

COMuniq ONE - Operator

Bedienungsanleitung



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	7
Funktionen	8
Nebenstellen	9
Anruffunktionen	11
Einrichtungen	12
System-Nebenstellen	13
Bestellprozess	14
Benutzer-Nebenstelle	15
Benutzer-Nebenstelle bestellen.....	16
Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle ändern.....	20
Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle kündigen.....	24
Einstellung einer Benutzer-Nebenstelle ändern.....	27
COMuniq ONE Benutzer mit Mobiltelefon bestellen	31
SIM-Karte später verknüpfen.....	37
IVR-Nebenstelle	39
IVR-Nebenstellen bestellen.....	40
IVR-Optionen erstellen.....	43
Bestellungen von IVR-Nebenstellen kündigen.....	45
Wartefeld-Nebenstellen bestellen	48
AI-Nebenstelle	51
AI-Nebenstellen bestellen.....	52
Nebenstellen	55
Benutzer-Nebenstelle	56
Gruppen-Nebenstelle	57
Gruppen-Nebenstellen erstellen.....	58
Gruppen löschen.....	62
Privatsphäreinstellungen konfigurieren.....	63
Voicemail-Nebenstelle	65
Voicemail-Nebenstellen erstellen.....	67
Voicemail-Nebenstellen löschen.....	71
AutoAnswer-Nebenstelle	72
AutoAnswer-Nebenstellen erstellen.....	73

AutoAnswer-Nebenstellen löschen.....	76
Authentifizierungs-Nebenstelle.....	77
IVR-Nebenstelle.....	79
System-Nebenstelle.....	80
System-Nebenstellen erstellen.....	81
System-Nebenstellen löschen.....	83
LBR-Nebenstelle.....	84
LBR-Nebenstelle erstellen.....	85
LBR-Nebenstellen löschen.....	92
TBR-Nebenstelle.....	93
TBR-Nebenstellen erstellen.....	94
TBR-Nebenstellen löschen.....	97
Anruflimit-Nebenstelle.....	98
Anruflimit-Nebenstellen erstellen.....	99
Anruflimit-Nebenstellen löschen.....	101
Weiterleitungs-Nebenstelle.....	102
Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen.....	103
Weiterleitungs-Nebenstellen löschen.....	105
AI-Nebenstelle.....	106
AI-Nebenstellen funktionell konfigurieren.....	107
DISA-Nebenstelle.....	108
DISA-Nebenstelle erstellen.....	109
Anruffunktionen.....	111
Anrufübergabe.....	112
Verbinden mit den Nebenstellentasten.....	113
Verbinden via COMuniq ONE Desktop.....	114
Verbinden mit den Funktionstasten.....	115
Weiterleitung.....	117
Anrufübernahme.....	118
Anrufe parken.....	119
Anrufe parken.....	120
Geparkte Anrufe wieder aufnehmen.....	121
Mithören.....	122
Anforderungen.....	123
Modi.....	124
Anrufe mithören.....	125
Eindeutiger Klingelton.....	126

Inhaltsverzeichnis

Funktionsweise.....	127
Eindeutige Klingeltöne aktivieren.....	129
Eindeutige Klingeltöne deaktivieren.....	132
Einrichtungen.....	133
BLF.....	134
Assistenzgruppen.....	135
Zugriffsgruppen.....	136
Zugriffsgruppen konfigurieren.....	138
Multi-Login.....	140
Automatisches Login.....	142
Audioaufzeichnung.....	144
SIP-Verschlüsselung.....	146
Wichtige Funktionen.....	148
SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren.....	149
SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren.....	152
Aktivieren und Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung für einen Kanal.....	153
Wartefeld-Nebenstelle.....	155
Grundlagen des Wartefelds.....	156
Verfügbarkeit von Agenten.....	158
Ansagen und Wartemusik.....	160
Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren.....	162
Optionen für Wartefeld-Nebenstelle.....	168
Nebenstellenummer.....	170
Name.....	171
Mitglieder.....	172
Agentenoptionen.....	174
Sprache.....	175
Strategie.....	176
Wartefeldposition ansagen.....	183
Zeitüberschreitung beim Klingeln.....	184
Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch.....	185
Wartefeldgewichtung.....	186
Anruflimit.....	187
Option für Wartefeld-Abbruch.....	188
Wartemusik.....	189
Infotainment.....	190

Inhaltsverzeichnis

Begrüßungsansage im Wartefeld.....	191
Freizeichen.....	192
Zweitanruf anbieten.....	193
Weiterleitungsoptionen.....	194
Wartefeldstatistiken.....	196
Anrufdauerstatistik.....	197
Wartezeitstatistik.....	198
Leistungsstatistiken.....	199
Agentenstatistiken.....	200
Wartefeldstatistiken abrufen.....	201
Wählpläne und Zeitkonfiguration.....	202
Wählplan-Schemata.....	203
Wählplan-Schemata erstellen.....	204
Wählplan-Schemata umbenennen.....	205
Wählplan-Schemata löschen.....	206
Wählpläne.....	207
Wählpläne erstellen.....	209
Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen.....	210
Wählpläne kopieren.....	212
Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren.....	213
Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren.....	215
Wählpläne manuell aktivieren.....	217
Wählpläne über IVR aktivieren.....	218
Anrufsperr.....	221
Anrufsperr auf Kontoebene.....	222
Anrufsperr auf Benutzerebene.....	223
Reach.....	224
REACH-Matrix.....	226
REACH-Profil einrichten.....	228
Anrufrkategorie einrichten.....	231
Status einstellen.....	233
REACH-Konfiguration übertragen.....	236
Dynamische Rufnummern konfigurieren.....	240
Anrufsperrn konfigurieren.....	241
Optionen für Rufnummern.....	242

Inhaltsverzeichnis

Überschreibungsstatus konfigurieren.....	243
Roaming-Status konfigurieren.....	245
Manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren.....	247
Rufnummern verknüpfen.....	249
REACH-Einstellungen löschen.....	251
Geräteeinstellungen.....	253
CPE hinzufügen.....	254
VoIP-Kanäle.....	256
VoIP-Kanäle erstellen.....	257
VoIP-Kanäle bearbeiten.....	260
VoIP-Kanäle löschen.....	261
Standard-Gerätetasten.....	262
CPE-Einstellungen.....	264
CPE-Firmware einstellen.....	265
CPE-Firmware aktualisieren.....	266
CPE-spezifische Funktionen einstellen.....	267
Standard-SIP-Proxy einstellen.....	269
SIP-Verschlüsselung.....	271
SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren.....	272
SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren.....	275
SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät aktivieren oder deaktivieren.....	276
Desktop Telefonprofil ändern.....	278
System-Nebenstellen.....	280
Geräte.....	283
SIP-Verschlüsselung.....	284

Einleitung

Mit COMuniq ONE von Auerswald nutzen Sie alle Vorteile der neuesten Entwicklungen im Bereich VoIP, Ihrer geschäftlichen und persönlichen Erreichbarkeit.

COMuniq ONE ist die neueste Version des gehosteten Telefondienstes von Auerswald mit Softphone für Ihren Desktop und Ihr Mobiltelefon. COMuniq ONE wird über eine innovative Kommunikationsplattform angeboten. Diese weltweit einzigartige Plattform bietet eine fortschrittliche Gesamtlösung für den Arbeitsplatz, die alle Kommunikationsanwendungen integriert.

Alle administrativen Aufgaben innerhalb von COMuniq ONE können online über das Operator-Portal erledigt werden.

Dieses Handbuch beschreibt die Funktionsweise des COMuniq ONE Dienstes.

Funktionen

COMuniq ONE bietet vier verschiedene Arten von Funktionen:

- [Nebenstellen](#)
- [Anruffunktionen](#)
- [Einrichtungen](#)
- [System-Nebenstellen](#)

Nebenstellen

Innerhalb von COMuniq ONE können zwei Arten von Nebenstellen unterschieden werden:

- [Benutzer-Nebenstellen](#)
- [Funktionale Nebenstellen](#)

Alle Nebenstellen werden durch eine Nebenstellenummer definiert. Jede Nebenstelle hat ihre eigene, eindeutige Nebenstellenummer. Innerhalb einer Organisation sind alle Nebenstellenummern gleich lang und können aus 2 bis 5 Ziffern bestehen. Die Ausnahme sind die System-Nebenstellen, die ihre eigenen festen Nebenstellenummern haben, die nicht geändert werden können.

-  Die Wahl der Länge der Nebenstellenummer muss bei der ersten Einrichtung getroffen werden und kann später nicht mehr geändert werden.

Benutzer-Nebenstellen

Diese Nebenstellen sind direkt mit einzelnen Benutzern verknüpft.

Funktionale Nebenstellen

Diese Nebenstellen sind nicht mit Benutzern verknüpft und werden verwendet, um Call Flows einzurichten, die bestimmen, wie und auf welche Weise Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet und bearbeitet werden. Jede funktionale Nebenstelle kann für bestimmte Anwendungen und Zwecke verwendet werden. Indem Sie die funktionalen Nebenstellen als verschiedene Bausteine kombinieren, können Sie fast jeden gewünschten Call Flow einrichten und haben die volle Kontrolle darüber, wohin und an wen Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet werden.

Die folgenden funktionalen Nebenstellen sind verfügbar:

- [Benutzer-Nebenstelle](#)

- [Gruppen-Nebenstelle](#)
- [Wartefeld-Nebenstelle](#)
- [Voicemail-Nebenstelle](#)
- [LBR-Nebenstelle](#)
- [TBR-Nebenstelle](#)
- [IVR-Nebenstelle](#)
- [Weiterleitungs-Nebenstelle](#)
- [AutoAnswer-Nebenstelle](#)
- [Authentifizierungs-Nebenstelle](#)
- [Anruflimit-Nebenstelle](#)
- [DISA-Nebenstelle](#)
- [AI-Nebenstelle](#)

Anruffunktionen

COMuniq ONE bietet neben dem Telefonieren und Annehmen von Anrufen eine Vielzahl von Anruffunktionen. Diese Funktionen können während eines Anrufs aktiviert werden.

Die folgenden Anruffunktionen sind verfügbar:

- [Anrufübergabe](#)
- [Weiterleitung](#)
- [Anrufübernahme](#)
- [Anrufe parken](#)
- [Mithören](#)
- [Eindeutiger Klingelton](#)
- Anrufe halten; siehe [System-Nebenstellen](#)
- Zwischen Geräten umschalten, siehe [System-Nebenstellen](#)

Einrichtungen

Einrichtungen sind plattformweite Funktionen, die von einem Administrator konfiguriert werden müssen.

Die folgenden Einrichtungen sind verfügbar:

- [Wählpläne und Zeitkonfiguration](#)
- [BLE](#)
- [Assistenzgruppen](#)
- [Zugriffsgruppen](#)
- [Wartemusik](#)
- [Multi-Login](#)
- [Audioaufzeichnung](#)
- [Anruflimit](#)
- [SIP-Verschlüsselung](#)
- Persönliche Voicemail, siehe [System-Nebenstellen](#)

System-Nebenstellen

Diese Nebenstellen sind definierte Nebenstellennummern, die für bestimmte Systemzwecke verwendet werden, z. B., um ein Telefon an- oder abzumelden, Ihre Voicemail zu verwalten oder Konfigurationen in der COMuniq ONE Umgebung vorzunehmen. Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter [System-Nebenstellen](#).

Bestellprozess

Sie können in der COMuniq ONE Umgebung in Operator verschiedene Bestellungen aufgeben. Die folgenden Produkte können bestellt werden:

- Light User
- Business User
- Professional User
- Expert User
- Funktionale Nebenstelle

Benutzer-Nebenstelle

Die Benutzer-Nebenstelle wird benötigt, um mit einem Gerät zu telefonieren. Unter COMuniq ONE können Sie eine 2 bis 5-stellige Benutzer-Nebenstelle erstellen. Die Bestellung, Änderung und Beendigung der Benutzer-Nebenstellen erfolgt im Operator-Portal.

Benutzer-Nebenstelle bestellen

Nachdem Sie den ersten COMuniq ONE Benutzer unter einem Kundenkonto bestellt haben, wird das Menü COMuniq ONE in der Navigationsspalte unter dem Kundennamen angezeigt. Dort können Sie den Dienst COMuniq ONE weiter konfigurieren.

-  Bitte beachten Sie, dass es nach der Wahl eines 2-, 3-, 4- oder 5-stelligen Wählplans nicht mehr möglich ist, zu einem anderen Wählplan zu wechseln und eine neue Umgebung erstellt werden muss.

So bestellen Sie eine Benutzer-Nebenstelle

- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie unter **COMuniq ONE** auf **Light User**.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	<p>Wählen Sie den Kunden, für den Sie den neuen Benutzer bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und aus der Dropdown-Liste auswählen.</p> <p>Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.</p>
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
Produkt	Wählen Sie die Art der Nebenstelle, die Sie bestellen möchten, aus der Dropdown-Liste.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.

2. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Add-ons** erscheint.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie ggf. die Add-Ons, die Sie dem Benutzer hinzufügen möchten.

 Je nach Proposition sind unterschiedliche Add-Ons verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Benutzer verknüpfen	Wählen Sie einen bereits bestehenden Benutzer aus der Dropdown-Liste. Wenn Sie das Kontrollkästchen Alternativ: Einen neuen Benutzer anlegen aktivieren, können Sie einen neuen Benutzer anlegen, indem Sie seine Daten eingeben.
Nebenstellennummer	Geben Sie die Nebenstelle ein, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten (interne Nebenstellennummer). Die Nebenstelle kann aus zwei bis fünf Ziffern bestehen.

Bezeichnung	Erläuterung
	<p>Bitte beachten Sie, dass es nach der Erstellung der ersten Nebenstelle nicht mehr möglich ist, die Länge der Nebenstelle zu ändern.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Nächste verfügbare Nebenstelle verwenden, um dem Benutzer die nächste Nebenstelle zuzuweisen, die verwendet werden kann.</p>
Aktive Nebenstellennummern	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie den Namen des COMuniq ONE Benutzers ein.
PIN-Code	<p>Geben Sie einen PIN-Code ein, mit dem sich der Benutzer am System anmelden kann.</p> <p>Wenn Sie den PIN-Code '0000' eingeben, wird der Benutzer bei der Anmeldung aufgefordert, ihn zu ändern.</p>
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl ein, in der sich der Benutzer standardmäßig befindet.

5. Klicken Sie auf **Nebenstelle hinzufügen**, um weitere Nebenstellen anzulegen.

6. Sie können auch mehrere Nebenstellen gleichzeitig anlegen. Nutzen Sie dazu die Schaltfläche **Batch Import**. Verwenden Sie pro Nebenstelle folgendes tab-separiertes Format:

Nebenstellenummer[TAB]Nebenstellename[TAB]Pin-Code[TAB]Vorwahl[TAB]Anzeigename für Benutzer[TAB]E-Mail-Adresse

Wobei die Angabe der E-Mail-Adresse optional ist.

7 . Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Bestätigen** mit der Bestellübersicht erscheint.

8 . Deaktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.

 Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

9 . Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.

Ihre Bestellung wird aufgegeben.

oder

7 . Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstellen erstellen**.

Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle ändern

Sie können bestehende Nebenstellen auf der Registerkarte **Bestellungen** in der Umgebung COMuniq ONE Ihres Kundenkontos in Operator ändern.

COMuniq ONE

STANDARD-GERÄTETASTEN AUDIOAUFEICHUNGEN CPE-EINSTELLUNGEN AKTIONEN

Detail Wählplan Nebenstellen System-Nebenstellen Kanäle Wartemusik Zugriffsgruppen **Bestellungen**

Bestellungen

Filtern

Bestellnummer

Bestellstatus Aktiv und geplant ▼

Produkt Business User ▼

BESTELLNUMMER	NUMMER	NAME	PRODUKT	PORTFOLIO	BESTELLDATUM	BESTELLSTATUS
00946134	252	THD Team 3	Business User	COMuniq ONE MV3	16-03-2023	Aktiv
00946133	251	THD Team 2	Business User	COMuniq ONE MV3	16-03-2023	Aktiv
00946132	250	THD Team 1	Business User	COMuniq ONE MV3	16-03-2023	Aktiv

 Die Schaltfläche **AKTIV** zeigt an, dass die Bestellung bereits geliefert wurde. Wenn die Bestellung noch nicht aktiv ist, sehen Sie das Lieferdatum.

So ändern Sie die Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Nebenstelle ändern möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3 . Klicken Sie auf **Bestellungen**.

Die Übersicht aller Bestellungen für diesen Kunden erscheint.

4 . Klicken Sie auf die Bestellnummer der Bestellung, die Sie ändern möchten.

Die Bestelldetails der Bestellung mit 7 verschiedenen Registerkarten werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	Auf dieser Registerkarte können Sie die technischen Einstellungen der Bestellung einsehen.
Privatsphäreinstellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Zugriffsgruppen sehen.
Registrierte Kanäle	Auf dieser Registerkarte werden die verknüpften SIP-Kanäle angezeigt.
Rechnungsinformationen	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Einkauf	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Anschaffungskosten.
Bestellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie den Verlauf dieser Bestellung einsehen.
Nutzung	Diese Registerkarte gibt Ihnen einen Einblick in die Kosten, die durch den Anrufverkehr entstehen.

5. Öffnen Sie das Dropdown-Menü Aktionen und klicken Sie auf **Bestellung ändern**.

AKTIONEN

Konfiguration

Bestellung Ändern

Deaktivieren

Abrechnung starten

Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

Die Seite **COMuniq ONE Bestellung ändern** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Produkt auswählen	Wählen Sie den Benutzertyp, den Sie aktivieren möchten, aus der Dropdown-Liste.
Plandatum	Geben Sie das Datum ein, an dem die Bestellung angepasst werden soll.

6. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Add-ons** erscheint.

7. Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten Add-Ons.

 Je nach Proposition in dem jeweiligen Land sind unterschiedliche Add-Ons verfügbar.

8 . Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Bestätigen** mit einer Bestellübersicht erscheint.

9 . Klicken Sie auf **Bestellen**, um Ihre Bestellung zu bestätigen.

Ihre Bestellung ist bestätigt und wird am angegebenen Tag ausgeführt.

Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle kündigen

Sie können bestehende Nebenstellen auf der Registerkarte **Bestellungen** in der COMuniq ONE Umgebung Ihres Kundenkontos in Operator kündigen.

COMuniq ONE

STANDARD-GERÄTETASTEN AUDIOAUFEICHUNGEN CPE-EINSTELLUNGEN AKTIONEN

Detail Wählplan Nebenstellen System-Nebenstellen Kanäle Wartemusik Zugriffsgruppen **Bestellungen**

Bestellungen

Filtern

Bestellnummer

Bestellstatus Aktiv und geplant ▼

Produkt Business User ▼

BESTELLNUMMER	NUMMER	NAME	PRODUKT	PORTFOLIO	BESTELLDATUM	BESTELLSTATUS
00946134	252	THD Team 3	Business User	COMuniq ONE MV3	16-03-2023	Aktiv
00946133	251	THD Team 2	Business User	COMuniq ONE MV3	16-03-2023	Aktiv
00946132	250	THD Team 1	Business User	COMuniq ONE MV3	16-03-2023	Aktiv

 Die Schaltfläche **AKTIV** zeigt an, dass die Bestellung bereits geliefert wurde. Wenn die Bestellung noch nicht aktiv ist, sehen Sie das Lieferdatum.

So kündigen Sie die Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Nebenstellen-Bestellung kündigen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf **Bestellungen**.

Die Übersicht aller Bestellungen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie auf die Bestellnummer der Bestellung, die Sie kündigen möchten.

Die Bestelldetails der Bestellung mit 7 verschiedenen Registerkarten werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	Auf dieser Registerkarte können Sie die technischen Einstellungen der Bestellung einsehen.
Privatsphäreinstellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Zugriffsgruppen sehen.
Registrierte Kanäle	Auf dieser Registerkarte werden die verknüpften SIP-Kanäle angezeigt.
Rechnungsinformationen	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Einkauf	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Anschaffungskosten.
Bestellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie den Verlauf dieser Bestellung einsehen.
Nutzung	Diese Registerkarte gibt Ihnen einen Einblick in die Kosten, die durch den Anrufverkehr entstehen.

5. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Deaktivieren**.

AKTIONEN

Konfiguration

Bestellung Ändern

Deaktivieren

Abrechnung starten

Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

Der Dialog **Deaktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Enddatum	Geben Sie das Datum ein, an dem diese Nebenstelle gekündigt werden soll. Beachten Sie, dass dies erst ab dem nächsten Tag möglich ist.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.

6. Klicken Sie auf **Kündigen**, um die Kündigung zu bestätigen.

Die Bestellung der Nebenstelle wird gekündigt.

Einstellung einer Benutzer-Nebenstelle ändern

Bereits vorhandene Benutzer-Nebenstellen können in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal geändert werden.

So ändern Sie eine Benutzer-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Benutzer-Nebenstelle ändern möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der Nebenstelle, die Sie ändern möchten, auf

Bearbeiten.

