

COMuniq - Operator

Bedienungsanleitung



Inhaltsverzeichnis

Informationen zur Bedienungsanleitung V03.....	8
Informationen zur Anleitung.....	9
Gender-Hinweis.....	10
Copyright.....	11
Marken.....	12
Aktuelles.....	13
Bestellvorgang.....	14
COMuniq ONE.....	15
Checkliste.....	16
Produktbezeichnungen.....	17
COMuniq ONE Light vs Business.....	18
Schritt 1: Rufnummern bestellen.....	20
Schritt 2: Tenant bestellen.....	23
Schritt 3: Verknüpfung Rufnummer – Tenant.....	26
Schritt 4: Benutzer bestellen.....	28
Schritt 5: Benutzer zum Admin ernennen.....	32
COMuniq Voice bestellen.....	33
FMC Connect bestellen.....	37
Meeting 25 Stand-alone bestellen.....	40
Bedienung Weboberfläche.....	42
Dashboard - Operator.....	43
COMuniq ONE.....	46
Übersicht.....	47
Dashboard - COMuniq ONE.....	51
Übersicht.....	52
Unternehmensinformationen.....	53
Tenant.....	54
Wiederanruf.....	57

Inhaltsverzeichnis

SMTP-Konfiguration.....	59
Adhoc-Aufnahme-Dienst.....	61
Willkommens-E-Mails.....	62
Wählplan.....	63
Wähl-Präfix.....	64
Kontrolle.....	65
Ländereinstellungen.....	66
Benutzer.....	67
Übersicht.....	68
Benutzer bearbeiten.....	70
Benutzerübersicht.....	72
Benutzerinformationen.....	73
Gruppen.....	75
E-Mails.....	76
Telefonie-Einstellungen.....	77
ACD-Supervisor.....	82
ACD Agenten.....	83
Servicepläne.....	85
Nummern.....	86
Telefone.....	87
Telefone.....	88
Übersicht.....	89
Bearbeiten.....	92
IP-Telefon hinzufügen.....	95
Remote Terminal hinzufügen.....	97
Standorte.....	98
Übersicht.....	99
Bearbeiten.....	100
Hinzufügen.....	102
Geräte-Tags verwalten.....	104
PSTNs.....	106
Übersicht.....	107
Bearbeiten.....	108

Inhaltsverzeichnis

Gruppen.....	109
Übersicht.....	110
Gruppe hinzufügen.....	112
ACD-Gruppen hinzufügen.....	119
ACD-Gruppen bearbeiten.....	122
Allgemein.....	123
Außerhalb der Öffnungszeiten.....	125
Öffnungszeiten.....	127
Willkommensansage.....	128
Warteschlange.....	129
Overflow-Gruppe.....	131
Agenten.....	132
Weiterleitung von unbeantworteten Anrufen.....	135
Erweitert.....	139
Voicemail-Einstellungen.....	140
Breakout-Einstellungen.....	146
Anruf-ID-Einstellungen.....	148
Weitere Einstellungen.....	149
ACD-Gruppen löschen.....	151
Paging-Gruppe hinzufügen.....	152
Gruppe löschen.....	156
Weitere Nebenstellen.....	157
Übersicht.....	158
IVR-Assistenten hinzufügen.....	160
Attendants bearbeiten.....	162
IVR-Assistent Aktionen.....	164
IVR-Assistent Aktion hinzufügen.....	165
Audiodatei abspielen.....	166
Audiodatei mit Menüauswahlen abspielen.....	168
Eine Nummer wählen.....	171
Namen wählen.....	174
Aktion je nach Stunden/Tagen.....	175
Anruf weiterleiten.....	177

Inhaltsverzeichnis

Wert in einer Variable speichern.....	178
Voicemail hinzufügen.....	179
Voicemail bearbeiten.....	180
Konferenzbrücke hinzufügen.....	181
Konferenzbrücke bearbeiten.....	182
Call Park hinzufügen.....	184
Call Park bearbeiten.....	185
Kurzwahltasten hinzufügen.....	187
Kurzwahltasten bearbeiten.....	188
Abteilungen.....	190
Abteilung hinzufügen.....	191
Abteilung bearbeiten.....	192
Administratoren.....	193
Administratoren bearbeiten.....	194
Kalender.....	196
Übersicht.....	197
Kalender hinzufügen.....	199
Kalender bearbeiten.....	200
Feiertag hinzufügen.....	202
Benutzer.....	203
Übersicht.....	204
Benutzer bearbeiten.....	206
Benutzerübersicht.....	208
Benutzerinformationen.....	209
Gruppen.....	211
E-Mails.....	212
Telefonie-Einstellungen.....	213
ACD-Supervisor.....	218
ACD Agenten.....	219
Servicepläne.....	221
Nummern.....	222
Telefone.....	223
Gruppen.....	224

Inhaltsverzeichnis

Übersicht.....	225
Gruppe hinzufügen.....	227
ACD-Gruppen hinzufügen.....	234
ACD-Gruppen bearbeiten.....	237
Allgemein.....	238
Außerhalb der Öffnungszeiten.....	240
Öffnungszeiten.....	242
Willkommensansage.....	243
Warteschlange.....	244
Overflow-Gruppe.....	246
Agenten.....	247
Weiterleitung von unbeantworteten Anrufen.....	250
Erweitert.....	254
Voicemail-Einstellungen.....	255
Breakout-Einstellungen.....	261
Anruf-ID-Einstellungen.....	263
Weitere Einstellungen.....	264
ACD-Gruppen löschen.....	266
Paging-Gruppe hinzufügen.....	267
Gruppe löschen.....	271
Anrufregeln.....	272
Übersicht.....	273
Weiterleitungsregeln.....	277
Weiterleitungsregeln bearbeiten.....	278
Weiterleitungsregeln hinzufügen.....	279
Services.....	284
Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen.....	285
Anrufsperrern.....	289
Anrufsperrern erstellen.....	290
Anrufsperrern zuweisen.....	293
Anrufsperrern löschen.....	295
Audio-Anpassung.....	296
Übersicht.....	297

Inhaltsverzeichnis

Kontakte.....	298
Übersicht.....	299
Geteilten Kontakt hinzufügen.....	301
Kontakte bearbeiten.....	302
Kontakte importieren.....	303
Kontaktliste exportieren.....	304
Funktionscodes.....	305
Glossar.....	320
Fachwörter und Funktionen.....	321
Account.....	322
BLF.....	323
Client.....	324
Endgerät.....	325
Provisioning.....	326
SIP-Trunk.....	327
SMTP.....	328
Tenant.....	329
Abkürzungen.....	330

Informationen zur Bedienungsanleitung V03

Benutzer

Anpassung von UI-Texten und Icons aufgrund von Änderungen in der Benutzeroberfläche.

➤ Weiterführende Hilfe unter [Benutzer](#), [Gruppen](#)

Weiterleitungsregel

Ergänzende Informationen zum Anwesenheitsstatus.

➤ Weiterführende Hilfe unter [Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen](#)

Anrufsperrn

Anpassung von UI-Texten und Icons aufgrund von Änderungen in der Benutzeroberfläche, ergänzende Informationen.

➤ Weiterführende Hilfe unter [Anrufsperrn zuweisen](#)

Informationen zur Anleitung

[Gender-Hinweis](#)

[Copyright](#)

[Marken](#)

[Aktuelles](#)

Gender-Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet.

Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Copyright

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Anleitung, sowie Verwertung und Mitteilung des Inhalts, auch auszugsweise, ist nur mit unserer ausdrücklichen Genehmigung gestattet. Zuwiderhandlung verpflichtet zu Schadenersatz. Alle Rechte vorbehalten.

Auerswald GmbH & Co. KG, Vor den Grashöfen 1, 38162 Cremlingen,
Germany, 2022


Marken

Microsoft und Windows sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Alle anderen genannten Marken sind Eigentum der jeweiligen Hersteller.

Aktuelles

Nach einem Software-Update benötigen Sie ggf. aktualisierte Anleitungen.

 Aktuelle Anleitungen finden Sie im Internet unter [Auerswald Support/ FONtevo Support](#).

Bestellvorgang

COMuniq ONE

COMuniq Voice bestellen

FMC Connect bestellen

Meeting 25 Stand-alone bestellen

COMuniq ONE

Checkliste

Produktbezeichnungen

COMuniq ONE Light vs Business

Schritt 1: Rufnummern bestellen

Schritt 2: Tenant bestellen

Schritt 3: Verknüpfung Rufnummer – Tenant

Schritt 4: Benutzer bestellen

Schritt 5: Benutzer zum Admin ernennen

Checkliste

Für eine zügige Einrichtung werden die folgenden Informationen benötigt:

- Adressnachweis (z. B. Handelsregisterauszug) in digitaler Form (PDF)
- Rufnummer mit Block (Rechnung oder Kündigung des bisherigen Anbieters)
- Nebenstellenstruktur
- Emailadresse des zukünftigen Administrators

Produktbezeichnungen

Meeting 1:1	Meeting-Funktion 1 zu 1, bei COMuniq ONE standardmäßig enthalten für: <ul style="list-style-type: none">• Business-User• Mobile-User (verfügbar ab Q4/2022)
Meeting 25	Meeting-Funktion für insgesamt 25 Teilnehmer (inkl. Veranstalter), bei COMuniq ONE optional zubuchbar für: <ul style="list-style-type: none">• Business-User• Mobile-User (verfügbar ab Q4/2022)
Meeting 25 Stand-alone	Meeting-Funktion für insgesamt 25 Teilnehmer (inkl. Veranstalter), buchbar für Kunden ohne COMuniq ONE

COMuniq ONE Light vs Business

COMuniq ONE Light

- Gleichzeitige Signalisierung auf bis zu 5 Endgeräten
- Gespräche mit Kollegen über Kurzwahl führen oder vermitteln
- Einzelne Gespräche halten oder zwischen zwei Verbindungen makeln
- Übernehmen von Anrufen für andere Nebenstellen
- Gesprächsübergabe an einen anderen Teilnehmer mit oder ohne vorherige Rückfrage
- Weiterleitung auf eine andere Rufnummer
- Einrichtung eines Anrufbeantworters möglich

COMuniq ONE Business

Unterstützt die gleichen Funktionen wie ein Light User und zusätzlich:

- Contact Desktop-App für Windows, macOS und als Browserversion inklusive
- Contact Mobile-App für Android und iOS inklusive
- Option zur Wahl des Leitungsweges (GSM-Fallback) für Contact Mobile (VoIP oder GSM)
- Verschiedene Status auswählbar und davon abhängige Aktionen programmierbar
- AllnetFlat für Gespräche ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz sowie Gespräche zum Festnetz der Ländergruppe EU zubuchbar
- Chef-Sekretariats-Funktion
- Aufnahme eines Gespräches per Featurecode starten

- Als Agent in einer Warteschlange an- und abmelden
- Report für Warteschlangen erstellen
- Video-Meetingraum für einen zusätzlichen Teilnehmer enthalten
- Video-Meetingraum für bis zu 24 zusätzliche Teilnehmer zubuchbar

Schritt 1: Rufnummern bestellen

 Link zum Video <https://www.youtube.com/watch?v=mxfqIqRQ4HNQ>

Die Rufnummernbestellung für den Endkunden sollte immer der erste Schritt sein.

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

- per Suche
- oder
- **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.


2. **Bestellen > Rufnummern > Nummer**

3. **Kunde**

Korrektur Kunde ausgewählt?

4. **Plandatum**

Aktuelles Datum für schnellstmögliche Bereitstellung oder Termin in der Zukunft.

 **Hinweis:** Der gewählte Bereitstellungstermin kann nachträglich nicht weiter in die Zukunft verschoben werden. Eine sofortige Aktivierung ist allerdings jederzeit möglich.

5. **Portfolio**

Immer Festnetzzrufnummer.

6. **Produkt**

Schritt 1: Rufnummern bestellen

Immer Festnetzrufnummer.

7. **Referenz**

Optional

8. **Land**

Nur Deutschland.

9. **Nächster Schritt**

10. **Installationsadresse**

Diese Felder sind für den Endkunden vorausgefüllt. Zum Bearbeiten/
Fortfahren: **Neu hinzufügen**.

11. Daten überprüfen/korrigieren.

12. **Adressnachweis**

Hier muss ein PDF, welches die Adresse des Endkunden nachweist,
hochgeladen werden. Üblicherweise Handelsregister.

13. **Nächster Schritt**

14. **Vorwahl**

Vorausgefüllt aus den Daten des Endkunden.

15. **Nummerntyp**

Einzelne = 1 – 10 Nummern

Nummernblock = 10 – 10000 Nummern im Block (Bei mehr als 100
Nummern erfolgt ein manuelles Genehmigungsverfahren.)

16. **Nächster Schritt**

17. Vor Bestätigung können nun die Details der Bestellung noch einmal
geprüft werden.


 **Hinweis:** Bei einem bestellten 10er-Block werden z. B. die
Durchwahlen 630-639 bereitgestellt. Wird für die Zentrale eine

Schritt 1: Rufnummern bestellen

einzelne 0 gewünscht, kann diese über ein Serviceticket beauftragt werden. Die Durchwahlen 00-09 werden zu -0 zusammengefasst, das gilt auch für größere Rufnummernblöcke, z. B. 000-099.

18. Bestellen

Rufnummern sind nun für den Endkunden bestellt und werden demnächst zur Verfügung stehen.

 **Hinweis:** Dieser Vorgang kann 15 min bis 2 h dauern, in seltenen Fällen ggf. auch einige Tage.

Schritt 2: Tenant bestellen

 Link zum Video <https://www.youtube.com/watch?v=Bi3rKTur028>

Ein Tenant entspricht der Telefonanlage eines Endkunden.

1. Um für den Endkunden einen Tenant zu bestellen, den Kunden auswählen:

- per Suche
- oder
- **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. **Bestellen > Collaboration > COMuniq ONE**

3. **Kunde**

Korrekter Kunde ausgewählt?

4. **Portfolio**

Nur COMuniq ONE.

5. **Produkt**

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **COMuniq ONE Light**
- **COMuniq ONE Business**
- **COMuniq ONE Tenant**

In diesem Fall: **COMuniq ONE Tenant**

 Weiterführende Hilfe unter [COMuniq ONE Light vs Business](#)

6. **Referenz**

Optional

7. **Lieferdatum**

Aktuelles Datum für schnellstmögliche Bereitstellung oder Datum in der Zukunft.

8. **Nächster Schritt**

9. **Name**

Name des Tenants.

10. **Land**


Nur Deutschland.

11. **Sprache**

Nur DE.

12. **Länge der Durchwahl**

Auswahl 2 – 6-stellige interne Nebenstellen/Durchwahlen.

 **Hinweis:** Bei zukünftiger Nutzung von COMuniq Mobile ist zu beachten, dass im Mobilfunknetz nur 3- bis 6-stellige Kurzwahlnummern unterstützt werden.

13. **Zeitzone**

Nur Europe/Berlin.

14. **Nächster Schritt**

15. Vor Bestätigung können nun die Details der Bestellung noch einmal geprüft werden.

16. **Bestellen**

Schritt 2: Tenant bestellen

Der Tenant ist nun für den Endkunden bestellt und wird demnächst zur Verfügung stehen.

Schritt 3: Verknüpfung Rufnummer – Tenant

 Link zum Video <https://www.youtube.com/watch?v=ZHaKvEGWQ1Q>

Nach erfolgter Bestellung von Rufnummern und Tenant, sowie deren Bereitstellung, können diese verknüpft werden.

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

- per Suche
- oder
- **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. Unter Rufnummern werden für diesen Endkunden bereitgestellte Rufnummern angezeigt.

Beispiel: Bestellung von 10 Rufnummern als Block, Bereitstellung der Rufnummern 220 – 229.

3. Unter **COMuniq ONE** können für den Endkunden bereitgestellte Tenants und nach Auswahl deren Details sowie verknüpfte Rufnummern eingesehen werden.

4. **Aktionen > Rufnummern verknüpfen**

Hier werden wieder verfügbare Rufnummern angezeigt.

5. Nun entweder eine einzelne Rufnummern mit einem einfachen Klick, bzw. mehrere Rufnummern durch Strg-/Shift-Klick auswählen.

6. Optional eine Bezeichnung angeben.

7. **Speichern**

Schritt 3: Verknüpfung Rufnummer – Tenant

Die Rufnummern sind nun mit dem Tenant verknüpft und in den Details sichtbar.

Schritt 4: Benutzer bestellen

 Link zum Video https://www.youtube.com/watch?v=vfaJKMpue_4

Nach erfolgter Bestellung sowie Verknüpfung von Rufnummern und Tenant, sollten nun Benutzer bestellt werden.

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

- per Suche
- oder
- **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. **Bestellen > Collaboration > COMuniq ONE**

3. **Kunde**

Korrektur Kunde ausgewählt?

4. **Portfolio**

Nur COMuniq ONE

5. **Produkt**

In diesem Fall entweder **COMuniq ONE Light** oder **COMuniq ONE Business**.

- **COMuniq ONE Light**: Eingeschränkter Benutzer. Kann sich nur per Telefon anmelden, keine Clientnutzung, keine Add-ons.
- **COMuniq ONE Business**: Vollwertiger Benutzer.

6. **Referenz**

Optional

7. **Lieferdatum**

Aktuelles Datum für schnellstmögliche Bereitstellung oder Datum in der Zukunft.

8. **Nächster Schritt**

9. **Add-ons**

Zusätzliche Funktionen, die bei Bedarf für den Benutzer bestellt werden können. Diese sind mit zusätzlichen Kosten verbunden.

10. **Nächster Schritt**


11. **Tenant**

Den Tenant auswählen, für den der Benutzer bestellt werden soll (falls mehrere vorhanden).

12. **Nächster Schritt**

13. **Durchwahlnummer**

COMuniq ONE ist nebenstellenbasiert. Die E-Mail-Adresse des Benutzers und die interne Nebenstelle sind miteinander verknüpft. Eine nachträgliche Änderung ist nur durch Kündigung und Neubestellung möglich.

 **Hinweis:** Es wird empfohlen, vor der Bestellung eine Übersicht mit der Zuordnung aller externen Durchwahlen, der internen Nebenstellen und der zukünftigen Benutzer zu erstellen. Sind bereits Nebenstellennummern in diesem Tenant eingerichtet, werden diese hier angezeigt.

14. Gewünschte Durchwahlnummer eintragen.

15. **Nächster Schritt**

16. **Benutzer auswählen:** Einen ggf. bereits vorhandenen Benutzer für die Bestellung auswählen.

oder


Neuer Benutzer: Einen vollständig neuen Benutzer bestellen.

17. **Benutzer**

Vollständiger Name. Üblicherweise Vor- und Nachname.


18. **Vorname, Nachname, Präfix**

Optional

 **Hinweis:** Diese Daten sollten vergeben werden, da sie später im Client, Telefonbuch, etc. angezeigt werden.

19. **E-Mail**

Wichtig für die Kommunikation, z. B. das Zusenden der Willkommens-E-Mail.

 **Achtung:** Die E-Mail-Adresse wird auch für das Login benötigt, kann nachträglich nicht geändert werden und muss eindeutig sein.


20. **Sprache**

Entsprechend auswählen.

21. **Nächster Schritt**

22. Vor Bestätigung können die Details der Bestellung noch einmal geprüft werden.

23. **Bestellen**

 **Hinweis:** Legen Sie nach dem Anlegen/Bestellen eines Benutzers die Berechtigungen im Operator fest. Um eine Passwortänderung zu erlauben, aktivieren Sie den Eintrag **Benutzer**.

Schritt 4: Benutzer bestellen

Der Benutzer ist nun in diesem Tenant vorhanden und kann nach Zusenden des Passwortes bzw. der Willkommens-E-Mail genutzt werden.

Es ist möglich, mehrere Benutzer zu bestellen:

1. Wie bis zum Schritt **Durchwahl** vorgehen, in dem 2 Möglichkeiten zur Auswahl stehen.

2. **Mehrere anlegen**

Hierüber können mehrere Benutzer in einer Tabelle erfasst und bestellt werden.

3. Batch Import

Hierüber können mehrere Benutzer in Textform erfasst und bestellt werden. Pro Zeile ein Benutzer, Werte durch [TAB] getrennt.

Schritt 5: Benutzer zum Admin ernennen

 Link zum Video <https://www.youtube.com/watch?v=ChR6SBIIEMA>

Es ist sinnvoll, zumindest einen Benutzer/Mitarbeiter des Endkunden zum Tenant-Administrator zu ernennen, damit dieser z. B. in der Lage ist, Konfigurationen vorzunehmen, Voicemail einzurichten, Umleitungen zu aktivieren etc.

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

– per Suche

oder

– **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. **COMuniq ONE** auswählen, um vorhandene Tenants des Endkunden und deren Details einzusehen.

3. **Aktionen > Add Administrator(s)**

Vorhandene Benutzer zum Administrator ernennen.

COMuniq Voice bestellen

Mit COMuniq Voice verbinden Sie Ihre Telefonanlage über einen SIP-Trunk mit dem öffentlichen Telefonnetz. Dabei wird Ihre Telefonanlage über Ihre Internetleitung angebunden. Über diese Telefonanlage werden Sprachkanäle bereitgestellt, die Ihre aktuellen analogen und ISDN-Leitungen ersetzen.

Neben der Anbindung der TK-Anlage stehen folgende zusätzliche intelligente Funktionen netzseitig zur Verfügung:

- **Anrufweitchaltung (manuelles Failover)**

Netzseitige Rufumleitungen für Rufnummern

- **Failover-Routing**

Im Falle des Ausfalls der Verbindung zur Ihrer TK-Anlage werden Anrufe netzseitig an andere Rufnummern weitergeleitet

- **Voicemail**

Netzseitige Voicemailboxen

- **Anrufsperrn**

Netzseitige Sperrung von Dienstekategorien, z. B. Servicrufnummer 0900

Voraussetzungen für die Benutzung

- SIP-Trunking geeignete Telefonanlage oder Nutzung eines Konverters/ Gateways
- Stabile Internetverbindung mit ausreichend Bandbreite für die Anzahl der gleichzeitig gewünschten Verbindungen (Gewährleistung von 100 kB/s Upload/Download pro gleichzeitigem Anruf)

- Um eine geeignete Qualität für Sprachübertragung auf der LAN-Infrastruktur sicherzustellen, müssen bei der Dimensionierung und Konfiguration folgende Leistungsparameter auf der Verbindung zwischen TK-Anlage und dem COMuniq Voice Service unabhängig von der Anschlussvariante erfüllt sein:
 - max. 40 ms Round Trip Delay
 - max. 1.0 % Paketverlust in 10 s Intervall
 - max. 5 ms Jitter
- Eine IP-Leitung, die für COMuniq Voice eingesetzt wird, muss mindestens die folgenden Adressen erreichen können:

	IP-Adressen	Protokoll	Ports
COMuniq Voice Plattform	89.184.187.0/24	JDP	5060, 5080 und 16384-32768
NTP server (time)	Alle	UDP	123
DNS	89.184.161.10, 89.184.181.10	UDP	53

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

- per Suche
- oder

– **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. **Bestellen > COMuniq Voice > COMuniq Voice**

3. **Kunde**

Korrektur Kunde ausgewählt?

4. **Plandatum**

Aktuelles Datum für schnellstmögliche Bereitstellung oder Termin in der Zukunft.

5. **Portfolio**

COMuniq Voice

6. **Produkt**

Gesprächskanal inkl. Allnet Flatrate oder Gesprächskanal inkl. Festnetz Flatrate.

7. **Anruflimit**

Anzahl der Kanäle für abgehende Gespräche.

8. **Nächster Schritt**

9. **Festnetz Flatrate/Mobilfunk Flat**

Diese Felder sind durch die Produktauswahl vorausgefüllt.


10. **Nächster Schritt**

11. **Kanalname**

Benutzername für die SIP-Trunk Registrierung.

12. **Kennwort**

Kennwort für die SIP-Trunk Registrierung.

 **Hinweis:** Das Kennwort muss ausreichend sicher sein, also genügend willkürlich gewählte Zeichen, Ziffern und Großbuchstaben enthalten. Der Kunde ist für den verantwortungsvollen Umgang mit Kennwörtern und Codes verantwortlich und hat den Zugriff durch unbefugte Dritte zu

verhindern. Wenn es technisch möglich ist, wird die Kombination von Kanalname mit Kennwort und der Funktion „IP-WHITELIST“. Mit der Funktion IP Whitelist lässt der SIP-Trunk nur die Registrierung einer Telefonanlage zu, wenn die hinterlegte IP-Adresse übereinstimmt.

13. **Vorlage**

Auswählen, falls vorhanden.

14. **Anrufer-ID**

Legen Sie die Default-Rufnummer fest, welche übermittelt wird, wenn der TK-Anlage oder dem Teilnehmer keine eigene oder eine unbekannte Rufnummern zugewiesen wurde.

15. **Absendernummer unterdrücken**

Geben Sie an, ob die Absenderrufnummer unterdrückt werden soll.

16. **Vorwahl**

Geben Sie die Ortsvorwahl an.

17. **Nächster Schritt**

18. Vor Bestätigung können die Details der Bestellung noch einmal geprüft werden.

19. **Bestellen**

FMC Connect bestellen

FMC Connect integriert Mobiltelefonie nahtlos als Nebenstelle in bestehende IP-fähige Telefonanlagen.

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

– per Suche

oder

– **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. **Bestellen > FMC Connect > FMC Connect**

3. **Kunde**

Korrektur Kunde ausgewählt?

4. **Portfolio**


FMC Connect

5. **Referenz**

Optional

6. **Startdatum**

Aktivierungsdatum des Service

 **Hinweis:** Falls ein Startdatum eingegeben wird, welches vor dem eigentlichen Portierdatum der Rufnummern liegt, wird temporär eine Mobilfunknummer zugewiesen. Falls dies nicht gewünscht wird, sollte das Portierdatum mit dem jetzigen Provider im Vorfeld geklärt werden.

