

AGFEO

AGFEO Teams Presence

Bidirektionaler Statusabgleich mit MS Teams und AGFEO Dashboard



Bedienungsanleitung

Alle Angaben ohne Gewähr!

Stand 06.11.2022LB

Inhalt:

Vorbemerkungen	2
Funktionsbeschreibung.....	2
Voraussetzungen.....	3
Installation	3
Nutzung der nativen DesktopAPP von MS Teams.....	4
Nutzung der browserbasierten WebbAPP von MS Teams.....	5
Installation der AGFEO Team Presence Browser-Erweiterung.....	5
Konfigurieren der Browser-Erweiterung.....	6
Lizenzierung	7
AGFEO Teams Presence Lizenz freischalten.....	7
Ermitteln des Systemschlüssels zur Lizenzierung.....	7
Registration.....	8
Lizenz erwerben/freischalten.....	8
Lizenzen des AGFEO Kommunikationssystems freischalten.....	8
Einrichtung	9
Automatische AGFEO Klick Konto Konfiguration.....	9
Auswahl der verwendeten Präsenzfunktion des AGFEO Dashboard.....	10

Statusabgleich zwischen MS Teams und AGFEO Dashboard

Arbeitsweise, Einrichtung und Funktionsweise (ohne Gewähr)

1. Vorbemerkungen

Es besteht keine wirtschaftliche Verbindung zwischen AGFEO, dem Softwareanbieter und dem jeweiligen Markeninhaber. Alle im Dokument evtl. verwendeten Markennamen sind eingetragene Marken Dritter und stehen zueinander in keinem weiteren Bezug. Alle Angaben nach Besten Wissen und Gewissen, jedoch ohne Gewähr und Support durch AGFEO.

Der Statusabgleich zwischen der MS Teams Software und AGFEO Dashboard wird durch eine Drittsoftware, genannt *AGFEO Teams Presence* über die optionale AGFEO Klick Funktionserweiterung der PC-Applikation des AGFEO Dashboard eingebunden. Diese Drittsoftware ist in enger Zusammenarbeit mit AGFEO entstanden, wird jedoch nicht von uns direkt vertrieben.

Sollte Microsoft grundlegende Änderungen an der technischen Art der Präsenzfunktion in MS Teams vornehmen oder werden die installierten Programme z.B. durch neue Versionen der benötigten MS Teams und Fremd-Komponenten (wie z.B. DesktopApp, Browser, AddOn, Betriebssystem, Softwareroutinen Dritter etc.) inkompatibel, kann die Nutzung nach solchen Veränderungen ggf. nicht weiter bereitgestellt werden. Weder AGFEO noch der Drittanbieter können dann hierfür haftbar gemacht werden.

Beratung, Verkauf und Support der *AGFEO Teams Presence* Software erfolgt ausschließlich über den Softwareanbieter..

1.1 Funktionsbeschreibung

AGFEO Teams Presence ermöglicht den Abgleich des Präsenzstatus zwischen MS Teams und dem AGFEO Dashboard unter MS Windows. Die Zusatzsoftware installiert dazu auf dem PC-System eine separate Middleware, die vom AGFEO Dashboard über die AGFEO Klick Funktion angesprochen wird und den bidirektionalen Statusabgleich ermöglicht.

Folgende Funktionen werden ermöglicht:

- Statusabgleich in beide Richtungen (MS Teams <-> AGFEO Dashboard)
- Beeinflussung des jeweiligen Benutzerstatus (Präsenz/Erreichbarkeitskennzeichnung)
- Telefonanruf angenommen schaltet MS Teams auf **beschäftigt**
- Telefonanruf beendet schaltet MS Teams zurück auf **verfügbar**
- MS Teams Status **beschäftigt** schaltet Benutzer im AGFEO System auf abwesend
- MS Teams Status **verfügbar** schaltet Benutzer im AGFEO System auf erreichbar
- Der Benutzer-Status des AGFEO Systems kann flexibel über zwei Varianten in der AGFEO Teams Presence Software unterschiedlich konfiguriert werden
 - Schalten des Anrufschatz (DND)
 - Umschalten des Rufprofils

- AGFEO Systemtelefone können bei aktivem AGFEO Dashboard ebenfalls den Status von MS Teams über eine Funktionstaste beeinflussen. Die Tasten-LED der eingerichteten Funktionstaste mit der in AGFEO Teams Presence zu schaltenden Funktion zeigt zudem den jeweiligen Status an.