Die Seite **Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Das Kundenkonto des Benutzers
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Die interne Nebenstellenummer für diesen Benutzer
Name	Name des Benutzers
Assistenzgruppe	Mit dieser Option können Sie angeben, in welcher Assistenzgruppe dieser Benutzer Mitglied ist. Wenn keine Option möglich ist,

Bezeichnung	Erläuterung
	müssen Sie zunächst eine Zugriffsgruppe erstellen. Siehe auch Zugriffsgruppen .
Konfiguration	
PIN-Code	Legen Sie die PIN fest, die bei der Anmeldung auf dem Gerät verwendet werden soll. Wenn Sie den PIN-Code '0000' eingeben, wird der Benutzer bei der Anmeldung aufgefordert, ihn zu ändern. Unsichere PINs, wie 1111 oder 1234, sind nicht zulässig.
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl des Standorts des Kunden ein. Sie wird z.B. für die Weiterleitung an die entsprechende Notrufzentrale verwendet.
Zweitanruf anbieten	Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass dem Benutzer mehr als ein Anruf gleichzeitig angeboten werden kann.
Sprache	Wählen Sie die Sprache für die Menüs und Funktionen von COMuniq ONE.
Voicemail	
Sprache	Wählen Sie die Sprache der Voicemail-Willkommensansage und des Voicemail-Menüs aus dem Dropdown-Menü.
PIN-Code	Geben Sie den Pincode ein, der beim Zugriff auf die Voicemail eingegeben werden muss.

Bezeichnung	Erläuterung
PIN code Authentifizierung	<p>Wählen Sie aus, wann der Benutzer beim Zugriff auf die Voicemail den Pincode eingeben muss. Die folgenden Optionen werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nur nach einem Pincode fragen, wenn das Gerät keine vertrauenswürdige Quelle ist (Standard) • Immer PIN Code abfragen • Niemals PIN Code abfragen <p>Vertrauenswürdige Geräte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMuniq ONE Mobile (wenn Sie sich in einem vertrauenswürdigen Netzwerk befinden) • COMuniq ONE Desktop <p>Nicht vertrauenswürdige Geräte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMuniq ONE Mobile (wenn es sich in einem nicht vertrauenswürdigen Netzwerk befinden) • (Öffentlich zugängliche) SIP-Geräte
Berechtigungen	
Zeitkonfiguration	<p>Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass der Benutzer den Wählplan ändern kann, indem er die Nebenstelle 8815 anruft. Sie können ihn auch in der REACH App oder in COMuniq ONE Desktop ändern.</p>
Multi-Login	<p>Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass sich der Benutzer an zwei Tischtelefonen gleichzeitig anmelden kann.</p>

Bezeichnung	Erläuterung
Anrufe parken	Wählen Sie Ja, wenn Sie die Funktion zum Parken von Anrufen für diesen Benutzer aktivieren möchten. Siehe auch Anrufe parken .

5 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Ihre Änderungen werden gespeichert.

COMuniq ONE Benutzer mit Mobiltelefon bestellen

Sie können im Operator Portal COMuniq ONE Benutzer mit mobiler Telefonie und SIM-Karte bestellen.

So bestellen Sie einen Benutzer mit Mobiltelefon

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf eine der Optionen unter COMuniq ONE (Business User, Professional User, Expert User).

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	<p>Wählen Sie den Kunden, für den Sie die Option bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen.</p> <p>Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.</p>
Portfolio	<p>Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.</p>
Referenz	<p>Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.</p>
Startdatum	<p>Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.</p>
Vertragsdauer	<p>Wählen Sie die Vertragsdauer dieser Bestellung.</p>

2. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Verbindung** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Voice - Produkt	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste: <ul style="list-style-type: none">• Business User• Professional User• Expert User
Daten - Produkt	Wählen Sie das entsprechende Datenpaket aus der Dropdown-Liste aus. Die Datenpakete variieren abhängig vom zuvor gewählten Voice Produkt.
SMS - Produkt	Wählen Sie das entsprechende SMS-Paket aus der Dropdown-Liste aus. Die Pakete variieren abhängig vom zuvor gewählten Voice Produkt.

3. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Add-ons** erscheint.

4. Wählen Sie die Add-Ons, die Sie bestellen möchten aus.

5. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Benutzer** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Benutzer auswählen	Wählen Sie einen Benutzer, dem Sie diese Bestellung zuordnen möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
Alternativ: Einen neuen Benutzer erstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen neuen Benutzer anzulegen.
Benutzer	Geben Sie einen Benutzernamen ein.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Benutzers ein.
Präfix	Geben Sie eine Vorwahl für den Benutzer ein.
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Benutzers ein.
E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.
Sprache	Wählen Sie die Sprache, in der das System für den Benutzer angezeigt bzw. ausgegeben werden soll, aus der Dropdown-Liste aus. Dazu zählen u.a. Ansagen und die Voicemail.

6 . Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **SIM** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIM-Karte bestellen	Wählen Sie das entsprechende SIM-Produkt aus der Dropdown-Liste. Sie haben die folgenden Möglichkeiten:

Bezeichnung	Erläuterung
	<p>Aktivierung SIM Karte</p> <p>Wählen Sie diese Option, um dem Benutzer die SIM-Karte sofort während der Bestellung zuzuordnen. Sie können den Bestellprozess fortführen.</p> <p>SIM Karte später verknüpfen und liefern</p> <p>Wählen Sie diese Option, um dem Benutzer die SIM-Karte nachträglich zuzuordnen. Um die Bestellung tatsächlich zu aktivieren, müssen Sie die SIM-Karte zu einem späteren Zeitpunkt in der Bestellübersicht verknüpfen. Öffnen Sie dazu das Aktionen Dropdown-Menü und klicken Sie auf SIM verbinden (SIM-Karte später verknüpfen).</p> <p>Solange die SIM-Karte noch nicht verknüpft ist, ist der COMuniq ONE Benutzer mit Mobiltelefon (Business-, Professional oder Expert-User) noch nicht funktional für den Endbenutzer verfügbar, kann aber bereits konfiguriert werden.</p>
SIM auswählen	Geben Sie die letzten vier Ziffern Ihrer SIM-Karte ein, um sie der Bestellung hinzuzufügen.

7 . Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Nummer** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nummerntyp	Neue Nummer

Bezeichnung	Erläuterung
	<p>Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine neue Rufnummer erstellen möchten.</p> <p>Existierende Rufnummer reimportieren</p> <p>Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine Rufnummer von einem anderen Anbieter übernehmen möchten.</p>
Nummer auswählen	Wählen Sie die Nummer aus der Dropdown-Liste aus.

8 . Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **FMC** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellennummer	Geben Sie eine eindeutige Nebenstellennummer ein.
Bestehende Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für den Benutzer ein.
PIN-Code	<p>Geben Sie einen PIN-Code ein, mit dem sich der Benutzer am System anmelden kann.</p> <p>Wenn Sie den PIN-Code ‚0000‘ eingeben, wird der Benutzer bei der Anmeldung aufgefordert, ihn zu ändern.</p>

Bezeichnung	Erläuterung
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl ein, in der sich der Benutzer standardmäßig befindet.

9 . Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Bestätigen** mit der Bestellübersicht erscheint.

10 . Deaktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.

 Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

11 . Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.

Ihre Bestellung wird aufgegeben.

SIM-Karte später verknüpfen

Wenn Sie einen COMuniq ONE Benutzer mit Mobiltelefon bestellt haben und die Option SIM Karte später verknüpfen und liefern gewählt haben, müssen Sie mit diesem Schritt fortfahren, um die Bestellung zu aktivieren.

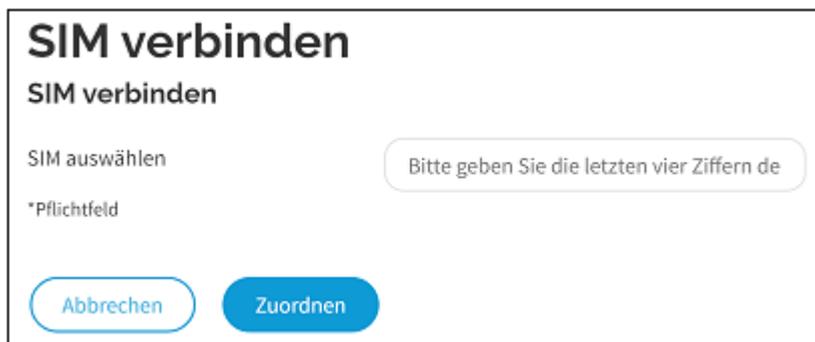
So verbinden Sie eine SIM-Karte zu einem späteren Zeitpunkt

1. Wählen Sie die Bestellung aus, zu der Sie die nachträgliche SIM-Karten-Verknüpfung vornehmen möchten.
2. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **SIM verbinden**.



Die Seite **SIM verbinden** öffnet sich.

3. Geben Sie die letzten vier Ziffern der SIM-Karte ein.



SIM verbinden

SIM verbinden

SIM auswählen

*Pflichtfeld

Bitte geben Sie die letzten vier Ziffern de

Abbrechen

Zuordnen

4 . Klicken Sie auf **Zuordnen**.

Die SIM-Karte ist nun mit dem Benutzer verbunden und kann genutzt werden.

IVR-Nebenstelle

Die IVR-Nebenstelle (Interactive Voice Response) basiert auf einer automatisierten Telefonsystemtechnologie, die es Anrufern ermöglicht, auf Informationen und Menüauswahlen zuzugreifen, ohne mit einem Benutzer zu sprechen. Mit Drücken einer Taste am Telefon kann der Anrufer selbst entscheiden, mit welchem Benutzer/Nebenstelle oder welcher Abteilung er entsprechend seiner Anfrage verbunden werden möchte. Siehe auch [IVR-Nebenstelle](#).

IVR-Nebenstellen bestellen

Sie können IVR-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator bestellen.

-  Wenn Sie diese Rechte nicht haben, bitten Sie Ihren Telekommunikationsanbieter, sie für Sie einzurichten.

So erstellen Sie eine IVR-Nebenstelle

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **Nebenstelle** unter **COMuniq ONE**.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	<p>Wählen Sie den Kunden, für den Sie die IVR-Nebenstelle bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen.</p> <p>Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.</p>
Startdatum	<p>Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.</p>
Portfolio	<p>Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.</p>
Produkt	<p>Wählen Sie die Art der Nebenstelle, die Sie bestellen möchten, aus der Dropdown-Liste.</p>

Bezeichnung	Erläuterung
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.

2. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie die Nebenstellenummer ein, die Sie an die IVR-Nebenstelle anhängen möchten. Die Nebenstelle kann aus zwei bis fünf Ziffern bestehen. Bitte beachten Sie, dass es nach der Erstellung der ersten Nebenstelle nicht mehr möglich ist, die Länge der Nebenstelle zu ändern.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für die IVR-Nebenstelle ein.

3. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Bestätigen** erscheint.

4. Deaktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.

 Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

5 . Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.

Ihre Bestellung wird aufgegeben.

oder

7 . Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstellen erstellen**.

Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

IVR-Optionen erstellen

Nachdem Sie die IVR-Nebenstelle erstellt haben, können Sie Optionen zu Ihrer IVR-Nebenstelle hinzufügen.

So erstellen Sie IVR-Optionen

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie IVR-Optionen erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Klicken Sie neben der jeweiligen IVR-Nebenstelle auf **Bearbeiten**.
Die Seite **IVR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
5. Klicken Sie auf **Optionen**.
6. Klicken Sie auf **OPTION HINZUFÜGEN**.
Der Dialog **IVR-Option erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Option	Geben Sie eine Nummer ein, die der Anrufer wählen muss, um das programmierte Ziel zu erreichen.
Präfixe	Geben Sie eine Vorwahl ein, die auf dem Display des Handsets angezeigt wird. Auf diese Weise können Sie sehen, welche Wahl im IVR-Menü getroffen wurde.

Bezeichnung	Erläuterung
Ziel	Wählen Sie das Ziel aus. Die erforderlichen Nebenstellen müssen zuerst erstellt werden.

7 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die IVR-Option wird gespeichert.

Bestellungen von IVR-Nebenstellen kündigen

Sie können IVR-Nebenstellen-Bestellungen kündigen.

So kündigen Sie die Bestellung einer IVR-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Nebenstellen-Bestellung kündigen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf **Bestellungen**.

Die Übersicht aller Bestellungen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie auf die Bestellnummer der Bestellung, die Sie kündigen möchten.

Die Bestelldetails der Bestellung mit 7 verschiedenen Registerkarten werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	Auf dieser Registerkarte können Sie die technischen Einstellungen der Bestellung einsehen.
Privatsphäreinstellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Zugriffsgruppen sehen.
Registrierte Kanäle	Auf dieser Registerkarte werden die verknüpften SIP-Kanäle angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Rechnungsinformationen	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Einkauf	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Anschaffungskosten.
Bestellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie den Verlauf dieser Bestellung einsehen.
Nutzung	Diese Registerkarte gibt Ihnen einen Einblick in die Kosten, die durch den Anrufverkehr entstehen.

5. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Deaktivieren**.

AKTIONEN

Konfiguration

Bestellung Ändern

Deaktivieren

Abrechnung starten

Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

Der Dialog **Deaktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Enddatum	<p>Geben Sie das Datum ein, an dem diese Nebenstelle gekündigt werden soll.</p> <p>Beachten Sie, dass dies erst ab dem nächsten Tag möglich ist.</p>
Referenz	<p>Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.</p>

6 . Klicken Sie auf **Kündigen**, um die Kündigung zu bestätigen.

Die Bestellung der Nebenstelle wird gekündigt.

Wartefeld-Nebenstellen bestellen

Um die Wartefeldfunktionen in COMuniq ONE nutzen zu können, müssen Sie im Operator-Portal Wartefeld-Nebenstellen bestellen.

So bestellen Sie eine Wartefeld-Nebenstelle

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **Nebenstelle** unter **COMuniq ONE**.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	<p>Wählen Sie den Kunden, für den Sie die Wartefeld-Nebenstelle bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen.</p> <p>Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.</p>
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.
Produkt	Wählen Sie das COMuniq ONE Wartefeldprodukt aus der Dropdown-Liste.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.

Bezeichnung	Erläuterung
Anruflimit	Geben Sie eine maximale Anzahl von Anrufern ein, die in dem Wartefeld warten können.

2. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nebenstelle für das Wartefeld ein. Sie können das Wartefeld erreichen, indem Sie diese Nebenstelle wählen.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für das Wartefeld ein.

3. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Bestätigen** mit einer Bestellübersicht erscheint.

4. Deaktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

5. Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.

Ihre Bestellung wird aufgegeben.

oder

5. Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstelle erstellen**.

Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

AI-Nebenstelle

Es stehen die folgenden AI-Nebenstellen zur Verfügung: Der SmartIVR und der WhatsApp Caldeflector. Die Nebenstellen müssen über den Bestellvorgang von COMuniq ONE aktiviert werden.

AI-Nebenstellen bestellen

Um die AI-Nebenstelle zu konfigurieren, müssen Sie sie zunächst in Operator bestellen.

So bestellen Sie eine AI-Nebenstelle

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **Nebenstelle** unter **COMuniq ONE**.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	<p>Wählen Sie den Kunden, für den Sie die AI-Nebenstelle bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen.</p> <p>Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.</p>
Startdatum	<p>Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.</p>
Portfolio	<p>Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.</p>
Produkt	<p>Wählen Sie die AI-Nebenstelle, die Sie bestellen möchten, aus der Dropdown-Liste.</p>
Referenz	<p>Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer eingeben.</p>

2. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Add-ons** erscheint.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie ggf. die Add-Ons, die Sie der AI-Nebenstelle hinzufügen möchten.

 Je nach Proposition sind unterschiedliche Add-Ons verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie die Nebenstelle ein, die Sie der AI-Nebenstelle zuordnen möchten. Die Nebenstelle kann auch in Wählplänen verwendet werden und erscheint auf der Registerkarte Nebenstelle unter COMuniq ONE für den betreffenden Kunden.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für die AI-Nebenstelle ein.

5. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

Die Seite **Bestätigen** mit einer Bestellübersicht erscheint.

6. Deaktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.

 Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

7 . Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.

Ihre Bestellung wird aufgegeben.

oder

7 . Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstellen erstellen**.

Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

Nebenstellen

Sie können eine Vielzahl verschiedener Nebenstellen in COMuniq ONE erstellen und konfigurieren. Eine Nebenstelle hat eine bestimmte Funktionalität und kann eine Länge von 2 bis 5 Ziffern haben. Wenn Sie die Funktionen von COMuniq ONE kombinieren, erhalten Sie einen Anrufplan mit den gewünschten Funktionen.

Die folgenden Nebenstellen sind in COMuniq ONE verfügbar:

- [Benutzer-Nebenstelle](#)
- [Gruppen-Nebenstelle](#)
- [Voicemail-Nebenstelle](#)
- [AutoAnswer-Nebenstelle](#)
- [Authentifizierungs-Nebenstelle](#)
- [IVR-Nebenstelle](#)
- [Wartefeld-Nebenstelle](#)
- [LBR-Nebenstelle](#)
- [TBR-Nebenstelle](#)
- [Anruflimit-Nebenstelle](#)
- [Weiterleitungs-Nebenstelle](#)

 Bei einigen Nebenstellen ist es möglich, eine Audioaufnahme zu verknüpfen, siehe [Audioaufzeichnung](#).

Benutzer-Nebenstelle

Die Benutzer-Nebenstelle wird benötigt, um mit einem Gerät zu telefonieren. Unter COMuniq ONE können Sie eine 2 bis 5-stellige Benutzer-Nebenstelle erstellen. Die Bestellung, Änderung und Beendigung der Benutzer-Nebenstellen erfolgt im Operator-Portal.

-  Bitte beachten Sie, dass es nach der Wahl eines 2, 3-, 4- oder 5-stelligen Wählplans nicht mehr möglich ist, zu einem anderen Wählplan zu wechseln und eine neue Umgebung erstellt werden muss.
-  Die Benutzer-Nebenstelle muss zuerst aktiviert werden. Wenn Sie noch keine Benutzer haben, müssen Sie diese im Operator-Portal bestellen. Siehe auch [Benutzer-Nebenstelle bestellen](#).

Gruppen-Nebenstelle

Gruppen-Nebenstellen können verwendet werden, um mehrere Benutzer-Nebenstellen zu gruppieren, so dass mehrere Benutzer durch einen Anruf unter einer Nummer erreicht werden können. Sobald einer der Benutzer den Anruf entgegennimmt, wird er den anderen Benutzern nicht mehr signalisiert.

[Gruppen-Nebenstellen erstellen](#)

[Gruppen löschen](#)

[Privatsphäreinstellungen konfigurieren](#)

Gruppen-Nebenstellen erstellen

Sie können Gruppen-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie Gruppen-Nebenstellen

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Gruppen-Nebenstellen erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Gruppennebenstelle erstellen**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Die Seite **Gruppennebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Nebenstellenummer
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie die interne Gruppennummer für diese Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie den Namen der Gruppe ein.
Konfiguration	
Mitglieder	Wählen Sie die Benutzer aus, die Sie zu dieser Gruppe hinzufügen möchten. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer auszuwählen.

Bezeichnung	Nebenstellenummer
Individuelle Weiterleitungen zulassen	Wählen Sie Zulassen, damit die Weiterleitungsregeln, die auf den Nebenstellen des Benutzers konfiguriert sind, auch für Gruppenanrufe wirksam werden.
Weiterleitung von internen/externen Anrufen	
Unbedingte Weiterleitung	Wenn Sie alle Anrufe direkt weiterleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie in das Feld die Nummer(n) ein, an die die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
Weiterleiten, wenn besetzt	Wenn Sie Anrufe bei Besetzt weiterleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie in das Feld die Nummer(n) ein, an die die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
Weiterleiten, wenn keine Antwort	Wenn Sie alle Anrufe bei Nichtannahme weiterleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie in das Feld die Nummer(n) ein, an die die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
Übertragungs-Timeout	Wenn Sie die Option Weiterleitung, wenn keine Antwort aktiviert haben, können Sie angeben, nach welcher Zeit (in Sekunden) der Anruf weitergeleitet werden soll.
Externe Anrufer-ID	Es gibt zwei Möglichkeiten, die Nummer des Anrufers anzugeben. Anrufernummer (A-Rufnummer)

Bezeichnung	Nebenstellenummer
	<p>Wenn Sie diese Option aktivieren, wird die Rufnummer des Anrufers auf dem Gerät angezeigt.</p> <p>Angerufene Rufnummer (B-Rufnummer)</p> <p>Wenn Sie diese Option aktivieren, wird die Rufnummer, die der Anrufer gewählt hat, auf dem Gerät angezeigt.</p>

5 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Gruppen-Nebenstelle wird gespeichert.

Gruppen löschen

Sie können Gruppen und Zugriffsgruppen löschen.

So löschen Sie eine Gruppe

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Gruppe löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

oder

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriffsgruppen**.

Die Liste mit allen Zugriffsgruppen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der Gruppe, die Sie löschen möchten, auf

Löschen.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die Gruppe wird gelöscht.

Privatsphäreinstellungen konfigurieren

Sie können für jede Gruppen-Nebenstelle festlegen, ob Personen außerhalb dieser Gruppe Anrufe entgegennehmen dürfen und ob sie in COMuniq ONE Desktop Benachrichtigungen über eingehende Anrufe sehen können. Sie können auch Zugriffsgruppen zu einer Gruppen-Nebenstelle hinzufügen, so dass die Mitglieder dieser Gruppe Benachrichtigungen sehen und/oder Anrufe entgegennehmen können.

-  Durch das Hinzufügen von Zugriffsgruppen werden die Mitglieder dieser Zugriffsgruppe nicht zur Gruppen-Nebenstelle hinzugefügt und erhalten auch keine Anrufe.

So konfigurieren Sie die Privatsphäreinstellungen

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Privatsphäreinstellungen konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Gruppe auf .

Die Seite **Gruppennebenstelle bearbeiten** erscheint.

5. Klicken Sie auf **Privatsphäreinstellungen**.

6. Klicken Sie auf .

Die Seite **Zugriff erlauben** erscheint.

7 . Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zugriffsgruppe, der Sie Berechtigungen erteilen möchten.

 Sie müssen zuerst Zugriffsgruppen erstellen, siehe [Zugriffsgruppen](#).

