner „SwyxDB“ erstellt, in den die realm-Datenbankdateien aus dem Sandbox-Container kopiert werden. Anschließend wird dieser Ordner gelöscht.

So räumen Sie Swyx Desktop for macOS mit Hilfe eines Skripts auf

- 1 Kopieren Sie folgenden Text in einen Editor und speichern Sie die Datei zum Beispiel unter dem Namen „swyx_clean.sh“. ab. Führen Sie das Skript anschließend aus.

```
#!/bin/bash
# This script delete the container folder of Swyx
# and restart the preference process.
```

```
# Useful to have a fresh clean start of the MacOS App.
```

```
printf "Swyx cleaner script.\n"
printf "VERSION: 1.3 - 31-05-2017"
printf "\n"
printf "This script performs the following steps:\n"
printf "1) Killing any running Swyx-Desktop process.\n"
printf "2) Delete the app user defaults.\n"
printf "3) Delete the app container folder.\n"
printf "4) Kill the preferences process.\n"
printf "5) (Optional) Reset the MacOS Privacy setting for the local contact access.\n"
printf "6) (Optional) Reset the MacOS extended file attributes for Application/Swyx\ Desktop.app\n"
printf "\n\n"
```

```
echo "Kill Swyx-Desktop processes"
kill -9 $(ps -ax | grep "Swyx Desktop" | awk '{printf "%i ", $1}') 2> /dev/null
```

```
echo "Deleting Swyx user defaults"
defaults delete "com.swyx.Swyx-Desktop"
```

```
echo "Deleting container folder"
rm -r ~/Library/Containers/com.swyx.Swyx-Desktop 2>/dev/null
```

```
PID=$(ps -ef | grep cfprefsd | grep agent | grep -v grep | awk '{print $2}')
```

```
if [ -z $PID ]; then
echo "Process cfprefsd not found. Skipped."
else
echo "The process cfprefsd with ID $PID is going to be killed."
fi
```

```
kill -9 $PID 2>/dev/null
```

```
# Alternatively, should this not work properly: try to kill all cfprefsd
services (daemon too) with
# command below (may require sudo)
# killall cfprefsd
```

```
# Execute this command if you want to reset also the Contact Access Preference
```

```
while true; do
  read -p "Do you want to clean the contact privacy settings? [Y/N]" yn
  case $yn in
    [Yy]*)
      tccutil reset AddressBook;
      echo "Contact privacy access cleaned";
      break;;
    [Nn]*)
      echo "Contact privacy access clean skipped";
      break;;
    * ) echo "Please answer yes or no.";;
  esac
done
```

```
# This command may resolve issues when the OS is flagging the app bundle as corrupt or untrusted.
# Not clear why/when this happens but it was observer on Yosemite & El Capitan and may be linked signing certificates
# that were renewed. The OS then asks to move the app to trash when double-clicked
```

```
while true; do
  read -p "Do you want to reset extended file attributes on /Applications/Swyx\ Desktop.app? [Y/N]" yn
  case $yn in
    [Yy]*)
      xattr -rc /Applications/Swyx\ Desktop.app;
      echo "Extended file attributes reset";
      break;;
    [Nn]*)
      break;;
    * ) echo "Please answer yes or no.";;
  esac
done
```

```
echo "Done."
```

19 Begriffserklärungen

Sie sind sich über einige Funktionen oder Begriffe unklar? Nachstehend finden Sie Erklärungen zu den wichtigsten Begriffen in Verbindung mit Swyx Desktop for macOS.

Begriff	Erläuterung
CTI	Computer Telephony Integration Bezeichnung für die Verbindung von TK-Anlagen und Computersystemen über eine spezielle Schnittstelle. Der Benutzer kann so Telefonie-Dienste vom Computer aus nutzen.
Ereignis	Als Ereignis werden alle eingehenden und getätigte Anrufe bezeichnet. In der Ereignisliste können Sie sehen, welche Anrufe Sie getätigt, angenommen und verpasst haben. Auch hinterlassene Sprachnachrichten werden hier mit einem Symbol angezeigt.
Favoriten	Als Favoriten werden alle Ihre Kontakte bezeichnet, die Sie Ihrer Favoritenliste hinzugefügt haben und die Sie von dort mit nur einem Mausklick anrufen können.
Konferenz	Eine Konferenz bezeichnet ein Gespräch zwischen drei Teilnehmern. Sie können eine Konferenz einleiten, wenn Sie mit zwei Gesprächspartnern verbunden sind.
Kontaktquelle	Als Kontaktquellen werden die verschiedenen Adressbücher bezeichnet, die Sie in Swyx Desktop importieren können. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Swyx-Kontakte, Ihre persönlichen Apple-Kontakte oder alle Kontakte gleichzeitig anzeigen zu lassen.

Begriff	Erläuterung
RemoteConnector	Mit dem cloudbasierten Konzept des SwyxRemoteConnector bietet SwyxWare eine Remote-Zugriffstechnologie, mit der Sie sich auch außerhalb des Firmennetzwerks an SwyxServer anmelden können. Die Daten werden dabei verschlüsselt durch einen Tunnel versendet.
Rufumleitung	Als Rufumleitung wird die Weiterleitung eines Anrufs an eine von Ihnen gewählte Rufnummer bezeichnet. Ob und an wen eine Rufumleitung erfolgt, können Sie je nach Erreichbarkeit individuell festlegen.
Statussignalisierung	Als Statussignalisierung werden die Statusinformationen (Erreichbar, Nicht stören, etc.) und der Statustext bezeichnet, die Sie für Ihr Profil gewählt haben, um Ihrem Gesprächspartner nähere Informationen zu Ihrer Verfügbarkeit zu geben.
SwyxServer	SwyxServer ist der Telefonserver, der die komplette Funktionalität einer Telefon-Nebenstellenanlage bereitstellt. Er steuert die Gesprächsvermittlung (um z. B. Gespräche an andere Nebenstellen, in das öffentliche Telefonnetz oder an Ihre Voicemail weiterzuleiten) und verwaltet die angemeldeten Benutzer.
Widget	Als Widget wird die (verkleinerte) Ansicht von Swyx Desktop bezeichnet, die bei einem eingehenden Anruf erscheint, wenn die Anwendung im Hintergrund läuft.