7. **Laufzeit**

Drop-down-Menü der verfügbaren Vertragslaufzeiten.

i Hinweis: Die Laufzeit beträgt 1 Monat. Die Option kann zum Ende eines Monats gekündigt werden.

8. **Nächster Schritt**

9. **Voice > Produkt**

Auswahlmenü der verfügbaren Produkte.

10. **Daten > Produkt**

Auswahlmenü der verfügbaren Daten-Produkte (Tarife).

11. **SMS > Produkt**

Auswahlmenü der verfügbaren SMS-Produkte (Tarife).

12. **Nächster Schritt**

13. **PBX Connect Volumen 1.000**

Aktiviert das Minutenpaket.

14. **Nächster Schritt**

15. **Benutzer auswählen**

Auswahlmenü verfügbarer Benutzer.

Alternativ: Einen neuen Benutzer erstellen

16. **Nächster Schritt**

17. **SIM-Karte bestellen > Produkt**

Auswahlmenü der verfügbaren SIM-Karten-Produkte.

18. **SIM zuweisen > SIM auswählen**

Auswahl der SIM-Karte welche mit dem Service verknüpft werden soll, Eingabe der letzten 4 Ziffern der SIM-Karte.

19. Nächster Schritt

20. Nummerntyp

- **Neue Nummer**
- **Import existing number**

21. Porting number

Eingabe der zu portierenden Rufnummer.

22. Nächster Schritt

23. Vor Bestätigung können die Details der Bestellung noch einmal geprüft werden.

24. Bestellen

Meeting 25 Stand-alone bestellen

Meeting 25 Stand-alone ist unabhängig von COMuniq ONE buchbar und steht als Browser-App für 25 Teilnehmer zur Verfügung.

1. Hierzu den Endkunden auswählen:

– per Suche

oder

– **Management > Übersicht > Kunden**

Es wird in den Kontext des Endkunden gewechselt, weitere Aktionen können für den Endkunden ausgeführt werden.

2. **Bestellen > Cloud > Meeting 25 Stand-alone**

3. **Kunde**

Korrektur Kunde ausgewählt?

4. **Portfolio**

Meeting 25 Stand-alone

5. **Referenz**

Optional

6. **Lieferdatum**

Aktuelles Datum für schnellstmögliche Bereitstellung oder Datum in der Zukunft.

7. **Nächster Schritt**

8. **Produkt**

In diesem Fall: **Meeting 25 Stand-alone**

9. **Nächster Schritt**

10. **Benutzer:** Einen ggf. bereits vorhandenen Benutzer für die Bestellung auswählen.

oder


Neuer Benutzer: Einen vollständig neuen Benutzer bestellen.

11. **Benutzer**

Vollständiger Name. Üblicherweise Vor- und Nachname.


12. **Vorname, Nachname, Präfix**

Optional

 **Hinweis:** Diese Daten sollten vergeben werden, da sie später im Client, Telefonbuch, etc. angezeigt werden.

13. **E-Mail**

Wichtig für die Kommunikation, z. B. das Zusenden der Willkommens-E-Mail.

 **Achtung:** Die E-Mail-Adresse wird auch für das Login benötigt, kann nachträglich nicht geändert werden und muss eindeutig sein.

14. **Sprache**

Entsprechend auswählen.

15. **Nächster Schritt**

16. Vor Bestätigung können die Details der Bestellung noch einmal geprüft werden.

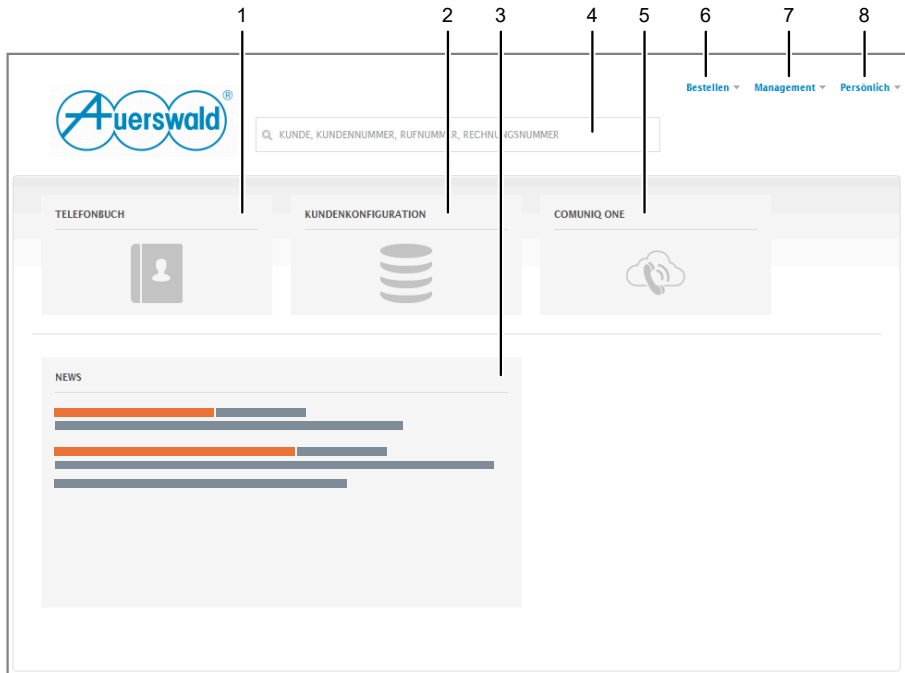
17. **Bestellen**

Bedienung Weboberfläche

Dashboard - Operator

COMuniq ONE

Dashboard - Operator



1 **Telefonbuch**

Zeigt gespeicherte Kontakte (persönlich, unternehmensweit) an.

2 **Kundenkonfiguration**

Zeigt allgemeine und händlerspezifische Informationen zum Kunden an.

3 **News**

Zeigt Neuigkeiten an. Anwählen eines Beitrages wechselt in die Detail-Ansicht.

4 **Suchfeld**

Bietet die Möglichkeit, die Seite hinsichtlich Kunde, Kundennummer, Rufnummer, Rechnungsnummer zu durchsuchen. Suchtreffer werden in einer Liste abgebildet und bieten die Möglichkeit, direkt in die Ansicht Kundendaten zu wechseln.


5 **COMuniq ONE**

Wechselt in die Oberfläche zur Einrichtung und Organisation sämtlicher Geräte und Benutzer betreuter Unternehmen.

6 **Bestellen**

Folgende Produkte können bestellt werden:

- COMuniq Voice
- FMC Connect
- Meeting 25 Stand-alone
- E-Fax In
- E-Fax Out
- Nummern
- COMuniq ONE

 Details zum Ablauf eines kompletten Bestellvorgangs inkl. Videos unter [Bestellvorgang](#)

7 **Management**

Konfiguration der selbst genutzten Produkte sofern bestellt:

- FMC Connect
- COMuniq Voice
- Meeting 25 Stand-alone
- COMuniq ONE

8 **Persönlich**

Allgemeine Einstellungen und Sicherheit.

COMuniq ONE

Übersicht

Dashboard - COMuniq ONE

Benutzer

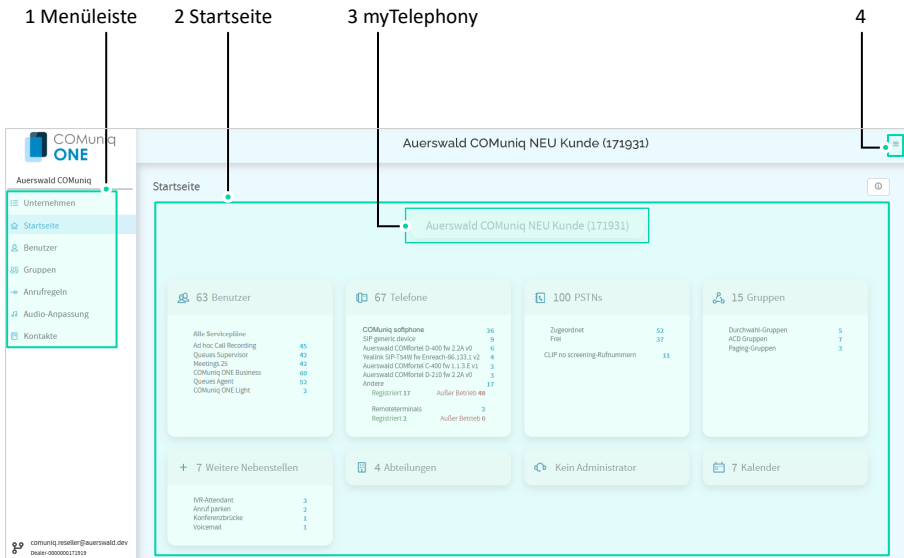
Gruppen

Anrufregeln

Audio-Anpassung

Kontakte

Übersicht



1 Menüleiste

In der Menüleiste können Sie zwischen den verschiedenen Bereichen navigieren.


☰ Unternehmen

🏠 Startseite

👤 Benutzer

👥 Gruppen


➡️ Anrufregeln

 Audio-Anpassung

 Kontakte

2 **Startseite**

Auf der Startseite sehen Sie das Dashboard, das in verschiedene Bereiche unterteilt ist.

 Beschreibung der Bedienung unter [Dashboard - COMuniq ONE](#)

3 Dropdown-Menü **myTelephony**

Wählen Sie den Tenant, den Sie verwalten möchten, aus dem Dropdown-Menü aus.

4 Einstellungsmenü

Anklicken zeigt die folgenden Optionen.

Einstellungen

Datumsformat

Wählen Sie das Datumsformat, das Sie im Portal verwenden möchten.

Stundenformat

Wählen Sie das Stundenformat, das Sie im Portal verwenden möchten.

Erster Tag der Woche

Wählen Sie aus, mit welchem Tag die Woche innerhalb des Portals beginnen soll.

Sprache


Wählen Sie die Sprache, die Sie im Portal verwenden möchten.

Dashboard

Klicken Sie hier, um zum ACD Dashboard des Tenants weitergeleitet zu werden.

myRecordings

Klicken Sie hier, um zur myRecordings-Website weitergeleitet zu werden.

 **Hinweis:** Diese Funktion steht in Deutschland nicht zur Verfügung. Stattdessen wird die Option Adhoc Call Recording angeboten.

myReports

Klicken Sie hier, um zur myReports-Website weitergeleitet zu werden.

Administrator-Verlauf

Klicken Sie hier, um die Übersicht der Administratoranmeldungen anzuzeigen.

Über

Klicken Sie hier, um die Lizenzinformationen anzuzeigen.

Abmelden

Übersicht

Klicken Sie hier, um sich aus dem Portal abzumelden.

Dashboard - COMuniq ONE

Übersicht

Unternehmensinformationen

Benutzer

Telefone

PSTNs

Gruppen

Weitere Nebenstellen

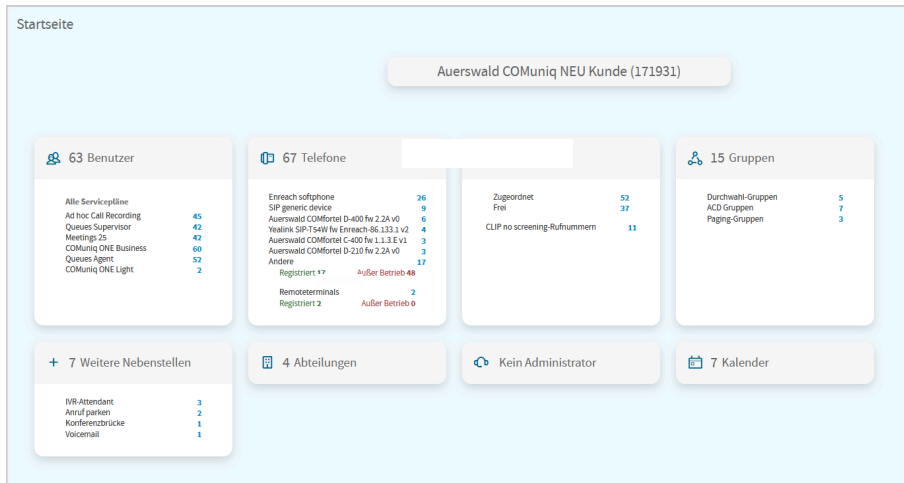
Abteilungen

Administratoren

Kalender

Übersicht

Auf dem Dashboard werden die wichtigsten Informationen über Ihr Unternehmen angezeigt. Es ist in mehrere Abschnitte unterteilt. Durch Anklicken der verschiedenen Abschnitte können Sie die Informationen bearbeiten.



Unternehmensinformationen

Tenant

Wiederanruf

SMTP-Konfiguration

Adhoc-Aufnahme-Dienst

Willkommens-E-Mails

Wählplan

Wähl-Präfix

Kontrolle

Ländereinstellungen

Tenant

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Name

Name des Tenants

Hauptrufnummer

Geben Sie eine Durchwahl ein, die als Hauptnummer festgelegt werden soll. Dies ist die Standardnummer für ausgehende und eingehende Anrufe. Wenn Sie keine Hauptnummer festlegen, können Durchwahlen, denen keine öffentliche Nummer zugewiesen ist, keine externen Anrufe tätigen.

Durchwahl der Rezeption

Geben Sie die Durchwahl der Rezeption des Tenants ein. Wenn keine Nummer zugewiesen ist, werden die Anrufe an die Nummer der Rezeption weitergeleitet.

Mehr Einstellungen anzeigen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um weitere Anpassungsoptionen anzuzeigen.

Anruferkennung

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Nummern aus, die von den Benutzern Ihres Tenants verwendet werden können. Diese Nummern werden dem Anrufer signalisiert.

Tenant

Jedes

Jedes PSTN des Tenants

Normal

Hauptnummer des Unternehmens und PSTN-Nummer(n) der Durchwahl und ihrer Gruppe(n)

Normal

PSTN-Nummer(n) der Durchwahl und ihrer Gruppe(n)

Eingeschränkt

Nur Hauptnummer des Unternehmens und PSTN-Nummer(n) der Durchwahl

Eingeschränkt

Nur PSTN-Nummer(n) der Durchwahl

Allen Benutzern (Nicht-Rezeption) erlauben, Kalenderereignisse anderer Mitglieder zu sehen

Ja: Alle Benutzer haben Zugriff auf Kalenderereignisse und andere Benutzer.

Maximale IVR-Verbindungen

Geben Sie die maximale Anzahl der gleichzeitigen IVR-Anrufe ein. Wenn Sie die Zahl auf 0 setzen, kann es eine unbegrenzte Anzahl von IVR-Anrufen geben. Die maximale Anzahl beträgt 32767

Maximale Anzahl von gleichzeitigen Anrufen mit externen Teilnehmern

Geben Sie die maximale Anzahl der gleichzeitigen Anrufe ein, die mit externen Teilnehmern geführt werden können.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Wiederanruf

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Wiederanruf aktivieren, wenn die Weiterleitung ohne Rückfrage fehlschlägt

Ja: Fehlgeschlagene Übertragungen werden automatisch an das Ausweichziel übertragen. Dies wird für alle Benutzer aktiviert.

Verzögerung bei Nichtbeantwortung vor Wiederanruf (in Sekunden)

Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach der unbeantwortete Anrufe automatisch an das Fallback-Ziel weitergeleitet werden sollen.

Spezifisches Ziel für Wiederanruf

Wählen Sie ein bestimmtes Ziel für den Fallback aus:

Keine

Es wird kein spezielles Ziel verwendet.

Intern

Wählen Sie einen internen Kontakt als Fallback-Ziel. Sie können nach Name oder Durchwahl suchen.

Extern

Geben Sie eine externe Nummer als Fallback-Ziel ein.

Wiederanruf für Rezeption aktivieren, wenn die Weiterleitung ohne Rückfrage fehlschlägt

Ja: Aktiviert den Fallback für fehlgeschlagene Anrufe, die vom Switchboard weitergeleitet wurden. Dies ist nur wirksam, wenn die folgende Option nicht aktiviert ist: **Wiederanruf aktivieren, wenn die Weiterleitung ohne Rückfrage fehlschlägt**

Speichern

Speichert die Änderungen.

SMTP-Konfiguration


Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Übernommen aus Operator

Ja: Zeigt weitere Optionen an.

SMTP-Server

Geben Sie eine Serveradresse ein, wenn der Tenant seinen eigenen internen Mailserver verwenden möchte, um Benachrichtigungen an Benutzer zu senden.

 **Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass dies auf enant-Ebene angepasst werden kann. Wenn keine Konfiguration vorliegt, wird die E-Mail-Konfiguration der höheren Hierarchien verwendet.

SMTP-Port

Geben Sie den Port des E-Mail-Servers ein, der für den Versand von Benachrichtigungs-E-Mails an Benutzer verwendet werden soll.

SMTP-Anmeldung

Geben Sie die Anmeldedaten für den Versand von Benachrichtigungs-E-Mails an Benutzer ein.

SMTP-Kennwort

Geben Sie ein Kennwort für den Zugang zum E-Mail-Server ein, um Benachrichtigungs-E-Mails zuzulassen.

SMTP-Sicherheitsprotokoll

Geben Sie das SMTP-Sicherheitsprotokoll für Benachrichtigungs-E-Mails an Benutzer ein. Es muss entweder NONE, STARTTLS oder SSLTLS sein.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Adhoc-Aufnahme-Dienst

Ad hoc call recording ist ein Add-on. Die Einstellungen sind global für den gesamten Tenant gültig. Die Aufzeichnung kann während des Gesprächs gestartet werden mit dem Featurecode *#0. Es erfolgt eine Ansage, dass die Aufnahme beginnt.

Maximale Dauer (in Sekunden)

Maximale Dauer der Aufnahme.

E-Mail mit der Aufzeichnung im Anhang senden

Ja: Sendet eine E-Mail mit der Aufzeichnung im Anhang nach Gesprächsende.

Ansage bei Beginn der Aufnahme abspielen

Ja: Der Gesprächspartner wird per Ansage über die beginnende Aufzeichnung informiert.

Willkommens-E-Mails

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Administratoren des Unternehmens

Willkommens-E-Mail an alle versenden: Sendet eine Willkommens-E-Mail an alle Kundenadministratoren in diesem Tenant.

Benutzer des Unternehmens

Willkommens-E-Mail an alle versenden: Sendet eine Willkommens-E-Mail an alle Endbenutzer ohne Administratorrechte.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Wählplan

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Beginnt mit

Geben Sie die Ziffern ein, die für den Wählplan zulässig sind.

Länge

Legen Sie die Länge der Ziffern für den Wählplan fest.



Speichern

Speichert die Änderungen.

Wähl-Präfix

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Name

Geben Sie einen Namen für die Vorwahl ein.

Wähl-Präfix

Definieren Sie das Wähl-Präfix.

Ende der Nummernermittlung

Wählen Sie eine Option für das Ende der Nummernermittlung aus der Dropdown-Liste.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Kontrolle

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Telefonie-Beschränkung?

Hier können Sie sehen, ob es Telefonie-Einschränkungen gibt.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Ländereinstellungen

Namen des Tenants anklicken öffnet die Einstellungen für den Tenant.

Vorwahl des Betreibers

Geben Sie die Vorwahl des Betreibers ein.

Ländercode

Geben Sie einen Ländercode für den Tenant ein.

Sprachen

Geben Sie eine Sprache ein und klicken Sie sie an, um sie für den Tenant festzulegen.

Zeitzone

Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Benutzer

Benutzer

[Übersicht](#)

[Benutzer bearbeiten](#)

[Benutzerübersicht](#)

Übersicht

Zeigt alle eingerichteten Benutzer.

Zeile anklicken

Öffnet die Einstellungen für den Benutzer.

Name

Name des Benutzers

Interne Rufnummer

Durchwahl des Benutzers

Öffentliche Rufnummern

Öffentliche Rufnummer(n) des Benutzers

Standorte

Dem Benutzer zugewiesene Standorte

Endgeräte

Dem Benutzer zugewiesene(s) Endgerät(e)

Servicepläne

Dem Benutzer zugewiesene Servicepläne


Eingeschränkt?

Zeigt an, ob und in welchem Umfang die Telefonie des Benutzers eingeschränkt ist.

- ✔ Die Telefonie der Durchwahl ist aktiv. Es werden keine Anrufe blockiert.
- ⚠ Ausgehende Anrufe werden für diese Durchwahl blockiert.
- ✘ Die Telefonie der Durchwahl ist inaktiv. Alle Anrufe werden blockiert.
- ✘ Die Durchwahl ist deaktiviert und zum Löschen vorgemerkt.

Benutzer bearbeiten

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie die Einstellungen für Benutzer bearbeiten.

Klicken Sie auf  , um alle Benutzer anzuzeigen.

Klicken Sie auf den Benutzer, den Sie bearbeiten möchten.

Status der Durchwahl

Wählen Sie den entsprechenden Status der Durchwahl aus der Dropdown-Liste aus.

- **Aktiv**

Für diese Durchwahl werden keine Anrufe blockiert.

- **Nur für ausgehende Anrufe blockieren**

Ausgehende Anrufe werden für diese Durchwahl blockiert.

- **Für alle Anrufe blockieren**

Alle Anrufe werden für diese Durchwahl blockiert.

- **Zur Löschung vormerken**

Die Telefonie dieses Benutzers wird deaktiviert. Der Benutzer wird gelöscht, nachdem Sie Ihr Abonnement geändert haben.

Anmeldung an Applikationen

Klicken Sie auf die Schaltfläche, wenn Sie das Anmelden bei allen Clients für den Benutzer deaktivieren möchten. Der Benutzer kann weiterhin freie Sitzplätze über PIN und sein IP-Telefon nutzen. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, damit sich der Benutzer an allen Clients anmelden kann.

  **Speichern**

Speichert die Änderungen.

Benutzerübersicht

Benutzerinformationen

Gruppen

E-Mails

Telefonie-Einstellungen

ACD-Supervisor

ACD Agenten

Servicepläne

Nummern

Telefone

Benutzerinformationen

Name

Der Name des Benutzers, der im Operator eingestellt wurde. eingestellt wurde. Der Name kann nur im Operator bearbeitet werden.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das Bild des Benutzers zu löschen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um ein Bild für den Benutzer hochzuladen.

E-Mail

Die E-Mail-Adresse des Benutzers, die in Operator festgelegt wurde und hier nicht bearbeitet werden kann.

Sprache

Wählen Sie die Sprache für den Benutzer aus der Dropdown-Liste aus.

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus der Dropdown-Liste.



Weiterführende Hilfe unter [Abteilungen](#)

Position

Geben Sie eine Position für den Benutzer ein.

Mobilnummer

Geben Sie die Mobilnummer des Benutzers ein. Diese wird im Verzeichnis der Clients angezeigt.

Zusätzliche Benutzerdetails für Verzeichnis

Klicken Sie auf den Link, um zur Kontaktverwaltungsseite weitergeleitet zu werden

 **Hinweis:** Weiterführende Hilfe unter [Kontakte](#)

Gruppen

Gruppen

 Weiterführende Hilfe unter [Gruppen](#)

E-Mails

E-Mail

Aktivieren Sie **Willkommens-E-Mail senden**.

Telefonie-Einstellungen

Anmeldename

Die Anmeldedaten, mit denen sich der Benutzer anmelden kann.

PIN ändern

Die PIN wird z. B. benötigt für:

- Free Seating
- Fernabfrage
- Voicemail-Abfrage

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den PIN-Code ändern möchten.

- **Benutzer-PIN zurücksetzen**

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die PIN des Benutzers zurücksetzen möchten. Der Benutzer muss eine neue PIN eingeben.

- **PIN manuell einstellen**

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie einen PIN-Code für den Benutzer ein. Die PIN muss aus mindestens 4 Ziffern bestehen und darf keine Folge sein.

Voicemail-Benachrichtigung

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, wie der Benutzer über neue Voicemails benachrichtigt werden soll:

- **Keine Benachrichtigung**

Der Benutzer wird nicht über neue Sprachnachrichten benachrichtigt.

- **E-Mail-Benachrichtigung**

Der Benutzer wird per E-Mail über neue Voicemails informiert.

- **E-Mail-Benachrichtigung mit Anhang**

Der Benutzer wird mit einer E-Mail benachrichtigt, die die Voicemail-Datei enthält.

- **E-Mail-Benachrichtigung mit Anhang, im Voicemail- System als gelesen markiert**

Der Benutzer wird mit einer E-Mail benachrichtigt, die die Voicemail-Datei enthält. Die Nachricht wird im Voicemail-System als gelesen markiert.

- **E-Mail-Benachrichtigung mit Anhang, nicht im Voicemail-System hinterlassen**

Der Benutzer wird mit einer E-Mail benachrichtigt, die die Voicemail-Datei enthält. Die E-Mail- Benachrichtigung wird nicht im Voicemail-System angezeigt.

Ansagen verwalten

Klicken Sie hier, um die Voicemail-Einstellungen für den Benutzer festzulegen.

Aktuelle Ansage

Wählen Sie eine Ansage aus der Dropdown-Liste aus.

Hochladen einer Audiodatei

 **Hinweis:** Durch Klicken auf **Erlaubte Audiodateien anzeigen** erscheint eine Liste der möglichen Dateiformate.

 **Die gesamte Ansage**



Nur der Name

Aktive Telefoniedienste

Unter Meine Dienste Verwalten können Sie Dienste für Benutzer konfigurieren, aktivieren und deaktivieren. Die folgenden Dienste sind verfügbar:

- **Freizeichen**
- **Sekretariat**
- **Warteschlange**



Freizeichen

Sie können Ihr Freizeichen individuell gestalten. Der Anrufer hört den Ton, während der Anruf zugestellt wird.

- **Dienst aktivieren**

Ja: Aktiviert den Dienst

Nein: Deaktiviert den Dienst

- **Abgespielter Ton**

Laden Sie eine Datei hoch, die dem Anrufer vorgespielt werden soll, während der Anruf zugestellt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).