8 . Aktivieren Sie die Berechtigungen, die Sie den Benutzern der ausgewählten Zugriffsgruppe erteilen möchten.

9 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Zugriffsgruppe mit den aktivierten Berechtigungen erscheint in der Liste.

10 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Ihre Änderungen werden gespeichert.

Voicemail-Nebenstelle

Mit einer Voicemail-Nebenstelle können Sie eingehende Anrufe an eine Voicemail weiterleiten. Die Voicemail kann auf folgende Weise verwaltet werden:

- Sie können die Nebenstelle des Voicemail-Management-Dienstes Ihres Landes wählen, siehe [System-Nebenstellen](#). Sie werden dann nach der Nebenstelle der Voicemail und ihrem Passwort gefragt
- Sie können aufgezeichnete Sprachnachrichten an ein E-Mail-Konto versenden lassen
- Sie können die Sprachnachrichten in Operator abhören

 Die Voicemail-Nebenstelle ist nicht mit der persönlichen Voicemail des Benutzers identisch, auf die nur der Benutzer selbst zugreifen kann. Jeder Benutzer, der die Nebenstellenummer und den Pincode der Voicemail-Nebenstelle kennt, kann darauf zugreifen.

 Dies sind generische - nicht personalisierte - Voicemail-Nebenstellen, die in einem Wählplan für Ihr Unternehmen verwendet werden können. Personalisierte Voicemail-Boxen können von einzelnen Benutzern konfiguriert und abgehört werden, indem Sie die persönliche Voicemail-Service-Nebenstelle Ihres Landes anrufen, siehe [System-Nebenstellen](#).

Nachdem Sie die Nebenstelle des Voicemail-Management-System gewählt haben, geben Sie die Nebenstellenummer der Voicemail-Box und ihr Kennwort ein. Sie werden dann zu einem Menü mit Wähloptionen weitergeleitet. Je nach Szenario verfügt das Voicemail-Management-System über die folgenden Optionen:

Wenn die Voicemail neue Nachrichten enthält

Taste	Funktion
6	Weiter zur nächsten Nachricht
5	Letzte Nachricht wiederholen
7	Letzte Nachricht löschen

Wenn die Voicemail keine neuen Nachrichten enthält

Taste	Funktion
0	Zu den Voicemail-Optionen
1	Zu alten Nachrichten

Voicemail-Optionen

Taste	Funktion
1	Voicemail-Nachricht ändern
2	Voicemail-Passwort anpassen
3	Voicemail-Sprache anpassen

[Voicemail-Nebenstellen erstellen](#)

[Voicemail-Nebenstellen löschen](#)

Voicemail-Nebenstellen erstellen

Sie können in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal Voicemail-Nebenstellen erstellen.

So erstellen Sie eine Voicemail-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Voicemail-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Voicemail-Nebenstelle erstellen**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Das Fenster **Voicemail-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Voicemailnummer für diese Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Voicemail ein.
Konfiguration	
PIN-Code	Geben Sie einen PIN-Code ein, den Sie benötigen, um Ihre Voicemail online abzuhören.

Bezeichnung	Erläuterung
	Der PIN-Code muss aus 4 Ziffern bestehen, die keine fortlaufende Zahlenreihe sind.
Sprache	Wählen Sie die Sprache Ihres Voicemail-Management-Systems aus der Dropdown-Liste aus.
Verbunden mit Benutzer	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Benutzer aus, den Sie mit der Voicemail verknüpfen möchten.</p> <p>Wenn Sie einen Webbenutzer haben, der Ihnen erlaubt, Ihre Gerätedaten zu ändern, gilt dies auch direkt für die mit Ihnen verknüpfte Voicemail.</p>
E-Mail-Benachrichtigung	Aktivieren Sie Ein, wenn Sie Benachrichtigungen über neue Voicemails per E-Mail erhalten möchten. Es gibt mehrere Möglichkeiten, aufgezeichnete Nachrichten zu empfangen.
Ziel der E-Mail-Benachrichtigung	Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, an die die Benachrichtigung über eine neue Voicemail gesendet werden soll.
Voicemail-Datei mit E-Mail-Benachrichtigung senden	Wenn Sie diese Option aktivieren, wird der aufgezeichnete Text auch direkt mit der E-Mail-Benachrichtigung versendet.
Voicemail-Nachricht nach E-Mail-Benachrichtigung entfernen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass die aufgezeichneten Nachrichten sofort nach dem Senden gelöscht werden.

Bezeichnung	Erläuterung
SMS-Benachrichtigung senden an	<p>Geben Sie eine Handynummer ein, wenn Sie möchten, dass aufgezeichnete Nachrichten per SMS verschickt werden.</p> <p>Die Kosten für den Versand dieser Textnachricht werden dem Konto des Kunden in Rechnung gestellt.</p>
Willkommensnachricht	
Audiodatei	<p>Wenn Sie bereits eine Audiodatei aufgenommen haben, können Sie sie hier hochladen (Sie können auch die Service-Nebenstelle 8805 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).</p>

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Voicemail-Nebenstelle wird gespeichert.

Voicemail-Nebenstellen löschen

Sie können vorhandene Voicemail-Nebenstellen löschen.

So löschen Sie eine Voicemail-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Voicemail-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der Voicemail, die Sie löschen möchten, auf

Löschen

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die Voicemail wird gelöscht.

AutoAnswer-Nebenstelle

Die AutoAnswer-Nebenstelle ist eine Art Voicemail-Nebenstelle, mit dem Unterschied, dass der Anrufer nicht die Möglichkeit hat, eine Nachricht zu hinterlassen. Es wird nur eine Audionachricht abgespielt. Nach dem Ende der Nachricht wird die Verbindung automatisch unterbrochen.

[AutoAnswer-Nebenstellen erstellen](#)

[AutoAnswer-Nebenstellen löschen](#)

AutoAnswer-Nebenstellen erstellen

Sie können AutoAnswer-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **AutoAnswer-Nebenstelle erstellen**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Die Seite **AutoAnswer-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne AutoAnswer-Nummer für diese Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die AutoAnswer-Nebenstelle ein.
Konfiguration	
Audiodatei	Wenn Sie bereits eine Audiodatei aufgenommen haben, können Sie sie hier hochladen. (Sie können auch die Service-

Bezeichnung	Erläuterung
	Nebenstelle 8805 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).

AutoAnswer-Nebenstellen löschen

Sie können vorhandene AutoAnswer-Nebenstellen löschen.

So löschen Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der AutoAnswer-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf .

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die AutoAnswer-Nebenstelle wird gelöscht.

Authentifizierungs-Nebenstelle

Mit der Authentifizierungs-Nebenstelle können autorisierte Anrufer an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden. Beispiele für Szenarien, in denen die Authentifizierungs-Nebenstelle verwendet werden kann, sind: Helpdesk-Nummern, die nur zahlenden Kunden zur Verfügung stehen, oder eine direkte Verbindung zum Direktor, die nur für autorisierte Mitarbeiter zugänglich ist. Die Anruferauthentifizierung kann entweder durch Auswertung der Absendernummer oder durch Eingabe einer PIN erfolgen.

So erstellen Sie eine Authentifizierungs-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Authentifizierungs-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Öffnen Sie das Dropdown-Menü Aktionen und klicken Sie auf **Authentifizierungs-Nebenstelle erstellen**.

Die Seite **Authentifizierungsnebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine Nebenstellenummer für die Authentifizierungs-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die-Nebenstelle ein.
Authentifizierung basierend auf	Wählen Sie aus, ob die Authentifizierung auf einem PIN-Code oder auf einer CLI basieren soll.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Weiterleitung	Wählen Sie das Standard-Weiterleitungsziel aus der Dropdown-Liste.
Standard-Präfix	Geben Sie ein Standard-Präfix ein.
Willkommen	Laden Sie eine Willkommensansage hoch.
Fallback	Laden Sie eine Fallback-Ansage hoch.

4 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Authentifizierungs-Nebenstelle wird gespeichert.

IVR-Nebenstelle

Die IVR-Nebenstelle (Interactive Voice Response) basiert auf einer automatisierten Telefonsystemtechnologie, die es Anrufern ermöglicht, auf Informationen und Menüauswahlen zuzugreifen, ohne mit einem Benutzer zu sprechen. Mit Drücken einer Taste am Telefon kann der Anrufer selbst entscheiden, mit welchem Agenten oder welcher Abteilung er entsprechend seiner Anfrage verbunden werden möchte.

Eine IVR-Nebenstelle hat nur eine Ebene, aber sie kann mehrere Ebenen haben, indem mehrere IVR-Nebenstellen in einer Sequenz aufeinander verweisen.

Beispiel

Die IVR-Nebenstelle 700 verweist auf eine neue IVR-Nebenstelle 701, wenn Sie die 2 wählen, während der Anrufer durch die Wahl der 1 an eine Gruppen-Nebenstelle weitergeleitet wird.

700 - Hauptmenü

1. > 300 - Management (Gruppen-Nebenstelle)

2.> 701 - Untermenü 1 (IVR-Nebenstelle)

701 - Untermenü 1

[IVR-Nebenstelle](#)

[IVR-Optionen erstellen](#)

[Bestellungen von IVR-Nebenstellen kündigen](#)

System-Nebenstelle

Mit der System-Nebenstelle können Sie mehrere interne System-Nebenstellen über eine externe Nummer anrufen. Die folgenden internen System-Nebenstellen können angerufen werden:

- Zeitkonfigurations-IVR
- Voicemail-Nebenstelle
- Audioaufzeichnung

[System-Nebenstellen erstellen](#)

[System-Nebenstellen löschen](#)

System-Nebenstellen erstellen

Sie können System-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine System-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine System-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **System-Nebenstelle erstellen**.
Die Seite **System-Nebenstelle erstellen** wird angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für die System-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die System-Nebenstelle ein.
Konfiguration	

Bezeichnung	Erläuterung
Weiterleiten an	Wählen Sie aus, an welche System-Nebenstelle der Anruf weitergeleitet werden soll.

5 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die System-Nebenstelle wird erstellt.

System-Nebenstellen löschen

Sie können bestehende System-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine System-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine System-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Klicken Sie in der Zeile der System-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf .
Das Bild zeigt ein rechteckiges Button-Element mit dem Text 'Löschen' in blauer Schrift auf einem hellblauen Hintergrund, umgeben von einem dunkelblauen Rahmen.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
Die System-Nebenstelle wird gelöscht.

LBR-Nebenstelle

Eine LBR-Nebenstelle ist eine Nebenstelle, die Ihre eingehenden Anrufe auf der Grundlage von Vorwahl, Postleitzahl, angerufener Nummer oder Anrufer-ID an eine Nebenstelle Ihrer Wahl weiterleitet. Je nachdem, welche Routing-Option Sie wählen, sehen Sie eine andere Art der Konfiguration.

-  Die Vorwahl-/Rufnummernvarianten sind völlig automatisch. Für die Option Postleitzahl wird der Anrufer aufgefordert, eine Postleitzahl einzugeben.

[LBR-Nebenstelle erstellen](#)

[LBR-Nebenstellen löschen](#)

LBR-Nebenstelle erstellen

Sie können eine LBR-Nebenstelle erstellen, die auf Vorwahl, Postleitzahl, angerufener Nummer oder Absendernummer basiert. Nachdem Sie die allgemeinen Einstellungen konfiguriert haben, fahren Sie mit der Konfiguration der Wähloptionen fort.

So erstellen Sie eine LBR-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine LBR-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstelle**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **LBR-Nebenstelle erstellen**.
Die Seite **LBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
5. Konfigurieren Sie die allgemeinen Einstellungen.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für diese LBR-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die LBR-Nebenstelle ein.

6. Aktivieren Sie eine der folgenden Wähloptionen und fahren Sie mit der Konfiguration fort:

- [Vorwahl](#)
- [Postleitzahl](#)
- [Anrufer-ID](#)
- [Angerufene Nummer \(eingehend\)](#)

Vorwahl

Mit dieser Option können Sie den Anrufer anhand der Vorwahl seiner Rufnummer an ein bestimmtes Ziel weiterleiten.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer

Standard-Fallback

Standard-Präfix

Typspezifische Konfiguration

Fallback für unterdrückte Anrufer-ID

Präfix für unterdrückte Anrufer-ID

Fallback für mobile Anrufer-ID

Präfix für mobile Anrufer-ID

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der Vorwahl

1. Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie **Vorwahl**.

Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie das Fallback-Ziel ein, an das die Anrufer umgeleitet werden, wenn Sie die vom Anrufer eingegebene Vorwahl nicht konfiguriert haben.
Standard-Präfix	Sie können ein Präfix für die Anrufer-ID des Anrufers einfügen, so dass der Empfänger erkennen kann, welche Option gewählt wurde.
Fallback für unterdrückte Anrufer-ID	Wählen Sie das Fallback-Ziel, wenn jemand mit einer blockierten Anrufer-ID anruft.
Präfix für unterdrückte Anrufer-ID	Geben Sie die Vorwahl ein, die dem Empfänger des Anrufs angezeigt wird, wenn jemand von einer Mobilnummer anruft.
Fallback für mobile Anrufer-ID	Wählen Sie das Ziel aus, zu dem Anrufer umgeleitet werden, wenn sie von einer Mobilnummer anrufen.
Präfix für mobile Anrufer-ID	Vorwahl, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn jemand von einer Mobilnummer anruft.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Nebenstelle wird gespeichert.

Postleitzahl

Mit dieser Option können Sie eine Weiterleitung auf der Grundlage einer vom Anrufer eingegebenen Postleitzahl erstellen. Sie können eine Ansage hochladen, die der Anrufer hört und die ihn auffordert, eine 5-stellige Postleitzahl einzugeben.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer

Standard-Fallback

Standard-Präfix

Typspezifische Konfiguration

Audiodatei (Dateiname ohne Umlaut oder Sonderzeichen) Keine ausgewählt

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der Postleitzahl

1. Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie **Postleitzahl**.

Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie den Fallback ein, der verwendet werden soll, wenn Sie die vom Anrufer eingegebene Postleitzahl nicht konfiguriert haben.
Standard-Präfix	Sie können ein Präfix für die Anrufer-ID des Anrufers einfügen, so dass der Empfänger erkennen kann, welche Option gewählt wurde.
Audiodatei	Laden Sie eine Audiodatei hoch, die den Anrufer auffordert, eine Postleitzahl einzugeben (Sie können auch die Service-

Bezeichnung	Erläuterung
	Nebenstelle 8805 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Nebenstelle wird gespeichert.

Anrufer-ID

Mit dieser Option können Sie Anrufe anhand der Nummer des Anrufers weiterleiten.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer

Standard-Fallback

Standard-Präfix

Typspezifische Konfiguration

Fallback für unterdrückte Anrufer-ID

Präfix für unterdrückte Anrufer-ID

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der Anrufer-ID

1. Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie **Anrufer-ID**.

Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie den Fallback ein, der verwendet werden soll, wenn Sie die Anrufer-ID nicht konfiguriert haben.
Standard-Präfix	Sie können eine Vorwahl für die Absendernummer des Anrufers einfügen, so dass der Empfänger erkennen kann, dass die Anrufer-ID des Anrufers nicht konfiguriert wurde.
Fallback für unterdrückte Anrufer-ID	Wählen Sie den Fallback-Benutzer, wenn jemand mit einer blockierten Anrufer-ID anruft.
Präfix für unterdrückte Anrufer-ID	Geben Sie eine Vorwahl ein, damit der Empfänger erkennen kann, dass der Anrufer seine Anrufer-ID gesperrt hat.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Nebenstelle wird gespeichert.

Angerufene Nummer (eingehend)

Mit dieser Option können Sie eine Weiterleitung auf Grundlage der angerufenen Nummer erstellen.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer

Standard-Fallback ▾

Standard-Präfix

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der angerufenen Nummer

1. Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie **Angerufene Nummer (eingehend)**.

Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie das Fallback-Ziel ein, das verwendet wird, wenn der Anrufer eine Nummer angerufen hat, die nicht konfiguriert wurde.
Standard-Präfix	Sie können eine Vorwahl für die Absendernummer des Anrufers einfügen, damit der Empfänger erkennen kann, dass der Anrufer eine Nummer angerufen hat, die nicht konfiguriert wurde.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Nebenstelle wird gespeichert.

LBR-Nebenstellen löschen

Sie können bestehende LBR-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine LBR-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine LBR-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Klicken Sie in der Zeile der LBR-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf .
Das Bild zeigt ein rechteckiges Button-Element mit der Aufschrift 'Löschen' in blauer Schrift auf weißem Hintergrund, umgeben von einem blauen Rahmen.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
Die LBR-Nebenstelle wird gelöscht.

TBR-Nebenstelle

Mit der TBR-Nebenstelle (Time Based Routing) können Sie Umleitungen für jede Telefonnummer basierend auf Tag und Uhrzeit erstellen. Diese Nebenstelle kann verwendet werden, wenn Sie mehrere Umleitungen für eine oder mehrere Nummern innerhalb einer Zeitkonfiguration erstellen möchten, z.B. einen Tag- oder Nachtmodus.

[TBR-Nebenstellen erstellen](#)

[TBR-Nebenstellen löschen](#)

TBR-Nebenstellen erstellen

Sie können TBR-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine TBR-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine TBR-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **TBR-Nebenstelle erstellen**.
Die Seite **TBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für diese TBR-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die TBR-Nebenstelle ein.
Failover	

Bezeichnung	Erläuterung
An	Wählen Sie ein Ziel aus, an das Anrufer umgeleitet werden, wenn sie außerhalb einer der konfigurierten Zeiträume anrufen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Nebenstelle wird gespeichert und Sie können Zeiträume zu den Nebenstellen hinzufügen.

6. Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen TBR-Nebenstelle auf **Bearbeiten**.

Die Seite **TBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

7. Klicken Sie auf **ZEITRAUM HINZUFÜGEN**.

Die Seite **Zeitraum erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Starttag	Wählen Sie einen Tag aus, ab dem das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.
Endtag	Wählen Sie einen Tag, bis zu dem das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.
Startzeit	Geben Sie eine Uhrzeit im 24-Stunden-Format ein, ab der das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.
Endzeit	Geben Sie eine Zeit im 24-Stunden-Format ein, bis zu der das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.

Bezeichnung	Erläuterung
Ziel	Wählen Sie das Ziel, an das die Anrufe weitergeleitet werden sollen, aus der Dropdown-Liste aus.
Beschreibung	Optional können Sie eine Beschreibung für die TBR-Nebenstelle eingeben.

8 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Der Zeitraum wird gespeichert und die Seite **TBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

9 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die TBR-Nebenstelle wird gespeichert.

TBR-Nebenstellen löschen

Sie können bestehende TBR-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine TBR-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine TBR-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
4. Klicken Sie in der Zeile der TBR-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf .
Das Bild zeigt ein rechteckiges Button-Element mit dem Text 'Löschen' in blauer Schrift auf weißem Hintergrund, umgeben von einem blauen Rahmen.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
Die TBR-Nebenstelle wird gelöscht.

Anruflimit-Nebenstelle

Mit der Anruflimit-Nebenstelle können Sie Anrufe basierend auf einem einstellbaren Anruflimit umleiten. Dieses Limit basiert auf der Anzahl der gleichzeitigen Anrufe, die über die Anruflimit-Nebenstelle weitergeleitet werden.

Beispiel

Die Anzahl der Anrufe ist auf drei begrenzt. Die ersten drei Anrufer werden an ein bestimmtes Ziel (innerhalb des Anruflimits) weitergeleitet. Alle anderen Anrufe werden an ein anderes Ziel (oberhalb des Anruflimits) umgeleitet. Wenn einer der ersten drei Anrufe beendet wird, wird die Anzahl der Anrufe um einen Anruf verringert, um Platz für einen weiteren Anruf zu schaffen. Der nächste Anrufer nimmt diesen Platz ein und wird an das Ziel innerhalb des Anruflimits weitergeleitet.

[Anruflimit-Nebenstellen erstellen](#)

[Anruflimit-Nebenstellen löschen](#)

Anruflimit-Nebenstellen erstellen

Sie können Anruflimit-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine Anruflimit-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anruflimit-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Anruflimit-Nebenstelle erstellen**.

Die Seite **Anruflimit-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellennummer	Geben Sie eine interne Nummer für die Anruflimit-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Anruflimit-Nebenstelle ein.
Konfiguration	
Anruflimit	Geben Sie die maximale Anzahl von Anrufen an, die gleichzeitig getätigt werden können.

Bezeichnung	Erläuterung
Anrufer-ID	<p>Wählen Sie aus, welche Nummer bei der Weiterleitung des Anrufs als Anrufer-ID gesendet werden soll. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anrufernummer (A-Rufnummer) • Die gewählte Nummer, nur Ziffern • Firmennummern innerhalb des Kontos
Ziel innerhalb des Anruflimits	<p>Geben Sie das Ziel ein, an das die Anrufe weitergeleitet werden, wenn das Anruflimit noch nicht erreicht ist. Dies kann eine Nebenstelle oder eine Telefonnummer sein.</p>
Ziel oberhalb des Anruflimits	<p>Aktivieren Sie Besetztzeichen, wenn bei Erreichen des Anruflimits ein Besetztzeichen abgespielt werden soll oder geben Sie das Ziel an, an das der Anruf bei Erreichen des Anruflimits weitergeleitet werden soll. Dies kann eine Nebenstelle oder eine Telefonnummer sein.</p>

5 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Anruflimit-Nebenstelle wird gespeichert.

Anruflimit-Nebenstellen löschen

Sie können bestehende Anruflimit-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine Anruflimit-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Anruflimit-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf

Löschen

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die Anruflimit-Nebenstelle wird gelöscht.