Die Funktion wird über die beteiligten Softwareprogramme bereitgestellt. Steht der Rechner nicht zur Verfügung (da z.B. ausgeschaltet etc.) oder sind die Programme nicht betriebsbereit, kann die Funktion nicht oder nicht korrekt ausgeführt werden.

Technisch wird die GraphAPI von Microsoft nicht verwendet. Somit ist keine besondere Userlizenz auf Seiten von MS Teams, noch Anrufpläne oder ein eingerichtetes Direct Routing notwendig.

Hinweis:

Die Funktion kann mit der nativen DesktopAPP oder der browserbasierten WebApp von MS Teams genutzt werden. Es ist zu beachten, dass beide Möglichkeiten nicht gleichzeitig eingesetzt werden sollten!

1.2 Voraussetzungen

Für den korrekten Betrieb des Statusabgleichs zwischen AGFEO Dashboard und MS Teams wird zur Nutzung folgende Ausstattung benötigt:

- Ein AGFEO Kommunikationssystem vom Typ *ES* oder *HyperVoice* mit einer aktuellen Version des AGFEO OS (Mindestfirmware v3.4 oder größer)
- freigeschaltete AGFEO Dashboard Lizenz
- freigeschaltete AGFEO Klick Lizenz
- AGFEO Dashboard als PC-Applikation für MS Windows, betriebsbereit eingerichtet und in einer aktuellen Version (Mindestvoraussetzung v1.12.0)
- Korrekt installierte und lizenzierte *AGFEO TeamsPresence* Zusatzsoftware
- MS Teams mit angemeldetem Benutzer als DesktopApp unter MS Windows
- Alternativ zur nativen PC-DesktopApp von MS Teams kann auch die browserbasierte WebApp von MS Teams über den Google Chrome oder MS Edge Browser verwendet werden. Wird die WebApp verwendet, ist die zusätzliche Installation des *AGFEO Teams Presence AddOn* als Browsererweiterung notwendig (s.u.)

2. Installation

Vor Nutzung ist die AGFEO Teams Presence Software korrekt im PC-System zu installieren und zu lizenzieren.

AGFEO Teams Presence kann über die Webseite des Anbieters heruntergeladen werden. Zur Installation ist das heruntergeladene Setup-Programm

`agfeoteampresence.exe`

auszuführen.

Hinweis:

Zum Durchführen der Installation, wird ein Windows-User mit admin-Installationsrechten benötigt. Während der Installation vom Betriebssystem evtl. angezeigte Warnhinweise sind entsprechend zu beantworten, so dass die Setup-Routine korrekt ausgeführt werden kann.

WICHTIG:

Nach dieser grundsätzlichen Software-Installation ist in Abhängigkeit der verwendeten MS Teams Variante eine zusätzliche Installationsroutine auszuführen!

AGFEO Teams Presence kann entweder mit der nativen DesktopAPP von MS Teams ODER in der browserbasierten WebApp von MS Teams in Google Chrome und Microsoft Edge genutzt werden.

Jede MS Teams Variante benötigt ein installiertes AddOn. Die Installationsarten sind unterschiedlich.

! Bitte nicht gleichzeitig beide Varianten nutzen !

2.1 Nutzung der nativen DesktopAPP von MS Teams

Wird die native DesktopAPP von MS Teams verwendet, so ist über den normalen Windows-Explorer (Dateimanager) das Installations-Verzeichnis der Software aufzurufen.

Normaler Installations-Pfad:

C:\Program Files (x86)\AGFEO Teams Presence

Aus diesem Pfad heraus ist nun nachstehende Datei auszuführen, so dass *AGFEO Teams Presence* in die DesktopAPP von MS Teams integriert wird.

AgfeoTeamsPatch.msi

Den weiteren Anweisungen des Setupprogramms ist zu folgen.

Hinweis:

Zum Durchführen der Installation, wird ein Windows-User mit admin-Installationsrechten benötigt. Während der Installation vom Betriebssystem evtl. angezeigte Warnhinweise sind entsprechend zu beantworten, so dass die Setup-Routine korrekt ausgeführt werden kann.

Nach korrekter Installation kann die Software genutzt werden.