Sekretariat

Mit dem Dienst Sekretariat können Anrufe gleichzeitig an das Sekretariat des Benutzers und an den Benutzer weitergeleitet werden.

- **Dienst aktivieren**

Ja: Aktiviert den Dienst

Nein: Deaktiviert den Dienst

Bei einem eingehenden Anruf.

- **Das Sekretariat und mich kontaktieren**

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass Anrufe auch an das Sekretariat des Benutzers signalisiert werden.

- **Bei Anruf an das Sekretariat, ursprüngliche Anrufernummer anzeigen**

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass die Nummer des Anrufers dem Sekretariat des Benutzers signalisiert wird. Wählen Sie Nein, wenn die Nummer des Angerufenen dem Sekretariat des Benutzers signalisiert werden soll.

- **Nummer des Sekretariats**

Wählen Sie Intern, um eine interne Durchwahl des Sekretariats des Benutzers oder eine bestehende Weiterleitungsregel einzugeben.



Warteschlange

Der Warteschlangendienst wird verwendet, um Musik abzuspielen, während ein Anrufer in der Warteschlange wartet.

- **Dienst aktivieren**

Ja: Aktiviert den Dienst

Nein: Deaktiviert den Dienst

- **Willkommensansage**

Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, wenn jemand die Warteschlange anruft.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

- **Warteschlangenmusik**

Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, wenn sich jemand in der Warteschlange befindet.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

- **Ansage, wenn die Warteschlange geschlossen ist**

Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt werden soll, wenn die Warteschlange nicht aktiv ist.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

- **Maximale Wartezeit in der Warteschlange**

Die maximale Zeit, die der Anrufer in der Warteschlange wartet.

- **Größe der Warteschlange**

Die maximale Anzahl der Anrufer in der Warteschlange.

ACD-Supervisor


Eingeschränkte Ansicht

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass der Benutzer nur auf bestimmte Gruppen zugreifen kann.

Eingeschränkte ACD-Gruppen

Geben Sie die Gruppen ein, auf die der Benutzer Zugriff haben soll, und wählen Sie diese aus.

ACD Agenten

 Weiterführende Hilfe unter [Gruppen](#)

Anrufe verwalten


Wählen Sie Ja, um dem Benutzer die Berechtigung zu erteilen, ACD-Anrufe für eine Warteschlange zu verwalten.

Nachrichten verwalten

Wählen Sie Ja, um dem Benutzer die Berechtigung zu erteilen, ACD-Nachrichten zu verwalten.

Skills

Um dem Benutzer einen ACD-Skill zuzuweisen, geben Sie einen ACD-Skill in das Eingabefeld ein und wählen Sie einen vordefinierten Skill aus der Liste aus.

 **Hinweis:** Skills werden aktuell von der IVR noch nicht unterstützt.

ACD Skills verwalten

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie ACD Skills hinzufügen.

Name

Geben Sie einen Namen für den ACD Skill ein.

Wert

Geben Sie einen eindeutigen Wert für den Skill ein.

Verwaltungsbereich

Verwaltungsbereich, der mit dem ACD-Skill verbunden ist. Das Feld gibt an, wer der Besitzer (Verwaltungsebene) dieses Feldes ist.

 **ACD Skill hinzufügen**

Servicepläne

Hinzufügen

Servicepläne werden über die Bestellungen im Operator hinzugefügt oder gekündigt.

Nummern

Interne Rufnummer


Die Durchwahl wurde bei der Bestellung im Operator festgelegt.

Öffentliche Rufnummern

Weisen Sie eine oder mehrere freie öffentliche Nummern zu, über die der Benutzer erreichbar ist.


Anrufer-ID

Geben Sie eine benutzerdefinierte Anrufer-ID für ausgehende Rufe ein.

-  Hinweis: Die Hauptrufnummer wird übermittelt, falls keine Anrufer-ID ausgewählt ist.

Telefone

Zeigt die zugewiesenen Telefone an. Klicken Sie auf **Telefon zuweisen**, um weitere Telefone hinzuzufügen.

 Weiterführende Hilfe unter [IP-Telefon hinzufügen](#)

Telefone

Telefone

Übersicht

Bearbeiten

IP-Telefon hinzufügen

Remote Terminal hinzufügen

Standorte

Übersicht

i Hinweis: Um einen störungsfreien Betrieb zu gewährleisten, stehen nach der Provisionierung durch eine Cloud-PBX (z. B. COMuniq ONE) einige lokale Funktionen an den Endgeräten nicht zur Verfügung. Eine Cloud-PBX übermittelt in regelmäßigen Abständen neue Konfigurationsdateien an die Telefone. Am Telefon lokal gespeicherte Daten können gelöscht oder wieder zurückgesetzt werden.

Zeigt alle dem Tenant zugeordneten Telefone.

Zeile anklicken

Öffnet die Einstellungen für das Endgerät.

Gerät

Name des Telefons

Name der Leitung

Optional

Standort

Zweigstelle oder Profil für das Telefon

Modell

Modell und Konfigurationsdatei des entsprechenden Telefons

MAC

MAC-Adresse des entsprechenden Telefons

SIP-ID

SIP-ID des entsprechenden Telefons

Interne Rufnummer

Durchwahl des dem Telefon zugeordneten Benutzers

Status

Status des Telefons

Öffentliche IP

Öffentliche IP-Adresse des Telefons

Benutzer

Dem Telefon zugeordneter Benutzer

IP-Telefon hinzufügen

Fügt dem Tenant ein neues IP-Telefon hinzu

Ausgewählte Geräte neu starten

Startet alle Geräte des Tenants auf einmal neu, wenn es ein mögliches Sicherheitsproblem oder Änderungen an der Firmware gibt.

Ausgewählte Geräte neu synchronisieren

Stößt einen neuen Provisioning-Prozess an.

Standorte

Zeigt alle Standorte in Ihrem Tenant an.

Einschränkungen für Gerätemodelle

Bietet die Möglichkeit, bestimmte Hersteller/Geräte auszuschließen.

Geräte-Tags verwalten

Ermöglicht Einstellungen für den gesamten Kunden, Tenant, Standort oder jedes einzelne Gerät (z. B. Admin-Passwort setzen).

URL für die Bereitstellung der Domäne aktualisieren

Sie können die URL für die Bereitstellung der Domäne aktualisieren, z. B. wenn eine manuelle Änderung im Dateisystem vorgenommen wurde.

Bearbeiten

Zeile anklicken in der Übersicht öffnet die Einstellungen für das Telefon.

Modell

Modell des entsprechenden Telefons

Gerät

Name des Telefons

Name der Leitung

Optional

Standort

Wählen Sie einen Standort aus der Dropdown-Liste aus, den Sie dem Telefon zuweisen möchten.

MAC


MAC-Adresse des entsprechenden Telefons.

Provisionierungs-URL

Gibt den Pfad der Konfigurationsdatei an.

Basiskonfiguration

Handelt es sich bei dem Gerät nicht um ein Free Seating-Gerät, können Sie ein anderes Szenario aus der Dropdown-Liste auswählen.

 **Hinweis:** Es ist nur ein Szenario (free Seating oder ein anderes) einstellbar.

Status

Status des Telefons

VLAN-Einstellungen aktivieren

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die VLAN-Einstellungen aktivieren möchten.

Öffentliche IP

Öffentliche IP-Adresse des Telefons

Private IP

Private IP-Adresse des Telefons

Benutzer-Agent

Benutzer, der dem Telefon zugewiesen ist

Konfigurierbare Tasten

Die hier konfigurierten Tasten werden per Provisioning an das Telefon übermittelt.

Telefon freigegeben

Trennt das Telefon von einen zugewiesenen Teilnehmer.

 **Gerät neu starten**

Startet das Telefon neu

 **Löschen**

Löscht das Telefon

 **Speichern**

Speichert die Änderungen

IP-Telefon hinzufügen

Modell

Wählen Sie das entsprechende Modell aus der Dropdown-Liste aus.

Standort

Wählen Sie den entsprechenden Standort aus der Dropdown-Liste aus.

Gerät

Geben Sie einen Namen für das Telefon ein.

MAC

Geben Sie die MAC-Adresse des Telefons ein

Ist es ein Free Seating-Gerät?

Legen Sie fest, ob das Gerät nur von einer Person oder von mehreren Benutzern gemeinsam benutzt wird. Wenn Sie Nein wählen, können Sie sich nicht von diesem Gerät abmelden und nur ein Administrator kann Benutzer zuweisen. Wenn Sie Ja wählen, können Sie die Mindestdauer der Sitzung und die Abmeldezeit festlegen.

Mindestdauer der Sitzung

Legen Sie die Zeit fest, nach der das Telefon abgemeldet werden kann.

Abmeldezeit

Legen Sie die Zeit fest, zu der das Telefon immer abgemeldet wird.

Basiskonfiguration

Handelt es sich bei dem Gerät nicht um ein Free Seating-Gerät, können Sie ein anderes Szenario aus der Dropdown-Liste auswählen.



Speichern

Das IP-Telefon wird erstellt.

Remote Terminal hinzufügen

Interne Rufnummer

Geben Sie die Durchwahl ein, der das Telefon zugeordnet werden soll.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für das Telefon ein.

Rufnummer

Geben Sie eine Nummer ein, die dem Telefon zugeordnet werden soll, und wählen Sie den Nummerentyp:

Zugewiesene öffentliche Rufnummern

Privatnummer des Benutzers

Mobilnummer des Benutzers

Klingelverzögerung (in Sekunden)

Legen Sie die Zeit fest, nach der das externe Endgerät angerufen werden soll.

Remote Telefon-Voicemail vermeiden

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass Anrufe an die Voicemail des Geräts weitergeleitet werden.

Speichern

Das Remote-Terminal wird erstellt.

Standorte

Standorte

Übersicht

Bearbeiten

Hinzufügen

Geräte-Tags verwalten

Übersicht

Zeigt alle eingerichteten Standorte.

Zeile anklicken

Öffnet die Einstellungen für den Standort.

Name

Name des Standorts

Benutzer

Anzahl der Benutzer mit einer Durchwahl, die diesen Standort nutzen.

Gruppen

Anzahl der diesem Standort zugeordneten Gruppen

Telefone

Anzahl der diesem Standort zugeordneten Telefone

Geräte-Tags verwalten

Öffnet die Einstellungen zur Verwaltung von Geräte-Tags.

Standort hinzufügen

Fügt einen neuen Standort hinzu.

Bearbeiten

Zeile anklicken in der Übersicht öffnet die Einstellungen für den Standort.

Name

Geben Sie einen Namen für den Standort ein.

NAT

Weisen Sie dem Standort ein NAT zu.

Die IP-Adresse des Absenders kontrollieren?

Wählen Sie aus, ob Sie IP-Whitelisting für diesen Standort verwenden möchten.

Geografischer Standort

Geben Sie einen Ort ein, der verwendet wird, um Notrufe an die nächstgelegene Notrufzentrale weiterzuleiten.

Hauptrufnummer

Geben Sie eine Hauptrufnummer für den Standort ein.

Security-Token

Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Sicherheits-Token. Wenn Sie das Sicherheits-Token aktivieren, wählen Sie aus, ob es automatisch generiert werden soll oder ob Sie es manuell einstellen möchten.

⚠ Achtung: Um zu verhindern, dass provisionierte Telefone mit einem manuell eingestellten Token ggf. nicht mehr erreichbar sind, wird für diesen Fall dringend zum Herstellen des Auslieferungszustands geraten.

Benutzer

Benutzer mit einer Durchwahl, die diesen Standort nutzen.

Gruppen

Diesem Standort zugeordnete Gruppen

Telefone

Diesem Standort zugeordnete Telefone

Löschen

Löscht den Standort

Speichern

Speichert die Änderungen

Hinzufügen

Name

Geben Sie einen Namen für den Standort ein.

NAT

Weisen Sie dem Standort ein NAT zu.

Die IP-Adresse des Absenders kontrollieren?

Wählen Sie aus, ob Sie IP-Whitelisting für diesen Standort verwenden möchten.

Geografischer Standort


Geben Sie einen Ort ein, der verwendet wird, um Notrufe an die nächstgelegene Notrufzentrale weiterzuleiten.

Hauptrufnummer

Geben Sie eine Hauptrufnummer für den Standort ein.

Security-Token

Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Sicherheits-Token. Wenn Sie das Sicherheits-Token aktivieren, wählen Sie aus, ob es automatisch generiert werden soll oder ob Sie es manuell einstellen möchten.

 **Achtung:** Um zu verhindern, dass provisionierte Telefone mit einem manuell eingestellten Token ggf. nicht mehr erreichbar sind, wird für diesen Fall dringend zum Herstellen des Auslieferungszustands geraten.

Hinzufügen

Speichern

Der Standort wird erstellt.

Geräte-Tags verwalten

Ermöglicht Einstellungen für den gesamten Kunden, Tenant, Standort oder jedes einzelne Gerät (z. B. Admin-Passwort setzen).

Administrative Domäne auswählen

Auswahl, auf welcher Ebene Änderungen erfolgen sollen.

Dealer-Kundennummer: Geltungsbereich alle Kunden

EC-Kundennummer: Geltungsbereich alle Tenants eines Kunden

Tenant auswählen

Auswahl eines Tenants, für den die Änderungen durchgeführt werden sollen.

Standort auswählen


Auswahl eines Standortes, für den die Änderungen durchgeführt werden sollen.

Endgerät auswählen

Auswahl eines Telefons, für das die Änderungen durchgeführt werden sollen.

Neue Tag-Anpassung hinzufügen

Ermöglicht Anpassungen für verschiedene Einstellungen (z. B. IDs, Hosts, Ports, Protokolle usw.). Die Anpassung wird für den oben abgegrenzten Bereich vorgenommen.

 **Achtung:** Die Standard-Einstellung für den SIP-Port ist 5080. Sollte dies in Ihrem Netzwerk zu Problemen führen, steht optional der Port 5060 zur Verfügung. Um diesen Port einzustellen, gehen Sie folgendermaßen vor: **Wählen Sie einen Tag zum Anpassen > SIP_OUTBOUND_PROXY_PORT > Eingabe 5060 > Speichern.**

PSTNs

PSTNs

[Übersicht](#)

[Bearbeiten](#)

Übersicht

Zeigt eine Liste mit allen öffentlichen Rufnummern.

Rufnummer

Die öffentliche Rufnummer.

Name

Der Name der öffentlichen Rufnummer.

Name des Bereichs

Bereichsbezeichnung der öffentlichen Rufnummer.

Interne Rufnummer

Die Durchwahl der öffentlichen Rufnummer.

Name

Der öffentlichen Rufnummer zugeordneter Benutzer.

Bearbeiten

Anklicken der entsprechenden Nummer in der Spalte **Rufnummer** öffnet die folgende Seite: **Öffentliche Rufnummern bearbeiten**.

Rufnummer

Die öffentliche Rufnummer.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine interne Rufnummer ein.

Ist es die Hauptrufnummer des Unternehmens?

Zeigt an, ob die öffentliche Rufnummer die Hauptrufnummer des Tenants ist.

Optional: Ziffer zur Auswahl dieser Nummer als Anrufer-ID mit dem Funktionscode *066 (temporär) oder *067 (permanent)

Geben Sie eine Ziffer ein, um die Option zu aktivieren, diese Nummer als Rufnummer auszuwählen. Wenn Sie den Funktionscode *066 gefolgt von der eingegebenen Ziffer eingeben, wird die Nummer vorübergehend als Rufnummer eingestellt. Wenn Sie den Funktionscode *067 gefolgt von der eingegebenen Ziffer eingeben, wird die Nummer dauerhaft als Rufnummer eingestellt.

Gruppen

Übersicht

Gruppe hinzufügen

ACD-Gruppen hinzufügen

ACD-Gruppen bearbeiten

ACD-Gruppen löschen

Paging-Gruppe hinzufügen

Gruppe löschen

Übersicht

Gruppen ermöglichen es Administratoren, mehrere Benutzer unter einer einzigen PSTN-Nummer zu bündeln. Sobald eine Gruppe registriert ist, können Sie den Anrufverteilungsmodus auswählen und die Ansagemusik und die Wartemusik für jede Gruppe anpassen. Wenn ein Benutzer zu mehreren Gruppen gehört, wird die eingehende Nummer sowie die Nummer der angerufenen Gruppe angezeigt. Auf diese Weise können die Mitglieder die Ansage auf die einzelnen Gruppen abstimmen und einen optimalen Service gewährleisten.

Name

Name der Gruppe

Typ

Art der Gruppe

Interne Rufnummer

Interne Rufnummer der Gruppe

Öffentliche Rufnummern

Öffentliche Nummer(n) der Gruppe, über die sie von außen erreichbar ist.

Verteilungsart

Art der Verteilung

Mitglieder

Anzahl der Mitglieder der Gruppe

Gruppe hinzufügen

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie Gruppen hinzufügen.

 **Gruppe hinzufügen**

Die Seite Gruppe erscheint.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein, der im Verzeichnis sichtbar sein wird.

Zeitzone

Die der Gruppe zugeordnete Zeitzone. Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.


Speichern und bearbeiten

Die Gruppe wird erstellt und die Seite Gruppe bearbeiten erscheint.

Allgemein

Zeigt die allgemeinen Einstellungen der Gruppe, die Sie bereits festgelegt haben an, bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung.

Warteschlange

 **Hinweis:** Die maximale Größe der Warteschlange ist auf zwei festgelegt.

Aktiv

Wählen Sie aus, ob die Warteschlange aktiv ist oder nicht.

Warteschlangenmusik


Wählen Sie die Art der Warteschlangenmusik aus der Dropdown-Liste:

- **Standardmäßig**

Eine standardmäßige Wartemusik wird abgespielt.

- **Anpassen**

Gruppe hinzufügen

Sie können eine benutzerdefinierte Musikdatei für die Warteschlange hochladen, indem Sie auf  klicken.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Warteschlangen-Ansage

Wählen Sie die Art der Warteschlangenansage aus der Dropdown-Liste:

- **Standardmäßig**

Eine Standardansage wird abgespielt.

- **Anpassen**

Sie können eine benutzerdefinierte Datei für die Warteschlange hochladen, indem Sie auf  klicken.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die ausgewählte Warteschlangenmusik abzuspielen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Wiedergabe der Audiodatei zu beenden.



Mitglieder

Bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung der Einstellungen für die Mitglieder der Gruppe.

Verteilungsart

Wählen Sie einen Anrufverteilungsmodus aus der Dropdown-Liste aus:

- **Parallel**

Ein eingehender Anruf wird an alle Benutzer gleichzeitig verteilt. Alle Benutzer der Gruppe können den Anruf entgegennehmen.

- **Sequenziell**

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge verteilt. Dieser Ablauf beginnt jedoch bei jedem Anruf von neuem. Sobald Benutzer A also wieder frei ist, erhält er/sie den nächsten Anruf. Dieser Modus führt zu einer höheren Belastung der ersten Benutzer der Liste.

- **Zyklisch**

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge auf die Benutzer verteilt (z. B. bei 4 Benutzer: A, B, C, D, A, B, C, D).

- **Am längsten frei**

Der Anruf wird an den Benutzer weitergeleitet, der am längsten frei ist.

- **Geringste Sprechzeit**

Der Anruf wird an den Benutzer weitergeleitet, der die wenigste Sprechzeit hat.

- **Geringste Anrufzahl**

Der Anruf wird an den Benutzer mit der geringsten Anzahl von Anrufen weitergeleitet.

Mitglieder

Fügen Sie der Gruppe ein Mitglied hinzu, indem Sie dessen Namen oder Nummer in das Eingabefeld eingeben und das Mitglied aus der Liste

Gruppe hinzufügen

auswählen. Die Reihenfolge, in der Sie die Teilnehmer hinzufügen, wird auch für die Warteschlange verwendet.

Erweitert

Bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung der erweiterten Einstellungen der Gruppe.

E-Mail-Adresse für Voicemail-Benachrichtigungen

Geben Sie eine zusätzliche E-Mail-Adresse ein, an die eine Benachrichtigung über eine neue Voicemail gesendet werden soll.

Richtlinie des Unternehmens deaktivieren

Wählen Sie **ja**, wenn Sie die Richtlinie für die Anzeige von Unternehmensgruppen deaktivieren und die Richtlinie für die Gruppennummernanzeige auswählen möchten:

- **Angezeigte Nummer überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**
 - **Zuletzt angerufene Gruppe**

Dies kann verwendet werden, wenn der angerufene Benutzer über ein einfaches Telefon mit einzeiligem Display verfügt (ohne Beschriftung) und die vom Anrufer gewählte Nummer kennen muss.

- **Angezeigte Namen überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**

- **Zuletzt angerufene Gruppe**
- **Ursprüngliche Rufnummer des Anrufers**

Gruppenmitgliedern erlauben, die Gruppe zu verwalten

Wählen Sie aus, ob Sie den Gruppenmitgliedern erlauben wollen, die Gruppe zu verwalten, d. h. Weiterleitungsregeln zu verwalten, Gruppen zu öffnen oder zu schließen, die Schließungsansagen entweder über Funktionscodes oder über Enreach Contact aufzuzeichnen.

Richtlinie bei Besetzt

Wählen Sie die entsprechende Richtlinie bei besetzt aus der Dropdown-Liste aus:

- **Entspannt**

Diese Richtlinie ermöglicht es einem Benutzer, einen Anruf zu erhalten, auch wenn er besetzt ist. Es muss mindestens ein Telefon verfügbar sein.

- **Strikt besetzt**

Diese Richtlinie lässt nicht mehr als einen gleichzeitigen Anruf an das Gruppenmitglied zu, d. h. wenn ein Benutzer gerade einen Anruf führt, wird der nächste Anruf nicht an diesen Benutzer weitergeleitet.

- **Strikt besetzt, dann entspannt**

Diese Richtlinie folgt der strengen Richtlinie für den ersten Versuch, erlaubt aber das Anklopfen bei einem zweiten Verteilungsversuch, wenn alle Benutzer besetzt sind.

Übernahme von eingehenden Anrufen dieser Durchwahl durch andere (mit Funktionscode oder BLF) aktivieren

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, ob andere Benutzer in der Lage sein sollen, eingehende Anrufe für diese Durchwahl entgegenzunehmen:

- **Nein**

Kein anderer Benutzer kann eingehende Anrufe dieser Gruppe entgegennehmen.

- **Ja, aber nur Mitglieder dieser Gruppe**

Nur Benutzer innerhalb dieser Gruppe können eingehende Anrufe dieser Gruppe entgegennehmen.

- **Jeder**

Jeder andere Benutzer kann eingehende Anrufe dieser Gruppe entgegennehmen.

Speichern

Speichert die Änderungen.

ACD-Gruppen hinzufügen

Sie können die folgenden ACD-Gruppeneinstellungen bearbeiten:

- **Allgemeine Einstellungen und Gruppenpriorität:** Gruppen können so priorisiert werden, dass ein Agent in mehreren Gruppen den Anruf aus der wichtigsten Warteschlange zuerst erhält.
- **Öffnungszeiten:** Sie können über den Kalender einen bestimmten Zeitraum festlegen, in dem eine Gruppe geöffnet oder geschlossen ist.
- **Außerhalb der Öffnungszeiten:** Sie können automatische Aktionen für die Gruppe festlegen, wenn sie geschlossen wird.
- **Willkommensnachricht:** Begrüßen Sie Anrufer mit einer individuellen Audio-Nachricht.
- **Warteschlangenphase:** Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Warteschlange zu verwalten, z. B. können Sie Positionsansagen für Anrufer einstellen.
- **Overflow-Gruppe:** Wählen Sie eine Gruppe, die Ihnen hilft, wenn eine Warteschlange voll ist.
- **Rückruf:** Konfigurieren Sie die Rückruffoptionen (wenn die Warteschlange voll ist).
- **Agenten und Vertriebsstrategie:** Weisen Sie der Gruppe Agenten zu, verwalten Sie die Einstellungen für ACD-Agenten und wählen Sie eine Anrufverteilungsstrategie.
- **Unbeantwortete Anrufe weiterleiten:** Verwalten Sie die Weiterleitung von Anrufen, wenn die Gruppe einen Anruf nicht in einer bestimmten Zeit annehmen kann oder die Warteschlange voll ist.
- **WebChat:** Aktivieren und verwalten Sie WebChat, um Support per Chat anzubieten.

ACD-Gruppen hinzufügen

- **Erweitert, Voicemail & Breakout:** Legen Sie die Einstellungen für die Voicemail, die Rufumleitung und andere Einstellungen fest.

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie ACD-Gruppen hinzufügen und bearbeiten.

ACD-Gruppe hinzufügen

Die Seite **ACD-Gruppe** erscheint.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung (Name) für die Gruppe ein.

Öffentliche Nummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.

Gruppen-Priorität

Geben Sie einen Wert für die Priorität der Gruppe ein. Mehrere Anrufe an einen Agenten in mehreren Gruppen werden auf Grundlage der

ACD-Gruppen hinzufügen

konfigurierten Gruppenpriorität priorisiert. Der Agent erhält den Anruf aus der Gruppe mit der höchsten Priorität zuerst. Bitte beachten Sie: Je höher der Wert, desto niedriger die Priorität.



Speichern und bearbeiten

Die Seite **ACD-Gruppen bearbeiten** erscheint.

ACD-Gruppen bearbeiten

Allgemein

Außerhalb der Öffnungszeiten

Öffnungszeiten

Willkommensansage

Warteschlange


Overflow-Gruppe

Agenten

Weiterleitung von unbeantworteten Anrufen

Erweitert

Allgemein

Klicken Sie auf  , um alle Gruppen anzuzeigen.

Klicken Sie auf die ACD Gruppe, die Sie bearbeiten möchten.

Unter Allgemein können Sie die folgenden Einstellungen bearbeiten:

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung (Name) für die Gruppe ein.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.