Weiterleitungs-Nebenstelle

Mit der Weiterleitungs-Nebenstelle können Sie zusätzliche Funktionen anbieten, ohne zusätzliche Kapazitäten in Ihrer aktuellen Infrastruktur zu benötigen. Sie wird verwendet, um eine externe Rufnummer direkt mit einer anderen externen Rufnummer zu verbinden. Sie können eine Weiterleitungs-Nebenstelle auch zu einem Wartefeld hinzufügen und so eine externe Rufnummer als Agent in das Wartefeld aufnehmen.

[Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen](#)

[Weiterleitungs-Nebenstellen löschen](#)

Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen

Sie können Weiterleitungs-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen**.

Die Seite **Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für die Weiterleitungs-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Weiterleitungs-Nebenstelle ein.
Übertragen an	Geben Sie die Zielrufnummer ein.
Anrufer-ID	Wählen Sie aus, welche Nummer bei der Weiterleitung des Anrufs als Anrufer-ID

Bezeichnung	Erläuterung
	gesendet werden soll. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none">• Anrufernummer (A-Rufnummer)• Angerufene Rufnummer (B-Rufnummer)• Spezifische Rufnummer innerhalb des Kontos

5 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Weiterleitungs-Nebenstelle wird gespeichert.

Weiterleitungs-Nebenstellen löschen

Bestehende Weiterleitungs-Nebenstellen können in der COMuniq ONE Umgebung in Operator gelöscht werden.

So löschen Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der Weiterleitungs-Nebenstellen, die Sie löschen möchten, auf .

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die Weiterleitungs-Nebenstelle wird gelöscht.

AI-Nebenstelle

Es stehen zwei AI-Nebenstellen zur Verfügung: Der SmartIVR und der WhatsApp Calldeflector. Die Nebenstellen müssen über den Bestellvorgang von COMuniq ONE aktiviert werden. [AI-Nebenstellen bestellen](#).

AI-Nebenstellen funktionell konfigurieren

Nachdem Sie die AI-Nebenstelle bestellt haben, wird sie in der Übersicht **Bestellungen** unter COMuniq ONE aufgeführt. Klicken Sie auf den Namen der AI-Nebenstelle, um die Details der Bestellung anzuzeigen. Wenn Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** öffnen und auf **Im Studio bearbeiten** klicken, werden Sie zur DialoX Umgebung weitergeleitet, in der die Nebenstelle weiter konfiguriert werden kann.

-  Im Studio können Sie nur die AI-Nebenstelle selbst konfigurieren. Der Call Flow wird innerhalb von COMuniq ONE abgeschlossen und die Wählpläne werden in der COMuniq ONE Umgebung konfiguriert.

DISA-Nebenstelle

Mit der DISA-Nebenstelle können Sie die Nebenstellen von Benutzern oder Gruppen für externe Anrufe direkt wählbar machen, ohne allen Benutzern oder Gruppen eine externe Direktwahlnummer zu geben.

DISA-Nebenstelle erstellen

Sie können eine DISA-Nebenstelle in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie eine DISA-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine DISA-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **DISA-Nebenstelle erstellen**.

Die Seite **DISA-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nebenstellenummer für die DISA-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die DISA-Nebenstelle ein.
Audiodatei	Wenn Sie bereits eine Audiodatei aufgenommen haben, können Sie sie hier hochladen (Sie können auch die Service-Nebenstelle 8805 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).

Bezeichnung	Erläuterung
Freizeichenton	Aktivieren Sie Ein, wenn Sie möchten, dass der Anrufer zweimal einen Freiton hört, bevor er die DISA-Nebenstelle erreicht.
Fallback-Nebenstelle	Geben Sie eine Zielnummer ein, an die der Anrufer weitergeleitet wird, wenn der Anrufer keine Nebenstellenummer eingegeben hat oder wenn die eingegebene Nebenstellenummer ungültig war.
Fallback-Timeout	Geben Sie eine Zeit in Sekunden ein, nach der der Anrufer zum Fallback-Ziel umgeleitet wird, wenn er keine Nebenstellenummer angegeben hat.

4 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die DISA-Nebenstelle wird gespeichert.

Anruffunktionen

COMuniq ONE bietet neben dem Führen und Entgegennehmen von Anrufen eine Vielzahl von Anruffunktionen. Diese Funktionen können während eines Anrufs aktiviert werden.

Die folgenden Anruffunktionen sind verfügbar:

- Anrufübergabe
- Weiterleitung
- Anrufübernahme
- Anrufe parken
- Mithören

Anrufübergabe

Benutzer können Anrufe an andere Nebenstellen oder externe Rufnummern weiterleiten. Innerhalb der COMuniq ONE Plattform können Anrufübergaben auf zwei Arten durchgeführt werden: Verbinden ohne Rückfrage oder Verbinden mit Rückfrage.

Beim Verbinden ohne Rückfrage wird der Anruf direkt an die angegebene Rufnummer weitergeleitet. Wenn der Anruf nicht angenommen wird, werden die Reach Einstellungen des Weiterleitungsziels befolgt. Wenn in Reach (COMuniq ONE Benutzer) keine Weiterleitungsregeln für das Weiterleitungsziel festgelegt sind oder wenn es sich um ein externes/ungültiges Ziel handelt, wird der Anruf an die Person zurückgegeben, die ihn weitergeleitet hat. Wenn der Anruf an die Person zurückgegeben wird, die den Anruf ursprünglich weitergeleitet hat, und diese Person den Anruf nicht entgegennimmt, wird der Anruf getrennt.

Beim Verbinden mit Rückfrage spricht der Benutzer zunächst mit der Person, die weitergeleitet werden soll, und die eigentliche Weiterleitung erfolgt, sobald der Angerufene den Hörer auflegt. Dadurch wird der ursprüngliche Anrufer direkt mit dem Weiterleitungsziel verbunden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Tasten für die Anrufweiterleitung zu verwenden:

Verbinden mit den Nebenstellentasten

COMuniq ONE unterstützt die Verbinden-Taste, die Sie bei verschiedenen Telefentypen und -marken finden. Die Position und Handhabung der Verbinden-Taste ist je nach Telefentyp und -marke unterschiedlich. Es ist auch möglich, ausgehende Anrufe mit der Taste für die Anrufweiterleitung auf Ihrem Telefon weiterzuleiten. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Handbuch Ihres Telefons.

Verbinden via COMuniq ONE Desktop

Sie können Anrufer auch mit oder ohne Rückfrage über COMuniq ONE Desktop verbinden.

Verbinden mit den Funktionstasten

Wenn eine Nebenstelle nicht über die erforderlichen Stationstasten verfügt, z. B. ein Mobiltelefon, können Benutzer aktive Anrufe mit Hilfe verschiedener Tastenkombinationen einfach in das Wartefeld legen, weiterleiten oder zu einem dreiseitigen Gespräch verbinden. Dies gilt für eingehende und ausgehende Anrufe. Die Anrufübergabe wird immer mit der Tastenkombination ## eingeleitet.

Funktion	Tastenkombination
Aktiver Anruf im Wartefeld	1) ## 2) Taste „Halten“ auf dem Gerät (Musiknoten-Symbol)
Verbinden ohne Rückfrage	1) ##*[Zielnummer]## 2) Verbinden-Taste am Telefon während eines aktiven Anrufs, [Zielnummer]
Verbinden mit Rückfrage	1) ##*[Zielrufnummer]## 2) Verbinden-Taste auf der Nebenstelle während eines aktiven Anrufs, [Zielnummer], wählen Sie die Verbinden-Taste. Verwenden Sie die Schaltfläche Beenden, um eine Rückfrage zu beenden. 3) ## hält den anderen Teilnehmer (wählen Sie *, um den anderen Teilnehmer zurückzuholen) 4) Drücken Sie während des Klingelns die 1, um das Gespräch für den Gesprächspartner zu beenden, der andere Teilnehmer bleibt im Wartefeld. Wählen Sie *#, um den gehaltenen Teilnehmer zurückzuholen.

Funktion	Tastenkombination
	<p>5) Wenn der Gesprächspartner antwortet, drücken Sie die 1, um das Gespräch mit dem Gesprächspartner zu beenden. Drücken Sie die 2, um zwischen dem gehaltenen und dem angefragten Gesprächspartner zu wechseln. Drücken Sie die 3, um alle Teilnehmer zu einer 3er-Konferenz zusammenzuführen. Wählen Sie *#, um das Gespräch mit dem Gesprächspartner zu beenden und den gehaltenen Teilnehmer zurückzuholen.</p> <p>5) Legen Sie den Anruf auf, um den gehaltenen Teilnehmer mit dem Gesprächspartner zu verbinden.</p>

Weiterleitung

Die Weiterleitung kann über die Weiterleitungstasten auf dem Telefon oder in COMuniq ONE Desktop erfolgen.

Anrufübernahme

Mit der Anrufübernahme können Sie Anrufe, die bei einem Kollegen eingehen, entgegennehmen. So kann ein Anruf für einen Kollegen übernommen werden, der den Anruf vorübergehend nicht annehmen kann. Die Anrufübernahme kann durch die Wahl der entsprechenden System-Nebenstelle, durch die Verwendung eines Hotkeys an einem Festnetztelefon oder über COMuniq ONE Desktop erfolgen. Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter [System-Nebenstellen](#).

-  Bitte beachten Sie, dass Sie, um die Anrufübernahme nutzen zu können, die entsprechenden Rechte in einer Zugriffsgruppe erhalten haben müssen, siehe [Zugriffsgruppen](#).

Anrufe parken

Mit der Funktion zum Parken von Anrufen können Anrufe auf der Plattform geparkt werden, so dass sie von anderen Benutzern übernommen werden können, z.B. wenn das Sekretariat einen eingehenden Anruf annimmt und ihn parkt, so dass die Kollegen diese Anrufe entgegennehmen können.

-  Die Funktion zum Parken von Anrufen muss für jede Benutzer-Nebenstelle separat aktiviert werden, siehe auch [Einstellung einer Benutzer-Nebenstelle ändern](#).
-  Um anderen Benutzern die Aufzeichnung von geparkten Anrufen zu ermöglichen, muss die Erlaubnis in einer diesem Benutzer zugeordneten Zugriffsgruppe erteilt werden. Siehe [Zugriffsgruppen](#).
-  Anrufe können auch in der Switchboard-App geparkt werden.

Anrufe parken

Wenn die Funktion zum Parken von Anrufen aktiviert ist, können Benutzer Anrufe parken, so dass sie von anderen Benutzern übernommen werden können.

Um einen Anruf zu parken, drücken Sie ***6** während eines aktiven Anrufs. Sie hören eine Nachricht mit der Nummer der Leitung, auf der der Anruf im System geparkt ist, und der andere Teilnehmer wird in das Wartefeld gelegt und hört Wartemusik.

-  Die Leitungsnummer wird benötigt, wenn ein anderer Benutzer den Anruf entgegennehmen soll.

Geparkte Anrufe wieder aufnehmen

Als Benutzer einer Zugriffsgruppe mit der Berechtigung, Anrufe entgegenzunehmen, können Sie geparkte Anrufe wieder aufnehmen.

Um geparkte Anrufe wieder aufzunehmen, geben Sie die entsprechende System-Nebenstelle gefolgt von der ein- oder zweistelligen Leitungsnummer ein, siehe [System-Nebenstellen](#).

Beispiel

Sie befinden sich in Deutschland und möchten einen geparkten Anruf auf Leitung 24 entgegennehmen. Geben Sie 883024 ein. Sie werden an den geparkten Teilnehmer weitergeleitet.

Mithören

Mit der Funktion Mithören von COMuniq ONE können Supervisor die Anrufe anderer Benutzer in Echtzeit mithören. Mithören ist ein Werkzeug, mit dem Sie Ihre Agenten und Mitarbeiter schulen und trainieren können, um die Leistung Ihres Unternehmens im Umgang mit Kunden zu verbessern.

Anforderungen

Damit Sie die Funktion Mithören nutzen können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Supervisor müssen die Berechtigung haben, bei einer Benutzer-Nebenstelle mitzuhören. Berechtigungen zum Mithören werden in Zugriffsgruppen erteilt, siehe auch [Zugriffsgruppen](#)
- Stellen Sie sicher, dass Sie die europäischen und nationalen Gesetze und Vorschriften zur Anrufüberwachung einhalten

Einige allgemeine Richtlinien für das Mithören zu Trainings- und Coachingzwecken sind:

- Die Mitarbeiter sollten darüber informiert werden, dass ihnen zugehört werden kann, wie dies funktioniert und was der Zweck ist
- Das Mithören kann nur zu Trainings- und Coachingzwecken genutzt werden und sollte nicht für andere Zwecke verwendet werden
- Nur Routineanrufe mit geschäftlichem Inhalt, die für das Unternehmen bestimmt sind, werden mitgehört, z.B. Anrufe an Firmen-, Service- oder Informationsnummern
- Mitarbeiter sollten benachrichtigt werden, wenn ein Supervisor mithört. In COMuniq ONE wird dazu eine Benachrichtigung an den betreffenden Agenten abgespielt, die ankündigt, dass ein Supervisor mit dem Mithören beginnt
- Anrufe, die mitgehört wurden, müssen sofort mit dem betroffenen Kollegen ausgewertet werden

Modi

Supervisor können während eines Anrufs einen der folgenden Modi wählen:

- **Mithör-Modus**

Der Supervisor kann den Anruf hören, aber weder der Agent noch der Anrufer können ihn hören

- **Rückfrage-Modus**

Der Supervisor kann den Anruf hören und ist für den Agenten hörbar, jedoch nicht für den Anrufer



Standardmäßig werden Supervisor dem Anruf im Mithör-Modus hinzugefügt.

Anrufe mithören

Damit Sie z. B. als Supervisor, Gespräche mithören können, müssen Ihnen zunächst entsprechende Rechte erteilt werden. Diese werden in Zugriffsgruppen verwaltet, siehe [Zugriffsgruppen](#).

So hören Sie bei einem Gespräch mit

1. Geben Sie die entsprechende System-Nebenstelle ein, siehe [System-Nebenstellen](#).

Sie hören eine Ansage, die Sie auffordert, die Nebenstelle des Agenten einzugeben, bei dem Sie mithören möchten.

2. Geben Sie die Nebenstelle des Agenten ein, bei dem Sie mithören möchten.

Wenn der Agent ein aktives Gespräch führt, werden Sie dem Anruf sofort hinzugefügt. Wenn der Agent kein Gespräch führt, hören Sie Wartemusik und Sie werden dem Gespräch hinzugefügt, sobald der Agent ein neues Gespräch beginnt.

Der Agent hört eine Benachrichtigung, die ihn darüber informiert, dass jemand mithört. Der Anrufer wird die Ansage nicht hören.

3. Drücken Sie ggf. **1**, um in den Mithör-Modus zu wechseln.

oder

3. Drücken Sie ggf. **2**, um in den Rückfrage-Modus zu wechseln.

Sie werden in den jeweiligen Modus geschaltet.

4. Wenn der Agent mehrere aktive Anrufe führt, drücken Sie **3**, um zwischen den Anrufen zu wechseln.

Eindeutiger Klingelton

Der eindeutige Klingelton ermöglicht es, eingehende Anrufe zu erkennen, ohne den Anrufernamen oder die Anrufer-ID auf dem Telefondisplay zu sehen.

Mit der Funktion „Eindeutiger Klingelton“ können Sie für die folgenden Arten von Anrufen unterschiedliche Klingeltöne zuweisen:

 Die eindeutigen Klingeltöne funktionieren nur auf Tischtelefonen und nicht in COMuniq ONE Desktop, COMuniq ONE Mobile oder auf COMuniq ONE Mobile Geräten.

- Interne Anrufe
- Gruppenanrufe
- Anrufe in das Wartefeld
- Nationale Anrufe
- Internationale Anrufe

Funktionsweise

Die Funktion für eindeutige Klingeltöne ermöglicht es, bei bestimmten eingehenden Anrufen bestimmte Klingeltöne auf dem IP-Telefon abzuspielen. Die Erstellung eines eindeutigen Klingeltons basiert auf einem „Alert Info Text“.

Die Telefonanlage fügt bei eingehenden Anrufen einen „Alert Info Text“ in den Alert Info Header ein und sendet dann den eingehenden Anruf (eine Einladungsanfrage mit dem Alert Info Header) an das IP-Telefon. Das IP-Telefon prüft dann die Einladungsanfrage auf einen Alarm-Info-Header, entfernt den Alert Info Text und spielt dann den entsprechenden Klingelton ab, der mit dem Alert Info Text verbunden ist.

-  Die Autoprovisionierung von eindeutigen Klingeltönen wird nur für Yealink- und Aastra-Mittel-Telefone unterstützt, die in Operator verwaltet werden. Wenn Sie Ihr Telefon manuell einrichten, vergewissern Sie sich, dass Ihr Telefon das Abspielen von eindeutigen Klingeltönen per „Alert Info Text“ unterstützt.

Siehe die Übersicht, welcher „Alarm Info Text“ für welche Art von Anrufen verwendet wird:

Art des Anrufs	Alert Info Text
Notrufe*	alert-emergency
Interne Anrufe	alert-community-1
Gruppenanrufe	alert-group
Anrufe in das Wartefeld	alert-acd
Nationale Anrufe	alert-external

Art des Anrufs	Alert Info Text
Internationale Anrufe	alert-community-2

*Der Notruf-Klingelton ist für Anrufe in der Notrufschlange reserviert und kann nicht geändert werden

Eindeutige Klingeltöne aktivieren

Um die Funktion „Eindeutiger Klingelton“ zu nutzen, müssen Sie die Option in Operator aktivieren.

-  Die verfügbaren Klingeltöne hängen von der Telefonmarke ab und unterscheiden sich bei Yealink und Aastra-Mitel.

So aktivieren Sie eindeutige Klingeltöne

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eindeutige Klingeltöne aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

3. Klicken Sie neben **Yealink** auf **Bearbeiten**, um die Klingeltöne für Yealink-Telefone zu ändern.

oder

3. Klicken Sie neben **Aastra-Mitel** auf **Bearbeiten**, um die Klingeltöne für Aastra-Mitel-Telefone zu ändern.

Es erscheint ein Fenster mit der aktuellen Klingeltonkonfiguration.

4. Öffnen Sie die Dropdown-Liste neben einem bestimmten Anruftyp und wählen Sie einen eindeutigen Klingelton.

-  Wenn Sie die Option Kein eindeutiger Klingelton wählen, werden keine eindeutigen Klingeltöne konfiguriert und der Standardklingelton des Telefons wird verwendet.

5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen, um die Einstellungen vorzunehmen:

Option	Erläuterung
Einstellung auf existierende CPE anwenden	<p>Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle vorhandenen und neuen CPEs/Telefone mit diesen Einstellungen provisioniert.</p> <p>Wenn diese Option deaktiviert ist, werden die Einstellungen nur auf neue CPEs/Telefone angewendet, die nach dieser Änderung hinzugefügt werden.</p>
Gerät neustarten	<p>Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle CPEs/Telefone des Kontos neu gestartet und anschließend mit den neuen Einstellungen provisioniert. Der Neustart eines Telefons dauert normalerweise 5 bis 10 Minuten. Während dieser Zeit ist das Telefon für den Benutzer nicht verfügbar.</p> <p>Wenn diese Funktion deaktiviert ist, werden die Telefone nicht gleichzeitig neu gestartet.</p> <p>Damit die Änderungen an den Klingeltönen wirksam werden, müssen Sie das Telefon zu einem späteren Zeitpunkt neu starten. Dies können Sie entweder manuell tun (z.B. indem Sie einen Neustart des Telefons erzwingen) oder indem Sie die Option CPE neu starten im Menü Aktionen auf der Seite Kanalangaben verwenden.</p>

 Die Telefone müssen neu gestartet werden, bevor Änderungen an den Klingeltönen wirksam werden.

6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu übernehmen.

Ihre Einstellungen werden gespeichert und die Option **Eindeutige Klingeltöne** auf der Registerkarte Details zeigt an, für welche Art von Anrufen eindeutige Klingeltöne aktiviert sind.

Wenn **Geräte neu starten** aktiviert ist, werden Ihre Telefone automatisch neu gestartet.

Eindeutige Klingeltöne deaktivieren

Sie können eindeutige Klingeltöne deaktivieren und stattdessen den Standardklingelton des Telefons verwenden.

So deaktivieren Sie eindeutige Klingeltöne

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eindeutige Klingeltöne deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
3. Klicken Sie neben **Yealink** oder **Aastra-Mitel** auf  **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie für jeden Anruftyp die Option **Kein eindeutiger Klingelton**.
5. Klicken Sie auf **Speichern** und starten Sie Ihre Telefone neu.

Einrichtungen

Einrichtungen sind plattformübergreifende Funktionen, die von einem Administrator konfiguriert werden müssen. COMuniq ONE bietet verschiedene Einrichtungen, die Sie vor der Nutzung des Dienstes einzeln ein- oder ausschalten können. Die folgenden Einrichtungen sind verfügbar:

- BLF
- Assistenzgruppen
- Zugriffsgruppen
- Wartemusik
- Multi-Login
- Audioaufzeichnung
- Externes Anruflimit
- Verschlüsseltes SIP

BLF

Mit dem Besetztlampenfeld (Busy Lamp Field, BLF) können Sie auf einem festen Gerät sehen, ob ein Benutzer gerade ein Gespräch führt. BLF eignet sich besonders für Umgebungen, in denen die Büros in mehrere Räume aufgeteilt sind oder in denen die Mitarbeiter an verschiedenen Orten arbeiten, und hilft Ihnen, Ihre Erreichbarkeit und die Qualität Ihrer Dienste zu verbessern.