ODER



2.2 Nutzung der browserbasierten WebbAPP von MS Teams

Alternativ zur DesktopAPP kann die Funktion auch entweder im Google Chrome oder im aktuellen, chromium-basierten Microsoft Edge Browsern verwendet werden. Beide Browser benötigen eine installierte *AGFEO Teams Presence* Erweiterung (sog. *AddOn*), was zuvor einmalig in den Browser integriert werden muss und dann die Webvariante von MS Teams passend ansteuert.

WICHTIG:

Soll die DesktopAPP von MS Teams genutzt werden und wurde das vorige MS Teams Patch Installationsprogramm ausgeführt, sind die folgenden Abschnitte 2.2.1 und 2.2.2 nicht auszuführen!

2.2.1 Installation der AGFEO Team Presence Browser-Erweiterung

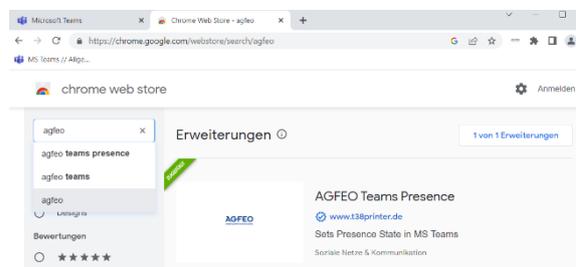
Im jeweiligen Browser ist nun der Chrome-Webstore aufzurufen. Der relevante Link lautet aktuell:

<https://chrome.google.com/webstore>

Hinweis:

Der Vorstehende Link kann zu einem späteren Installations-Zeitpunkt ggf. abweichen und gilt zum Erstelldatum dieser Dokumentation. In MS Edge ist ggf. zuvor die Nutzung des Chrome Stores und die Installation fremder Erweiterungen / AddOns zu erlauben.

Nachdem der Chrome WebStore aufgerufen wurde, ist im dortigen Suchfenster *AGFEO* einzugeben und die Suche zu starten. In der nachstehenden Anzeige wird *AGFEO Teams Presence* aufgeführt.



Damit *AGFEO Teams Presence* nun in den verwendeten Browser integriert wird und die WebApp von MS Teams überwachen und steuern kann, ist dieses nun in der angezeigten Auswahl anzuklicken, so dass detaillierte Informationen zur Erweiterung erscheinen. Im dortigen Dialogfenster ist dann die Hinzufügen Schaltfläche auszuwählen.

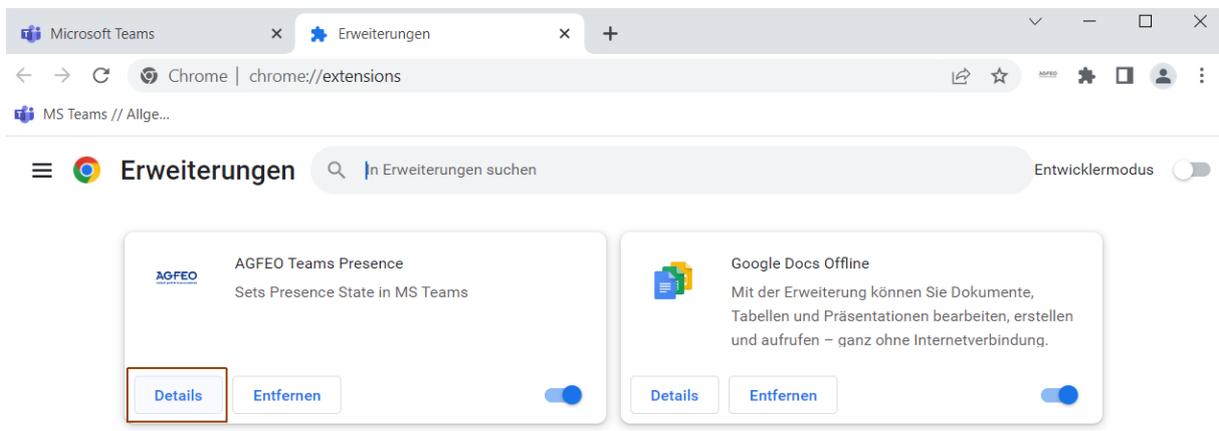
Evtl. danach dann erscheinende Hinweise des Browsers sind entsprechend zu beantworten, so dass die *AGFEO Teams Presence* Erweiterung als AddOn im Browser installiert werden kann.