Gruppen-Priorität

Geben Sie einen Wert für die Priorität der Gruppe ein. Mehrere Anrufe an einen Agenten in mehreren Gruppen werden auf Grundlage der konfigurierten Gruppenpriorität priorisiert. Der Agent erhält den Anruf aus


Allgemein

der Gruppe mit der höchsten Priorität zuerst. Bitte beachten Sie: Je höher der Wert, desto niedriger die Priorität.

Außerhalb der Öffnungszeiten

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für die Schließzeiten zu konfigurieren.

Ansagen

 Laden Sie eine Audiodatei für die Ansage der Schließzeiten hoch.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Weiterleiten an

Wählen Sie die Art der Rufnummer aus, an die Sie Anrufe während der Schließzeiten weiterleiten möchten.

Keine

Es werden keine Anrufe weitergeleitet, wenn die Gruppe geschlossen ist.

Intern

Die Anrufe werden an eine interne Nummer Ihres Unternehmens weitergeleitet. Geben Sie eine Durchwahl in das Suchfeld ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Die Anrufe werden an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Alternative Ansagen aktivieren

Wählen Sie aus, ob Sie eine benutzerdefinierte Audionachricht einstellen möchten, die Anrufern vorgespielt wird, die die ACD während außergewöhnlicher Schließungszeiten (z. B. an einem Feiertag) anrufen. Laden Sie eine Audiodatei für die Ansage hoch.

Öffnungszeiten

Klicken Sie auf , um ein Zeitintervall anzugeben, in dem die Gruppe verfügbar ist.

Kalender

Geben Sie den Namen eines bestehenden Kalenders in das Eingabefeld ein und wählen Sie ihn aus der erscheinenden Liste aus.

Kalender verwalten

Klicken Sie auf **Kalender verwalten**, um einen neuen Kalender hinzuzufügen oder bestehende Kalender zu bearbeiten. Beachten Sie, dass Sie die Änderungen, die Sie bereits an der Gruppe vorgenommen haben, möglicherweise erst speichern müssen, bevor Sie zur Kalenderseite weitergeleitet werden.


Willkommensansage

Klicken Sie auf , um eine Willkommensansage einzustellen.

Willkommensansage auslassen

Wählen Sie aus, ob Sie die Willkommensnachricht deaktivieren möchten.

Willkommensansage

 Laden Sie eine Audiodatei für die Begrüßungsansage hoch.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Willkommensansage überspringen, wenn es freie Agenten gibt

Legen Sie fest, ob Willkommensansage übersprungen werden sollen, wenn es freie Agenten gibt.


Warteschlange

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für die Warteschlange zu verwalten.

Größe der Warteschlange

Geben Sie die maximale Anzahl der Anrufer ein, die in der Warteschlange warten.

Warteschlangenansage

 Laden Sie eine Audiodatei hoch, die als Warteschlangenansage abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Warteschlangenposition ansagen

Legen Sie fest, ob einem Anrufer in der Warteschlange mitgeteilt werden soll, wie viele Personen sich vor ihm in der Warteschlange befinden.

ETA-Benachrichtigung

Legen Sie fest, ob die geschätzte Wartezeit (Estimated Time of Arrival) angesagt werden soll.

Immer Freizeichen statt Wartemusik abspielen

Legen Sie fest, ob eine Person in der Warteschlange das Freizeichen anstelle der Wartemusik hören soll.

Wartemusik



Laden Sie eine Audiodatei hoch, die als Wartemusik abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Abgespielter Ton, während beim Agenten ein Anruf eingeht




Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, wenn der Anruf bei einem Agenten eingeht.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Wiederholungsintervall für Ansagen (in Sekunden)

Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, in welchem Intervall die Ansagen für den Anrufer wiederholt werden sollen.


Overflow-Gruppe

Klicken Sie auf , um eine Gruppe festzulegen, an die Anrufe weitergeleitet werden, wenn die Warteschlange der Gruppe voll ist.

Overflow-Gruppe

Geben Sie den Namen oder die Durchwahl einer Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Gruppe aus der erscheinenden Liste aus.

Agenten

Klicken Sie auf , um eine Verteilungsstrategie auszuwählen, Agenten zuzuweisen und agentenbezogene Einstellungen zu konfigurieren.

Verteilungsart

Wählen Sie einen Anrufverteilungsmodus aus der Dropdown-Liste aus:

Gleichzeitig

Ein eingehender Anruf wird an alle Agenten gleichzeitig verteilt. Alle Agenten der Gruppe können den Anruf entgegennehmen.

Sequenziell

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge verteilt. Dieser Ablauf beginnt jedoch bei jedem Anruf von neuem. Sobald Agent A also wieder frei ist, erhält er/sie den nächsten Anruf. Dieser Modus führt zu einer höheren Belastung der ersten Agenten der Liste.

Zyklisch

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge auf die Agenten verteilt (z. B. bei 4 Agenten: A, B, C, D, A, B, C, D).

Am längsten frei

Der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der am längsten frei ist.

Geringste Sprechzeit

Der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der die wenigste Sprechzeit hat.

Geringste Anrufzahl

Agenten

Der Anruf wird an den Agenten mit der geringsten Anzahl von Anrufen weitergeleitet.

Mitglieder

Geben Sie den Namen des Benutzers ein, den Sie der Gruppe hinzufügen möchten, und wählen Sie ihn aus der erscheinenden Liste aus. Sie können ein Mitglied aus der Gruppe löschen, indem Sie auf das Feld des jeweiligen Benutzers klicken.

Nachbearbeitungszeit (in Sekunden)

Legen Sie die Bearbeitungszeit in Sekunden fest, in der keine Anrufe an den Agenten verteilt werden. Der Agent kann diese Zeit nutzen, um den letzten Anruf zu sortieren und zu bearbeiten.

Klingeldauer (in Sekunden)

Legen Sie die Klingelzeit in Sekunden fest, nach der ein Anruf, der nicht von einem Agenten angenommen wird, an den nächsten Agenten weitergeleitet wird.

Maximale Abwesenheitszeit des Agenten (in Sekunden)

Legen Sie die Klingelzeit in Sekunden fest, nach der ein Anruf, der von einem Agenten, dessen Status auf nicht verfügbar gesetzt ist, nicht angenommen wird, an den nächsten Agenten weitergeleitet wird.

Verteilung auf bevorzugte Mitarbeiter aktivieren

Legen Sie fest, ob Anrufe bevorzugt an Agenten verteilt werden sollen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, prüft das System die Nummer des Anrufers und sucht nach dem "bevorzugten Agenten" für diesen Anrufer


Agenten

(z. B. einem Kundenbetreuer oder der Person, die diesen Anrufer zuvor bearbeitet hat). Falls zutreffend, wird der Anruf zuerst an diesen Agenten weitergeleitet, falls verfügbar.

Maximale Dauer der Verteilung auf bevorzugte Agenten (in Sekunden)

Wenn Verteilung auf bevorzugte Agenten aktivieren auf Ja steht, legen Sie die Zeit in Sekunden fest, nach der der Anruf an den nächsten Agenten weitergeleitet wird, wenn der bevorzugte Agent den Anruf nicht entgegennimmt.

Weiterleitung von unbeantworteten Anrufen

Klicken Sie auf , um die Weiterleitungseinstellungen zu konfigurieren, wenn eine Gruppe voll ist oder den Anruf nicht rechtzeitig entgegennimmt.

Anruf weiterleiten, wenn die Warteschlange voll ist

Wählen Sie die Nummer, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn die Warteschlange voll ist:

Keine

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn die Warteschlange voll ist.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Maximale Anzahl unbeantworteter Zustellversuche

Geben Sie die maximale Anzahl der unbeantworteten Anrufversuche ein. Wenn ein Kunde diese Anzahl von Anrufversuchen nicht beantwortet, wird der Anruf abgebrochen. Der Anrufer erhält eine Nachricht, die ihn über die Anrufversuche informiert und darüber, dass er nicht erreicht werden konnte.

Maximale Wartezeit (in Sekunden)

Geben Sie die maximale Zeit in Sekunden ein, wie lange ein Anrufer in der Warteschlange bleiben soll.

Weiterleiten nach maximaler Wartezeit

Wählen Sie die Nummer, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn die Maximale Wartezeit erreicht ist:

Nein

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn die Wartezeit überschritten ist.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Maximale Anzahl ohne Antwort

Geben Sie die maximale Anzahl der unbeantworteten Anrufversuche ein. Wenn ein Kunde diese Anzahl von Anrufversuchen nicht beantwortet, wird der Anruf abgebrochen. Der Anrufer erhält eine Nachricht, die ihn über die Anrufversuche informiert und darüber, dass er nicht erreicht werden konnte.

Maximale Zeit in der Warteschlange (Sek)

Geben Sie die maximale Zeit in Sekunden ein, wie lange ein Anrufer in der Warteschlange bleiben soll.

Weiterleiten bei maximaler Zeit in der Warteschlange

Wählen Sie die Nummer, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn die Maximale Zeit in der Warteschleife erreicht ist:

Keine

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn die Wartezeit überschritten ist.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Die Gruppe schließen, wenn keine Agenten verfügbar sind

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass die ACD-Gruppe geschlossen wird, wenn keine Benutzer verfügbar sind.

Weiterleiten, wenn keine Agenten verfügbar sind

Wählen Sie die Nummer aus, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn keine Agenten verfügbar sind:

Keine

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn keine Agenten verfügbar sind.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Erweitert

Erweitert


Voicemail-Einstellungen

Breakout-Einstellungen

Anruf-ID-Einstellungen

Weitere Einstellungen

Voicemail-Einstellungen

Klicken Sie auf , um erweiterte Einstellungen zu bearbeiten, Voicemail und Breakout-Einstellungen zu verwalten.

Voicemail-Ansage

Wählen Sie den Typ der Voicemail-Ansage aus:

Standard

Verwenden Sie die Standardansage der Voicemail.


Benutzerdefinierter Audioname

Sie können eine Audiodatei mit einem benutzerdefinierten Namen festlegen, die auf Ihrer Voicemail abgespielt wird. Die entsprechende Audiodatei muss hochgeladen werden, bevor der benutzerdefinierte Typ der Voicemail ausgewählt werden kann.

Benutzerdefinierte Ansage


Sie können eine benutzerdefinierte Audiodatei als Ansage festlegen, die auf Ihrer Voicemail abgespielt wird. Die entsprechende Audiodatei muss hochgeladen werden, bevor der benutzerdefinierte Typ der Voicemail ausgewählt werden kann.

Gruppenname

 Laden Sie eine Audiodatei mit benutzerdefiniertem Namen hoch, die auf Ihrer Voicemail abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Benutzerdefinierte Ansage

 Laden Sie eine benutzerdefinierte Audiodatei hoch, die für die Ansage auf Ihrer Voicemail abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Voicemail-Aufnahme auslassen

Legen Sie fest, ob die Willkommensansage an den Anrufer ausgelassen werden soll.

Kennwort

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie ein Kennwort für die Gruppe festlegen möchten. Geben Sie das Kennwort ein und bestätigen Sie es.

Umschalten auf ACD-Voicemail (durch Wählen von '**', während der Anrufer in der Warteschlange ist)

Wählen Sie aus, ob ein Anrufer in der Warteschlange von einem Agenten an die Voicemail weitergeleitet werden kann, indem Sie '**' drücken.

Nachricht, die '*s Voicemail Breakout präsentiert

Klicken Sie auf Audiodatei hinzufügen, um eine Audiodatei hochzuladen, die abgespielt wird, um den Anrufer über den Voicemail-Breakout zu informieren.

Vocicemail- Benachrichtigungen an Betreiber-E-Mails blockieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass der Betreiber Benachrichtigungen über Sprachnachrichten per E-Mail erhält.

Vocicemail- Benachrichtigungen an nicht angemeldete Benutzer blockieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass nicht angemeldete Mitarbeiter Benachrichtigungen über Voicemails erhalten.

Kommagetrennte Liste zusätzlicher E-Mails für Vocicemail-Benachrichtigungen

Geben Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen ein, die zusätzlich Benachrichtigungen über Voicemails erhalten sollen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommata.

Breakout zum angegebenen Ziel (durch Wählen von '0', während der Anrufer in der Warteschlange ist)

Legen Sie fest, ob ein Anrufer in der Warteschlange durch Drücken von '0' von einem Agenten an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden kann.

Keine

Die Funktion ist deaktiviert.

Intern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Meldung mit dem Breakout-Ziel von 0

Klicken Sie auf Audiodatei hinzufügen, um eine Ansage hochzuladen, die abgespielt wird, um den weitergeleiteten Anrufer über das Breakout- Ziel zu informieren.

Anrufer-ID: die Richtlinie des Unternehmens in dieser Gruppe außer Kraft setzen?

Legen Sie fest, ob die globale Richtlinie des Unternehmens zur Anruferidentifizierung in dieser Gruppe überschrieben werden soll.

Anrufer-ID: angezeigte Nummer überschreiben

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, welche angezeigten Nummern überschrieben werden sollen: Ursprünglicher Anrufer, ursprünglich angerufene oder zuletzt angerufene Gruppe.

Anrufer-ID: angezeigte Kennzeichnungen überschreiben

Klicken Sie auf die entsprechenden Kontrollkästchen, um auszuwählen, welche angezeigten Beschriftungen überschrieben werden sollen.

Early Media aktivieren

Wählen Sie Ja, um die Wiedergabe von Audioansagen für einen Anrufer zu aktivieren, bevor der Anruf angenommen wird. Die Early Media werden


während der Klingelzeit abgespielt und verursachen in der Regel keine Kosten für den Anrufer.

Willkommenskript- Nachricht

Geben Sie eine Textnachricht ein, die dem Agenten in der mylstra-Anwendung angezeigt wird, wenn ein Anruf von dieser Gruppe an den Agenten übermittelt wird (z. B. eine Begrüßungsnachricht, Ansage, Warnung oder Erinnerung).

Ist Rezeption?

Wählen Sie aus, ob die Switchboarding- Funktion für die ACD-Gruppe genutzt werden soll. Switchboard-Agenten (kann auch ein Dienst oder eine Warteschlange sein) mit zugewiesener Rezeptionistenrolle haben eine Reihe zusätzlicher Rechte, wie z. B. das Ändern von Weiterleitungsregeln, das Verwalten von Kalendereinträgen, Zugang zu weiteren Informationen usw.

 **Hinweis:** Switchboard wird aktuell nicht unterstützt.

Ausgeblendet im Verzeichnis

Legen Sie fest, ob die Nummer dieser Gruppe im Verzeichnis ausgeblendet werden soll.


Datenschutzeinstellungen im Verzeichnis

Fügen Sie Elemente zu "Ausgewählt" hinzu, um bestimmte Informationen oder Felder, die sich auf diese Gruppe beziehen, im Verzeichnis auszublenden.

Legt der Skill des Agenten die Sprache der Audioansagen fest?

Legen Sie fest, ob die Skills eines Agenten als Kriterium für die Festlegung der Sprache der Audioansagen verwendet werden sollen.


Breakout-Einstellungen

Klicken Sie auf , um erweiterte Einstellungen zu bearbeiten, Voicemail und Breakout-Einstellungen zu verwalten.

Auf ACD-Voicemail weiterleiten

Wählen Sie aus, ob ein Anrufer in der Warteschlange von einem Agenten an die Voicemail weitergeleitet werden kann, indem Sie * drücken.

Ansage bei Weiterleitung auf ACD-Voicemail

 Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, um den Anrufer über den Voicemail-Breakout zu informieren.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Agenten nicht über Voicemail-Benachrichtigungen informieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass der Betreiber Benachrichtigungen über Sprachnachrichten per E-Mail erhält.

Abgemeldete Agenten nicht über Voicemail-Benachrichtigungen informieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass nicht angemeldete Mitarbeiter Benachrichtigungen über Voicemails erhalten.

Zusätzliche E-Mail-Adressen für Voicemail-Benachrichtungen (kommasepariert)

Geben Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen ein, die zusätzlich Benachrichtigungen über Voicemails erhalten sollen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommata.

Weiterleiten zu bestimmtem Ziel (durch Drücken von 0)

Legen Sie fest, ob ein Anrufer in der Warteschlange durch Drücken von '0' von einem Agenten an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden kann.

Keine

Die Funktion ist deaktiviert.


Intern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Anruf-ID-Einstellungen

Klicken Sie auf , um erweiterte Einstellungen zu bearbeiten, Voicemail und Breakout-Einstellungen zu verwalten.

Richtlinie des Unternehmens deaktivieren

Legen Sie fest, ob die globale Richtlinie des Unternehmens zur Anruferidentifizierung in dieser Gruppe überschrieben werden soll

Angezeigte Nummer überschreiben

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, welche angezeigten Nummern überschrieben werden sollen: Ursprünglicher Anrufer, ursprünglich angerufene oder zuletzt angerufene Gruppe.

Angezeigten Namen überschreiben

Klicken Sie auf die entsprechenden Kontrollkästchen, um auszuwählen, welche angezeigten Beschriftungen überschrieben werden sollen.

Weitere Einstellungen

Early Media aktivieren


Wählen Sie Ja, um die Wiedergabe von Audioansagen für einen Anrufer zu aktivieren, bevor der Anruf angenommen wird. Die Early Media werden während der Klingelzeit abgespielt und verursachen in der Regel keine Kosten für den Anrufer.

Willkommenskript-Nachricht

Geben Sie eine Textnachricht ein, die dem Agenten angezeigt wird, wenn ein Anruf von dieser Gruppe an den Agenten weitergeleitet wird (z. B. eine Begrüßungsnachricht, Ansage, Warnung oder Erinnerung).

Zentrale

Wählen Sie aus, ob die Switchboarding-Funktion für die ACD-Gruppe genutzt werden soll. Switchboard-Agenten (kann auch ein Dienst oder eine Warteschlange sein) mit zugewiesener Rezeptionistenrolle haben eine Reihe zusätzlicher Rechte, wie z. B. das Ändern von Weiterleitungsregeln, das Verwalten von Kalendereinträgen, Zugang zu weiteren Informationen usw.

 **Hinweis:** Switchboard wird aktuell nicht unterstützt.

Ausgeblendet im Telefonbuch


Legen Sie fest, ob die Nummer dieser Gruppe im Verzeichnis ausgeblendet werden soll.

Datenschutzeinstellungen im Telefonbuch

Fügen Sie Elemente zu "Verfügbar" hinzu, um bestimmte Informationen oder Felder, die sich auf diese Gruppe beziehen, im Verzeichnis auszublenden.

Verteilung von Skills aktivieren?

ACD Skills (z. B. Sprache Französisch, Englisch) können manuell definiert und den Agenten zugewiesen werden.

 **Hinweis:** Skills werden aktuell nicht unterstützt.

Legt der Skill des Agenten die Sprache der Audioansagen fest?

Legen Sie fest, ob die Skills eines Agenten als Kriterium für die Festlegung der Sprache der Audioansagen verwendet werden sollen.


ACD-Gruppen löschen



Zeigt die Liste aller Gruppen.

Klicken Sie auf die zu löschende ACD-Gruppe.

Die Seite **ACD-Gruppe bearbeiten** erscheint.

 **Hinweis:** Beachten Sie, dass die ACD-Gruppe, die Sie löschen, zu diesem Zeitpunkt nicht in Gebrauch sein sollte. Vergewissern Sie sich vor dem Löschen, dass Sie sich der Auswirkungen auf mögliche laufende Vorgänge bewusst sind.



Löschen

Die Gruppe wird gelöscht.

Paging-Gruppe hinzufügen

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie Paging-Gruppen hinzufügen. Mit Paging-Gruppen können Sie eine aufgezeichnete Nachricht an eine Gruppe senden. Der Benutzer kann die Durchwahl der Paging-Gruppe anrufen und wird dann durch eine Ansage aufgefordert, die Nachricht aufzuzeichnen und aufzulegen. Alle Tischtelefone der Gruppenmitglieder werden dann angerufen und die Nachricht wird über den Lautsprecher wiedergegeben. Der Benutzer muss den Anruf nicht annehmen, damit die Nachricht abgespielt wird.

Paging-Gruppe hinzufügen

Die Seite **Paging-Gruppe hinzufügen** erscheint.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Paging-Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein.

Zeitzone

Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie

Paging-Gruppe hinzufügen

die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.

Speichern und bearbeiten


Die Seite **Paging-Gruppe bearbeiten** erscheint.

Allgemein

Zeigt die allgemeinen Einstellungen der Gruppe, die Sie bereits festgelegt haben, bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung.

Teilnehmer

Fügen Sie der Gruppe ein Mitglied hinzu, indem Sie dessen Namen oder Nummer in das Eingabefeld eingeben und das Mitglied aus der Liste auswählen.

 **Hinweis:** Die Reihenfolge, in der Sie die Teilnehmer hinzufügen, wird auch für die Warteschlange verwendet.

Erweitert

Bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung der erweiterten Einstellungen der Gruppe.

Richtlinie des Unternehmens deaktivieren

Wählen Sie **ja**, wenn Sie die Richtlinie für die Anzeige von Unternehmensgruppen deaktivieren und die Richtlinie für die Gruppennummernanzeige auswählen möchten:

- **Angezeigte Nummer überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**
 - **Zuletzt angerufene Gruppe**

Dies kann verwendet werden, wenn der angerufene Benutzer über ein einfaches Telefon mit einzeiligem Display verfügt (ohne Beschriftung) und die vom Anrufer gewählte Nummer kennen muss.

- **Angezeigte Namen überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**
 - **Zuletzt angerufene Gruppe**
 - **Ursprüngliche Rufnummer des Anrufers**

Ausgeblendet im Telefonbuch

Wählen Sie aus, ob die Gruppe im Verzeichnis sichtbar sein soll oder nicht.

Maximale Dauer der Paging-Nachricht (in Sekunden)

Geben Sie die maximale Dauer der Nachricht in Sekunden an.

Maximale Größe der Paging-Gruppe

Geben Sie die maximale Anzahl der Mitglieder für diese Gruppe an.

Paging-Nachricht kann wiederholt werden

Wählen Sie aus, ob die Empfänger die Nachricht wiederholen können.

Der Paging-Dienst kann von externen/unregistrierten Telefonen erreicht werden

Wählen Sie aus, ob die Paging-Gruppe von externen oder nicht registrierten Telefonen erreicht werden kann.

Den Auslöser des Pagings an die Anzeige des Anrufers anfügen (sonst wird nur 'Paging' angezeigt)

Wählen Sie aus, ob der Absender der Paging-Nachricht dem Empfänger angezeigt werden soll. Wenn Sie **Nein** wählen, wird dem Empfänger nur 'Paging' signalisiert.

Speichern

Die Gruppe wird erstellt.

Gruppe löschen



Zeigt die Liste aller Gruppen.

Klicken Sie auf die zu löschende Gruppe

Die Seite **Durchwahl-Gruppe bearbeiten** erscheint.



Löschen

Die Gruppe wird gelöscht.

Weitere Nebenstellen

Übersicht

[IVR-Assistenten hinzufügen](#)

[Attendants bearbeiten](#)

[IVR-Assistent Aktionen](#)

[Voicemail hinzufügen](#)

[Voicemail bearbeiten](#)

[Konferenzbrücke hinzufügen](#)

[Konferenzbrücke bearbeiten](#)

[Call Park hinzufügen](#)

[Call Park bearbeiten](#)

[Kurzwahltasten hinzufügen](#)

[Kurzwahltasten bearbeiten](#)

Übersicht

Zeigt alle eingerichteten weitere Nebenstellen und Kurzwahltasten.

Zeile anklicken

Öffnet die Einstellungen für die weiteren Nebenstellen und Kurzwahltasten.

Weitere Nebenstellen

Name

Name der Nebenstelle

Name des IVR

IVR-Name der Nebenstelle

Interne Rufnummer


Der Nebenstelle zugeordnete Durchwahl

Öffentliche Rufnummern


Der Nebenstelle zugeordnete öffentliche Rufnummer(n)

 **IVR-Assistenten hinzufügen**

 **Voicemail hinzufügen**

 Beschreibung der Bedienung unter [Voicemail hinzufügen](#)

 **Konferenzbrücke hinzufügen**

 Beschreibung der Bedienung unter [Konferenzbrücke hinzufügen](#)

 **Call Park hinzufügen**

Kurzwahltasten

Interne Rufnummer

Geben Sie die Durchwahl für die Kurzwahltaste ein.

Name

Geben Sie die Bezeichnung für die Kurzwahltaste ein

Ziel

Wählen Sie, ob das Ziel der Kurzwahltaste eine externe oder eine interne Rufnummer sein soll, und geben Sie die entsprechende Nummer ein.

Im Verzeichnis veröffentlichen

Wählen Sie Ja , wenn Sie die Kurzwahltaste im Verzeichnis der Anwendungen veröffentlichen möchten.



Kurzwahltaste hinzufügen

IVR-Assistenten hinzufügen

Name

Name des Attendant.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für den Attendant ein, die im Verzeichnis angezeigt wird.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für den Attendant ein.

Zeitzone

Die dem Attendant zugeordnete Zeitzone. Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern für den Attendant ein.

Speichern erzwingen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Speichern des Attendants erzwingen wollen. Sie wird ohne Rücksicht auf ihren fehlerhaften oder unvollständigen Zustand gespeichert, damit der Fortschritt nicht verloren geht.

Bereit für Produktion

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Attendant als Entwurf speichern möchten.

Attendants bearbeiten

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie Attendants bearbeiten.

Zeile anklicken in der Übersicht öffnet die Einstellungen für die Attendants.

 **Hinweis:** Sie können nur die Spalten bearbeiten, die nicht ausgegraut sind.

Name

Name des Attendants

Bezeichnung

Geben Sie eine Bezeichnung für den Attendant ein.

Durchwahl

Durchwahl des Attendants.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern für den Attendant ein.