Auf dem Telefon eines Benutzers kann ein BLF-Hotkey für eine Nebenstelle programmiert werden; wenn die Nebenstelle verfügbar ist, ist die BLF-Hotkey-Lampe ausgeschaltet; wenn ein Anruf auf der Nebenstelle klingelt, blinkt die BLF-Hotkey-Lampe; und wenn die Nebenstelle besetzt ist, leuchtet die Lampe durchgehend. Wenn ein Anruf bei der Nebenstelle klingelt, können Sie den Anruf durch Drücken der BLF-Taste entgegennehmen. Die Anzahl der BLF-Hotkeys, die Sie verwenden können, ist durch die Anzahl der Hotkeys begrenzt, die auf der Nebenstelle programmiert werden können. Durch die Verwendung von Erweiterungsmodulen können Sie die Anzahl der verfügbaren Hotkeys erhöhen. Um den BLF-Status anderer Benutzer sehen zu können, müssen Ihnen die entsprechenden Rechte in einer Zugriffsgruppe zugewiesen worden sein, siehe [Zugriffsgruppen](#).

Assistenzgruppen

Die Funktion Assistenzgruppe wird für Manager und/oder Vorstandsmitglieder und ihre Assistenten verwendet. Jeder Manager hat seine eigene Direktwahlnummer. Wenn der Manager angerufen wird, wird der Anruf an die Assistenzgruppe weitergegeben. Das Telefon des Managers klingelt nicht, aber er erhält eine Benachrichtigung in der Anwendung COMuniq ONE Desktop mit der Option, den Anruf anzunehmen. Diese Benachrichtigung verschwindet, wenn der Anruf von einem der Assistenten angenommen wird. Die Mitglieder der Assistenzgruppe erhalten ebenfalls eine Benachrichtigung in COMuniq ONE Desktop mit dem Namen des Managers und seinem Benutzer- und Leitungsstatus. Sie können den Anruf über die COMuniq ONE Desktop Anwendung annehmen oder ablehnen.

So richten Sie eine Assistenzgruppe ein

1. Erstellen Sie eine neue Zugriffsgruppe, indem Sie die Schritte unter [Zugriffsgruppen](#) ausführen.
2. Rufen Sie die COMuniq ONE Umgebung des jeweiligen Kunden auf und klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** neben dem Manager, für den Sie die Funktion der Assistenzgruppe einstellen möchten.
4. Wählen Sie unter **Assistenzgruppe** die entsprechende Zugriffsgruppe aus der Dropdown-Liste.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Assistenzgruppe wird erstellt.

Zugriffsgruppen

Eine Zugriffsgruppe ist eine Gruppe von Benutzern, denen datenschutzbezogene Funktionsrechte zugewiesen werden können. Zum Beispiel die Annahme von Anrufen, BLF-Informationen, COMuniq ONE Desktop Benachrichtigungen usw.

So erstellen Sie eine Zugriffsgruppe

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Zugriffsgruppe erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Zugriffsgruppe erstellen**.
Der Assistent **Zugriffsgruppe erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für die Zugriffsgruppe ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung für den Zweck dieser Zugriffsgruppe ein.
Mitglieder	Wählen Sie die Mitglieder aus, die Sie zu dieser Gruppe hinzufügen möchten. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer auszuwählen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Datenschutzgruppe wird gespeichert und die Gruppe wird auf der Registerkarte **Zugriffsgruppen** angezeigt.

Zugriffsgruppen konfigurieren

Sie können Benutzern in der Zugriffsgruppe Berechtigungen erteilen und andere Benutzer zu ihr hinzufügen.

So konfigurieren Sie eine Zugriffsgruppe

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Zugriffsgruppe konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriffsgruppen**.

Die Liste mit allen Zugriffsgruppen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie auf den Namen der Zugriffsgruppe, die Sie konfigurieren möchten.

Die Seite **Zugriffsgruppe** erscheint.

5. Klicken Sie auf , um Rechte für bestimmte Benutzer zu vergeben.

Die Seite **Zugriff erlauben** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstelle	Geben Sie die Nebenstelle des Benutzers ein, auf den die Mitglieder der Zugriffsgruppe Zugriffsrechte haben sollen, und wählen Sie ihn aus der Dropdown-Liste aus.
Berechtigungen	

Bezeichnung	Erläuterung
Anrufübernahme	Aktivieren Sie diese Funktion, um den Mitgliedern dieser Zugriffsgruppe die Erlaubnis zu geben, Anrufe von dieser Nebenstelle entgegenzunehmen.
Anrufe parken	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option zum Parken von Anrufen für diese Zugriffsgruppe zu aktivieren, siehe Anrufe parken
Presence	Wenn Sie diese Option aktivieren, können die Mitglieder der Zugriffsgruppe den BLF-Status dieses Benutzers sehen.
Benachrichtigungen	Sie erteilen den Mitgliedern dieser Zugriffsgruppe die Erlaubnis, Benachrichtigungen über eingehende Anrufe an diese Nebenstelle in COMuniq ONE Desktop zu erhalten.
Benachrichtigungsverzögerung in Sekunden	Wenn Sie die Funktion Benachrichtigungen aktiviert haben, geben Sie an, ob die Benachrichtigungen sofort (null Sekunden) oder nach einer bestimmten Zeit empfangen werden sollen.
Mithören	Mit dieser Funktion können die Mitglieder dieser Zugriffsgruppe Gespräche dieser Nebenstelle mithören. Siehe Mithören .

6 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Ihre Änderungen werden gespeichert.

Multi-Login

Standardmäßig können sich die Benutzer von COMuniq ONE an einem Endgerät anmelden und Anrufe tätigen.

-  Hierbei sind COMuniq ONE Desktop und COMuniq ONE Mobile ausgeschlossen und gelten nicht als Endgeräte.

Bestimmte Benutzertypen benötigen jedoch mehr als ein Endgerät, z. B. Empfangsmitarbeiter, die zusätzlich zu ihrem Festnetztelefon ein DECT-Telefon verwenden, falls sie ihren Arbeitsplatz verlassen müssen, oder Mitarbeiter, die an mehreren Standorten arbeiten oder sowohl ein Festnetztelefon verwenden als auch Anrufe über Microsoft Teams erhalten. Für diese Benutzer kann die Funktion „Multi-Login“ aktiviert werden. Mit Multi-Login können Benutzer mit ihrer Nebenstelle bei zwei Festnetzanschlüssen gleichzeitig registriert sein. Eingehende Anrufe klingeln auf beiden Telefonen.

Die Anmeldung bei einem zweiten fest installierten Gerät erfolgt auf die gleiche Weise wie bei einem ersten Gerät, indem Sie den Hotkey „Anmelden“ auf dem fest installierten Gerät verwenden oder die entsprechende System-Nebenstelle wählen. Wenn ein Benutzer versucht, sich an einem dritten Gerät anzumelden, erhält er bei der Anmeldung die Meldung, dass das Konto bereits an der maximalen Anzahl von Geräten angemeldet ist. Der Benutzer hat dann die Möglichkeit, sich auf dem dritten Gerät anzumelden und sich automatisch von den beiden anderen Geräten abzumelden. Die Abmeldung erfolgt über den Hotkey „Abmelden“ oder durch Wahl der entsprechenden System-Nebenstelle.

Wenn der Benutzer an zwei festen Geräten angemeldet ist, erhält er die Möglichkeit, sich nur von diesem Gerät oder von beiden Geräten abzumelden

-  Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter [System-Nebenstellen](#).

So aktivieren Sie Multi-Login

1. Öffnen Sie die Umgebung des jeweiligen Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

3. Klicken Sie auf **Nebenstellen**.

4. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie Multi-Login aktivieren möchten auf **Bearbeiten**.

Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

5. Scrollen Sie zu **Berechtigungen** und aktivieren Sie **Ja** neben **Multi-Login**.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Multi-Login ist für diesen Benutzer aktiviert.

Automatisches Login

Wenn Sie Multi-Login für einen Benutzer aktiviert haben, können Sie auswählen, an welchen SIP-Kanälen dieser Benutzer automatisch angemeldet werden soll.

-  Wenn Multi-Login aktiviert ist, können dem Benutzer zwei SIP-Kanäle zugeordnet werden.

So wählen Sie SIP-Kanäle für das automatische Login aus

1. Öffnen Sie die Umgebung des jeweiligen Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
3. Klicken Sie auf **Nebenstellen**.
4. Klicken Sie neben dem Benutzer, dem Sie SIP-Kanäle zuordnen möchten auf .
Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
5. Aktivieren Sie ggf. Multi-Login für den Benutzer.
6. Scrollen Sie zu **Automatisches Login**.
7. Halten Sie STRG gedrückt und klicken Sie auf die SIP-Kanäle, die Sie für den Benutzer auswählen möchten.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die SIP-Kanäle werden dem Benutzer zugeordnet und er wird automatisch an dem verbundenen Gerät angemeldet.

-  Sie können alternativ einem bestimmten SIP-Kanal einen Benutzer zuordnen. Öffnen Sie dazu die Übersicht Kanäle und klicken Sie

neben dem SIP-Kanal, dem Sie einen Benutzer zuordnen möchten,
auf Bearbeiten.

Audioaufzeichnung

Wenn Sie die entsprechende System-Nebenstelle anrufen, können Sie Audioaufnahmen aufzeichnen. Nachdem Sie den Text aufgenommen haben, können Sie ihn mit einer Nebenstelle verknüpfen. Dies ist für die folgenden Typen von Nebenstellen möglich:

- Voicemail-Nebenstelle
- Wartefeld-Nebenstelle
- IVR-Nebenstelle
- AutoAnswer-Nebenstelle
- Nebenstellenwähler
- Authentifizierungs-Nebenstelle

 Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter [System-Nebenstellen](#).

So verwalten Sie Audioaufzeichnungen

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie Audioaufzeichnungen verwalten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf **AUDIOAUFZEICHNUNGEN**.

Die Seite **Audioaufzeichnung** erscheint und Sie sehen eine Liste mit allen Aufzeichnungen in diesem Konto.

4. Klicken Sie auf **Abspielen**, um die Aufzeichnung anzuhören.

- Um eine Aufnahme zu löschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der/den zu löschenden Aufnahme(n) und klicken Sie auf

[Ausgewählte Aufzeichnungen löschen](#).

- Um die Aufnahme in eine andere Nebenstelle zu kopieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen auf der rechten Seite, wählen Sie die Nebenstelle, in die Sie die Aufnahme kopieren möchten, aus der Dropdown-Liste und klicken Sie auf [Aufzeichnung Kopieren](#).

SIP-Verschlüsselung

Die SIP-Verschlüsselung ist ein Sicherheitsmechanismus, der die Kommunikation von SIP-Sitzungen vor Abhören oder Manipulationen schützt. Mit der SIP-Verschlüsselung können Sie die Kommunikation zwischen Ihren festen VoIP-Telefonen und der COMuniq ONE Plattform verschlüsseln. Wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist, werden die folgenden beiden Protokolle verwendet:

- TLS (Transport Layer Security)

TLS ist ein weit verbreitetes Sicherheitsprotokoll, das den Datenschutz und die Datensicherheit bei der Kommunikation über das Internet gewährleisten soll. In COMuniq ONE verschlüsselt TLS die Signalisierung der Anrufe, die man sich als den Auf- und Abbau eines Anrufs vorstellen kann.

- Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP)

SRTP ist eine Erweiterung von RTP (Real-Time Transport Protocol), die erweiterte Sicherheitsfunktionen bietet. SRTP verschlüsselt den eigentlichen Ton des Anrufs. Sowohl eingehende als auch ausgehende Gespräche werden verschlüsselt.

Um die SIP-Verschlüsselung zu aktivieren, muss die SIP-Verschlüsselung im Kundenkonto aktiviert werden. Einmal aktiviert, kann die SIP-Verschlüsselung für alle VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Wenn die SIP-Verschlüsselung für ein Telefon aktiviert ist, wird das Gerät neu provisioniert (dies erfordert einen Neustart des Geräts) und das Gerät verbindet sich dann mit dem verschlüsselten SIP-Proxy von COMuniq ONE (securevoip.voipoperator.tel, Port 5062). Der gesamte SIP-Verkehr zwischen der COMuniq ONE Plattform und dem Telefon wird dann mit SRTP und TLS verschlüsselt.

Die SIP-Verschlüsselung kann nicht für VoIP-Telefone aktiviert werden, die keine TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Diese Telefone müssen nicht neu eingerichtet werden und verbinden sich mit dem unverschlüsselten SIP-Proxy von COMuniq ONE (mv.voipoperator.eu, Port 5080). Der SIP-Verkehr zwischen der COMuniq ONE Plattform und diesen Telefonen ist unverschlüsselt und verwendet das Real-time Transport Protocol (RTP) und das Session Description Protocol (SDP).

-  Eine Liste der Geräte, für die die SIP-Verschlüsselung unterstützt wird, finden Sie unter [Geräte](#).

Wichtige Funktionen

Die wichtigsten Funktionen der SIP-Verschlüsselung sind:

- Die SIP-Verschlüsselung kann nur für VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS und SRTP unterstützen.
- Wenn Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren, wird der gesamte SIP-Verkehr (sowohl Signalisierung als auch Medien) zwischen dem VoIP-Telefon und der COMuniq ONE Plattform verschlüsselt.
- Die SIP-Verschlüsselung kann für jedes einzelne VoIP-Telefon aktiviert oder deaktiviert werden, solange das Telefon die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützt.
- Das Aktivieren oder Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Telefons.
- Ihr Netzwerk muss zulassen, dass sich Ihr VoIP-Telefon mit dem verschlüsselten SIP-Proxy (securevoip.voipoperator.tel, Port 5062) verbinden kann.
- TLS > TLSv1.0 oder neuere Verbindungen werden akzeptiert.
- SRTP > AES-CM und AES-F8 werden unterstützt

SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren

Die SIP-Verschlüsselung ist standardmäßig deaktiviert. Um die SIP-Verschlüsselung zu aktivieren, müssen Sie sie zunächst in Ihrem Kundenkonto aktivieren.

So aktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung in einem Konto

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **SIP-Verschlüsselung aktivieren**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Der Dialog **SIP-Verschlüsselungsproxy aktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP-Verschlüsselungsproxy	Wählen Sie, welcher verschlüsselte SIP-Proxy verwendet werden soll. Derzeit wird nur eine Option (securevoip.voipoperator.tel / 5062) unterstützt.
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die SIP-Verschlüsselung für alle Kanäle und Geräte des Kontos zu aktivieren, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen.
Empfohlene Firmware verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Firmware auf den Geräten auf die empfohlene Version zu aktualisieren, die auf der Verwaltungsseite der CPE-Firmware angegeben ist.
Endgeräte neustarten	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sofort einen Neustart aller Telefone, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen, auszulösen. Geräte, die die TLS/SRTP-Verschlüsselung nicht unterstützen, werden nicht neu gestartet.</p> <p>Um die SIP-Verschlüsselung für ein Gerät zu aktivieren, muss das Gerät neu provisioniert und neu gestartet werden. Wenn die Option Endgeräte neustarten aktiviert ist, wird dies sofort und automatisch durchgeführt.</p>

-  Während des Neustarts sind die Telefone für eine kurze Zeit nicht verfügbar. Wenn Sie die Telefone zu einem anderen Zeitpunkt neu provisionieren möchten, müssen Sie die Option Endgeräte neu starten deaktivieren und die Telefone manuell neu starten oder die Firmware der Telefone auf der Seite CPE-Einstellungen aktualisieren.

4 . Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Die SIP-Verschlüsselung wird im Konto aktiviert.

SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren

Sie können die SIP-Verschlüsselung in Ihrem Kundenkonto deaktivieren.

So deaktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung in einem Konto

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie neben **SIP-Verschlüsselung** auf **Deaktivieren**.

Der Dialog **SIP-Verschlüsselung deaktivieren** erscheint.

SIP-VERSCHLÜSSELUNG DEAKTIVIEREN

Sind Sie sicher, dass Sie die SIP-Verschlüsselung deaktivieren möchten?

 This action will reboot all the CPEs. SIP encryption will be disabled on all channels. 

4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die SIP-Verschlüsselung wird für alle Geräte im Konto deaktiviert und alle Geräte, für die die SIP-Verschlüsselung aktiviert war, werden neu provisioniert und neu gestartet.

Aktivieren und Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung für einen Kanal

Sie können die SIP-Verschlüsselung für einen bestimmten Kanal aktivieren oder deaktivieren.

So aktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung für einen Kanal

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf **Kanäle**.

Die Liste mit allen Kanälen erscheint.

4. Klicken Sie neben dem Kanal, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.

Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.

5. Aktivieren Sie **Ein** unter **SIP-Verschlüsselung**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal aktivieren möchten.

Die SIP-Verschlüsselung wird für diesen Kanal aktiviert. Wenn ein Gerät mit diesem Kanal verknüpft ist, wird das Gerät neu provisioniert und neu gestartet.

oder

6. Aktivieren Sie **Aus** unter **SIP-Verschlüsselung**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal deaktivieren möchten.

Die SIP-Verschlüsselung wird für diesen Kanal deaktiviert. Wenn ein Gerät mit diesem Kanal verknüpft ist, wird das Gerät neu provisioniert und neu gestartet.

- Die SIP-Verschlüsselung kann auch aktiviert werden, wenn ein neues Gerät mit einem Kanal verbunden wird. Wenn das Gerät TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützt, können Sie die SIP-Verschlüsselung (TLS/SRTP) aktivieren/deaktivieren, wenn das Gerät zum Kanal hinzugefügt wird. Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie unter [Geräte](#).

Wartefeld-Nebenstelle

Die Wartefeld-Nebenstelle in COMuniq ONE bietet Funktionen für die automatische Anrufverteilung (ACD). Mit der Wartefeld-Nebenstelle werden eingehende Anrufe entgegengenommen und an den/die qualifiziertesten Agenten innerhalb des Unternehmens weitergeleitet, der/die auf die Bedürfnisse des Anrufers eingehen kann/können. Mit der Wartefeld-Nebenstelle können Sie den Call Flow und die Menge der Anrufe, die den Agenten angeboten werden, steuern.

Jede Wartefeld-Nebenstelle erhält eine eigene, eindeutige Nebenstellenummer, die von jeder Nebenstelle in Ihrem Unternehmen aus angerufen werden kann. Sie kann im Wählplan mit einer externen Rufnummer verknüpft werden, so dass sie auch von außerhalb Ihres Unternehmens angerufen werden kann.

-  Um die Wartefeldfunktionalitäten in COMuniq ONE nutzen zu können, müssen Sie zunächst Wartefeld-Nebenstellen im Operator-Portal bestellen, siehe [Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren](#).

[Grundlagen des Wartefelds](#)

[Verfügbarkeit von Agenten](#)

[Ansagen und Wartemusik](#)

[Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren](#)

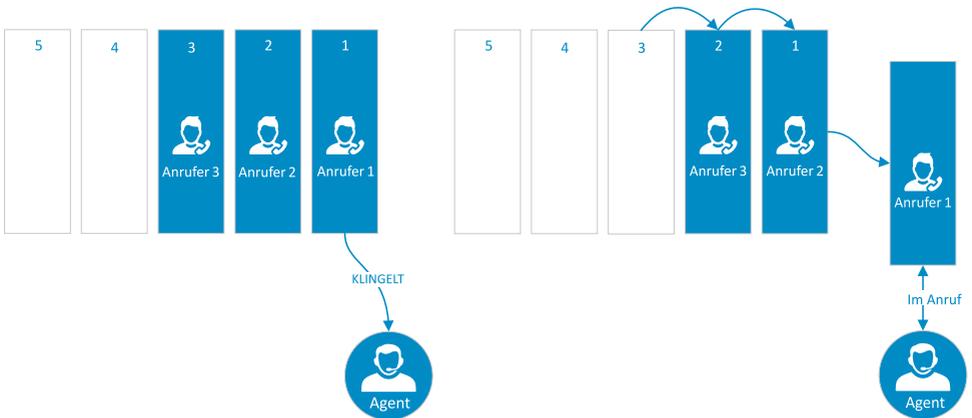
[Optionen für Wartefeld-Nebenstelle](#)

[Wartefeldstatistiken](#)

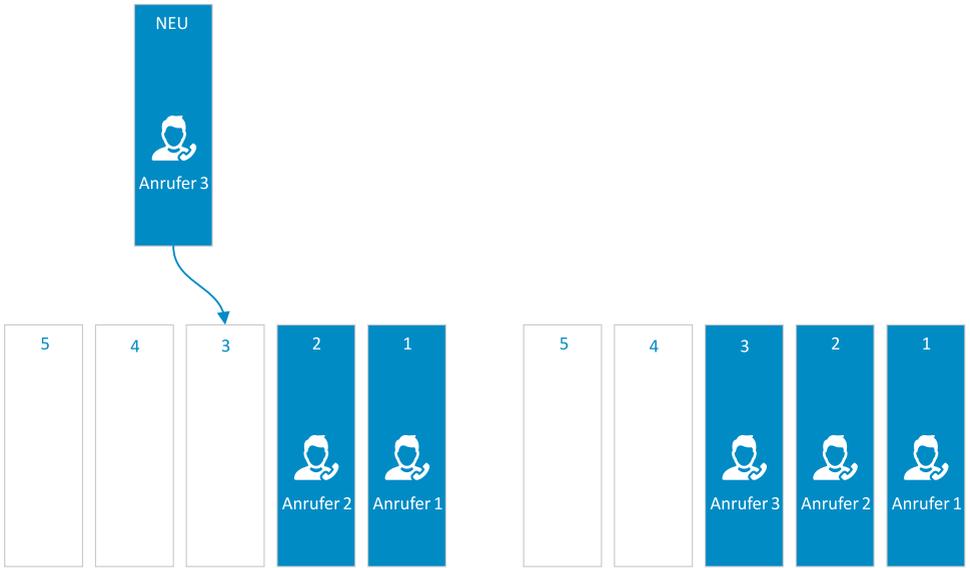
Grundlagen des Wartefelds

Die Wartefelder folgen dem FIFO-Prinzip (first in, first out), d.h. der Anrufer, der zuerst in das Wartefeld eingetreten ist, wird auch als erstes an einen Agenten vermittelt. Jedes Wartefeld hat eine begrenzte Anzahl von Positionen, die in den Einstellungen für das Anruflimit konfigurierbar sind, siehe auch [Anruflimit](#).