2.2.2 Konfigurieren der Browser-Erweiterung

Die *AGFEO Teams Presence* Erweiterung / AddOn benötigt Informationen zu dem im MS Windows angemeldeten *Systembenutzer*, so dass die Kommunikation mit dem zuvor installierten Hauptprogramm korrekt umgesetzt werden kann.

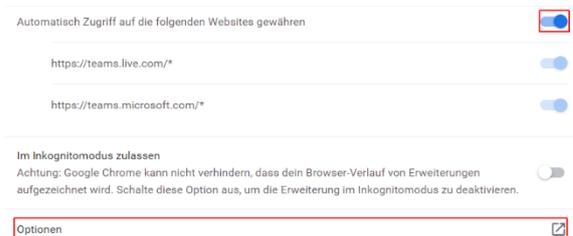
Daher ist nun nachdem die Browsererweiterung korrekt hinzugefügt wurde, die *Optionen* der *AGFEO Teams Presence* Erweiterung aufzurufen und der Systemname des Windows-Benutzers im entsprechenden Dialog einzugeben.

Hierzu ist die zentrale Menüfunktion des Browsers aufzurufen und dann der dortige Unterpunkt *Weitere Tools/Erweiterungen*. Es werden alle installierten Erweiterungen / AddOns angezeigt.



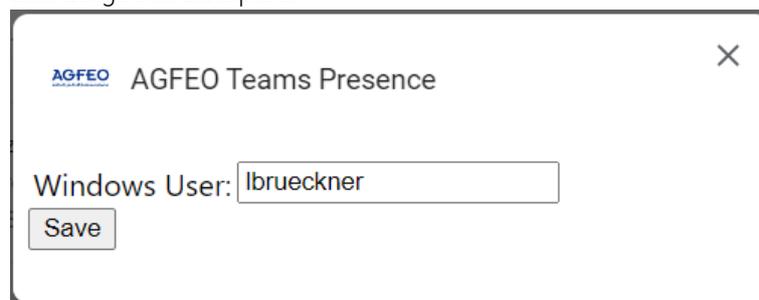
Dort sind nun die *Details* der *AGFEO Teams Presence* Erweiterungen aufzurufen.

Initial sollte überprüft werden, ob die Erweiterung *Webseiten Zugriff* auf die MS Teams relevanten Webseiten hat.



Anschließend die *Optionen* aufrufen und im anschließenden Dialog den Benutzernamen des aktuell im MS Windows angemeldeten Benutzers in identischer Schreibweise eingeben. Bitte nicht das *Speichern (save)* vergessen.

Nachstehende Grafik zeigt ein Beispiel.



Danach kann die Funktion in diesem Browser und für diesen Windows User verwendet werden.

3. Lizenzierung

Es werden sowohl im AGFEO Kommunikationssystem, als auch für die Nutzung des AGFEO Teams Presence freigeschaltete Lizenzen benötigt .

3.1 AGFEO Teams Presence Lizenz freischalten

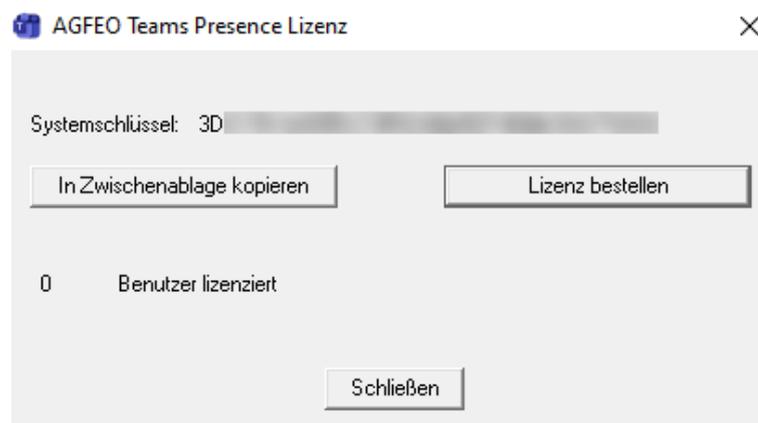
Die zur Nutzung der AGFEO Teams Presence Zusatzsoftware benötigte Lizenz ist über die Webseite des Drittanbieters online zu erwerben. Eine Testlizenz kann alternativ abgerufen werden, die eine kostenfreie Nutzung für 30 Tage ermöglicht.