Zeitzone

Die dem Attendant zugeordnete Zeitzone. Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Speichern erzwingen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Speichern des Attendants erzwingen wollen. Er wird ungeachtet seines fehlerhaften oder unvollständigen Zustands gespeichert.

Bereit für Produktion

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Attendant als Entwurf speichern möchten.



Löschen

Löscht den Attendant.



Speichern

Speichert die Änderungen.

IVR-Assistent Aktionen

IVR-Assistent Aktion hinzufügen

Audiodatei abspielen

Audiodatei mit Menüauswahlen abspielen

Eine Nummer wählen

Namen wählen


Aktion je nach Stunden/Tagen

Anruf weiterleiten

Wert in einer Variable speichern

IVR-Assistent Aktion hinzufügen

i Hinweis: Bitte beachten Sie, dass Sie zunächst eine Audiodatei hochladen müssen, damit einige der Aktionen korrekt konfiguriert werden können.

Wählen Sie aus der Aktionen Dropdown-Liste eine der folgenden Aktionen aus, die für den entsprechenden Attendant verwendet werden soll aus und klicken Sie auf .

Wählen Sie eine Startaktion aus der Dropdown-Liste Aktion starten, die zu Beginn des Anrufs abgespielt wird.

Audiodatei abspielen

Mit dieser Aktion können dem Anrufer eine oder mehrere Audiodateien vorgespielt werden.

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Audiodatei abspielen

Wählen Sie eine Audiodatei für die Aktion aus der Dropdown-Liste aus.

Nächste Aktion

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die als nächstes ausgeführt werden soll.

Optionale Einstellungen anzeigen

Erweitern Sie das Menü, um weitere Optionen zu sehen.

Wiedergabe auf Tastendruck anhalten

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Option aktivieren möchten, die aktuell abgespielte Audiodatei durch Drücken einer Taste auf der Tastatur anzuhalten. Nach dem Drücken der Taste wird die aktuelle Audiodatei gestoppt, die nächsten Dateien werden übersprungen und die Aktion, die unter Nächste Aktion definiert wurde, ausgeführt.

Maximal zulässige Zeit für die Wiedergabe der Nachricht (in Sekunden)

Legen Sie die maximale Dauer fest, in der die Audionachricht abgespielt wird.

Audiodatei mit Menüauswahlen abspielen

Für diese Aktion können Sie eine oder mehrere Audiodateien mit Menüauswahlen konfigurieren. Sie können einstellen, welche Aktion ausgeführt wird, je nachdem, welche Ziffer gedrückt wird.

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Audiodatei abspielen

Wählen Sie eine Audiodatei für die Aktion aus der Dropdown-Liste aus.

Aktionen

Wählen Sie eine Taste (0-9; *, #) und definieren Sie eine Aktion für die jeweilige Taste.

Durchwahl wählen jederzeit aktivieren

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass der Benutzer die Durchwahlnummer jederzeit wählen kann. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, können Sie eine Aktion auswählen, die nach der aktuellen Aktion ausgeführt werden soll.

Optionale Einstellungen anzeigen

Erweitern Sie das Menü, um weitere Optionen zu sehen.

Wiedergabe auf Tastendruck anhalten

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Aktion beim Drücken einer Ziffer abgebrochen werden soll.

Maximale Wartezeit für eine Ziffer (in Sekunden)

Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Funktion Wahl nach Durchwahl jederzeit aktivieren nicht aktiviert ist. Legen Sie die maximale Zeit in Sekunden fest, die der Anrufer für die Eingabe einer Ziffer hat.

Maximale Anzahl der Ziffern oder die Endziffer für die Nummerierung angeben

Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Funktion Durchwahl wählen jederzeit aktivieren aktiviert ist. Legen Sie die maximale Anzahl der Ziffern für die gewählte Durchwahl oder die Ziffer, die das Ende der Durchwahl markiert, fest.

Nächste auszuführende Aktion

Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Funktion Wahl nach Durchwahl jederzeit aktivieren aktiviert ist. Definieren Sie die Aktion, die ausgeführt werden soll, nachdem der Anrufer eine Durchwahlnummer wählt.

Maximal zulässige fehlerhafte Einträge

Geben Sie die maximale Anzahl der zulässigen falschen Antworten an.

Anzahl der Wiederholungsversuche (standardmäßig 3)

Geben Sie die maximale Anzahl der zulässigen Versuche zur Eingabe der Ziffer ein. Die Standardanzahl ist 3.

Auszuführende Aktion beim Beenden

Definieren Sie die Aktion, die ausgeführt wird, wenn keine gültige Eingabe erfolgt oder die maximale Anzahl der zulässigen Wiederholungen erreicht ist.

Eine Nummer wählen

Mit dieser Aktion kann der Anrufer eine Nummer über die Tastatur wählen

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Audiodatei abspielen

Wählen Sie eine Audiodatei für die Aktion aus der Dropdown-Liste aus.

Name der Variable

Name der Variable. Sie kann unter Lokale Variablen zum Speichern von Ziffern (kein Leerzeichen, kein \$), Seite 60 angepasst werden. Der Standardname ist BUFFER.

Nächste Aktion

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die als nächstes ausgeführt werden soll.

Optionale Einstellungen anzeigen

Erweitern Sie das Menü, um weitere Optionen zu sehen.

Lokale Variablen zum Speichern von Ziffern (kein Leerzeichen, kein \$)

Geben Sie einen Namen für die Variable ein.

Wiedergabe auf Tastendruck anhalten

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Option aktivieren möchten, die aktuell abgespielte Audiodatei durch Drücken einer Taste auf der Tastatur anzuhalten. Nach dem Drücken der Taste wird die aktuelle Audiodatei gestoppt, die nächsten Dateien werden übersprungen und die Aktion, die unter Nächste Aktion definierte wurde, ausgeführt.

Ziffer zum Abbrechen

Legen Sie fest, welche Nummer gedrückt werden soll, um die Aktion zu unterbrechen.

Zielzustand, wenn die Ziffer zum Abbrechen gedrückt wird

Definieren Sie die nächste Aktion, die nach dem Drücken der Ziffer zum Abbrechen ausgeführt werden soll.

Anzahl der Wiederholungsversuche (standardmäßig 3)

Geben Sie die maximale Anzahl der zulässigen Versuche zur Eingabe der Ziffer ein. Die Standardanzahl ist 3.

Zielaktion bei maximaler Anzahl von Wiederholungsversuchen

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die ausgeführt werden soll, wenn die maximale Anzahl der Wiederholungsversuche erreicht ist.

Endziffer beim Wählen

Legen Sie fest, welche Ziffer den Wählvorgang einer Nummer beenden soll.

Namen wählen

Mit dieser Aktion kann der Anrufer eine Telefonnummer anrufen, indem er den Namen des Besitzers eingibt.

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Audiodatei abspielen

Wählen Sie eine Audiodatei für die Aktion aus der Dropdown-Liste aus.

Name der Variable

Name der Variable. Sie kann unter Lokale Variablen zum Speichern von Ziffern (kein Leerzeichen, kein \$), Seite 61 angepasst werden. Der Standardname ist BUFFER.

Nächste Aktion

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die als nächstes ausgeführt werden soll.

Optionale Einstellungen anzeigen

Erweitern Sie das Menü, um weitere Optionen zu sehen.

Lokale Variablen zum Speichern von Ziffern (kein Leerzeichen, kein \$)

Geben Sie einen Namen für die Variable ein.

Aktion je nach Stunden/Tagen

Mit dieser Aktion werden bestimmte Aktionen ausgeführt, je nachdem, ob der Anrufer innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens anruft.

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Spezifische Dauer hinzufügen

Wählen Sie einen vordefinierten Kalender aus der Dropdown-Liste.

Nächste Aktion wenn Filter überprüft wurden

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die ausgeführt werden soll, wenn die Filter verifiziert wurden, d. h. wenn der Anruf während der im ausgewählten Kalender definierten Zeit erfolgt.

Nächste Aktion, wenn Filter nicht überprüft wurden

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die ausgeführt werden soll, wenn die Filter nicht verifiziert werden, d. h. wenn der Anruf außerhalb der im ausgewählten Kalender definierten Zeit erfolgt.

Optionale Einstellungen anzeigen

Erweitern Sie das Menü, um weitere Optionen zu sehen.

Nach Anrufern filtern

Listen Sie die zulässigen Anrufer durch Eingabe eines Variablennamens oder einer Nummer auf.

Anruf weiterleiten

Mit dieser Aktion kann der Anruf an eine Durchwahl weitergeleitet werden.

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Weiterleiten an

Geben Sie eine Durchwahl ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.

Zur Voicemail weiterleiten

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass der Anruf an die Voicemail weitergeleitet wird, anstatt den Anruf an die Durchwahl zu signalisieren.

Optionale Einstellungen anzeigen

Erweitern Sie das Menü, um weitere Optionen zu sehen.

Nächste Aktion bei Fehler

Legen Sie fest, welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn der Anruf nicht weitergeleitet werden kann.

Wert in einer Variable speichern

Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, eine Variable zu erstellen und sie in den Aktionen zu verwenden.

Name

Geben Sie einen Namen für die Aktion ein.

Name (kein Leerzeichen)

Geben Sie einen Namen für die Variable ein.

Wert (kein Leerzeichen)

Geben Sie einen Wert für die Variable ein.

Nächste Aktion

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Aktion aus, die als nächstes ausgeführt werden soll.

Voicemail hinzufügen

Unter Voicemail können Sie alle in Ihrem Unternehmen konfigurierten Voicemails sehen.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für die Voicemail ein.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Voicemail ein.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern für die Voicemail ein.

Kennwort überspringen

Wählen Sie Ja, um die Eingabe eines Kennworts zu deaktivieren.

Voicemail bearbeiten

Zeile anklicken in der Übersicht öffnet die Einstellungen für die Weiteren Nebenstellen.

Zeile der zu ändernden Voicemail anklicken.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für die Voicemail ein.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine interne Rufnummer für die Voicemail ein.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern für die Voicemail ein.

Kennwort überspringen

Wählen Sie Ja, um die Eingabe eines Kennworts zu deaktivieren.

Löschen

Löscht die Voicemail.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Konferenzbrücke hinzufügen

Der Dienst Konferenzbrücke ermöglicht es den Nutzern, Konferenzen in einem virtuellen Meeting-Raum zu organisieren. Der Konferenzleiter kann bei aktivierter PIN-Kontrolle eine PIN für die Konferenzbrücke vergeben, die alle Teilnehmer anschließend eingeben müssen.

i Hinweis: Ein virtueller Meeting-Raum kann nur bis zu 12 Teilnehmer umfassen.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für die Konferenzbrücke ein.

Interne Rufnummer

Durchwahl, die der Konferenzbrücke zugeordnet ist.

Öffentliche Rufnummern

Rufnummer(n), die der Konferenzbrücke zugeordnet sind.

Konferenzbrücke bearbeiten

Klicken Sie auf Weitere Nebenstellen, um alle Konferenzbrücken anzuzeigen.

Klicken Sie auf die entsprechende Konferenzbrücke.

Name

Geben Sie einen Namen für die Konferenzbrücke ein.

Interne Rufnummer


Durchwahl der Konferenzbrücke

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine öffentliche Rufnummer für die Konferenzbrücke ein.

PIN-Kontrolle für diese Konferenz verwenden

Legen Sie fest, ob die Teilnehmer der Konferenz vor dem Betreten eine PIN eingeben müssen.

 **Hinweis:** Die PIN wird von der ersten Person festgelegt, die einen Konferenzraum betritt.

Löschen

Löscht die Konferenzbrücke.

  **Speichern**

Speichert die Änderungen.

Call Park hinzufügen

Unter Call Parks können Sie alle Parkpositionen sehen. Sie können einen Dienst einrichten, um einen Anruf von einem Gerät auf einem BLF zu parken, während Sie andere Anrufe annehmen. Der geparkte Anruf kann von jedem verfügbaren Agenten entgegengenommen werden.

Klicken Sie auf Weitere Nebenstellen, um alle Call Parks anzuzeigen. Die Liste mit allen Parkpositionen erscheint.

Interne Rufnummer

Durchwahl des Call Parks.

Name

Name des Call Parks.

Im Verzeichnis veröffentlichen

Wählen Sie Ja, wenn Sie den Call Park im Verzeichnis der Anwendungen veröffentlichen möchten.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Call Park bearbeiten

Interne Rufnummer

Durchwahl für den Call Park.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für den Call Park ein.

Im Verzeichnis veröffentlichen

Wählen Sie Ja , wenn Sie den Call Park im Verzeichnis der Anwendungen veröffentlichen möchten.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das Bild des Call Parks zu löschen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um ein Bild für den Call Park hochzuladen.

i Hinweis: Unterstützt werden alle gängigen Bitmap-Formate. Es ist nicht möglich, vektorbasierte Grafiken zu verarbeiten. Um Verzerrungen oder Beschnitt zu vermeiden, müssen Bilder quadratisch angelegt sein.



Löschen

Löscht den zu parkenden Anruf.

  **Speichern**

Speichert die Änderungen.

Kurzwahlkasten hinzufügen

Unter Kurzwahlkasten können Sie alle Kurzwahlkasten sehen, die auf Ihrem Tenant konfiguriert sind.

Klicken Sie auf Weitere Nebenstellen, um alle Kurzwahlkasten anzuzeigen.

Klicken Sie auf **Kurzwahlkasten hinzufügen**.

Interne Rufnummer

Durchwahl der Kurzwahlkasten.

Name

Bezeichnung der Kurzwahlkasten.

Ziel

Wählen Sie, ob das Ziel der Kurzwahlkasten eine externe oder eine interne Rufnummer sein soll, und geben Sie die entsprechende Nummer ein.

Im Verzeichnis veröffentlichen

Wählen Sie Ja , wenn Sie die Kurzwahlkasten im Verzeichnis der Anwendungen veröffentlichen möchten.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Kurzwahltafeln bearbeiten

Klicken Sie auf Weitere Nebenstellen, um alle Kurzwahltafeln anzuzeigen.

Klicken Sie auf die entsprechende Kurzwahltafel

Interne Rufnummer

Durchwahl der Kurzwahltafel.

Name

Geben Sie die Bezeichnung für die Kurzwahltafel ein.

Ziel

Wählen Sie, ob das Ziel der Kurzwahltafel eine externe oder eine interne Rufnummer sein soll, und geben Sie die entsprechende Nummer ein.

Im Verzeichnis veröffentlichen

Wählen Sie Ja , wenn Sie die Kurzwahltafel im Verzeichnis der Anwendungen veröffentlichen möchten.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das Bild der Kurzwahltafel zu löschen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um ein Bild für die Kurzwahltafel hochzuladen.



Löschen

Löscht die Kurzwahltafel.



Speichern

Speichert die Änderungen.

Abteilungen


Abteilungen

Abteilung hinzufügen

Abteilung bearbeiten

Abteilung hinzufügen

Unter Abteilungen können Sie alle Abteilungen Ihres Tenants sehen. Sie können Abteilungen erstellen, um Hierarchien in Ihrer Organisation abzubilden. In der Benutzeransicht können den Benutzern Abteilungen zugewiesen werden, die dann im Verzeichnis sichtbar sind.

 Weiterführende Hilfe unter [Benutzer bearbeiten](#)

Klicken Sie auf Abteilungen, um alle Abteilungen anzuzeigen.

Klicken Sie auf **Abteilung hinzufügen**.



Hinweis: Fangen Sie mit der höchsten Ebene an. Eine nachträgliche Änderung der Zuordnung ist nicht möglich.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für die Abteilung ein.

Übergeordnete Abteilung

Wählen Sie eine übergeordnete Abteilung aus der Dropdown-Liste.



Speichern

Speichert die Änderungen.

Abteilung bearbeiten

Klicken Sie auf Abteilungen, um alle Abteilungen anzuzeigen.

Klicken Sie auf die entsprechende Abteilung.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für die Abteilung ein.

Übergeordnete Abteilung

Wählen Sie eine übergeordnete Abteilung aus der Dropdown-Liste.



Löschen

Löscht die Abteilung.



Speichern

Speichert die Änderungen.

Administratoren

Administratoren

Administratoren bearbeiten

Administratoren bearbeiten

Unter Administratoren können Sie alle Administratoren in Ihrem Tenant sehen. Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie neue Administratoren anlegen.

Klicken Sie auf Administratoren, um alle Administratoren anzuzeigen.

Klicken Sie auf den entsprechenden Administrator.

Anmeldename

Die Anmeldedaten des Administrators

Vorname

Geben Sie den Vornamen des Administrators ein.

Nachname

Geben Sie den Nachnamen des Administrators ein.

Schreibgeschützt

Legen Sie fest, ob der Administrator schreibgeschützt sein soll.

Kontaktnummer

Geben Sie eine Nummer ein, unter der der Administrator erreichbar ist.

E-Mail

Die E-Mail-Adresse des Administrators

Zugang zur Anwendung

Wählen Sie die Anwendungen aus, auf die der Administrator zugreifen darf.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Kalender

[Übersicht](#)

[Kalender hinzufügen](#)


[Kalender bearbeiten](#)


[Feiertag hinzufügen](#)

Übersicht

Unter Kalender können Sie alle Kalender und Feiertage in Ihrem Unternehmen sehen. Kalender können zu IVR-Attendants und ACD-Diensten hinzugefügt werden, um Öffnungs- und Schließzeiten für Gruppen und IVR-Attendants festzulegen.

 Weiterführende Hilfe unter [IVR-Assistent Aktionen](#)

 **Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass Feiertage nur für ACD-Dienste genutzt werden können.

 Weiterführende Hilfe unter [Gruppen](#)

Zeigt alle dem Tenant zugeordneten Kalender und Feiertage an.

Name

Name des Kalenders / des Feiertags.

Verwaltungsbereich

Verwaltungsbereich des Kalenders.

Zeitzone

Zeitzone, für die der Kalender / der Feiertag gilt.

Domäne

Verwaltungsbereich des Feiertags.

Ortsvorwahl

Vorwahl des Gebietes, dem der Feiertag zugeordnet ist.

Kalender hinzufügen

Klicken Sie auf **Kalender**, um alle Kalender anzuzeigen.

Klicken Sie auf **Kalender hinzufügen**.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung für den Kalender ein.

Verwaltungsbereich

Wählen Sie einen Verwaltungsbereich aus der Dropdown-Liste aus.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Kalender bearbeiten

Klicken Sie auf Kalender, um alle Kalender anzuzeigen.

Klicken Sie auf den entsprechenden Kalender.

Name

Namen des Kalenders.

Öffnungszeiten festlegen

Bei der Erstellung eines Kalenders können Sie die Öffnungszeiten für Ihre IVR-Attendants und ACD-Gruppen festlegen. Gruppen und IVR-Attendants, denen diese Öffnungszeiten zugewiesen sind, sind innerhalb dieser Zeit erreichbar.

1. Klicken Sie beim Erstellen eines Kalenders auf **Öffnungszeiten hinzufügen**.
2. Legen Sie eine Start- und eine Endzeit fest, indem Sie die Stunden und Minuten aus der Dropdown-Liste auswählen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen des Tages, für den die Öffnungszeiten gelten sollen.

Abweichende Öffnungszeiten hinzufügen

Bei der Erstellung eines Kalenders können Sie Sonderöffnungszeiten festlegen, die von den normalen Öffnungszeiten abweichen. Für IVR-Attendants und ACD-Gruppen können abweichende Öffnungszeiten zugewiesen werden. Gruppen und IVR-Attendants, denen diese abweichenden Öffnungszeiten zugewiesen sind, folgen den Einstellungen für dieses Szenario.

Kalender bearbeiten

1. Klicken Sie beim Erstellen eines Kalenders auf **Abweichende Öffnungszeiten hinzufügen**.
2. Legen Sie eine Start- und eine Endzeit fest, indem Sie die Stunden und Minuten aus der Dropdown-Liste auswählen.
3. Wählen Sie im Kalender das Datum aus, für das die abweichenden Öffnungszeiten gelten sollen.



Löschen

Löscht den Kalender.



Speichern

Speichert die Änderungen.

Feiertag hinzufügen

i Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Feiertage für jedes Jahr gesondert eingerichtet werden müssen.

Klicken Sie auf Kalender, um alle Kalender anzuzeigen.

Klicken Sie auf **Feiertag hinzufügen**.

Domäne

Wählen Sie eine Domäne aus der Dropdown- Liste.

Name

Geben Sie einen Namen für den Feiertag ein.

Ortsvorwahl

Geben Sie die Vorwahl des Gebiets ein, dem der Feiertag zugeordnet ist.

Tage

Geben Sie an, auf welche(n) Tag(e) der Feiertag fällt.

Löschen

Löscht den Feiertag.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Benutzer

Benutzer

[Übersicht](#)

[Benutzer bearbeiten](#)

[Benutzerübersicht](#)

Übersicht

Zeigt alle eingerichteten Benutzer.

Zeile anklicken

Öffnet die Einstellungen für den Benutzer.

Name

Name des Benutzers

Interne Rufnummer

Durchwahl des Benutzers

Öffentliche Rufnummern

Öffentliche Rufnummer(n) des Benutzers

Standorte

Dem Benutzer zugewiesene Standorte

Endgeräte

Dem Benutzer zugewiesene(s) Endgerät(e)

Servicepläne

Dem Benutzer zugewiesene Servicepläne


Eingeschränkt?

Zeigt an, ob und in welchem Umfang die Telefonie des Benutzers eingeschränkt ist.

- ✔ Die Telefonie der Durchwahl ist aktiv. Es werden keine Anrufe blockiert.
- ⚠ Ausgehende Anrufe werden für diese Durchwahl blockiert.
- ⊘ Die Telefonie der Durchwahl ist inaktiv. Alle Anrufe werden blockiert.
- ⊘ Die Durchwahl ist deaktiviert und zum Löschen vorgemerkt.

Benutzer bearbeiten

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie die Einstellungen für Benutzer bearbeiten.

Klicken Sie auf  , um alle Benutzer anzuzeigen.

Klicken Sie auf den Benutzer, den Sie bearbeiten möchten.

Status der Durchwahl

Wählen Sie den entsprechenden Status der Durchwahl aus der Dropdown-Liste aus.

- **Aktiv**

Für diese Durchwahl werden keine Anrufe blockiert.

- **Nur für ausgehende Anrufe blockieren**

Ausgehende Anrufe werden für diese Durchwahl blockiert.

- **Für alle Anrufe blockieren**

Alle Anrufe werden für diese Durchwahl blockiert.

- **Zur Löschung vormerken**

Die Telefonie dieses Benutzers wird deaktiviert. Der Benutzer wird gelöscht, nachdem Sie Ihr Abonnement geändert haben.

Anmeldung an Applikationen

Klicken Sie auf die Schaltfläche, wenn Sie das Anmelden bei allen Clients für den Benutzer deaktivieren möchten. Der Benutzer kann weiterhin freie Sitzplätze über PIN und sein IP-Telefon nutzen. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, damit sich der Benutzer an allen Clients anmelden kann.

  **Speichern**

Speichert die Änderungen.

Benutzerübersicht

Benutzerinformationen

Gruppen

E-Mails

Telefonie-Einstellungen

ACD-Supervisor

ACD Agenten

Servicepläne

Nummern

Telefone

Benutzerinformationen

Name

Der Name des Benutzers, der im Operator eingestellt wurde. eingestellt wurde. Der Name kann nur im Operator bearbeitet werden.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das Bild des Benutzers zu löschen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um ein Bild für den Benutzer hochzuladen.

E-Mail

Die E-Mail-Adresse des Benutzers, die in Operator festgelegt wurde und hier nicht bearbeitet werden kann.

Sprache

Wählen Sie die Sprache für den Benutzer aus der Dropdown-Liste aus.

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus der Dropdown-Liste.



Weiterführende Hilfe unter [Abteilungen](#)

Position

Geben Sie eine Position für den Benutzer ein.

Mobilnummer

Geben Sie die Mobilnummer des Benutzers ein. Diese wird im Verzeichnis der Clients angezeigt.

Zusätzliche Benutzerdetails für Verzeichnis

Klicken Sie auf den Link, um zur Kontaktverwaltungsseite weitergeleitet zu werden

 **Hinweis:** Weiterführende Hilfe unter [Kontakte](#)

Gruppen

Gruppen

 Weiterführende Hilfe unter [Gruppen](#)

E-Mails

E-Mail

Aktivieren Sie **Willkommens-E-Mail senden**.

Telefonie-Einstellungen

Anmeldename

Die Anmeldedaten, mit denen sich der Benutzer anmelden kann.

PIN ändern

Die PIN wird z. B. benötigt für:

- Free Seating
- Fernabfrage
- Voicemail-Abfrage

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den PIN-Code ändern möchten.

- **Benutzer-PIN zurücksetzen**

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die PIN des Benutzers zurücksetzen möchten. Der Benutzer muss eine neue PIN eingeben.

- **PIN manuell einstellen**

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie einen PIN-Code für den Benutzer ein. Die PIN muss aus mindestens 4 Ziffern bestehen und darf keine Folge sein.

Voicemail-Benachrichtigung

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, wie der Benutzer über neue Voicemails benachrichtigt werden soll:

- **Keine Benachrichtigung**

Der Benutzer wird nicht über neue Sprachnachrichten benachrichtigt.

- **E-Mail-Benachrichtigung**

Der Benutzer wird per E-Mail über neue Voicemails informiert.

- **E-Mail-Benachrichtigung mit Anhang**

Der Benutzer wird mit einer E-Mail benachrichtigt, die die Voicemail-Datei enthält.

- **E-Mail-Benachrichtigung mit Anhang, im Voicemail- System als gelesen markiert**

Der Benutzer wird mit einer E-Mail benachrichtigt, die die Voicemail-Datei enthält. Die Nachricht wird im Voicemail-System als gelesen markiert.