Sobald ein Anruf angenommen, vom Anrufer beendet oder an ein anderes Ziel weitergeleitet wird, verlässt der Anruf das Wartefeld und alle verbleibenden Anrufer im Wartefeld rücken im Wartefeld eine Position nach oben.



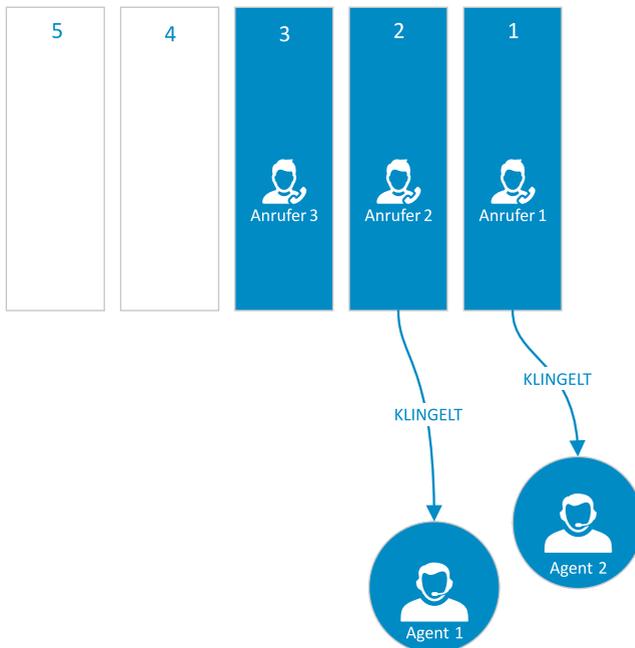
Wenn ein neuer Anrufer das Wartefeld betritt, wird der Anrufer an die erste freie Position im Wartefeld gesetzt.



Verfügbarkeit von Agenten

Wenn ein Agent verfügbar ist, um einen Anruf entgegenzunehmen, wird der Anruf an den Agenten weitergeleitet. Es stehen verschiedene Optionen zur Verfügung, wie die Anrufe aus dem Wartefeld auf die Agenten verteilt werden, siehe auch [Strategie](#).

Wenn mehr als ein Agent verfügbar ist und mehrere Anrufe im Wartefeld stehen, bietet das Wartefeld jedem verfügbaren Agenten einen Anruf an, wobei das FIFO-Prinzip berücksichtigt wird. Wenn das Wartefeld mit der Strategie „Alle Agenten gleichzeitig anrufen“ konfiguriert ist, wird der erste Anruf im Wartefeld allen verfügbaren Agenten angeboten.



Damit ein Agent verfügbar ist, d.h. einen Anruf aus dem Wartefeld annehmen kann, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Der Agent muss ein Mitglied des Wartefelds sein, siehe [Mitglieder](#).

- Dem Agenten wird kein Anruf aus diesem oder einem anderen Wartefeld angeboten
- Der Agent darf nicht beschäftigt sein, d.h. er wird nicht von diesem oder einem anderen Wartefeld angerufen (Ausnahme: „Zweit-anruf anbieten“ ist aktiviert, siehe auch [Zweit-anruf anbieten](#))
- Der Agent befindet sich nicht in der „Nachbearbeitungszeit“, siehe [Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch](#)
- Der Agent muss über ein Gerät erreichbar sein (entweder ein festes Tischtelefon, ein Softphone oder ein mobiles Gerät)

Ansagen und Wartemusik

Während der Zeit, in der ein Anrufer in der Warteschleife wartet, können mehrere verschiedene Ansagen abgespielt werden. Die folgende Tabelle zeigt die Arten von Ansagen oder Nachrichten, die Anrufern vorgespielt werden können. Die Ansagen sind in der Reihenfolge aufgeführt, in der ein Anrufer sie hören wird. Sie wird nur abgespielt, wenn die Option für spezielle Ansagen aktiviert ist, siehe auch [Wartefeldposition ansagen](#) und [Wartemusik](#).

Ansage	Abgespielt	Beschreibung
Freizeichen	Bevor der Anrufer das Wartefeld betritt	Wenn diese Funktion aktiviert ist, hört der Anrufer einmal ein Freizeichen, bevor er in das Wartefeld eintritt.
Einleitung	Wenn der Anrufer das Wartefeld betritt	Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird dem Anrufer beim Betreten des Wartefelds eine Begrüßung vorgespielt, siehe Begrüßungsansage im Wartefeld .
Position im Wartefeld	Alle X Sekunden	Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden alle Anrufer alle X Sekunden über ihre Position im Wartefeld informiert, siehe auch Wartefeldposition ansagen .
Infotainment	Etwa eine Minute nach der Einleitung	Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird 60 Sekunden nach Beenden der Einleitung eine Infotainment-

Ansage	Abgespielt	Beschreibung
		Ansage abgespielt, siehe Infotainment .
Rufton oder Wartemusik	Sonstige	Wenn keine der oben genannten Ansagen abgespielt wird, hört der Anrufer entweder einen Klingelton oder Musik, während er in der Warteschleife wartet, siehe Freizeichen und Wartemusik .

Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren

Sie können Wartefeld-Nebenstellen in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal konfigurieren.

So konfigurieren Sie eine Wartefeld-Nebenstelle

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Wartefeld-Nebenstelle konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

4. Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Wartefeld-Nebenstelle auf .

Die Seite **Wartefeld-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

5. Fügen Sie Mitglieder zur Wartefeld-Nebenstelle hinzu, indem Sie auf **+** neben ihrem Namen in der Liste **Verfügbare Mitglieder** klicken, oder entfernen Sie sie, indem Sie auf **-** in der Liste **Ausgewählte Mitglieder** klicken, siehe auch [Mitglieder](#).

 Durch Halten und Ziehen des Symbols  neben dem jeweiligen Mitglied können Sie die Position der Mitglieder im Wartefeld ändern, siehe auch [Strategie](#).

6. Legen Sie die Konfiguration des Wartefelds fest.

Bezeichnung	Erläuterung
Sprache	Wählen Sie die Sprache für das Wartefeld. Damit legen Sie fest, in welcher Sprache die Ansagen der Wartefeldposition abgespielt werden. Siehe Sprache .
Strategie	Wählen Sie eine Wartefeldstrategie aus der Dropdown-Liste. Siehe Strategie .
Wartefeldposition ansagen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass der Anrufer über seine Position im Wartefeld informiert wird. Siehe Wartefeldposition ansagen .
Intervall der Ansage der Wartefeldposition	Geben Sie ein Intervall in Sekunden ein, nach dem die Anrufer wieder ihre Position im Wartefeld erfahren. Siehe Wartefeldposition ansagen .
Zeitüberschreitung beim Klingeln	Geben Sie die maximale Zeit in Sekunden ein, die einem Agenten für einen Anruf aus dem Wartefeld zur Verfügung stehen soll. Siehe Zeitüberschreitung beim Klingeln .
Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, die ein Agent nach Beenden eines Anrufs zur Nachbearbeitung des Anrufs haben soll. Siehe Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch .
Wartefeldgewichtung (0-100)	Geben Sie einen Wert zwischen 0 und 100 ein. Wenn ein Agent Mitglied mehrerer Wartefelder ist, werden die Anrufe aus dem Wartefeld mit dem höchsten Wert zuerst angeboten. Siehe Wartefeldgewichtung .

Bezeichnung	Erläuterung
Option für Wartefeld-Abbruch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren des Wartefeld-Abbruchs, indem Sie 1 drücken. Wählen Sie ein Ziel aus, an das der Anrufer nach Drücken von 1 weitergeleitet werden soll. Siehe Option für Wartefeld-Abbruch .
Wartemusik	Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass den Anrufern die Wartefeldmusik vorgespielt wird. Siehe Wartemusik .
Audiodatei für Begrüßungsansage	Laden Sie eine Audiodatei hoch, die Sie als Begrüßungsansage für das Wartefeld verwenden möchten. Siehe Begrüßungsansage im Wartefeld .
Falls möglich, Begrüßungsansage überspringen	Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass die Begrüßungsansage des Wartefelds übersprungen wird, wenn ein Agent verfügbar ist. Siehe Begrüßungsansage im Wartefeld .
Freizeichen	Wählen Sie Ja, wenn Sie möchten, dass der Anrufer einen Freizeichenton hört, bevor er in das Wartefeld eintritt. Siehe Freizeichen .
Zweitanruf anbieten	Wählen Sie Ja, um die Option zu aktivieren. Standardmäßig bietet die Wartefeld-Nebenstelle keine Anrufe für Agenten an, die besetzt sind (der Agent hat entweder einen klingelnden Anruf aus einem Wartefeld oder führt ein Gespräch mit einem Anrufer aus einem Wartefeld). In manchen Szenarien kann es erforderlich sein, dass Agenten einen zweiten Anruf aus einem Wartefeld

Bezeichnung	Erläuterung
	<p>erhalten, wenn diese besetzt ist. Typische Szenarien, die aktiviert werden können, sind Notfall-Hotlines, wenn Notrufe sofort beantwortet werden müssen. Mit dieser Option kann der Agent den ersten Anruf in das Wartefeld setzen und den zweiten Anruf annehmen. Diese Option sollte nur in bestimmten Szenarien aktiviert werden. Dies wirkt sich auf die Strategien zur Anrufverteilung aus und kann zu einem verwirrenden Verhalten in das Wartefeld führen, da die Agenten mehrere Anrufe gleichzeitig erhalten.</p>

7 . Legen Sie ggf. die Weiterleitungskonfiguration fest.

Bezeichnung	Erläuterung
<p>Weiterleitung</p>	<p>Wählen Sie Weiterleiten bei Besetzt / Keine Antwort aus der Dropdown-Liste, um die Anrufweiterleitung zu aktivieren.</p> <p>Siehe Weiterleitungsoptionen.</p>
<p>Weiterleiten an</p>	<p>Geben Sie das Ziel ein, an das Anrufe aus diesem Wartefeld weitergeleitet werden sollen. Es können mehrere Rufnummern als Ziel angegeben werden, die durch Semikolon getrennt sind. Die weitergeleiteten Anrufe werden dann an alle Ziele gleichzeitig signalisiert.</p> <p>Siehe Weiterleitungsoptionen.</p>

Bezeichnung	Erläuterung
Weiterleitungstimer (in Sekunden)	<p>Geben Sie die maximale Zeit ein, die ein Anrufer im Wartefeld wartet, bevor er an das unter Weiterleiten an angegebene Ziel weitergeleitet wird. Es wird empfohlen, diesen Parameter mindestens dreimal so lang wie die Zeitüberschreitung beim Klingeln einzustellen, um sicherzustellen, dass die Anrufe den verfügbaren Agenten dreimal angeboten werden, bevor sie aus dem Wartefeld umgeleitet werden.</p> <p>Siehe Weiterleitungsoptionen.</p>
Individuelle Weiterleitungen	<p>Standardmäßig ist diese Option auf Verboten eingestellt, um sicherzustellen, dass Anrufe, die dem Weiterleitungsziel angeboten werden, nicht ein zweites Mal weitergeleitet werden, wenn das Weiterleitungsziel nicht antwortet und eine eigene unbedingte Weiterleitung, eine Weiterleitung bei Besetzt oder eine Weiterleitung ohne Antwort konfiguriert hat. Um dies zuzulassen, wählen Sie Erlauben.</p> <p>Wenn diese Option deaktiviert ist, klingeln weitergeleitete Anrufe im Wartefeld so lange beim Ziel Weiterleiten an, bis der Anruf angenommen oder beendet wird.</p>
Wenn kein Agent eingeloggt ist	<p>Aktivieren Sie diese Option, um zu vermeiden, dass Anrufer im Wartefeld warten, während keine Agenten im Wartefeld angemeldet sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und wählen Sie das Ziel, an das die Anrufer weitergeleitet werden sollen, wenn keine Agenten im</p>

Bezeichnung	Erläuterung
	Wartefeld angemeldet sind. Das Ziel kann eine beliebige Nebenstelle oder Telefonnummer sein. Es können mehrere Rufnummern als Ziel angegeben werden, die durch Semikolon getrennt sind. Die weitergeleiteten Anrufe werden dann an alle Ziele gleichzeitig signalisiert.

8 . Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Wartefeld-Nebenstelle wird gespeichert.

Optionen für Wartefeld-Nebenstelle

In diesem Kapitel werden alle Funktionen und Optionen der Wartefeld-Nebenstellen erläutert. Sie können diese Optionen bei der Konfiguration eines Wartefelds einstellen, siehe auch [Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren](#).

[Nebenstellenummer](#)

[Name](#)

[Mitglieder](#)

[Agentenoptionen](#)

[Sprache](#)

[Strategie](#)

[Wartefeldposition ansagen](#)

[Zeitüberschreitung beim Klingeln](#)

[Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch](#)

[Wartefeldgewichtung](#)

[Anruflimit](#)

[Option für Wartefeld-Abbruch](#)

[Wartemusik](#)

[Infotainment](#)

[Begrüßungsansage im Wartefeld](#)

[Freizeichen](#)

[Zweitanzruf anbieten](#)

[Weiterleitungsoptionen](#)

[Anrufdauerstatistik](#)

[Wartezeitstatistik](#)

[Leistungsstatistiken](#)

Agentenstatistiken

Nebenstellenummer

Das Feld **Nebenstellenummer** gibt die interne Nebenstellenummer für das Wartefeld an. Innerhalb Ihres Unternehmens können Sie auf das Wartefeld zugreifen, indem Sie diese Nebenstellenummer wählen.

Name

Im Feld **Name** müssen Sie einen Namen für das Wartefeld angeben. Dieser Name wird in COMuniq ONE (in den verschiedenen COMuniq ONE-Anwendungen) verwendet, um das Wartefeld zu identifizieren.

Mitglieder

Im Bereich **Mitglieder** werden die Mitglieder des Wartefelds angezeigt und können ausgewählt werden. Die Spalte **Ausgewählte Mitglieder** zeigt die Benutzer-Nebenstellen an, die als Mitglieder des Wartefelds ausgewählt wurden. Die Spalte **Verfügbare Mitglieder** zeigt die Nebenstellen an, die dem Wartefeld hinzugefügt werden können.

Nur Benutzer-Nebenstellen und Weiterleitungs-Nebenstellen können Mitglied eines Wartefelds sein. Mit der Weiterleitungs-Nebenstelle können Anrufe aus dem Wartefeld an externe Ziele (öffentliche Rufnummern) weitergeleitet werden. Sobald die Konfiguration gespeichert ist, bietet das Wartefeld Anrufe für die Nebenstellen in der Spalte **Ausgewählte Mitglieder** an.

Mitglieder hinzufügen

Mitglieder können durch Klicken auf **+** oder durch Drag and Drop hinzugefügt werden. Die Option **Alle hinzufügen** fügt alle Nebenstellen aus der Spalte **Verfügbare Mitglieder** zur Spalte **Ausgewählte Mitglieder** hinzu.

Mitglieder entfernen

Mitglieder können aus dem Wartefeld entfernt werden, indem Sie auf **-** klicken. Mit der Option **Alle entfernen** wird die Spalte **Ausgewählte Mitglieder** gelöscht.

Position der Mitglieder ändern

In der Spalte **Ausgewählte Mitglieder** können Sie durch Drag and Drop die Position eines Mitglieds im Wartefeld ändern. Die Mitglieder werden von oben nach unten geordnet und das Mitglied an der Spitze hat den höchsten Rang. Diese Rangfolge wird in den sequentiellen Bestellstrategien verwendet, um die Reihenfolge der Agenten zu bestimmen, wenn den verfügbaren Agenten Anrufe angeboten werden, siehe auch [Strategie](#).

Wenn sich ein Agent vom Wartefeld abmeldet, wird seine Position in der Rangliste gespeichert, um sicherzustellen, dass er bei der nächsten Anmeldung die gleiche Position im Wartefeld erhält wie zuvor.

Agenten, die sich vom Wartefeld abmelden, werden weiterhin in der Liste der Wartefeldmitglieder in Operator aufgeführt. Der Status Aktiv/Inaktiv vor dem Wartefeldmitglied zeigt an, ob ein Agent am Wartefeld an- oder abgemeldet ist.

Im Wartefeld kann ein Agent einen der folgenden Status haben:

Status	Erläuterung
Aktiv	Der Agent wird im Wartefeld eingetragen, und die Anrufe werden dem Agenten angeboten, wenn er verfügbar ist.
Inaktiv	Der Agent ist nicht am Wartefeld angemeldet, und es werden ihm keine Anrufe angeboten. Der Agent behält seine Position im Wartefeld bei.

Manuelle Anmeldung durch Wählen von 8803

Benutzer können sich auch manuell am Wartefeld anmelden, indem sie von ihrem Telefon aus die System-Nebenstelle 8803 wählen. Sie werden dann automatisch als Mitglied in die Spalte **Ausgewählte Mitglieder** aufgenommen.

Manuelle Abmeldung durch Wahl von 8804

Die Benutzer können sich auch manuell vom Wartefeld abmelden, indem sie von ihrem Telefon aus die System-Nebenstelle 8804 wählen, und werden dann automatisch aus dem Wartefeld entfernt.

Melden Sie sich bei REACH und COMuniq ONE Desktop an/ab

Agenten können sich auch über die REACH App und COMuniq ONE Desktop bei Wartefeldern ein- und ausloggen.

Agentenoptionen

In den **Agentenoptionen** können die folgenden Wartefeldeinstellungen für jeden Agenten individuell konfiguriert werden:

- Nachbearbeitungszeit
- Zeitüberschreitung beim Klingeln
- Wartefeldgewichtung

Um die Einstellungen der einzelnen Wartefelder zu konfigurieren, wählen Sie den Agenten aus, indem Sie das Kontrollkästchen hinter dem Agenten aktivieren. Dadurch werden die Einstellungen angezeigt und geändert. Für Anrufe, die diesem Agenten angeboten werden, werden nicht die Einstellungen für Nachbearbeitungszeit, Zeitüberschreitung und Wartefeldgewichtung verwendet, sondern die individuellen Einstellungen des Agenten.

Sprache

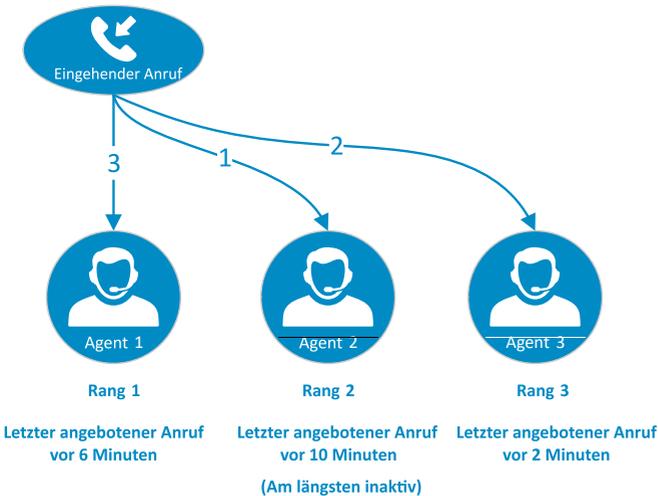
Unter **Sprache** können Sie auswählen, in welcher Sprache die Sprachansagen des Wartefelds wiedergegeben werden sollen. Sie können zwischen Englisch, Deutsch, Niederländisch, Spanisch und Lettisch wählen.

Strategie

Mit den Strategieeinstellungen können Sie festlegen, wie Anrufe aus dem Wartefeld auf die Agenten verteilt werden. Es stehen acht verschiedene Strategien zur Verteilung von Anrufen zur Verfügung:

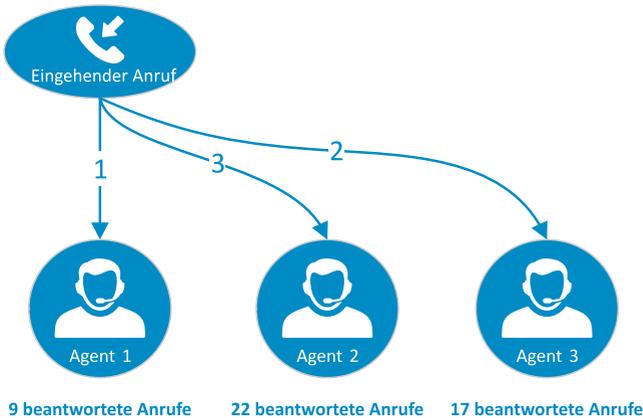
Den Agenten anrufen, der am längsten inaktiv war

Bei dieser Strategie werden die Anrufe zuerst dem Agenten angeboten, der am längsten inaktiv war. Die inaktive Zeit eines Agenten ist die Zeit, die verstrichen ist, seitdem dem Agenten ein Anruf aus diesem Wartefeld angeboten wurde. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder nicht antwortet, wird der Anruf dem Agenten auf der nächsten Position angeboten. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird er dem Agenten auf der nächsten Position angeboten usw. Dieser Ablauf wird so lange wiederholt, bis der Anruf von einem Agenten entgegengenommen wird oder der Weiterleitungstimer abgelaufen ist und der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wird, siehe [Weiterleitungsoptionen](#).