Hinweis:

AGFEO Teams Presence wird anhand eines individuellen *Systemschlüssels* lizenziert. Dieser wird u.a. auf Basis der eingesetzten PC-Hardware ermittelt. Sollte sich die verwendete Hardware (wie z.B. die MAC-Adresse der Netzwerkkarte etc.) ändern, so kann die Lizenz ablaufen!

3.1.1 Ermitteln des Systemsschlüssels zur Lizenzierung

Während der Installation der Software (s.u.) wird *AGFEO Teams Presence* als Programmgruppe im Startmenü von MS Windows neu angelegt. Zum Starten der Lizenzierung und zum Ermitteln des individuellen Systemsschlüssels ist diese Windows-Startmenü-Programmgruppe aufzurufen und das *Lizenz*-Programm zu starten.



Dort ist die Schaltfläche *Lizenz bestellen* auszuwählen. Es öffnet sich ein Browser-Fenster, in der das Lizenzsystem des Anbieters aufgerufen wird.

3.1.2 Registration

Hier ist zunächst ein Useraccount anzulegen, indem eine *Registration* durch Klick auf *Anmelden* vorgenommen wird.

An die beim Anmeldeprozess verwendete E-Mailadresse wird nun eine Bestätigungsmail gesendet. Erst wenn die dortigen Angaben entsprechend umgesetzt werden, kann danach der eigentliche Lizenzvorgang weiter vorgenommen werden.



AT Lizenzverwaltung

[Home](#) [Impressum](#) [Datenschutz](#) [Anmelden](#) [Kundenbereich](#)

Bitte melden Sie sich an um Ihre Lizenzen zu **verwalten**.
Falls Sie noch keinen Account besitzen, registrieren Sie sich bitte.

3.1.3 Lizenz erwerben/freischalten

Nach Anmeldung und bestätigter E-Mailadresse kann die Aktivierung des Programms vorgenommen werden. Dazu ist der *Systemschlüssel* aus dem vorigen Dialog in das entsprechende Eingabefeld einzutragen und als Produkt *AGFEO Teampresence* auszuwählen. Anschließend kann die Software verbindlich gekauft oder eine 30 Tage Testlizenz freigeschaltet werden.

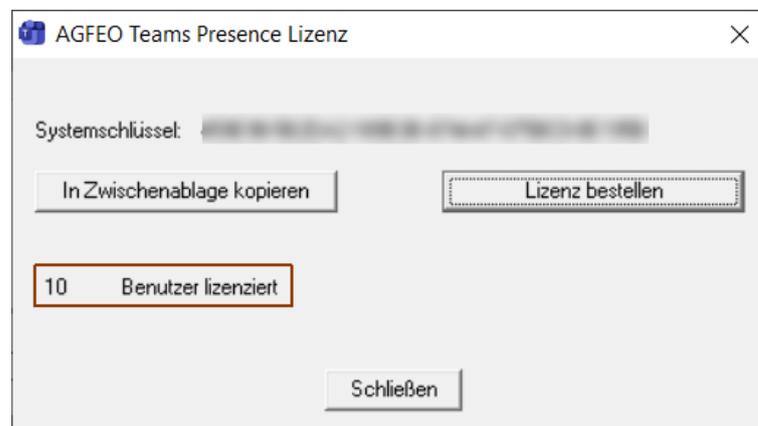


AT Lizenzverwaltung

Systemschlüssel: 3DE 66
Produkt: Agfeo Teampresence
User: 1
Preis: 10,00 €
[PayPal](#) [30 Tage Testlizenz erstellen](#)

Produkt	Anzahl	Erstellt	Ablaufdatum
Agfeo Teampresence	1	2022-10-31 14:20:02.712492	2022-11-30 15:20:02

Sobald die Lizenz korrekt im System aktiviert und der Vorgang abgeschlossen ist, zeigt das *Lizenz*-Programm einen entsprechenden Hinweis.



Die Software ist nun korrekt lizenziert.

3.2 Lizenzen des AGFEO Kommunikationssystems freischalten

Die zur Funktion vorausgesetzten AGFEO Funktionslizenzen (s.o.) können über den AGFEO Lizenzshop freigeschaltet werden. Für unverbindliche Tests kann jeweils eine DEMO Lizenz für 60 Tage kostenfrei aktiviert werden. Der Aufruf des AGFEO Lizenzshops erfolgt direkt über die Webkonfiguration des AGFEO Kommunikationssystems.