- **E-Mail-Benachrichtigung mit Anhang, nicht im Voicemail-System hinterlassen**

Der Benutzer wird mit einer E-Mail benachrichtigt, die die Voicemail-Datei enthält. Die E-Mail- Benachrichtigung wird nicht im Voicemail-System angezeigt.

Ansagen verwalten

Klicken Sie hier, um die Voicemail-Einstellungen für den Benutzer festzulegen.

Aktuelle Ansage

Wählen Sie eine Ansage aus der Dropdown-Liste aus.

Hochladen einer Audiodatei

 **Hinweis:** Durch Klicken auf **Erlaubte Audiodateien anzeigen** erscheint eine Liste der möglichen Dateiformate.

 **Die gesamte Ansage**



Nur der Name

Aktive Telefoniedienste

Unter Meine Dienste Verwalten können Sie Dienste für Benutzer konfigurieren, aktivieren und deaktivieren. Die folgenden Dienste sind verfügbar:

- **Freizeichen**
- **Sekretariat**
- **Warteschlange**



Freizeichen

Sie können Ihr Freizeichen individuell gestalten. Der Anrufer hört den Ton, während der Anruf zugestellt wird.

- **Dienst aktivieren**

Ja: Aktiviert den Dienst

Nein: Deaktiviert den Dienst

- **Abgespielter Ton**

Laden Sie eine Datei hoch, die dem Anrufer vorgespielt werden soll, während der Anruf zugestellt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).



Sekretariat

Mit dem Dienst Sekretariat können Anrufe gleichzeitig an das Sekretariat des Benutzers und an den Benutzer weitergeleitet werden.

- **Dienst aktivieren**

Ja: Aktiviert den Dienst

Nein: Deaktiviert den Dienst

Bei einem eingehenden Anruf.

- **Das Sekretariat und mich kontaktieren**

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass Anrufe auch an das Sekretariat des Benutzers signalisiert werden.

- **Bei Anruf an das Sekretariat, ursprüngliche Anrufernummer anzeigen**

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass die Nummer des Anrufers dem Sekretariat des Benutzers signalisiert wird. Wählen Sie Nein, wenn die Nummer des Angerufenen dem Sekretariat des Benutzers signalisiert werden soll.

- **Nummer des Sekretariats**

Wählen Sie Intern, um eine interne Durchwahl des Sekretariats des Benutzers oder eine bestehende Weiterleitungsregel einzugeben.



Warteschlange

Der Warteschlangendienst wird verwendet, um Musik abzuspielen, während ein Anrufer in der Warteschlange wartet.

- **Dienst aktivieren**

Ja: Aktiviert den Dienst

Nein: Deaktiviert den Dienst

- **Willkommensansage**

Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, wenn jemand die Warteschlange anruft.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

- **Warteschlangenmusik**

Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, wenn sich jemand in der Warteschlange befindet.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

- **Ansage, wenn die Warteschlange geschlossen ist**

Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt werden soll, wenn die Warteschlange nicht aktiv ist.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

- **Maximale Wartezeit in der Warteschlange**

Die maximale Zeit, die der Anrufer in der Warteschlange wartet.

- **Größe der Warteschlange**

Die maximale Anzahl der Anrufer in der Warteschlange.

ACD-Supervisor


Eingeschränkte Ansicht

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass der Benutzer nur auf bestimmte Gruppen zugreifen kann.

Eingeschränkte ACD-Gruppen

Geben Sie die Gruppen ein, auf die der Benutzer Zugriff haben soll, und wählen Sie diese aus.

ACD Agenten

 Weiterführende Hilfe unter [Gruppen](#)

Anrufe verwalten


Wählen Sie Ja, um dem Benutzer die Berechtigung zu erteilen, ACD-Anrufe für eine Warteschlange zu verwalten.

Nachrichten verwalten

Wählen Sie Ja, um dem Benutzer die Berechtigung zu erteilen, ACD-Nachrichten zu verwalten.

Skills

Um dem Benutzer einen ACD-Skill zuzuweisen, geben Sie einen ACD-Skill in das Eingabefeld ein und wählen Sie einen vordefinierten Skill aus der Liste aus.

 **Hinweis:** Skills werden aktuell von der IVR noch nicht unterstützt.

ACD Skills verwalten

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie ACD Skills hinzufügen.

Name

Geben Sie einen Namen für den ACD Skill ein.

Wert

Geben Sie einen eindeutigen Wert für den Skill ein.

Verwaltungsbereich

Verwaltungsbereich, der mit dem ACD-Skill verbunden ist. Das Feld gibt an, wer der Besitzer (Verwaltungsebene) dieses Feldes ist.



ACD Skill hinzufügen

Servicepläne

Hinzufügen

Servicepläne werden über die Bestellungen im Operator hinzugefügt oder gekündigt.

Nummern

Interne Rufnummer


Die Durchwahl wurde bei der Bestellung im Operator festgelegt.

Öffentliche Rufnummern

Weisen Sie eine oder mehrere freie öffentliche Nummern zu, über die der Benutzer erreichbar ist.


Anrufer-ID

Geben Sie eine benutzerdefinierte Anrufer-ID für ausgehende Rufe ein.

-  Hinweis: Die Hauptrufnummer wird übermittelt, falls keine Anrufer-ID ausgewählt ist.

Telefone

Zeigt die zugewiesenen Telefone an. Klicken Sie auf **Telefon zuweisen**, um weitere Telefone hinzuzufügen.

 Weiterführende Hilfe unter [IP-Telefon hinzufügen](#)

Gruppen

Gruppen

Übersicht

Gruppe hinzufügen

ACD-Gruppen hinzufügen

ACD-Gruppen bearbeiten

ACD-Gruppen löschen

Paging-Gruppe hinzufügen

Gruppe löschen

Übersicht

Gruppen ermöglichen es Administratoren, mehrere Benutzer unter einer einzigen PSTN-Nummer zu bündeln. Sobald eine Gruppe registriert ist, können Sie den Anrufverteilungsmodus auswählen und die Ansagenmusik und die Wartemusik für jede Gruppe anpassen. Wenn ein Benutzer zu mehreren Gruppen gehört, wird die eingehende Nummer sowie die Nummer der angerufenen Gruppe angezeigt. Auf diese Weise können die Mitglieder die Ansage auf die einzelnen Gruppen abstimmen und einen optimalen Service gewährleisten.

Name

Name der Gruppe

Typ

Art der Gruppe

Interne Rufnummer

Interne Rufnummer der Gruppe

Öffentliche Rufnummern

Öffentliche Nummer(n) der Gruppe, über die sie von außen erreichbar ist.

Verteilungsart

Art der Verteilung

Mitglieder

Anzahl der Mitglieder der Gruppe

Gruppe hinzufügen

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie Gruppen hinzufügen.

 **Gruppe hinzufügen**

Die Seite Gruppe erscheint.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein, der im Verzeichnis sichtbar sein wird.

Zeitzone

Die der Gruppe zugeordnete Zeitzone. Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.


Speichern und bearbeiten

Die Gruppe wird erstellt und die Seite Gruppe bearbeiten erscheint.

Allgemein

Zeigt die allgemeinen Einstellungen der Gruppe, die Sie bereits festgelegt haben an, bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung.

Warteschlange

 **Hinweis:** Die maximale Größe der Warteschlange ist auf zwei festgelegt.

Aktiv

Wählen Sie aus, ob die Warteschlange aktiv ist oder nicht.

Warteschlangenmusik


Wählen Sie die Art der Warteschlangenmusik aus der Dropdown-Liste:

- **Standardmäßig**

Eine standardmäßige Wartemusik wird abgespielt.

- **Anpassen**

Gruppe hinzufügen

Sie können eine benutzerdefinierte Musikdatei für die Warteschlange hochladen, indem Sie auf  klicken.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Warteschlangen-Ansage

Wählen Sie die Art der Warteschlangenansage aus der Dropdown-Liste:

- **Standardmäßig**

Eine Standardansage wird abgespielt.

- **Anpassen**

Sie können eine benutzerdefinierte Datei für die Warteschlange hochladen, indem Sie auf  klicken.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die ausgewählte Warteschlangenmusik abzuspielen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Wiedergabe der Audiodatei zu beenden.



Mitglieder

Bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung der Einstellungen für die Mitglieder der Gruppe.

Verteilungsart

Wählen Sie einen Anrufverteilungsmodus aus der Dropdown-Liste aus:

- **Parallel**

Ein eingehender Anruf wird an alle Benutzer gleichzeitig verteilt. Alle Benutzer der Gruppe können den Anruf entgegennehmen.

- **Sequenziell**

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge verteilt. Dieser Ablauf beginnt jedoch bei jedem Anruf von neuem. Sobald Benutzer A also wieder frei ist, erhält er/sie den nächsten Anruf. Dieser Modus führt zu einer höheren Belastung der ersten Benutzer der Liste.

- **Zyklisch**

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge auf die Benutzer verteilt (z. B. bei 4 Benutzer: A, B, C, D, A, B, C, D).

- **Am längsten frei**

Der Anruf wird an den Benutzer weitergeleitet, der am längsten frei ist.

- **Geringste Sprechzeit**

Der Anruf wird an den Benutzer weitergeleitet, der die wenigste Sprechzeit hat.

- **Geringste Anrufzahl**

Der Anruf wird an den Benutzer mit der geringsten Anzahl von Anrufen weitergeleitet.

Mitglieder

Fügen Sie der Gruppe ein Mitglied hinzu, indem Sie dessen Namen oder Nummer in das Eingabefeld eingeben und das Mitglied aus der Liste

Gruppe hinzufügen

auswählen. Die Reihenfolge, in der Sie die Teilnehmer hinzufügen, wird auch für die Warteschlange verwendet.

Erweitert

Bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung der erweiterten Einstellungen der Gruppe.

E-Mail-Adresse für Voicemail-Benachrichtigungen

Geben Sie eine zusätzliche E-Mail-Adresse ein, an die eine Benachrichtigung über eine neue Voicemail gesendet werden soll.

Richtlinie des Unternehmens deaktivieren

Wählen Sie **ja**, wenn Sie die Richtlinie für die Anzeige von Unternehmensgruppen deaktivieren und die Richtlinie für die Gruppennummernanzeige auswählen möchten:

- **Angezeigte Nummer überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**
 - **Zuletzt angerufene Gruppe**

Dies kann verwendet werden, wenn der angerufene Benutzer über ein einfaches Telefon mit einzeiligem Display verfügt (ohne Beschriftung) und die vom Anrufer gewählte Nummer kennen muss.

- **Angezeigte Namen überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**

- **Zuletzt angerufene Gruppe**
- **Ursprüngliche Rufnummer des Anrufers**

Gruppenmitgliedern erlauben, die Gruppe zu verwalten

Wählen Sie aus, ob Sie den Gruppenmitgliedern erlauben wollen, die Gruppe zu verwalten, d. h. Weiterleitungsregeln zu verwalten, Gruppen zu öffnen oder zu schließen, die Schließungsansagen entweder über Funktionscodes oder über Enreach Contact aufzuzeichnen.

Richtlinie bei Besetzt

Wählen Sie die entsprechende Richtlinie bei besetzt aus der Dropdown-Liste aus:

- **Entspannt**

Diese Richtlinie ermöglicht es einem Benutzer, einen Anruf zu erhalten, auch wenn er besetzt ist. Es muss mindestens ein Telefon verfügbar sein.

- **Strikt besetzt**

Diese Richtlinie lässt nicht mehr als einen gleichzeitigen Anruf an das Gruppenmitglied zu, d. h. wenn ein Benutzer gerade einen Anruf führt, wird der nächste Anruf nicht an diesen Benutzer weitergeleitet.

- **Strikt besetzt, dann entspannt**

Diese Richtlinie folgt der strengen Richtlinie für den ersten Versuch, erlaubt aber das Anklopfen bei einem zweiten Verteilungsversuch, wenn alle Benutzer besetzt sind.

Übernahme von eingehenden Anrufen dieser Durchwahl durch andere (mit Funktionscode oder BLF) aktivieren

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, ob andere Benutzer in der Lage sein sollen, eingehende Anrufe für diese Durchwahl entgegenzunehmen:

- **Nein**

Kein anderer Benutzer kann eingehende Anrufe dieser Gruppe entgegennehmen.

- **Ja, aber nur Mitglieder dieser Gruppe**

Nur Benutzer innerhalb dieser Gruppe können eingehende Anrufe dieser Gruppe entgegennehmen.

- **Jeder**

Jeder andere Benutzer kann eingehende Anrufe dieser Gruppe entgegennehmen.

Speichern

Speichert die Änderungen.

ACD-Gruppen hinzufügen

Sie können die folgenden ACD-Gruppeneinstellungen bearbeiten:

- **Allgemeine Einstellungen und Gruppenpriorität:** Gruppen können so priorisiert werden, dass ein Agent in mehreren Gruppen den Anruf aus der wichtigsten Warteschlange zuerst erhält.
- **Öffnungszeiten:** Sie können über den Kalender einen bestimmten Zeitraum festlegen, in dem eine Gruppe geöffnet oder geschlossen ist.
- **Außerhalb der Öffnungszeiten:** Sie können automatische Aktionen für die Gruppe festlegen, wenn sie geschlossen wird.
- **Willkommensnachricht:** Begrüßen Sie Anrufer mit einer individuellen Audio-Nachricht.
- **Warteschlangenphase:** Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Warteschlange zu verwalten, z. B. können Sie Positionsansagen für Anrufer einstellen.
- **Overflow-Gruppe:** Wählen Sie eine Gruppe, die Ihnen hilft, wenn eine Warteschlange voll ist.
- **Rückruf:** Konfigurieren Sie die Rückruffoptionen (wenn die Warteschlange voll ist).
- **Agenten und Vertriebsstrategie:** Weisen Sie der Gruppe Agenten zu, verwalten Sie die Einstellungen für ACD-Agenten und wählen Sie eine Anrufverteilungsstrategie.
- **Unbeantwortete Anrufe weiterleiten:** Verwalten Sie die Weiterleitung von Anrufen, wenn die Gruppe einen Anruf nicht in einer bestimmten Zeit annehmen kann oder die Warteschlange voll ist.
- **WebChat:** Aktivieren und verwalten Sie WebChat, um Support per Chat anzubieten.

ACD-Gruppen hinzufügen

- **Erweitert, Voicemail & Breakout:** Legen Sie die Einstellungen für die Voicemail, die Rufumleitung und andere Einstellungen fest.

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie ACD-Gruppen hinzufügen und bearbeiten.

ACD-Gruppe hinzufügen

Die Seite **ACD-Gruppe** erscheint.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung (Name) für die Gruppe ein.

Öffentliche Nummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.

Gruppen-Priorität

Geben Sie einen Wert für die Priorität der Gruppe ein. Mehrere Anrufe an einen Agenten in mehreren Gruppen werden auf Grundlage der

ACD-Gruppen hinzufügen

konfigurierten Gruppenpriorität priorisiert. Der Agent erhält den Anruf aus der Gruppe mit der höchsten Priorität zuerst. Bitte beachten Sie: Je höher der Wert, desto niedriger die Priorität.



Speichern und bearbeiten

Die Seite **ACD-Gruppen bearbeiten** erscheint.

ACD-Gruppen bearbeiten

Allgemein

Außerhalb der Öffnungszeiten

Öffnungszeiten

Willkommensansage

Warteschlange


Overflow-Gruppe

Agenten

Weiterleitung von unbeantworteten Anrufen

Erweitert

Allgemein

Klicken Sie auf  , um alle Gruppen anzuzeigen.

Klicken Sie auf die ACD Gruppe, die Sie bearbeiten möchten.

Unter Allgemein können Sie die folgenden Einstellungen bearbeiten:

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie eine Bezeichnung (Name) für die Gruppe ein.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.

Gruppen-Priorität

Geben Sie einen Wert für die Priorität der Gruppe ein. Mehrere Anrufe an einen Agenten in mehreren Gruppen werden auf Grundlage der konfigurierten Gruppenpriorität priorisiert. Der Agent erhält den Anruf aus


Allgemein

der Gruppe mit der höchsten Priorität zuerst. Bitte beachten Sie: Je höher der Wert, desto niedriger die Priorität.

Außerhalb der Öffnungszeiten

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für die Schließzeiten zu konfigurieren.

Ansagen

 Laden Sie eine Audiodatei für die Ansage der Schließzeiten hoch.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Weiterleiten an

Wählen Sie die Art der Rufnummer aus, an die Sie Anrufe während der Schließungszeiten weiterleiten möchten.

Keine

Es werden keine Anrufe weitergeleitet, wenn die Gruppe geschlossen ist.

Intern

Die Anrufe werden an eine interne Nummer Ihres Unternehmens weitergeleitet. Geben Sie eine Durchwahl in das Suchfeld ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Die Anrufe werden an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Alternative Ansagen aktivieren

Wählen Sie aus, ob Sie eine benutzerdefinierte Audionachricht einstellen möchten, die Anrufern vorgespielt wird, die die ACD während außergewöhnlicher Schließungszeiten (z. B. an einem Feiertag) anrufen. Laden Sie eine Audiodatei für die Ansage hoch.

Öffnungszeiten

Klicken Sie auf , um ein Zeitintervall anzugeben, in dem die Gruppe verfügbar ist.

Kalender

Geben Sie den Namen eines bestehenden Kalenders in das Eingabefeld ein und wählen Sie ihn aus der erscheinenden Liste aus.

Kalender verwalten

Klicken Sie auf **Kalender verwalten**, um einen neuen Kalender hinzuzufügen oder bestehende Kalender zu bearbeiten. Beachten Sie, dass Sie die Änderungen, die Sie bereits an der Gruppe vorgenommen haben, möglicherweise erst speichern müssen, bevor Sie zur Kalenderseite weitergeleitet werden.


Willkommensansage

Klicken Sie auf , um eine Willkommensansage einzustellen.

Willkommensansage auslassen

Wählen Sie aus, ob Sie die Willkommensnachricht deaktivieren möchten.

Willkommensansage

 Laden Sie eine Audiodatei für die Begrüßungsansage hoch.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Willkommensansage überspringen, wenn es freie Agenten gibt

Legen Sie fest, ob Willkommensansage übersprungen werden sollen, wenn es freie Agenten gibt.


Warteschlange

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für die Warteschlange zu verwalten.

Größe der Warteschlange

Geben Sie die maximale Anzahl der Anrufer ein, die in der Warteschlange warten.

Warteschlangenansage

 Laden Sie eine Audiodatei hoch, die als Warteschlangenansage abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Warteschlangenposition ansagen

Legen Sie fest, ob einem Anrufer in der Warteschlange mitgeteilt werden soll, wie viele Personen sich vor ihm in der Warteschlange befinden.


ETA-Benachrichtigung

Legen Sie fest, ob die geschätzte Wartezeit (Estimated Time of Arrival) angesagt werden soll.


Immer Freizeichen statt Wartemusik abspielen

Legen Sie fest, ob eine Person in der Warteschlange das Freizeichen anstelle der Wartemusik hören soll.

Wartemusik

 Laden Sie eine Audiodatei hoch, die als Wartemusik abgespielt wird. Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).


Abgespielter Ton, während beim Agenten ein Anruf eingeht

 Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, wenn der Anruf bei einem Agenten eingeht. Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Wiederholungsintervall für Ansagen (in Sekunden)

Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, in welchem Intervall die Ansagen für den Anrufer wiederholt werden sollen.


Overflow-Gruppe

Klicken Sie auf , um eine Gruppe festzulegen, an die Anrufe weitergeleitet werden, wenn die Warteschlange der Gruppe voll ist.

Overflow-Gruppe

Geben Sie den Namen oder die Durchwahl einer Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Gruppe aus der erscheinenden Liste aus.

Agenten

Klicken Sie auf , um eine Verteilungsstrategie auszuwählen, Agenten zuzuweisen und agentenbezogene Einstellungen zu konfigurieren.

Verteilungsart

Wählen Sie einen Anrufverteilungsmodus aus der Dropdown-Liste aus:

Gleichzeitig

Ein eingehender Anruf wird an alle Agenten gleichzeitig verteilt. Alle Agenten der Gruppe können den Anruf entgegennehmen.

Sequenziell

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge verteilt. Dieser Ablauf beginnt jedoch bei jedem Anruf von neuem. Sobald Agent A also wieder frei ist, erhält er/sie den nächsten Anruf. Dieser Modus führt zu einer höheren Belastung der ersten Agenten der Liste.

Zyklisch

Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge auf die Agenten verteilt (z. B. bei 4 Agenten: A, B, C, D, A, B, C, D).

Am längsten frei

Der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der am längsten frei ist.

Geringste Sprechzeit

Der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der die wenigste Sprechzeit hat.

Geringste Anrufzahl

Agenten

Der Anruf wird an den Agenten mit der geringsten Anzahl von Anrufen weitergeleitet.

Mitglieder

Geben Sie den Namen des Benutzers ein, den Sie der Gruppe hinzufügen möchten, und wählen Sie ihn aus der erscheinenden Liste aus. Sie können ein Mitglied aus der Gruppe löschen, indem Sie auf das Feld des jeweiligen Benutzers klicken.

Nachbearbeitungszeit (in Sekunden)

Legen Sie die Bearbeitungszeit in Sekunden fest, in der keine Anrufe an den Agenten verteilt werden. Der Agent kann diese Zeit nutzen, um den letzten Anruf zu sortieren und zu bearbeiten.

Klingeldauer (in Sekunden)

Legen Sie die Klingelzeit in Sekunden fest, nach der ein Anruf, der nicht von einem Agenten angenommen wird, an den nächsten Agenten weitergeleitet wird.

Maximale Abwesenheitszeit des Agenten (in Sekunden)

Legen Sie die Klingelzeit in Sekunden fest, nach der ein Anruf, der von einem Agenten, dessen Status auf nicht verfügbar gesetzt ist, nicht angenommen wird, an den nächsten Agenten weitergeleitet wird.

Verteilung auf bevorzugte Mitarbeiter aktivieren

Legen Sie fest, ob Anrufe bevorzugt an Agenten verteilt werden sollen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, prüft das System die Nummer des Anrufers und sucht nach dem "bevorzugten Agenten" für diesen Anrufer


Agenten

(z. B. einem Kundenbetreuer oder der Person, die diesen Anrufer zuvor bearbeitet hat). Falls zutreffend, wird der Anruf zuerst an diesen Agenten weitergeleitet, falls verfügbar.

Maximale Dauer der Verteilung auf bevorzugte Agenten (in Sekunden)

Wenn Verteilung auf bevorzugte Agenten aktivieren auf Ja steht, legen Sie die Zeit in Sekunden fest, nach der der Anruf an den nächsten Agenten weitergeleitet wird, wenn der bevorzugte Agent den Anruf nicht entgegennimmt.

Weiterleitung von unbeantworteten Anrufen

Klicken Sie auf , um die Weiterleitungseinstellungen zu konfigurieren, wenn eine Gruppe voll ist oder den Anruf nicht rechtzeitig entgegennimmt.

Anruf weiterleiten, wenn die Warteschlange voll ist

Wählen Sie die Nummer, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn die Warteschlange voll ist:

Keine

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn die Warteschlange voll ist.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Maximale Anzahl unbeantworteter Zustellversuche

Geben Sie die maximale Anzahl der unbeantworteten Anrufversuche ein. Wenn ein Kunde diese Anzahl von Anrufversuchen nicht beantwortet, wird der Anruf abgebrochen. Der Anrufer erhält eine Nachricht, die ihn über die Anrufversuche informiert und darüber, dass er nicht erreicht werden konnte.

Maximale Wartezeit (in Sekunden)

Geben Sie die maximale Zeit in Sekunden ein, wie lange ein Anrufer in der Warteschlange bleiben soll.

Weiterleiten nach maximaler Wartezeit

Wählen Sie die Nummer, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn die Maximale Wartezeit erreicht ist:

Nein

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn die Wartezeit überschritten ist.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Maximale Anzahl ohne Antwort

Geben Sie die maximale Anzahl der unbeantworteten Anrufversuche ein. Wenn ein Kunde diese Anzahl von Anrufversuchen nicht beantwortet, wird der Anruf abgebrochen. Der Anrufer erhält eine Nachricht, die ihn über die Anrufversuche informiert und darüber, dass er nicht erreicht werden konnte.

Maximale Zeit in der Warteschlange (Sek)

Geben Sie die maximale Zeit in Sekunden ein, wie lange ein Anrufer in der Warteschlange bleiben soll.

Weiterleiten bei maximaler Zeit in der Warteschlange

Wählen Sie die Nummer, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn die Maximale Zeit in der Warteschleife erreicht ist:

Keine

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn die Wartezeit überschritten ist.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Die Gruppe schließen, wenn keine Agenten verfügbar sind

Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass die ACD-Gruppe geschlossen wird, wenn keine Benutzer verfügbar sind.

Weiterleiten, wenn keine Agenten verfügbar sind

Wählen Sie die Nummer aus, an die Sie Anrufe weiterleiten möchten, wenn keine Agenten verfügbar sind:

Keine

Der Anruf wird aufgelegt und nicht weitergeleitet, wenn keine Agenten verfügbar sind.

Intern

Der Anruf wird an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Der Anruf wird an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Erweitert

Erweitert


Voicemail-Einstellungen

Breakout-Einstellungen

Anruf-ID-Einstellungen

Weitere Einstellungen

Voicemail-Einstellungen

Klicken Sie auf , um erweiterte Einstellungen zu bearbeiten, Voicemail und Breakout-Einstellungen zu verwalten.

Voicemail-Ansage

Wählen Sie den Typ der Voicemail-Ansage aus:

Standard

Verwenden Sie die Standardansage der Voicemail.


Benutzerdefinierter Audioname

Sie können eine Audiodatei mit einem benutzerdefinierten Namen festlegen, die auf Ihrer Voicemail abgespielt wird. Die entsprechende Audiodatei muss hochgeladen werden, bevor der benutzerdefinierte Typ der Voicemail ausgewählt werden kann.