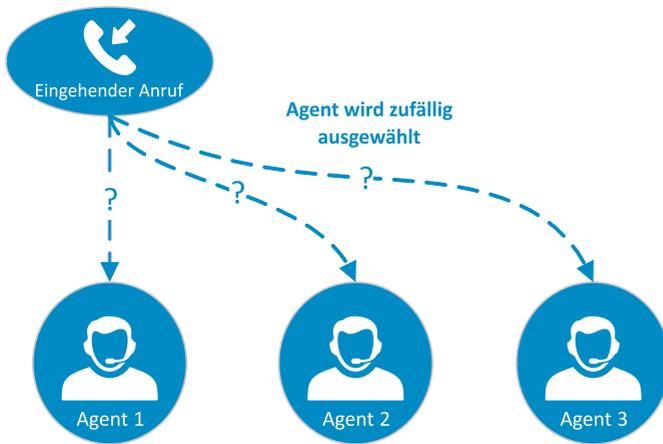
Agent mit den wenigsten Anrufen anrufen

Bei dieser Strategie werden die Anrufe dem Agenten angeboten, der die wenigsten Anrufe beantwortet hat. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder nicht antwortet, wird der Anruf dem Agenten mit den zweitwenigsten beantworteten Anrufen angeboten. Die Anzahl der beantworteten Anrufe wird ab dem Zeitpunkt berechnet, an dem sich der Agent am Wartefeld angemeldet hat. Wenn sich der Agent vom Wartefeld abmeldet, wird dieser Zähler auf Null zurückgesetzt. Dieser Ablauf wird so lange wiederholt, bis der Anruf von einem Agenten entgegengenommen wird oder der Weiterleitungstimer abgelaufen ist und der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wird, siehe [Weiterleitungsoptionen](#).



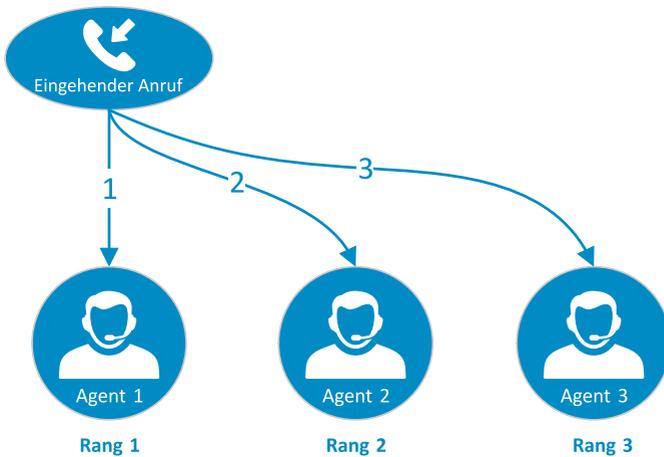
Agenten in zufälliger Reihenfolge anrufen

Bei dieser Strategie werden neu eingehende Anrufe einem zufälligen Agenten angeboten. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird einer der anderen verbleibenden Agenten zufällig ausgewählt. Dies wird wiederholt, bis allen Agenten der Anruf angeboten wird. Wenn alle Agenten nicht verfügbar sind oder den Anruf nicht entgegennehmen, beginnt der Ablauf erneut und wird erst beendet, wenn ein Agent verfügbar wird und den Anruf entgegennimmt oder wenn der Weiterleitungstimer abgelaufen ist, siehe [Weiterleitungsoptionen](#).



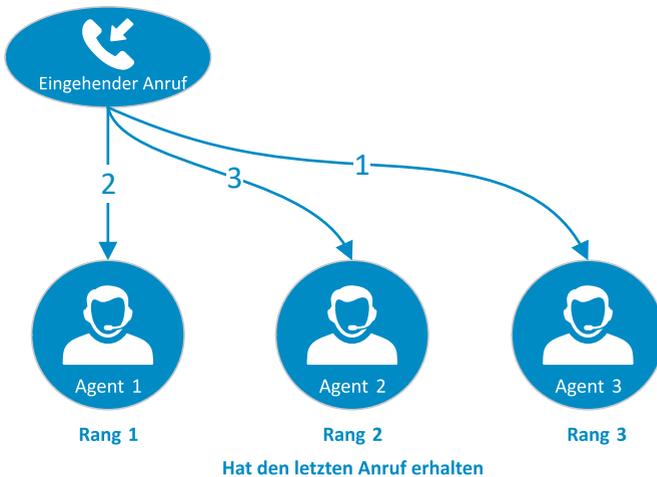
Agenten in sequenzieller Reihenfolge anrufen

Im Abschnitt Mitglieder der Wartefeld-Nebenstelle können Sie die Rangposition jedes Agenten konfigurieren, siehe [Position der Mitglieder ändern](#). Bei dieser Strategie wird der Anruf zuerst dem Agenten mit dem höchsten Rang angeboten. Ist dieser Agent nicht erreichbar oder meldet er sich nicht innerhalb der Rufzeitüberschreitung, wird der Anruf den Agenten mit dem zweiten Rang angeboten. Ist dieser Agent nicht erreichbar oder meldet er sich nicht innerhalb der Rufzeitüberschreitung, wird der Anruf dem Agenten mit dem dritten Rang angeboten, usw. Dieser Zyklus wird so lange wiederholt, bis der Anruf von einem Agenten entgegengenommen wird oder die maximale Wartezeit abgelaufen ist und der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wird.



Agenten in einer bestimmten Reihenfolge anrufen, aber den zuletzt angerufenen Agenten merken

Diese Strategie ist eine Variante der Strategie Agenten in sequenzieller Reihenfolge anrufen und berücksichtigt den Rang der einzelnen Agenten. Bei dieser Strategie werden die Anrufe zuerst dem Agenten angeboten, dem der letzte Anruf aus dem Wartefeld angeboten wurde. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird er dem Agenten mit dem nächsten Rang angeboten usw. Wenn allen Agenten der Anruf angeboten wurde, wird der erste Agent erneut versucht und der Ablauf wird wiederholt. Erst wenn ein Agent verfügbar wird und den Anruf entgegennimmt oder wenn der Weiterleitungstimer abgelaufen ist, wird der Ablauf gestoppt.

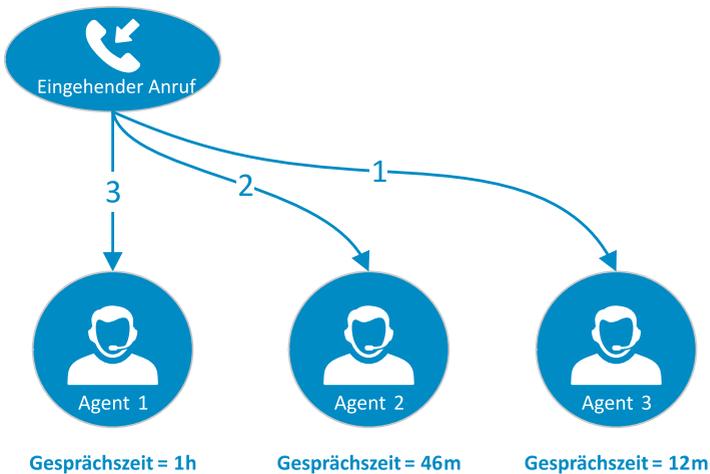


Agenten mit der geringsten Gesprächszeit anrufen

Bei dieser Strategie werden die Anrufe auf Basis der Gesamtzeit angeboten, die ein Agent in einem Anruf war. Nur Anrufe aus dem Wartefeld werden bei der Berechnung der Gesprächszeit des Agenten berücksichtigt. Die Gesprächszeit wird ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem sich der Agent am Wartefeld anmeldet, und wird zurückgesetzt, wenn sich der Agent abmeldet und nicht mehr Mitglied des Wartefelds ist.

Beispiel

Das Wartefeld besteht aus drei Mitgliedern. Agent 1 hat eine Gesamtgesprächszeit von 1 Stunde, Agent 2 eine Gesamtgesprächszeit von 46 Minuten und Agent 3 hat eine Gesprächszeit von 12 Minuten. Ein neuer Anruf wird zuerst Agent 3, dann Agent 2 und dann Agent 1 angeboten. Wenn Agent 1 ebenfalls nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird der Anruf erneut Agent 2 angeboten, wodurch sich der Ablauf wiederholt. Der Ablauf wird erst beendet, wenn ein Agent verfügbar wird und den Anruf entgegennimmt oder wenn der Weiterleitungstimer abgelaufen ist, siehe [Weiterleitungsoptionen](#).



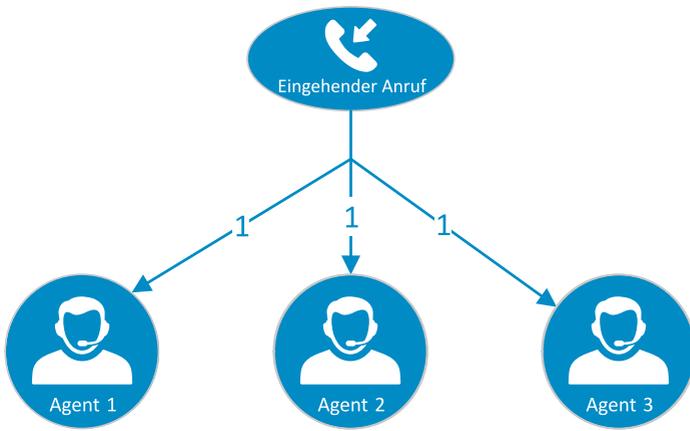
Alle Agenten gleichzeitig anrufen

- ⓘ Diese Strategie wird nicht empfohlen, da sie zu einer erhöhten Auslastung Ihrer Agenten führen kann.

Wenn das Wartefeld mit der Strategie „Alle Agenten gleichzeitig anrufen“ konfiguriert ist, wird der erste Anruf im Wartefeld allen verfügbaren Agenten angeboten.

Beispiel

Wenn das Wartefeld drei Mitglieder hat und ein Anruf aussteht, wird der Anruf allen drei Agenten gleichzeitig angeboten. Wenn einer der Agenten den Anruf entgegennimmt, hört der Anruf bei den anderen Agenten auf zu klingeln und diese Agenten werden frei, um einen weiteren Anruf aus dem Wartefeld entgegenzunehmen.



Wartefeldposition ansagen

Mit dieser Option können Anrufer im Wartefeld über ihre Position im Wartefeld informiert werden. Um die Wartefeldpositionsansagen zu aktivieren, wählen Sie **Ein** und geben Sie unter **Intervall der Ansage der Wartefeldposition** ein Zeitintervall in Sekunden an. Jedes Mal, wenn dieses Intervall abläuft, hören alle Anrufer im Wartefeld eine Ansage, die ihre Position im Wartefeld angibt. In welcher Sprache diese Ansagen abgespielt werden, wird durch die Spracheinstellung des Wartefelds bestimmt, siehe [Sprache](#).

Zeitüberschreitung beim Klingeln

Die Zeitüberschreitung beim Klingeln ist die maximale Zeit, die einem Agenten für einen Anruf aus dem Wartefeld zur Verfügung steht. Wenn der Agent den Anruf nicht vor Ablauf dieser Zeitspanne entgegennimmt, kehrt der Anruf in das Wartefeld zurück und wird den verfügbaren Agenten erneut angeboten. Wenn mehrere Agenten Mitglied des Wartefelds sind, werden die Anrufe zunächst diesen Agenten angeboten, bevor sie dem Agenten ein zweites Mal angeboten werden.

Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch

Die Nachbearbeitungszeit ist die Zeit, die ein Agent nach einem Anruf verbringt. Zu den Aktivitäten, die ein Agent in der Abkühlphase durchführt, gehört in der Regel die Aktualisierung des Systems mit Anruferdetails wie Lösung, nächste Schritte und Kundennotizen. Agenten können die Zeit auch nutzen, um E-Mails zu versenden.

Nachdem ein Agent einen Anruf angenommen hat, wird ein neuer Anruf erst angeboten, wenn die Nachbearbeitungszeit abgelaufen ist.

Wartefeldgewichtung

Die Wartefeldgewichtung bestimmt die Gewichtung dieses Wartefelds im Vergleich zu anderen Wartefeldern und kann einen Wert zwischen 0 und 100 haben. Wenn ein Agent Mitglied mehrerer Wartefelder ist, werden die Anrufe aus dem Wartefeld mit dem höchsten Wert zuerst angeboten.

Anruflimit

Das Anruflimit gibt die Größe des Wartefelds an und bestimmt die maximale Anzahl von Anrufen, die gleichzeitig in das Wartefeld gestellt werden können. Wenn das Wartefeld die maximale Anzahl von Anrufen enthält, erhalten alle neu eingehenden Anrufe ein Besetztsymbol. Wenn die Weiterleitung „Besetzt/Keine Antwort“ aktiviert ist, wird der Anruf an das Weiterleitungsziel weitergeleitet.

Option für Wartefeld-Abbruch

Die Funktion Wartefeld-Abbruch bietet Anrufern die Möglichkeit, das Wartefeld zu verlassen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, können Anrufer das Wartefeld verlassen, indem sie die Taste „1“ drücken, während sie warten. Der Anrufer wird dann an ein anderes Ziel weitergeleitet. Typische Ziele können eine Voicemail sein, auf der Anrufer eine Nachricht hinterlassen können, oder eine Hotline für Notfälle

-  Während die Einleitung abgespielt wird, können die Anrufer das Wartefeld nicht verlassen.

Wartemusik

Wartemusik kann den im Wartefeld wartenden Anrufern vorgespielt werden. Wenn die Wartemusik deaktiviert ist, wird den Anrufern ein Klingelton vorgespielt.

Um benutzerdefinierte Musik abzuspielen, öffnen Sie das Menü **Aktionen** in der Wartefeld-Nebenstelle, wählen Sie **Wartefeldmusik hinzufügen** und laden Sie eine mp3- oder wav-Datei hoch. Es können mehrere Audiodateien hochgeladen werden. Die Registerkarte **Wartemusik** zeigt die Wiedergabeliste mit den hochgeladenen Audiodateien. Wenn mehr als eine Audiodatei hochgeladen wird, werden die Audiodateien nacheinander abgespielt. Wenn das Ende der Wiedergabeliste erreicht ist, beginnt sie wieder von vorne. Um eine Audiodatei anzuhören, drücken Sie auf **Abspielen**. Um eine Datei aus der Wiedergabeliste zu löschen, drücken Sie auf **Löschen**.

-  Wenn Sie Ihre eigene Wartemusik hochladen, sind Sie für die Nutzung der Rechte an der Warteschangenmusik und die Zahlung etwaiger Lizenzgebühren verantwortlich. Es wird empfohlen, dass Sie lizenzfreie Wartemusik hochladen oder sicherstellen, dass Sie die Erlaubnis für die Wartemusik haben.

Infotainment

Den Anrufern kann eine Infotainment-Nachricht vorgespielt werden. Die Infotainment-Nachricht wird 60 Sekunden, nachdem ein Anrufer das Wartefeld betreten hat oder nachdem die Einleitungsansage zu Ende ist, abgespielt. Die Infotainment-Nachricht unterbricht die Wartemusik oder den Klingelton. Das Abspielen der Infotainment-Nachricht wird nicht unterbrochen. Anrufer werden erst dann an verfügbare Agenten weitergeleitet, wenn die Wiedergabe des Infotainments beendet ist.

Um Infotainment zu aktivieren, öffnen Sie das Menü **Aktionen** in der Wartefeld-Nebenstelle, wählen Sie **Infotainment hinzufügen** und laden Sie eine mp3- oder wav-Datei hoch. Es können mehrere Audiodateien hochgeladen werden. Die Registerkarte **Infotainment** zeigt die Wiedergabeliste mit den hochgeladenen Audiodateien. Jede Audiodatei wird separat, nur einmal und im Abstand von 60 Sekunden abgespielt. Das bedeutet, dass die erste Infotainment-Datei in der Wiedergabeliste nach 60 Sekunden abgespielt wird, die zweite in der Wiedergabeliste nach 120 Sekunden, die dritte nach 180 Sekunden, usw. Um eine Audiodatei anzuhören, drücken Sie auf **Abspielen**. Um eine Datei aus der Wiedergabeliste zu löschen, drücken Sie auf **Löschen**.

Begrüßungsansage im Wartefeld

Beim Betreten des Wartefelds kann dem Anrufer eine Begrüßungsansage vorgespielt werden. Um die Wiedergabe einer Begrüßungsansage zu ermöglichen, laden Sie eine Audiodatei im mp3- oder wav-Format hoch.

Wenn die Option **Begrüßungsansage im Wartefeld** aktiviert ist und mindestens ein Agent verfügbar ist, um den Anruf entgegenzunehmen, wird die Begrüßungsansage nicht abgespielt. Dem/den Agenten wird dann sofort ein neuer Anruf angeboten, ohne dem Anrufer die Begrüßungsansage vorzuspielen.

Freizeichen

Wenn die Option Freizeichen aktiviert ist, hören Anrufer im Wartefeld einmalig ein Freizeichen, bevor sie in das Wartefeld eintreten. Standardmäßig ist diese Option deaktiviert.

Zweitanruf anbieten

Standardmäßig bietet die Wartefeld-Nebenstelle keine Anrufe für Agenten an, die beschäftigt sind (der Agent hat einen klingelnden Anruf aus einem Wartefeld oder führt ein Gespräch mit einem Anrufer aus einem Wartefeld). In einigen Szenarien kann es jedoch erforderlich sein, dass Agenten einen zweiten Anruf aus einem Wartefeld erhalten, wenn diese besetzt ist, z. B. bei Notruf-Hotlines, wenn Notrufe sofort beantwortet werden müssen. Mit dieser Option kann der Agent den ersten Anruf in das Wartefeld legen und den zweiten Anruf annehmen.

Weiterleitungsoptionen

Die folgenden Optionen zur Weiterleitung von Anrufen für den Fall, dass Anrufe nicht rechtzeitig angenommen werden oder keine Agenten verfügbar sind, werden angeboten:

- Wenn die Option **Weiterleitung** aktiviert ist, werden die Anrufe an das Ziel **Weiterleiten an** weitergeleitet, wenn das Anruflimit erreicht ist und alle Plätze im Wartefeld mit Anrufern belegt sind oder wenn der Timer für die Weiterleitung abgelaufen ist
- Wenn **Wenn kein Agent angemeldet ist** aktiviert ist, werden die Anrufe an das Ziel **Wenn kein Agent angemeldet ist** weitergeleitet, wenn keine Agenten im Wartefeld angemeldet sind

Weiterleiten an

Die Anrufweiterleitung ist standardmäßig deaktiviert und die Option Weiterleiten ist auf **Weiterleiten abbrechen** eingestellt. Um die Anrufweiterleitung zu aktivieren, wählen Sie **Weiterleiten bei Besetzt/keine Antwort**.

Geben Sie in das Feld **Weiterleiten an** eine Nebenstelle oder Rufnummer ein, um das Ziel festzulegen, an das Anrufe aus diesem Wartefeld weitergeleitet werden sollen. Sie können mehrere Rufnummern angeben, indem Sie sie durch Semikolon getrennt eingeben. Die weitergeleiteten Anrufe klingeln dann gleichzeitig an allen Zielen.

Geben Sie im Feld **Weiterleitungs-Timer** die maximale Zeit in Sekunden ein, die ein Anrufer im Wartefeld bleiben soll, bevor er an das Weiterleitungsziel weitergeleitet wird.

-  Es wird empfohlen, den Weiterleitungs-Timer mindestens dreimal so lang wie die Klingelzeit einzustellen, um sicherzustellen, dass die Anrufe mindestens dreimal an verfügbare Agenten weitergeleitet werden, bevor sie weitergeleitet werden.

Standardmäßig ist die Option **Individuelle Weiterleitung** auf **Verbieten** eingestellt, so dass Anrufe, die dem Weiterleitungsziel angeboten werden, nicht

ein zweites Mal weitergeleitet werden, wenn das Weiterleitungsziel den Anruf nicht entgegennimmt und eine bedingungslose Weiterleitung bei Besetzt oder bei Nichtannahme konfiguriert hat. Wenn die **Individuelle Weiterleitung auf Verbieten** eingestellt und deaktiviert ist, klingeln weitergeleitete Wartefeldanrufe so lange am Weiterleitungsziel, bis der Anruf angenommen oder beendet wird.

Wenn kein Agent eingeloggt ist

Um zu vermeiden, dass Anrufer im Wartefeld warten, während kein Agent im Wartefeld angemeldet ist, kann die Option **Wenn kein Agent angemeldet ist** aktiviert werden. Um diese Option zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und wählen Sie das Ziel, an das die Anrufer weitergeleitet werden sollen, wenn keine Agenten im Wartefeld angemeldet sind. Das Ziel kann eine beliebige Nebenstelle oder Telefonnummer sein. Sie können mehrere Rufnummern angeben, indem Sie sie durch Semikolon getrennt eingeben. Die weitergeleiteten Anrufe klingeln dann gleichzeitig an allen Zielen.

Wartefeldstatistiken

Operator liefert Statistiken über Anrufe an die Wartefeld-Nebenstelle und die Agenten des Wartefelds. Sie können auf die folgenden Wartefeldstatistiken zugreifen:

[Anrufdauerstatistik](#)

[Wartezeitstatistik](#)

[Leistungsstatistiken](#)

[Agentenstatistiken](#)

Anrufdauerstatistik

Die Registerkarte **Anrufdauer** zeigt die wichtigsten Statistiken zur Gesamt-, Mindest-, Höchst- und durchschnittlichen Anrufdauer und Wartezeit für alle Anrufe, unbeantwortete und angenommene Anrufe. Die Daten werden in einer Tabelle und in einem Diagramm dargestellt.