Hinweis:

Erst wenn alle benötigten Lizenzen korrekt freigeschaltet bzw. betriebsbereit sind, kann die Softwarefunktion korrekt genutzt werden.

4. Einrichtung

Vor Nutzung ist die Funktion sowohl im AGFEO Dashboard, als auch in MS Teams korrekt zu konfigurieren.

4.1 Automatische AGFEO Klick Konto Konfiguration

Der Statusabgleich wird über die *AGFEO Klick* Funktion des AGFEO Dashboard umgesetzt. Hierzu ist es notwendig, dass dieses über eine korrekte AGFEO Klick Konto Konfiguration, passend zur *AGFEO Teams Presence* Software, eingerichtet hat.

Um die Nutzung der Software so einfach wie möglich zu gestalten, ist durch das vorige Ausführen des Setup-Programms *agfeoteamspresence.exe* während der Installation der AGFEO Teams Presence Software auch automatisch ein passendes AGFEO Klick Konto im AGFEO Dashboard erstellt worden.

Vor Nutzung ist daher lediglich ggf. zu überprüfen, ob die verwendete AGFEO Dashboard Instanz ein neues Konto vom Typ AGFEO Klick für die Teams Funktion konfiguriert bekommen hat.

Hierzu ist über den zentralen Einstellungsdialog die Konteneinrichtung des AGFEO Dashboards aufzurufen.

The screenshot shows the 'Konten' (Accounts) section of the AGFEO Dashboard. On the left, there are two accounts listed: 'HyperVoice' and 'Teams'. The 'Teams' account is selected and highlighted in blue, with a 'Verbunden' (Connected) status indicator. The right pane shows the 'Konto-Eigenschaften AGFEO Klick' (Account Properties AGFEO Klick) configuration for the selected account. The configuration includes:

- Beschreibung** (Description): A text field containing 'Teams'.
- Auszuführendes Programm** (Executable Program): A text field containing 'C:/Program Files (x86)/AGFEO Teams Presence/agfeoshellcmd.exe'.
- Optionen** (Options): A list of checkboxes:
 - Funktion als Schaltfläche anbieten (Offer function as button)
 - Automatisch zur Rufverfolgung aufrufen (Automatically call for call tracking)
 - CTI-Status Informationen als Datei (cti_status.json) hinterlegen (Store CTI status information as file)
 - Übergabe von CTI-Notizen (Pass CTI notes)
- Parameter** (Parameters): A list of parameters with a value field and a 'MENU OPTION' button. The first parameter is '1' with the value '%INVOKED_FROM%'.

Wenn ein AGFEO Klick Konto gemäß im Bild gezeigter Einstellungen angelegt ist und den *verbunden*-Status zeigt, kann die weitere Softwarekonfiguration umgesetzt werden.

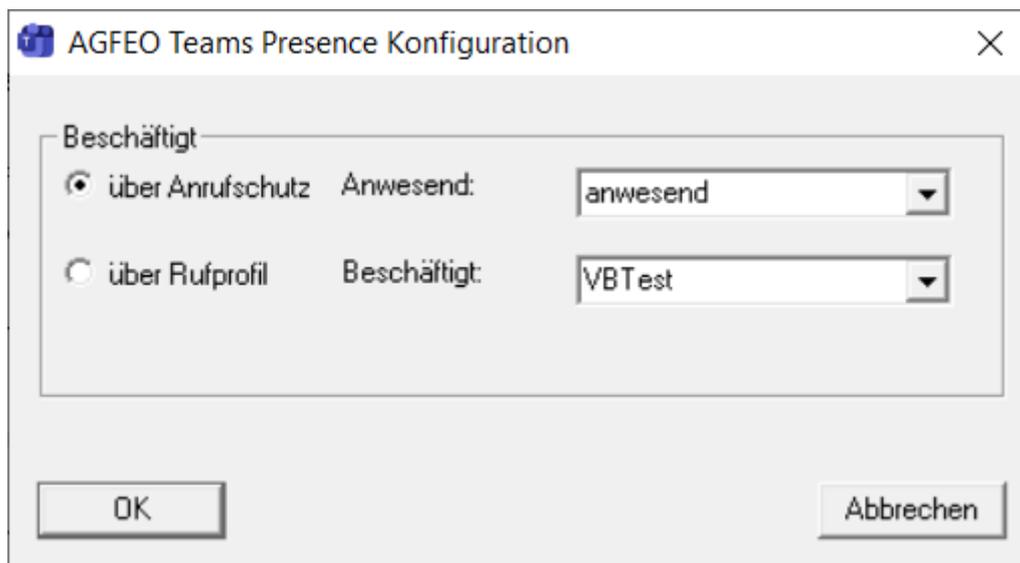
4.2 Auswahl der verwendeten Präsenzfunktion des AGFEO Dashboard