Benutzerdefinierte Ansage


Sie können eine benutzerdefinierte Audiodatei als Ansage festlegen, die auf Ihrer Voicemail abgespielt wird. Die entsprechende Audiodatei muss hochgeladen werden, bevor der benutzerdefinierte Typ der Voicemail ausgewählt werden kann.

Gruppenname

 Laden Sie eine Audiodatei mit benutzerdefiniertem Namen hoch, die auf Ihrer Voicemail abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Benutzerdefinierte Ansage

 Laden Sie eine benutzerdefinierte Audiodatei hoch, die für die Ansage auf Ihrer Voicemail abgespielt wird.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Voicemail-Aufnahme auslassen

Legen Sie fest, ob die Willkommensansage an den Anrufer ausgelassen werden soll.

Kennwort

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie ein Kennwort für die Gruppe festlegen möchten. Geben Sie das Kennwort ein und bestätigen Sie es.

Umschalten auf ACD-Voicemail (durch Wählen von '**', während der Anrufer in der Warteschlange ist)

Wählen Sie aus, ob ein Anrufer in der Warteschlange von einem Agenten an die Voicemail weitergeleitet werden kann, indem Sie '**' drücken.

Nachricht, die '*s Voicemail Breakout präsentiert

Klicken Sie auf Audiodatei hinzufügen, um eine Audiodatei hochzuladen, die abgespielt wird, um den Anrufer über den Voicemail-Breakout zu informieren.

Vocicemail- Benachrichtigungen an Betreiber-E-Mails blockieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass der Betreiber Benachrichtigungen über Sprachnachrichten per E-Mail erhält.

Vocicemail- Benachrichtigungen an nicht angemeldete Benutzer blockieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass nicht angemeldete Mitarbeiter Benachrichtigungen über Voicemails erhalten.

Kommagetrennte Liste zusätzlicher E-Mails für Vocicemail-Benachrichtigungen

Geben Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen ein, die zusätzlich Benachrichtigungen über Voicemails erhalten sollen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommata.

Breakout zum angegebenen Ziel (durch Wählen von '0', während der Anrufer in der Warteschlange ist)

Legen Sie fest, ob ein Anrufer in der Warteschlange durch Drücken von '0' von einem Agenten an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden kann.

Keine

Die Funktion ist deaktiviert.

Intern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Meldung mit dem Breakout-Ziel von 0

Klicken Sie auf Audiodatei hinzufügen, um eine Ansage hochzuladen, die abgespielt wird, um den weitergeleiteten Anrufer über das Breakout- Ziel zu informieren.

Anrufer-ID: die Richtlinie des Unternehmens in dieser Gruppe außer Kraft setzen?

Legen Sie fest, ob die globale Richtlinie des Unternehmens zur Anruferidentifizierung in dieser Gruppe überschrieben werden soll.

Anrufer-ID: angezeigte Nummer überschreiben

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, welche angezeigten Nummern überschrieben werden sollen: Ursprünglicher Anrufer, ursprünglich angerufene oder zuletzt angerufene Gruppe.

Anrufer-ID: angezeigte Kennzeichnungen überschreiben

Klicken Sie auf die entsprechenden Kontrollkästchen, um auszuwählen, welche angezeigten Beschriftungen überschrieben werden sollen.

Early Media aktivieren

Wählen Sie Ja, um die Wiedergabe von Audioansagen für einen Anrufer zu aktivieren, bevor der Anruf angenommen wird. Die Early Media werden

während der Klingelzeit abgespielt und verursachen in der Regel keine Kosten für den Anrufer.

Willkommenskript- Nachricht

Geben Sie eine Textnachricht ein, die dem Agenten in der mylstra-Anwendung angezeigt wird, wenn ein Anruf von dieser Gruppe an den Agenten übermittelt wird (z. B. eine Begrüßungsnachricht, Ansage, Warnung oder Erinnerung).

Ist Rezeption?

Wählen Sie aus, ob die Switchboarding- Funktion für die ACD-Gruppe genutzt werden soll. Switchboard-Agenten (kann auch ein Dienst oder eine Warteschlange sein) mit zugewiesener Rezeptionistenrolle haben eine Reihe zusätzlicher Rechte, wie z. B. das Ändern von Weiterleitungsregeln, das Verwalten von Kalendereinträgen, Zugang zu weiteren Informationen usw.

 **Hinweis:** Switchboard wird aktuell nicht unterstützt.

Ausgeblendet im Verzeichnis

Legen Sie fest, ob die Nummer dieser Gruppe im Verzeichnis ausgeblendet werden soll.


Datenschutzeinstellungen im Verzeichnis

Fügen Sie Elemente zu "Ausgewählt" hinzu, um bestimmte Informationen oder Felder, die sich auf diese Gruppe beziehen, im Verzeichnis auszublenden.

Legt der Skill des Agenten die Sprache der Audioansagen fest?

Legen Sie fest, ob die Skills eines Agenten als Kriterium für die Festlegung der Sprache der Audioansagen verwendet werden sollen.


Breakout-Einstellungen

Klicken Sie auf , um erweiterte Einstellungen zu bearbeiten, Voicemail und Breakout-Einstellungen zu verwalten.

Auf ACD-Voicemail weiterleiten

Wählen Sie aus, ob ein Anrufer in der Warteschlange von einem Agenten an die Voicemail weitergeleitet werden kann, indem Sie * drücken.

Ansage bei Weiterleitung auf ACD-Voicemail

 Laden Sie eine Audiodatei hoch, die abgespielt wird, um den Anrufer über den Voicemail-Breakout zu informieren.

Eine Liste der unterstützten Audiodateien finden Sie unter [Audio-Anpassung](#).

Agenten nicht über Voicemail-Benachrichtigungen informieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass der Betreiber Benachrichtigungen über Sprachnachrichten per E-Mail erhält.

Abgemeldete Agenten nicht über Voicemail-Benachrichtigungen informieren

Wählen Sie Ja, wenn Sie verhindern möchten, dass nicht angemeldete Mitarbeiter Benachrichtigungen über Voicemails erhalten.

Zusätzliche E-Mail-Adressen für Voicemail-Benachrichtungen (kommasepariert)

Geben Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen ein, die zusätzlich Benachrichtigungen über Voicemails erhalten sollen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommata.

Weiterleiten zu bestimmtem Ziel (durch Drücken von 0)

Legen Sie fest, ob ein Anrufer in der Warteschlange durch Drücken von '0' von einem Agenten an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden kann.

Keine

Die Funktion ist deaktiviert.


Intern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine interne Nummer weitergeleitet. Geben Sie die Durchwahl des Agenten oder der Gruppe in das Eingabefeld ein und wählen Sie die entsprechende Nummer aus der erscheinenden Liste aus.

Extern

Wenn ein Agent die "0" drückt, wird der Anruf an eine externe Nummer weitergeleitet. Geben Sie in das Eingabefeld unten eine vollständige Nummer im internationalen Nummernformat ein.

Anruf-ID-Einstellungen

Klicken Sie auf , um erweiterte Einstellungen zu bearbeiten, Voicemail und Breakout-Einstellungen zu verwalten.

Richtlinie des Unternehmens deaktivieren

Legen Sie fest, ob die globale Richtlinie des Unternehmens zur Anruferidentifizierung in dieser Gruppe überschrieben werden soll

Angezeigte Nummer überschreiben

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, welche angezeigten Nummern überschrieben werden sollen: Ursprünglicher Anrufer, ursprünglich angerufene oder zuletzt angerufene Gruppe.

Angezeigten Namen überschreiben

Klicken Sie auf die entsprechenden Kontrollkästchen, um auszuwählen, welche angezeigten Beschriftungen überschrieben werden sollen.

Weitere Einstellungen

Early Media aktivieren


Wählen Sie Ja, um die Wiedergabe von Audioansagen für einen Anrufer zu aktivieren, bevor der Anruf angenommen wird. Die Early Media werden während der Klingelzeit abgespielt und verursachen in der Regel keine Kosten für den Anrufer.

Willkommenskript-Nachricht

Geben Sie eine Textnachricht ein, die dem Agenten angezeigt wird, wenn ein Anruf von dieser Gruppe an den Agenten weitergeleitet wird (z. B. eine Begrüßungsnachricht, Ansage, Warnung oder Erinnerung).

Zentrale

Wählen Sie aus, ob die Switchboarding-Funktion für die ACD-Gruppe genutzt werden soll. Switchboard-Agenten (kann auch ein Dienst oder eine Warteschlange sein) mit zugewiesener Rezeptionistenrolle haben eine Reihe zusätzlicher Rechte, wie z. B. das Ändern von Weiterleitungsregeln, das Verwalten von Kalendereinträgen, Zugang zu weiteren Informationen usw.

 **Hinweis:** Switchboard wird aktuell nicht unterstützt.

Ausgeblendet im Telefonbuch

Legen Sie fest, ob die Nummer dieser Gruppe im Verzeichnis ausgeblendet werden soll.

Datenschutzeinstellungen im Telefonbuch

Fügen Sie Elemente zu "Verfügbar" hinzu, um bestimmte Informationen oder Felder, die sich auf diese Gruppe beziehen, im Verzeichnis auszublenden.

Verteilung von Skills aktivieren?

ACD Skills (z. B. Sprache Französisch, Englisch) können manuell definiert und den Agenten zugewiesen werden.

 **Hinweis:** Skills werden aktuell nicht unterstützt.

Legt der Skill des Agenten die Sprache der Audioansagen fest?

Legen Sie fest, ob die Skills eines Agenten als Kriterium für die Festlegung der Sprache der Audioansagen verwendet werden sollen.


ACD-Gruppen löschen



Zeigt die Liste aller Gruppen.

Klicken Sie auf die zu löschende ACD-Gruppe.

Die Seite **ACD-Gruppe bearbeiten** erscheint.

 **Hinweis:** Beachten Sie, dass die ACD-Gruppe, die Sie löschen, zu diesem Zeitpunkt nicht in Gebrauch sein sollte. Vergewissern Sie sich vor dem Löschen, dass Sie sich der Auswirkungen auf mögliche laufende Vorgänge bewusst sind.



Löschen

Die Gruppe wird gelöscht.

Paging-Gruppe hinzufügen

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie Paging-Gruppen hinzufügen. Mit Paging-Gruppen können Sie eine aufgezeichnete Nachricht an eine Gruppe senden. Der Benutzer kann die Durchwahl der Paging-Gruppe anrufen und wird dann durch eine Ansage aufgefordert, die Nachricht aufzuzeichnen und aufzulegen. Alle Tischtelefone der Gruppenmitglieder werden dann angerufen und die Nachricht wird über den Lautsprecher wiedergegeben. Der Benutzer muss den Anruf nicht annehmen, damit die Nachricht abgespielt wird.

Paging-Gruppe hinzufügen

Die Seite **Paging-Gruppe hinzufügen** erscheint.

Interne Rufnummer

Geben Sie eine Durchwahl für die Paging-Gruppe ein und wählen Sie die gewünschte Nummer aus der Liste der vordefinierten Nummern aus.

Name

Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein.

Zeitzone

Die Standardzeitzone ist die Zeitzone des Tenants.

Öffentliche Rufnummern

Geben Sie eine oder mehrere öffentliche Nummern im internationalen Format ein, unter denen die Gruppe von außen erreichbar ist. Wählen Sie

Paging-Gruppe hinzufügen

die Nummer aus der Liste der vordefinierten öffentlichen Nummern oder bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

Aktiv?

Wählen Sie aus, ob die Gruppe aktiv sein und Anrufe empfangen soll.

Speichern und bearbeiten


Die Seite **Paging-Gruppe bearbeiten** erscheint.

Allgemein

Zeigt die allgemeinen Einstellungen der Gruppe, die Sie bereits festgelegt haben, bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung.

Teilnehmer

Fügen Sie der Gruppe ein Mitglied hinzu, indem Sie dessen Namen oder Nummer in das Eingabefeld eingeben und das Mitglied aus der Liste auswählen.

 **Hinweis:** Die Reihenfolge, in der Sie die Teilnehmer hinzufügen, wird auch für die Warteschlange verwendet.

Erweitert

Bietet die Möglichkeit zur Bearbeitung der erweiterten Einstellungen der Gruppe.

Richtlinie des Unternehmens deaktivieren

Wählen Sie **ja**, wenn Sie die Richtlinie für die Anzeige von Unternehmensgruppen deaktivieren und die Richtlinie für die Gruppennummernanzeige auswählen möchten:

- **Angezeigte Nummer überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**
 - **Zuletzt angerufene Gruppe**

Dies kann verwendet werden, wenn der angerufene Benutzer über ein einfaches Telefon mit einzeiligem Display verfügt (ohne Beschriftung) und die vom Anrufer gewählte Nummer kennen muss.

- **Angezeigte Namen überschreiben**
 - **Ursprünglicher Anrufer**
 - **Ursprünglich angerufen**
 - **Zuletzt angerufene Gruppe**
 - **Ursprüngliche Rufnummer des Anrufers**

Ausgeblendet im Telefonbuch

Wählen Sie aus, ob die Gruppe im Verzeichnis sichtbar sein soll oder nicht.

Maximale Dauer der Paging-Nachricht (in Sekunden)

Geben Sie die maximale Dauer der Nachricht in Sekunden an.

Maximale Größe der Paging-Gruppe

Geben Sie die maximale Anzahl der Mitglieder für diese Gruppe an.

Paging-Nachricht kann wiederholt werden

Wählen Sie aus, ob die Empfänger die Nachricht wiederholen können.

Der Paging-Dienst kann von externen/unregistrierten Telefonen erreicht werden

Wählen Sie aus, ob die Paging-Gruppe von externen oder nicht registrierten Telefonen erreicht werden kann.

Den Auslöser des Pagings an die Anzeige des Anrufers anfügen (sonst wird nur 'Paging' angezeigt)

Wählen Sie aus, ob der Absender der Paging-Nachricht dem Empfänger angezeigt werden soll. Wenn Sie **Nein** wählen, wird dem Empfänger nur 'Paging' signalisiert.

Speichern

Die Gruppe wird erstellt.

Gruppe löschen



Zeigt die Liste aller Gruppen.

Klicken Sie auf die zu löschende Gruppe

Die Seite **Durchwahl-Gruppe bearbeiten** erscheint.



Löschen

Die Gruppe wird gelöscht.

Anrufregeln

[Übersicht](#)

[Weiterleitungsregeln](#)

[Services](#)

[Anrufsperrn](#)


Übersicht

Unter Anrufregeln können Sie die folgenden Regeln hinzufügen, bearbeiten und löschen:

- Weiterleitungsregeln
- Services
- Anrufsperrn

Mit Hilfe von Weiterleitungsregeln können Sie festlegen, wie mit eingehenden Anrufen verfahren werden soll.

Sie können Berechtigungen für ausgehende Anrufe (Anrufsperrn) festlegen und sie einem einzelnen oder ausgewählten Benutzern zuweisen. Die zugewiesenen Anrufsperrn werden in der Liste Anrufsperrn angezeigt.

Klicken Sie auf , um alle Anrufregeln anzuzeigen.

Auswahl der Anrufregel

Zeigt alle anhand der Liste gefilterten Anrufregeln an.

Interne Rufnummer

Unter Interne Rufnummer können Sie eine Rufnummer auswählen, wenn Sie die einem bestimmten Benutzer zugewiesenen Regeln anzeigen möchten.

Weiterleitungsregeln

Name

Übersicht

Name der Regel

Filter

Art der weiterzuleitenden eingehenden Anrufe

Anwesenheitsstatus

Zeigt an, ob die Regel derzeit aktiv ist oder nicht.

Ziel

Ziel, an das die Anrufe weitergeleitet werden

Status

- **Aktiviert**

Die Regel ist aktiviert und wird gemäß den festgelegten Bedingungen angewendet.

- **Deaktiviert**

Die Regel ist deaktiviert

Aktionen

- **Bearbeiten**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Einstellungen der Regel zu bearbeiten

- **Löschen**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Regel zu löschen

- **Aktivieren/Deaktivieren**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den Status der Regel zu ändern



Weiterleitungsregel hinzufügen



Beschreibung der Bedienung unter [Weiterleitungsregeln hinzufügen](#)

Services

Name

Name der Regel

Filter

Art der weiterzuleitenden eingehenden Anrufe

Anwesenheitsstatus

Zeigt an, ob die Regel derzeit aktiv ist oder nicht.

Ziel

Ziel, an das die Anrufe weitergeleitet werden

Status

- **Aktiviert**

Die Regel ist aktiviert und wird gemäß den festgelegten Bedingungen angewendet.

- **Deaktiviert**

Die Regel ist deaktiviert

Aktionen

- **Bearbeiten**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Einstellungen der Regel zu bearbeiten


- **Löschen**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Regel zu löschen

- **Aktivieren/Deaktivieren**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den Status der Regel zu ändern

Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen

-  Beschreibung der Bedienung unter [Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen](#)

Anrufsperrn

ID

Name der Anrufsperrre

Name

Name, der im Verzeichnis angezeigt wird.

Status

- **Aktiviert**

Die Regel ist aktiviert und wird gemäß den festgelegten Bedingungen angewendet.

- **Deaktiviert**


Die Regel ist deaktiviert.

Aktionen


- **Aktivieren/Deaktivieren**

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den Status der Regel zu ändern

Anrufsperrre zuweisen

-  Beschreibung der Bedienung unter [Anrufsperrren zuweisen](#)

Anrufsperrren verwalten

-  Beschreibung der Bedienung unter [Anrufsperrre erstellen](#)

Weiterleitungsregeln


Weiterleitungsregeln

[Weiterleitungsregeln bearbeiten](#)

[Weiterleitungsregeln hinzufügen](#)

Weiterleitungsregeln bearbeiten

Sie können eine vorhandene Weiterleitungsregel bearbeiten.

Klicken Sie auf , um alle Anrufregeln anzuzeigen.

Klicken Sie in der Zeile der entsprechenden Weiterleitungsregel auf **Bearbeiten**.

Bearbeiten Sie die Einstellungen und Bedingungen der Regel.

  **Speichern**

Speichert die Änderungen.

So deaktivieren Sie eine Weiterleitungsregel

Klicken Sie in der Zeile der entsprechenden Weiterleitungsregel auf **Deaktivieren**.

So aktivieren Sie eine Weiterleitungsregel

Klicken Sie auf **Aktivieren** in der Zeile einer deaktivierten Weiterleitungsregel.

  **Löschen**

Löscht die Weiterleitungsregel.

Weiterleitungsregeln hinzufügen

Sie können neue Weiterleitungsregeln erstellen und sie einem bestimmten Benutzer zuordnen. Die Anrufe können abgelehnt oder an verschiedene Ziele weitergeleitet werden: an eine bestimmte Nummer oder eine Voicemail.

i Hinweis: Beachten Sie, dass Sie eine Durchwahl eines Benutzers oder einer Gruppe in das Durchwahl Eingabefeld eingeben müssen, um eine Weiterleitungsregel für einen bestimmten Benutzer oder eine bestimmte Gruppe zu erstellen. Wenn Sie keine Durchwahl angeben, wird die Regel für den gesamten Tenant erstellt.

Klicken Sie auf , um alle Anrufregeln anzuzeigen.

Unter Durchwahl können Sie eine Nummer auswählen, wenn Sie die Regel einem bestimmten Benutzer zuordnen möchten.

Klicken Sie auf  **Weiterleitungsregeln hinzufügen.**

Name

Geben Sie einen eindeutigen Namen ein.

Status

Wählen Sie aus, ob die Regel aktiviert oder deaktiviert sein soll.

Dürfen Benutzer die Regel deaktivieren?

Wählen Sie aus, ob die Benutzer die Möglichkeit haben sollen, die Regel zu deaktivieren.

Auf Gruppen anwenden

Wählen Sie aus, ob die Regel auch auf Gruppen angewendet werden kann.

Typ

Wählen Sie aus, unter welchen Bedingungen die eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen:

- **Immer**

Anrufe werden bedingungslos weitergeleitet.

- **Bei keiner Antwort**

Eingehende Anrufe werden weitergeleitet, wenn sie nicht beantwortet werden. Wählen Sie die maximale Dauer der Anrufsignalisierung, nach der der Anruf als nicht angenommen gilt.

- **Bei Besetzt**

Eingehende Anrufe werden weitergeleitet, wenn alle Leitungen besetzt sind.

- **Wenn nicht erreichbar**

Eingehende Anrufe werden umgeleitet, wenn das Ziel nicht erreicht werden kann (z. B.: keine Verbindung verfügbar, Benutzer ist nicht angemeldet usw.).

Filter

Wählen Sie aus, welche eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen:

- **Alle Anrufe**

Alle Arten von eingehenden Anrufen werden weitergeleitet.

- **Interne Anrufe**

Nur die Anrufe derselben Organisation werden weitergeleitet.

- **Externe Anrufe**

Nur die Anrufe von außerhalb der Organisation werden weitergeleitet.

- **Anonyme Anrufe**

Nur die Anrufe von einer unbekanntem Nummer werden weitergeleitet.

Ziel

Wählen Sie aus, wohin die Anrufe weitergeleitet werden sollen:

- **Voicemail**

Eingehende Anrufe werden an die Voicemail weitergeleitet.

- **Unternehmensrezeption**

Eingehende Anrufe werden an die Rezeption des Unternehmens weitergeleitet.

- **Privatnummer des Benutzers**

Eingehende Anrufe werden an die Privatnummer des Benutzers weitergeleitet.

- **Mobilnummer des Benutzers**

Eingehende Anrufe werden an die Handynummer des Benutzers weitergeleitet.

- **Ablehnen**

Eingehende Anrufe werden abgelehnt.

- **Andere**

Andere Eingehende Anrufe werden an die angegebene Nummer weitergeleitet.

Spezifischer Anrufer

Sie können der Regel bestimmte Anrufer hinzufügen. Die Regel wird zusätzlich auf die eingehenden Anrufe von den von Ihnen eingegebenen Nummern angewendet.

- Sie setzen zum Beispiel den Filter "Externe Anrufe", möchten aber die Nummer 345 in die Weiterleitungsregel aufnehmen. Unter "Spezifischer Anrufer" müssen Sie 345 eingeben, der Anruf von dieser Nummer wird weitergeleitet.

Sie können auch bestimmte Anrufer von der Regel ausschließen:

- Sie setzen zum Beispiel den Filter "Interne Anrufe", möchten aber die Nummer 345 von der Weiterleitungsregel ausschließen. Unter "Spezifischer Anrufer" müssen Sie ein "^" vor 345 eingeben (z.B. "^345"), der Anruf von dieser Nummer wird nicht weitergeleitet.

Zielnummern

Wenn die eingehenden Anrufe intern oder für das ausgewählte Telefonnetz bestimmt sind, werden sie weitergeleitet. Sie können die folgenden Typen auswählen:

- **Durchwahl**

Es wurde nur eine Durchwahl eines Benutzers gewählt: der Anruf ist intern

- **Festnetznummer (PSTN)**

Public Switched Telephone Network

- **Mobilrufnummern**

Public Land Mobile Network

Anwesenheitsstatus

Wenn der Benutzer, für den die eingehenden Anrufe bestimmt sind, den ausgewählten Anwesenheitsstatus hat, werden die Anrufe weitergeleitet. Sie können die folgenden Status auswählen:

- Verfügbar
- Bitte nicht stören
- Fokussiert
- Nicht sichtbar

Zeitplan

Definieren Sie die Zeit und die Tage, an denen die Anrufregel aktiv sein soll.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Services

Services

[Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen](#)

Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen

Klicken Sie auf , um alle Anrufregeln anzuzeigen.

Unter Interne Rufnummer können Sie eine Nummer auswählen, wenn Sie die Regel einem bestimmten Benutzer zuordnen möchten.

Klicken Sie auf  **Weiterleitungsregel zum Dienst hinzufügen.**

Name

Geben Sie einen eindeutigen Namen ein.

Dienst

Wählen Sie einen Dienst, an den die eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen.

Status

Wählen Sie aus, ob die Regel aktiviert oder deaktiviert sein soll.

Dürfen Benutzer die Regel deaktivieren?

Wählen Sie aus, ob die Benutzer die Möglichkeit haben sollen, die Regel zu deaktivieren.

Auf Gruppen anwenden

Wählen Sie aus, ob die Regel auch auf Gruppen angewendet werden kann.

Typ

Wählen Sie aus, unter welchen Bedingungen die eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen:

- **Immer**

Eingehende Anrufe werden bedingungslos weitergeleitet

- **Bei keiner Antwort**

Eingehende Anrufe werden weitergeleitet, wenn sie nicht beantwortet werden. Wählen Sie die maximale Dauer der Anrufsignalisierung, nach der der Anruf als nicht angenommen gilt.

- **Bei Besetzt**

Eingehende Anrufe werden weitergeleitet, wenn alle Leitungen besetzt sind

- **Wenn nicht erreichbar**

Eingehende Anrufe werden umgeleitet, wenn das Ziel nicht erreicht werden kann (z. B.: keine Verbindung verfügbar, Benutzer ist nicht angemeldet usw.)

Filter

Wählen Sie aus, welche eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen:

- **Alle Anrufe**

Alle Arten von eingehenden Anrufen werden weitergeleitet

- **Interne Anrufe**

Nur die Anrufe derselben Organisation werden weitergeleitet

- **Externe Anrufe**

Nur die Anrufe von außerhalb der Organisation werden weitergeleitet

- **Anonyme Anrufe**

Nur die Anrufe von einer unbekanntem Nummer werden weitergeleitet

Spezifischer Anrufer

Sie können der Regel bestimmte Anrufer hinzufügen. Die Regel wird zusätzlich auf die eingehenden Anrufe von den von Ihnen eingegebenen Nummern angewendet.