AGFEO Teams Presence beeinflusst den Präsenz-/Erreichbarkeitsstatus des AGFEO Dashboard, sofern in MS Teams der dortige Userstatus von z.B. beschäftigt auf verfügbar umgeschaltet wird (oder andersherum).

Per Default wird hierzu der Anrufschutz (DND) geschaltet.

Alternativ kann auch das Rufprofil des Benutzers umgeschaltet werden.

Die Auswahl ist über das Konfigurations-Programm der Software vorzunehmen. Hierzu ist dieses über die Windows-Programmgruppe *AGFEO Teams Presence* aufzurufen.



Gemäß Bild ist die Schaltung des Anrufschutzes des AGFEO Kommunikationssystem gegeben. Soll dagegen ein Rufprofil des AGFEO Benutzers verwendet werden, so ist zunächst die Checkbox über *Rufprofil* auszuwählen. Anschließend sind die Rufprofile festzulegen, die im Falle des Status *Anwesend* oder *Beschäftigt* verwendet werden sollen.

Grundsätzlich gilt:

- Jedes manuelle Schalten hat Vorrang
- Der Präsenzstatus von MS Teams wird nur durch die MS Teams Status *beschäftigt* und *verfügbar* an das AGFEO System übergeben.
- Ist AGFEO Teams Presence in der Konfiguration umgeschaltet auf die Beeinflussung des Rufprofils, wird ein Umschalten des Anrufschutzes nicht an MS Teams gemeldet.
- Ist AGFEO Teams Presence in der Konfiguration eingestellt auf die Beeinflussung des Anrufschutzes, wird ein Umschalten des Rufprofils nicht an MS Teams gemeldet.
- Wird die in der Konfiguration des AGFEO Teams Presence ausgewählte Umschalt-Funktion anderweitig ausgeführt (z.B. durch Funktionstaste eines AGFEO Systemtelefons oder der AGFEO Dashboard App etc.), so wird auch dieses an MS Teams übergeben, sofern die Software aktiv ist.

- Verfügt ein AGFEO Systemtelefon über eine Funktionstaste, die der in der Konfiguration des AGFEO Teams Presence eingestellte Umschalt-Funktion entspricht, so wird die evtl. vorhandene Tasten-LED gleichermaßen den Status von MS Teams optisch anzeigen, sofern die Software aktiv ist.
- Die Umschaltung kann zur Aktivierung des jeweiligen Programmfensters führen. Wird dieser Vorgang unterbunden oder kann dieser nicht korrekt ausgeführt werden, kann die Funktion evtl. nicht korrekt oder erst nachgelagert ausgeführt werden. Dies stellt kein Mangel dar.

Wir empfehlen die Nutzung der Rufprofil-Funktion anstelle des Schaltens eines Anrufschatzes, da durch die Nutzung von Filterfunktionen und aussagekräftiger Rufprofil-Bezeichnungstexte über diese eine wesentlich flexiblere Behandlung eingehender Rufe und eine bessere Darstellung des eigenen Benutzerstatus im AGFEO Kommunikationssystem und somit eine optimalere Information anderer Mitarbeiter über diesen umgesetzt werden kann.

Abschließende Hinweise:

AGFEO Teams Presence wird nicht von der AGFEO GmbH & Co. KG bereitgestellt. Eine Gewährleistung oder Service und Support kann daher nicht angeboten werden, sondern wird vom Anbieter der Software übernommen. In Problemfällen ist somit sich an diesen zu wenden. Eine Haftung durch AGFEO ist ausgeschlossen. Eine regelmäßige Datensicherung wird empfohlen.