- Sie setzen zum Beispiel den Filter "Externe Anrufe", möchten aber die Nummer 345 in die Weiterleitungsregel aufnehmen. Unter "Spezifischer Anrufer" müssen Sie 345 eingeben, der Anruf von dieser Nummer wird weitergeleitet.

Sie können auch bestimmte Anrufer von der Regel ausschließen:

- Sie setzen zum Beispiel den Filter "Interne Anrufe", möchten aber die Nummer 345 von der Weiterleitungsregel ausschließen. Unter "Spezifischer Anrufer" müssen Sie ein "^" vor 345 eingeben (z.B. "^345"), der Anruf von dieser Nummer wird nicht weitergeleitet.

Zielnummern

Wenn die eingehenden Anrufe an das ausgewählte Telefonnetz gerichtet sind, werden sie weitergeleitet. Sie können die folgenden Typen auswählen:

- **Durchwahl**

Es wurde nur eine Durchwahl eines Benutzers gewählt: der Anruf ist intern

- **Festnetznummer (PSTN)**

Public Switched Telephone Network

- **Mobilrufnummern**

Public Land Mobile Network

Anwesenheitsstatus

Wenn der Benutzer, für den die eingehenden Anrufe bestimmt sind, den ausgewählten Anwesenheitsstatus hat, werden die Anrufe weitergeleitet. Sie können die folgenden Status auswählen:

- Verfügbar
- Bitte nicht stören
- Fokussiert
- Nicht sichtbar

Zeitplan

Definieren Sie die Zeit und die Tage, an denen die Anrufregel aktiv sein soll.

Speichern

Speichert die Änderungen.

Anruf Sperren


Anruf Sperre erstellen

Anruf Sperren zuweisen

Anruf Sperren löschen

Anruf Sperre erstellen

Sie können neue Anruf Sperren (Berechtigungen für ausgehende Anrufe) erstellen, die später dem gesamten Tenant oder nur ausgewählten Benutzern zugewiesen werden können.

Klicken Sie auf , um alle Anrufregeln anzuzeigen.

Klicken Sie auf  **Anruf Sperren verwalten**.

Klicken Sie auf  **Anruf Sperre hinzufügen**.

Name

Geben Sie einen eindeutigen Namen ein.

Label

Name, der im Verzeichnis angezeigt wird.

Typ

Wählen Sie aus, welche Art von Anrufen gesperrt oder eingeschränkt werden soll:

- **Internationale Gespräche**

Anrufe in die ausgewählten Länder sind mit einem PIN-Code zu unterbinden oder einzuschränken.

- **Nationale Gespräche**

Alle Anrufe innerhalb eines Landes (gleiche Landesvorwahl) sind mit einem PIN-Code zu verbieten oder einzuschränken.

- **Keine externen Anrufe**

Alle externen Anrufe sind mit einem PIN-Code zu sperren oder zu beschränken.

Aktion

Wählen Sie aus, ob die Anrufe verboten oder eingeschränkt sein sollen:

- **Anruf ablehnen**

Die gewählte Rufart darf nicht erlaubt sein.

- **PIN-Code erfragen**

Um einen Anruf der gewählten Art einzuleiten, muss der Benutzer jedes Mal den PIN-Code eingeben.

- **Einmalige Abfrage des PIN-Codes für die Sitzung des Endgeräts**

Um einen Anruf der gewählten Art einzuleiten, muss der Benutzer jedes Mal den PIN-Code eingeben.

Land (Code)

Wählen Sie das/die gewünschte(n) Land/ Länder aus, indem Sie nach dem Ländercode oder -namen suchen.

Nummern

Sie können bestimmte Nummern oder Nummernvorwahlen in die Anruf Sperre aufnehmen. Nummern, die mit dieser Vorwahl beginnen.

Ausnahmen

Sie können bestimmte Ländercodes von der Anruf Sperre ausschließen. Wenn Sie eine externe internationale Rufnummer sperren möchten,

Anrufssperre erstellen

verwenden Sie die Vorwahl des Netzbetreibers, gefolgt von der internationalen Vorwahl, gefolgt von der Landesvorwahl.

- Verwenden Sie zum Beispiel "0044", um Anrufe nach Großbritannien zu blockieren, vorausgesetzt, die Vorwahl ist "0".

  **Speichern**

Speichert die Änderungen.

Anrufssperren zuweisen

Sie können bestehende Anrufssperren dem gesamten Tenant oder nur ausgewählten Benutzern zuordnen.

So weisen Sie dem Tenant eine Anrufssperre zu

Wählen Sie eine erstellte Anrufssperre aus der **Anrufssperre zuweisen** Dropdown-Liste aus.

Klicken Sie auf **Zuordnen**, um dem Tenant eine Anrufssperre zuzuweisen.

- Die Anrufssperre wird Ihrem Tenant zugewiesen und auf jeden Benutzer angewendet, wenn die Anrufssperre aktiv ist.

So weisen Sie ausgewählten Benutzern eine Anrufssperre zu

Nutzen Sie den Hyperlink **Klicken Sie hier, um zu den Bulk-Aktionen zu gelangen** unterhalb der Dropdown-Liste **Anrufssperre zuweisen**.

Klicken Sie in die Zeile des gewünschten Benutzers.

Fügen Sie ggf. weitere erforderliche Benutzer hinzu. Sie können auch über die Suchfelder suchen.

Wählen Sie **Anrufssperre zuweisen** aus der Dropdown-Liste aus.


Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Anrufssperre aus, die Sie dem/den Benutzer(n) zuweisen möchten.

Klicken Sie auf **Diese Aktion auf N Benutzer anwenden**.

Bestätigen Sie Ihre Zuweisung.

- Die Anrufssperre wird dem/den ausgewählten Benutzer(n) zugewiesen und auf ihn/sie angewendet, wenn die Regel für eingeschränkte Anrufe aktiviert ist.

Anrufsperrern deaktivieren

Klicken Sie auf  **Deaktivieren** in der Zeile der entsprechenden Regel für eingeschränkte Anrufe.

Anrufsperrern aktivieren


Klicken Sie auf  **Aktivieren** in der Zeile einer deaktivierten Regel für eingeschränkte Anrufe.

- Die Regel für eingeschränkte Anrufe wird aktiviert und auf den/ die zugewiesenen Benutzer oder das gesamte Unternehmen angewendet.

Anrufssperren löschen

Sie können vorhandene Anrufssperren löschen. Die Anrufssperre wird für die Benutzer oder Gruppen, denen sie zugewiesen ist, oder für den gesamten Tenant gelöscht, je nachdem, wie die Anrufssperre zugewiesen wurde.

So löschen Sie Anrufssperren

Klicken Sie auf  **Löschen** in der Zeile der entsprechenden Regel für Anrufssperren.

- Die Anrufssperre wird für die Benutzer oder Gruppen, denen sie zugewiesen ist, oder für den gesamten Tenant gelöscht

Audio-Anpassung

Übersicht

Übersicht

Sie können die Wartemusik für externe und interne Anrufe individuell einstellen.

⚠ Achtung: Beachten Sie, dass Sie dafür verantwortlich sind, nur Audioinhalte zu verwenden, für die Sie eine gesetzliche Genehmigung haben.

So laden Sie eine benutzerdefinierte Audiodatei hoch

Klicken Sie auf die Beschreibung, um eine Audiodatei von Ihrem Computer hochzuladen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Audiodatei abzuspielen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Wiedergabe der Audiodatei zu beenden.

Liste der zulässigen Audioformate

Sie können Dateien in den folgenden Formaten hochladen:

mp3, au, wav, aiff, 8svx, aif, aifc, aiff, aifcc, al, amb, au, avr, caf, cdda, cdr, cvs, cvsd, dat, dvms, f4, f8, fap, flac, fssd, gsm, hcom, htk, ima, ircam, la, lpc, lp10, lu, mat, mat4, mat5, maud, mp2, mp3, nist, ogg, paf, prc, pvf, raw, s1, s2, s3, s4, sb, sd2, sds, sf, sl, smp, snd, sndfile, sndr, sndt, sou, sph, sw, txw, u1, u2, u3, u4, ub, ul, uw, vms, voc

Kontakte

[Übersicht](#)

[Kontakte bearbeiten](#)

[Kontakte importieren](#)

[Kontaktliste exportieren](#)

Übersicht

Geteilten Kontakt hinzufügen

Unter Kontaktverwaltung können Sie interne Kontaktinformationen und gemeinsame Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten.

Kontakte anzeigen

Sie können alle Kontakte anzeigen und die Liste mit weiteren Informationen erweitern. Sie können Filter setzen, um nur interne oder gemeinsame Kontakte in der Liste anzuzeigen.



Kontakte

Die Liste mit allen Kontakten erscheint.

Kontakttyp

- **Intern**

Die Liste mit allen internen Kontakten erscheint.

- **Geteilter Kontakt**

Die Liste mit allen geteilten externen Kontakten wird angezeigt.



Option

- **Alle Spalten anzeigen**

Zeigt weitere Informationen an.

- **Weniger Spalten anzeigen**

Übersicht

Blendet bestimmte Spalten aus.

- **Exportieren**

[Kontaktliste exportieren](#)

- **Abgeschlossene Importe**

[Kontakte importieren](#)

Geteilten Kontakt hinzufügen

Sie können der Liste weitere gemeinsame Kontakte hinzufügen.

So fügen Sie einen geteilten Kontakt hinzu

Klicken Sie auf  **Geteilten Kontakt hinzufügen**.

- Es öffnet sich ein Untermenü, in dem relevante Felder ausgefüllt werden können.

 **Speichern**

Die eingetragenen Informationen werden in die Liste der gemeinsamen Kontakte aufgenommen und angezeigt.

Kontakte bearbeiten

Abhängig von Ihrem Administrationsprofil können Sie die Informationen Ihres Kontakts bearbeiten. Sie können alle Kontaktinformationen, die nicht ausgegraut sind, bearbeiten.

Doppelklicken Sie in der Zeile des jeweiligen Kontakts auf eine Zelle und geben Sie einen Wert ein, um sie zu bearbeiten.



Ihre Änderungen werden gespeichert.



Abbrechen

Kontakte importieren

Sie können Kontakte im .xlsx- oder .xls-Format importieren. Die importierte Datei sollte das folgende Format haben:



Vorname 1; Nachname 1; Rufnummer 1

Vorname 2; Nachname 2; Rufnummer 2

Einträge in die Kontaktliste importieren

  **Import**

Wählen Sie die Datei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.


 **Hinweis:** Abgeschlossene Importe werden unter  **Abgeschlossene Importe** angezeigt.

Kontaktliste exportieren


Sie können eine Liste aller internen oder gemeinsamen Kontakte zur Bearbeitung oder als Sicherheitskopie im .xlsx-Format exportieren.

Eine Kontaktliste exportieren

Wählen Sie die zu exportierende Liste aus: **Kontakttyp > Intern/Geteilter Kontakt**

Gehen Sie für den Export wie folgt vor:  **Exportieren > Neuen Export generieren**

i Hinweis: Es kann einige Minuten dauern, bis der Export abgeschlossen ist. Schließen Sie nach einigen Minuten bitte den Export-Dialog und öffnen Sie ihn erneut.

Klicken Sie für den Download der entsprechenden .xlsx-Datei auf 

Die Kontaktliste wird in dem Verzeichnis gespeichert, das Sie in Ihrem Browser für Downloads eingestellt haben, z. B. `C:\Benutzer\<Benutzername>\Downloads`.

Funktionscodes

Per Funktionscode haben Sie schnellen Zugriff auf bestimmte Funktionen. Drücken Sie die entsprechenden Tasten.

Code	Funktion	Beschreibung
*0300	ACD-Rückruf fehlgeschlagen	Wenn dem Benutzer ein ACD-Rückruf signalisiert wird und der ursprüngliche Anrufer nicht erreicht werden kann, wird später ein neuer Rückrufversuch unternommen.
*0301	ACD-Rückruf	Wenn dem Benutzer ein ACD-Rückruf signalisiert wird und der ursprüngliche Anrufer erreicht werden kann, wird der aktuelle Rückruf gestoppt.
*44+xxx	Anklopfen für alle Anrufe einschalten	Aktivieren Sie das Anklopfen für die Durchwahl des Benutzers. Bei einem Zweitanruf ertönt kein Piepton. Dies wird für

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
		alle Anrufe konfiguriert. 'xxx' steht für die Zielnummer.
*43+xxx	Anklopfen für alle Anrufe deaktivieren	Deaktivieren Sie das Anklopfen für die Durchwahl des Benutzers. Bei einem Zweitanruf ertönt ein Signalton. Dies wird für alle Anrufe konfiguriert.
*64	Anrufer-ID für alle Anrufe anzeigen	Die Anrufer-ID wird bei allen Anrufen angezeigt.
*63	Anrufer-ID für alle Anrufe ausblenden	Die Anrufer-ID wird bei allen Anrufen ausgeblendet.
*0924+xxx	Aktivieren Sie einen neuen Chef/Sekretariat-Filter	Erstellen Sie eine neue Chef/Sekretariat-Weiterleitungsregel und aktivieren Sie sie.
*0922	Chef/Sekretariat-Funktion deaktivieren	Die Funktion Chef/Sekretariat kann über das Telefon des Chefs deaktiviert werden. Die Weiterleitungsregel wird nicht gelöscht.

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*0923	Chef/Sekretariat-Funktion aktivieren	Die Chef/Sekretariat-Regel kann vom Chef-Telefon aus aktiviert werden, wenn die Weiterleitungsregel existiert.
*0925	Chef/Sekretariat-Funktion deaktivieren	Die Funktion Chef/Sekretariat kann über das Telefon des Sekretariats deaktiviert werden.
*0926	Chef/Sekretariat-Funktion aktivieren	Die Funktion Chef/Sekretariat kann über das Telefon des Sekretariats aktiviert werden.
*044	Warteschlangen verwalten	Sie können den Warteschlangendienst anrufen. Damit können Benutzer ihre Willkommensansage aufzeichnen.
*040	Warteschlange deaktivieren	Deaktivieren Sie die Warteschlangenfunktion.
*041	Warteschlange aktivieren	Aktivieren Sie die Warteschlangenfunktion.

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*050	Anruf-Screening deaktivieren	Deaktivieren Sie das Anruf-Screening.
*051	Anruf-Screening aktivieren	Aktivieren Sie das Anruf-Screening.
*060	Rückruf bei Besetzt deaktivieren	Deaktivieren Sie Rückruf bei Besetzt.
*061	Rückruf bei Besetzt aktivieren	Aktivieren Sie Rückruf bei Besetzt.
*062	Rückruf bei keiner Antwort deaktivieren	Deaktivieren Sie den Rückruf bei keiner Antwort.
*063	Rückruf bei keiner Antwort aktivieren	Aktivieren Sie den Rückruf bei keiner Antwort.
*8	Bitte nicht stören aktivieren	Aktivieren Sie den Status "Bitte nicht stören".
*9	Bitte nicht stören deaktivieren	Deaktivieren Sie den Status "Bitte nicht stören".
*42+xxx	Anklopfen für diesen Anruf deaktivieren	Deaktivieren Sie das Anklopfen für die Durchwahl des Benutzers. Bei einem

Code	Funktion	Beschreibung
		Zweitanruf ertönt kein Piepton. Dies wird nur für diesen Anruf konfiguriert. 'xxx' steht für die Zielnummer.
*41+xxx	Anklopfen für diesen Anruf aktivieren	Aktivieren Sie das Anklopfen für die Durchwahl des Benutzers. Bei einem Zweitanruf ertönt ein Signalton. Dies wird nur für diesen Anruf konfiguriert. 'xxx' steht für die Zielnummer.
*#7 + xxx	Teilnehmer zur Konferenz hinzufügen	Fügen Sie der Konferenz einen Teilnehmer hinzu. 'xxx' steht für die Durchwahl des Teilnehmers, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten.
#7	Letzten Teilnehmer von der Konferenz ausschließen	Entfernen Sie den zuletzt hinzugefügten Teilnehmer aus der Konferenz.

Code	Funktion	Beschreibung
#	Zwischen Anrufen umschalten	Sie können zwischen zwei aktiven Anrufen umschalten.
*#5 + xxx	Verbinden von Anrufen ohne Rückfrage	Verbinden Sie einen Anruf an 'xxx', ohne eine Ansage abzuspielen (Blind Call Transfer).
*#8	Konferenz	Einen Anruf zu einer Konferenz hinzufügen
*#1	Anruf auf Halten setzen	Setzen Sie einen aktiven Anruf auf Halten.
*#6	Ersten Anruf wieder aufnehmen	Nehmen Sie den ersten Anruf bei einem Zweitanruf wieder auf.
*#900	Während eines aufgezeichneten Gesprächs - Halten deaktivieren und die Aufzeichnung erneut starten	Wenn Sie einen Anruf aufzeichnen, können Sie einen gehaltenen Anruf wieder aktivieren und die Aufzeichnung erneut starten.
*#901	Während eines aufgezeichneten Gesprächs - Halten	Wenn Sie einen Anruf aufzeichnen, legen Sie den Anruf auf Halten

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
	aktivieren und Aufzeichnung beenden	und beenden Sie die Aufzeichnung.
*#2	Rufaufschaltung	Nach Verwendung der Funktion "Call Monitoring" kann der Manager in das Gespräch eingreifen und sprechen. Der Anruf wird dann zu einer Konferenz.
*#4	Weiterleiten	Übergeben Sie den Anruf an den gehaltenen Anruf.
*#35	Weiterleiten zur Voicemail	Leiten Sie den Anruf direkt an die Voicemail weiter
*080	Call Forking aktivieren	Aktivieren Sie das Call Forking auf allen Geräten.
*081	Call Forking auf diesem Gerät deaktivieren	Deaktivieren Sie das Call Forking auf diesem Gerät. Dieses Gerät empfängt keine Anrufe mehr. Dies ist nur möglich, wenn ein

Code	Funktion	Beschreibung
		anderes Gerät Anrufe empfangen kann.
*083	Call Forking auf dem Gerät des Anrufers aktivieren	Aktivieren Sie das Call Forking auf dem Gerät des Anrufers. Für alle anderen Geräte wird es deaktiviert.
*082	Call Forking auf dem Gerät des Anrufers deaktivieren	Deaktivieren Sie das Call Forking auf dem Gerät des Anrufers. Das Gerät des Anrufers kann wieder Anrufe empfangen.
*031	Weiterleitungsregel bei "Besetzt" deaktivieren	Deaktivieren Sie alle Weiterleitungsregeln bei "Besetzt".
*071	Weiterleitungsregel bei "Besetzt" aktivieren	Aktivieren Sie eine Weiterleitungsregel bei "Besetzt" an 'xxx'.
*032	Weiterleitungsregel bei "keine Antwort" deaktivieren	Deaktivieren Sie alle Weiterleitungsregeln bei "keine Antwort".
*072	Weiterleitungsregel bei "keine Antwort" aktivieren	Aktivieren Sie eine Weiterleitungsregel bei "Besetzt" an 'xxx'.

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*3	Weiterleitung von Anrufen an xxx aufheben	Deaktivieren Sie alle Weiterleitungsregeln "Immer".
*2 + xxx	Alle Anrufe an 'xxx' weiterleiten	Leiten Sie alle Anrufe an 'xxx' weiter.
*034	Weiterleitungsregel bei "nicht erreichbar" aktivieren	Deaktivieren Sie alle Weiterleitungsregeln "nicht erreichbar".
*074	Weiterleitungsregel "nicht erreichbar" aktivieren	Aktivieren Sie eine Weiterleitungsregel "Unerreichbar".
*7	Free Seating	Rufen Sie den Free Seating-Dienst an, um sich an- oder abzumelden.
*0902	Aus einer Gruppe abmelden	Melden Sie sich aus einer Gruppe ab.
*0903	Bei einer Gruppe anmelden	Melden Sie sich bei einer Gruppe an.
*62 + xxx	Anrufer-ID für diesen Anruf anzeigen	Zeigen Sie Ihre Anrufer-ID für diesen Anruf an. 'xxx' steht für die Zielnummer.

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*61 + xxx	Anrufer-ID für diesen Anruf ausblenden	Blenden Sie Ihre Anrufer-ID für diesen Anruf aus. 'xxx' steht für die Zielnummer.
*47	Intercom	Rufen Sie eine interne Durchwahl an und heben Sie den Hörer des Remote Terminal ab. Nur der Anrufer kann sprechen, der Angerufene kann nicht gehört werden. 'xxx' kann nur eine interne Durchwahl und keine Gruppe sein.
*48	Intercom voll	Rufen Sie eine interne Durchwahl an und heben Sie den Hörer des Remote Terminal ab. Der Anrufer und der Angerufene befinden sich in einem normalen Gespräch. 'xxx' kann nur eine interne Durchwahl und keine Gruppe sein.
***	Im Interphone-Modus sprechen	Diese Funktion ist verfügbar, wenn

Code	Funktion	Beschreibung
*033	Call Monitoring	<p>dem Benutzer ein Mehrfachterminal (A und B) zugewiesen ist. Wenn A ein aktives Gespräch hat, wird durch Drücken von ** auf Terminal B eine Konferenz mit Terminal A, Terminal B und dem angerufenen Teilnehmer eingerichtet.</p>
*086	PERSONALCALLS_ONMOBILE_OFF	<p>Durchwahl können berufliche Anrufe entgegengenommen werden.</p>

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*085	PERSONALCALLS_ONMOBILE_ON	Durchwahl können berufliche Anrufe nicht mehr entgegengenommen werden.
*5	Anruf von einer anderen Durchwahl übernehmen	Sie können alle Anrufe oder einen Anruf mit einer bestimmten Durchwahl übernehmen, indem Sie *5+xxx wählen.
*1	Anruf aus der Warteschlange wiederaufnehmen	Sie können einen Anruf aus der Warteschlange wiederaufnehmen
*066	SELECT_CLI	Wählen Sie eine Anrufer-ID für den aktuellen Anruf.
*067	SELECT_CLI_ALWAYS	Wählen Sie eine permanente Anrufer-ID.
*037	Standard-Gerät einstellen	Sie können ein Gerät als Standardgerät festlegen.

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*0921	Bei der systematischen Gesprächsaufzeichnung anmelden	Melden Sie sich bei der systematischen Anrufaufzeichnung an.
*0920	Von der systematischen Anrufaufzeichnung abmelden	Melden Sie sich von der systematischen Anrufaufzeichnung ab.
*0910	USER_PRESENCE_STATUS_AVAILABLE	ATivWAH_SLE Anwesenheitsstatus Verfügbar.
*0916	USER_PRESENCE_STATUS_AWAY	ATivWAH_S Anwesenheitsstatus Abwesend.
*0913	USER_PRESENCE_STATUS_IN_COURSE_OF_TRAINING	ATivWAH_SLE Anwesenheitsstatus Training.
*0912	USER_PRESENCE_STATUS_IN_CUSTOMER_MEETING	ATivWAH_SLE Anwesenheitsstatus Meeting.
*0918	USER_PRESENCE_STATUS_ON_HOLIDAY	ATivWAH_SLE Anwesenheitsstatus Urlaub.

Funktionscodes

Code	Funktion	Beschreibung
*0915	USER_PRESENCE_STATE_INTERRUPT	Aktivieren Sie den Präsenzzustand Mittagessen .
*0917	USER_PRESENCE_STATE_BLOCK	Aktivieren Sie den Anwesenheitsstatus Krank .
*0914	USER_PRESENCE_STATE_WORKING	Aktivieren Sie den Anwesenheitsstatus Arbeitet .
*0911	USER_PRESENCE_STATE_AVAILABLE	Aktivieren Sie den Anwesenheitsstatus Verfügbar .
#5+xxx	Voicemail anrufen	Sie können die Voicemail eines Benutzers direkt anrufen. 'xxx' steht für eine interne Durchwahl.
*01	Nachrichten auf Ihrer Voicemail abhören	Sie können Nachrichten auf Ihrer Voicemail abhören.
*02	VOICEMAIL_STEAL	Sie können den Anruf entgegennehmen, der an die Voicemail weitergeleitet

Funktionscodes

Code

Funktion

Beschreibung

wurde und gerade
aufgezeichnet wird.

Glossar

Fachwörter und Funktionen

Abkürzungen

Fachwörter und Funktionen

Account

BLF

Client

Endgerät

Provisioning

SIP-Trunk

SMTP

Tenant

Account

Zugangsberechtigung zu einem VoIP-Provider bzw. einer VoIP-TK-Anlage. Anwender müssen sich mit einem Log-in, bestehend aus Benutzername und Passwort, zu erkennen geben.

BLF

BLF

Busy Lamp Field - Funktion zur Anzeige des Besetzt-Status eines Kontakts.

Client

Endgerät in Form einer Computer-Hardware oder -Software, das Dienste abrufen, die von einem Server zur Verfügung gestellt werden.

Endgerät

Gerät, das an einem Kommunikationsnetz oder einer TK-Anlage betrieben werden kann, z. B. Telefon, Faxgerät, Anrufbeantworter usw.

Provisioning

Automatische Konfiguration eines oder mehrerer Telefone per Provisioning-Server.

SIP-Trunk

Ein SIP-Trunk ist eine virtuelle Verbindung zwischen einem Gerät (z. B. einer Telefonanlage oder Konverter) und der Plattform des SIP-Providers.

SMTP

SMTP

SMTP ist ein Internetprotokoll zum E-Mail-Austausch im Computernetzwerk.

Tenant

Der Tenant stellt die TK-Anlage dar. Dieser legt grundlegende Einstellungen fest (z. B. die Länge der internen Durchwahlen). Es können mehrere Tenants eingerichtet werden.

Abkürzungen

ACD	Automatic Call Distribution	Automatische Rufverteilung
CLI	Calling Line Identity	Anrufer-ID
IVR	Interactive Voice Response	Sprachdialogsystem
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol	Einfaches E-Mail-Transferprotokoll