Wartezeitstatistik

Die Registerkarte **Wartezeit** enthält Statistiken über die Zeit, die Anrufer im Wartefeld warten. Es zeigt die Diagramme der minimalen, maximalen, durchschnittlichen und gesamten Wartezeiten für angenommene und nicht angenommene Anrufe.

Leistungsstatistiken

Das Diagramm auf der Registerkarte **Leistung** gibt Auskunft über die Leistung des Service-Levels und zeigt den Prozentsatz der Anrufe, die in einer bestimmten Zeit beantwortet werden.

Agentenstatistiken

Die Registerkarte **Agenten** enthält die Agentenstatistiken. In einer Tabelle und in Diagrammen werden für jeden Agenten die Statistiken über die Gesamtzahl der angenommenen Anrufe und die Gesamtgesprächsdauer angezeigt.

Wartefeldstatistiken abrufen

Sie können die Wartefeldstatistiken in der COMuniq ONE Umgebung aufrufen.

So rufen Sie die Wartefeldstatistiken ab

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie die Wartefeldstatistiken abrufen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
Die Liste mit allen Nebenstellen erscheint.
4. Klicken Sie neben dem Wartefeld, für die Sie die Statistiken abrufen möchten, auf **Statistiken**.
Die Seite mit den Wartefeldstatistiken erscheint.

Wählpläne und Zeitkonfiguration

Mit der Zeitkonfiguration und den Wählplänen in COMuniq ONE können Sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens verwalten.

In einem Wählplan können die Telefonnummern Ihres Unternehmens mit Ihren Nebenstellen verknüpft werden. So haben Sie die volle Kontrolle darüber, wie eingehende Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet werden. Mithilfe von Zeitkonfigurationen wird automatisch zwischen verschiedenen Wählplänen umgeschaltet, so dass Sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens automatisch verwalten können.

Durch die Konfiguration verschiedener Wählpläne können Sie die Erreichbarkeit für verschiedene Teile Ihres Unternehmens verwalten, z.B. können Sie unterschiedliche Öffnungs- und Schließungszeiten für verschiedene Standorte oder Abteilungen innerhalb desselben Kundenkontos festlegen.

[Wählplan-Schemata](#)

[Wählpläne](#)

Wählplan-Schemata

Ein Wählplan-Schema ist eine vollständige Wählplankonfiguration, die zur Verwaltung der Erreichbarkeit für (einen Teil) Ihrer Organisation verwendet werden kann. Sie können innerhalb eines Kontos mehrere Wählpläne verwenden. Innerhalb eines Kundenkontos kann für jede Abteilung, jeden Standort oder jede Hauptnummer ein eigenes Wählplan-Schema konfiguriert werden.

Jedes Wählplan-Schema umfasst:

- Einen oder mehrere Wählpläne (Tabelle(n), die externe Telefonnummern mit internen Nebenstellenummern verknüpfen)
- Eine Zeitkonfiguration (ein Zeitschema, in dem ein bestimmter Wählplan basierend auf Tageszeit, Wochentag, Startzeit/Tag und/oder Endzeit/Tag aktiviert werden kann)
- Eine Feiertagstabelle (ein Raster, in dem mehrere Feiertage angegeben werden können, in denen bestimmte Wählpläne aktiviert sind)
- Ein aktiver Wählplan (festgelegt durch manuelle Überschreibung, die Urlaubstabelle oder den Dienstplan)

 Jedes neue Konto hat standardmäßig ein Haupt-Wählplan-Schema. Dieses Schema ist das allgemeine Fallback-Schema für die gesamte Organisation und kann daher nicht gelöscht werden.

[Wählplan-Schemata erstellen](#)

[Wählplan-Schemata umbenennen](#)

[Wählplan-Schemata löschen](#)

Wählplan-Schemata erstellen

Sie können Wählpläne in der COMuniq ONE Umgebung in Operator hinzufügen.

So erstellen Sie ein Wählplan-Schema

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie ein Wählplan-Schema erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
Die Wählplanübersicht erscheint.
4. Klicken Sie auf **HINZUFÜGEN**.
Der Dialog **Wählplan-Schema hinzufügen** erscheint.
5. Geben Sie einen Namen für das neue Wählplan-Schema ein und klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Das Wählplan-Schema wird gespeichert und kann in den Optionen des Wählplan-Schemas ausgewählt werden.

Wählplan-Schemata umbenennen

Sie können Wählplan-Schemata umbenennen.

So benennen Sie ein Wählplan-Schema um

1. Geben Sie ggf. den Kunden, unter dem Sie ein Wählplan-Schema umbenennen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.

Die Wählplanübersicht erscheint.

4. Wählen Sie das Wählplan-Schema, das Sie umbenennen möchten, aus der Dropdown-Liste und klicken Sie auf **WÄHLPLAN-SCHEMA UMBENENNEN**.

5. Geben Sie unter **Name** einen neuen Namen für das Wählplan-Schema ein und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der Name des Wählplan-Schemas wird gespeichert.

Wählplan-Schemata löschen

Sie können Wählplan-Schemata löschen.

-  Das Haupt-Wählplan-Schema kann nicht gelöscht werden.

-  Wenn Sie das Wählplan-Schema löschen, werden auch alle damit verbundenen Feiertage, Zeitpläne, Wählpläne und Nummern entfernt.

So löschen Sie ein Wählplan-Schema

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie ein Wählplan-Schema löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
Die Wählplanübersicht erscheint.
4. Wählen Sie das Wählplan-Schema, das Sie löschen möchten, aus der Dropdown-Liste und klicken Sie auf .
5. Bestätigen Sie die Löschung, indem Sie auf **Bestätigen** klicken.
Das Wählplan-Schema wird gelöscht.

Wählpläne

Wählpläne werden benötigt, um die externen Telefonnummern Ihres Unternehmens mit den internen Nebenstellenummern zu verknüpfen, damit Ihre Nebenstellen über das weltweite öffentliche Telefonnetz (PSTN) erreichbar sind. In einem Wählplan kann eine externe Rufnummer nur mit einer Nebenstelle verknüpft werden. Dies kann jede Art von Nebenstelle sein, z.B. eine Benutzer-Nebenstelle, eine Gruppen-Nebenstelle, eine Wartefeld-Nebenstelle, eine TBR, eine LBR usw.

Innerhalb eines Wählplan-Schemas können bis zu 99 verschiedene Wählpläne erstellt werden. In jedem dieser Wählpläne können Sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens für eine bestimmte Situation konfigurieren. So kann beispielsweise ein Wählplan erstellt werden, um die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens während der Öffnungszeiten zu verwalten, andere Wählpläne können für Schließzeiten, Mittagszeiten, Urlaubszeiten, Notfälle usw. konfiguriert werden.

Für jedes Wählplan-Schema kann immer nur ein Wählplan aktiviert werden. Ein Wählplan-Schema kann durch eine Zeitkonfiguration, einen Feiertagsplan oder eine manuelle Aufhebung aktiviert werden.

Es gibt drei verschiedene Möglichkeiten, Wählpläne zu aktivieren:

- Automatische Aktivierung über Zeitkonfiguration, siehe [Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren](#)
- Automatische Aktivierung über Urlaubsplan, siehe [Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren](#)
- Manuelle Aktivierung, siehe [Wählpläne manuell aktivieren](#)

 Die Aktivierung eines Urlaubsplans überschreibt die Aktivierung einer Zeitkonfiguration. Eine manuelle Überschreibung hebt die Zeitkonfiguration und den Urlaubsplan auf.

[Wählpläne erstellen](#)

[Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen](#)

[Wählpläne kopieren](#)

[Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren](#)

[Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren](#)

[Wählpläne manuell aktivieren](#)

[Wählpläne über IVR aktivieren](#)

Wählpläne erstellen

Sie können Wählpläne in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie einen Wählplan

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Wählplan erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.

Die Wählplanübersicht erscheint.

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Wählplan-Schema wählen** das Wählplan-Schema aus, in das Sie den Wählplan hinzufügen möchten.

5. Wählen Sie die Nummer, der Sie den neuen Wählplan zuweisen möchten, aus der Dropdown-Liste **Wählplan auswählen**.

 Wenn der ausgewählte Wählplan noch leer ist, erscheint eine Warnung. Klicken Sie auf Abbrechen, um fortzufahren.

6. Geben Sie dem neuen Wählplan einen Namen, indem Sie auf

WÄHLPLAN UMBENENNEN

klicken.

7. Fahren Sie mit den Schritten unter [Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen](#) fort.

Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen

Nachdem der Wählplan erstellt wurde, müssen die Telefon- und Nebenstellenummern angelegt werden. Bevor Sie die Wählpläne einrichten, beachten Sie Folgendes:

- Eine Rufnummer kann nur in einem Wählplan-Schema verwendet werden
- Im selben Wählplan-Schema kann eine Rufnummer in jedem Wählplan enthalten sein
- Nebenstellenummern sind nicht beschränkt und können in jedem Wählplan-Schema und Wählplan verwendet werden

So fügen Sie Rufnummern zu einem Wählplan hinzu

1. Nachdem Sie den Wählplan erstellt haben, klicken Sie auf  neben **Rufnummern**.

Der Dialog **Nummer und Nebenstellenlinks** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nummer	Wählen Sie die Rufnummer aus, die Sie in den Wählplan aufnehmen möchten.
Nebenstelle	Geben Sie die Nebenstelle ein, mit der die Rufnummer verknüpft werden soll. Die Rufnummer kann mit einer beliebigen Benutzer- oder Funktions-Nebenstelle verknüpft werden. Wenn die Rufnummer mit einer Nebenstelle verknüpft ist und der Wählplan aktiviert ist, werden alle Anrufe an diese Rufnummer weitergeleitet.
Präfix eingehend	Geben Sie optional ein Präfix ein. Bei eingehenden Anrufen wird dieses Präfix

Bezeichnung	Erläuterung
	der Nummernanzeige hinzugefügt und auf dem Display des Telefons angezeigt, wenn ein Benutzer einen Anruf auf diesem Gerät erhält. Anhand dieser Informationen kann der Benutzer feststellen, welche Nummer der Anrufer gewählt hat.

2. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Die Rufnummer wird dem Wählplan hinzugefügt.

Wählpläne kopieren

Sie können einen neuen Wählplan erstellen, indem Sie einen bestehenden Wählplan kopieren. Wenn ein Wählplan kopiert wird, ist der neue Wählplan eine exakte Kopie und kann geändert werden, ohne den ursprünglichen Wählplan zu beeinflussen. Auf diese Weise vermeiden Sie die mehrfache Eingabe aller Rufnummern für verschiedene Wählpläne.

So kopieren Sie einen Wählplan

1. Klicken Sie auf **KOPIEREN** neben **Wählplan**.

Der Dialog **Wählplan kopieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Wählplan kopieren	Wählen Sie den Wählplan, den Sie kopieren möchten, aus der Dropdown-Liste aus.
Zu Wählplan	Wählen Sie den Ziel-Wählplan, in den Sie den Wählplan kopieren möchten. Der Ziel-Wählplan wird überschrieben und alle Konfigurationen in diesem Wählplan werden gelöscht.

2. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der Wählplan wird in den gewünschten Wählplan kopiert

Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren

Ein Wählplan kann automatisch über einen Urlaubsplan aktiviert werden, in dem ein Wählplan für einen bestimmten Zeitraum auf der Grundlage von Kalendertagen und -zeiten aktiviert werden kann.

So fügen Sie einen Urlaubszeitraum hinzu

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Urlaubszeitraum hinzufügen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie ggf. auf die Registerkarte **Detail**.
4. Klicken Sie unter **Zeitkonfiguration** auf **Feiertage**.
5. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Zeitraum hinzufügen**.

ACTIONS

Zeitraum Hinzufügen

Der Dialog **Urlaubszeitraum erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Beschreibung	Geben Sie einen Namen für den Urlaubszeitraum ein.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum des Urlaubszeitraums.

Bezeichnung	Erläuterung
Startzeit	Geben Sie eine Uhrzeit ein, zu der der Urlaubszeitraum beginnen soll.
Enddatum	Wählen Sie das Enddatum des Urlaubszeitraums.
Endzeit	Geben Sie eine Uhrzeit ein, zu der der Urlaubszeitraum enden soll.
Wählplan	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wählplan aus, der während dieses Zeitraums aktiv sein soll.

6. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der Urlaubszeitraum wird gespeichert und erscheint in der Liste **Feiertage**.

Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren

Zusätzlich zu den Urlaubszeiträumen können Wählpläne auch automatisch für bestimmte Wochentage und Tageszeiten aktiviert werden. So können bestimmte Wählpläne während der Öffnungszeiten, zur Mittagszeit, nach Feierabend, am Wochenende usw. aktiviert werden.

Für jeden Eintrag zeigt der Zeitplan den Starttag und die Startzeit, den Endtag und die Endzeit sowie die Anzahl der in diesem Zeitraum aktiven Pläne an. Dies wird auch in der Tabelle im Zeitplan visuell dargestellt. Im Zeitplan wird der aktive Zeitraum in grün angezeigt.

Automatisch			MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO	Beispiel	Hinzufügen
STARTZEIT	ENDZEIT	WÄHLPLAN								Bearbeiten	Löschen
MO 00:00	SO 23:59	5 - Außerhalb Geschäftszeiten 2	—————							Bearbeiten	Löschen
MO 08:00	MO 17:00	4 - Geschäftszeiten 2	—							Bearbeiten	Löschen
DI 08:00	DI 17:00	4 - Geschäftszeiten 2		—						Bearbeiten	Löschen
MI 08:00	MI 17:00	4 - Geschäftszeiten 2			—					Bearbeiten	Löschen
DO 08:00	DO 17:00	4 - Geschäftszeiten 2				—				Bearbeiten	Löschen
FR 08:00	FR 12:30	4 - Geschäftszeiten 2					—			Bearbeiten	Löschen

- i** Um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen jederzeit erreichbar ist, empfiehlt es sich, einen Fallback-Wählplan für die gesamte Woche zu konfigurieren. So wird sichergestellt, dass immer ein Wählplan aktiv ist und keine Anrufe verloren gehen.

So fügen Sie einen zeitabhängigen Zeitplan hinzu

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen zeitabhängigen Zeitplan hinzufügen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie ggf. auf die Registerkarte **Detail**.
4. Klicken Sie unter **Automatisch** in der oberen rechten Ecke des Zeitplans auf .

Der Dialog **Zeitraum erstellen** erscheint.

5. Aktivieren Sie **Pro Tag**, wenn Sie möchten, dass die Wählpläne an bestimmten Wochentagen aktiv sind, und aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen des/der jeweiligen Tages/Tage.

oder

5. Aktivieren Sie **Pro Zeitraum**, wenn Sie möchten, dass der Wählplan während der gesamten Woche aktiv ist, und geben Sie das Start- und Enddatum an.

Bezeichnung	Erläuterung
Startzeit	Geben Sie eine Startzeit ein, ab der der Wählplan aktiv sein soll.
Endzeit	Geben Sie eine Endzeit ein, zu der der Wählplan deaktiviert werden soll.
Wählplan	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wählplan aus, der während dieses Zeitraums aktiv sein soll.

6. Klicken Sie auf .

Wählpläne manuell aktivieren

Neben der automatischen Aktivierung über die Zeitkonfiguration oder den Urlaubsplan können Wählpläne auch manuell aktiviert werden.

-  Sobald der Wählplan manuell aktiviert wurde, bleibt er aktiv, bis das manuelle Überschreiben deaktiviert wird.

So aktivieren Sie einen Wählplan manuell

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Wählplan manuell aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie ggf. auf die Registerkarte **Detail**.
4. Aktivieren Sie unter **Manuell** das Kontrollkästchen **Zeitkonfiguration überschreiben** und wählen Sie in der Dropdown-Liste den Wählplan aus, den Sie aktivieren möchten.
5. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Der Wählplan wird aktiviert.

Wählpläne über IVR aktivieren

Zusätzlich zur automatischen Zeitkonfiguration und der manuellen Überschreibungsoption können Benutzer Wählpläne auch aktivieren, indem sie die Zeitkonfigurations-IVR anrufen. Benutzer können die Zeitkonfigurations-IVR aufrufen, indem sie die entsprechende System-Nebenstelle wählen, siehe [System-Nebenstellen](#). Dem Benutzer wird ein IVR-Menü angezeigt, in dem eine der folgenden Optionen ausgewählt werden kann:

- Drücken Sie 1, gefolgt von #: [Wählpläne vorübergehend ändern](#)
- Drücken Sie 2, gefolgt von #: [Wählpläne dauerhaft überschreiben](#)
- Drücken Sie 3, gefolgt von #: [Zeitkonfiguration aktivieren](#)

 Um auf die Zeitkonfigurations-IVR zugreifen zu können, müssen die Benutzer über die entsprechenden Rechte verfügen, siehe [So weisen Sie einem Benutzer Zeitkonfigurationsrechte zu](#).

 Wählpläne können auch in der REACH Mobile App und in der COMuniq ONE Desktop Anwendung aktiviert werden.

Wählpläne vorübergehend ändern

Wenn der Benutzer die Option 1 wählt, wird er zunächst aufgefordert, die Nummer des Wählplan-Schemas einzugeben. Wenn das Konto nur ein Wählplan-Schema hat, wird dieser Schritt übersprungen. Nachdem das Wählplan-Schema ausgewählt wurde, wird der Benutzer aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben, der vorübergehend aktiviert werden soll. Wenn der Benutzer eine gültige Nummer eingibt, wird eine Bestätigung abgespielt und der Wählplan wird sofort aktiviert. Er bleibt bis zur nächsten geplanten Änderung des Wählplans im Zeitplan aktiv. Dann wird der im Zeitplan vorgesehene Wählplan aktiviert. Temporäre Übertragungen sind im Zeitplan enthalten und werden automatisch gelöscht, sobald die temporäre Übertragung abgelaufen ist

Wählpläne dauerhaft überschreiben

Eine permanente Wählplanüberschreibung kann durch Auswahl der Option 2 in der Zeitkonfigurations-IVR aktiviert werden. Das permanente Überschreiben ist dasselbe wie das manuelle Überschreiben. Wenn ein Benutzer die Option 2 wählt, wird er zunächst aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben. Wenn das Konto nur ein Wählplan-Schema hat, wird dieser Schritt übersprungen. Nachdem das Wählplan-Schema ausgewählt wurde, wird der Benutzer aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben, der dauerhaft aktiviert werden soll. Wenn der Benutzer eine gültige Nummer eingibt, wird eine Bestätigung abgespielt und der Wählplan wird sofort aktiviert. Der Wählplan bleibt aktiviert, bis das Überschreiben deaktiviert wird.

Zeitkonfiguration aktivieren

Um die Konfiguration des Zeitplans zu aktivieren, können Benutzer die Option 3 in der Zeitkonfigurations-IVR auswählen. Der Benutzer wird dann aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben, für den die Zeitplankonfiguration aktiviert werden soll. Wenn das Konto nur ein Wählplan-Schema hat, wird dieser Schritt übersprungen. Der Benutzer hört dann eine Bestätigungsmeldung. Das Überschreiben wird abgebrochen und die Wählpläne werden entsprechend der Zeitkonfiguration aktiviert.

So weisen Sie einem Benutzer Zeitkonfigurationsrechte zu

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie Zeitkonfigurationsrechte vergeben möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
4. Klicken Sie auf  neben dem jeweiligen Benutzer.

5 . Aktivieren Sie unter **Berechtigungen** die **Zeitkonfiguration**, indem Sie das Kontrollkästchen **Ja** aktivieren.

6 . Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Die Zeitkonfigurationsrechte werden diesem Benutzer zugewiesen.

Anruf Sperre

Mit der Anruf Sperre können Sie bestimmte Ziele sperren, um hohe Gesprächskosten zu vermeiden. Anruf Sperren können für ein ganzes Konto oder für bestimmte Benutzer konfiguriert werden.

-  Eine auf Kontoebene aktivierte Anruf Sperre überschreibt alle Einstellungen für die Anruf Sperre auf Benutzerebene.

[Anruf Sperre auf Kontoebene](#)

[Anruf Sperre auf Benutzerebene](#)

Anruf Sperre auf Kontoebene

Sie können die Anruf Sperre auf Kontoebene in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal konfigurieren.

So erstellen Sie eine Anruf Sperre auf Kontoebene

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anruf Sperre erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

ACTIONS

Bearbeiten

Neues SEPA-Mandat Vorbereiten (E-Mail Versand)

Neue Autorisierung Hochladen

Die Seite **Kunde bearbeiten** wird angezeigt.

4. Scrollen Sie nach unten zur Option **Anruf Sperren**.
5. Blockieren Sie Kategorien, indem Sie sie in der Liste **Verfügbare Kategorien** anklicken und heben Sie die Blockierung auf, indem Sie sie in der Liste **Gesperrte Kategorien** anklicken.
6. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Die ausgewählten Kategorien sind für alle Benutzer gesperrt.

Anruf Sperre auf Benutzerebene

Sie können die Anruf Sperre auf Benutzerebene in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal konfigurieren.

So erstellen Sie eine Anruf Sperre auf Benutzerebene

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anruf Sperre erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

4. Klicken Sie auf den Namen des Benutzers, für den Sie eine Anruf Sperre einrichten möchten.

Die Seite **Bestellung** dieses Benutzers wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf **REACH**.

Die **Reach** Seite des jeweiligen Benutzers wird angezeigt.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.

7. Blockieren Sie Kategorien, indem Sie sie in der Liste **Verfügbare Kategorien** anklicken und heben Sie die Blockierung auf, indem Sie sie in der Liste **Gesperrte Kategorien** anklicken.

8. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Die ausgewählten Kategorien sind für diesen Benutzer gesperrt.

Reach

REACH ist eine persönliche Erreichbarkeitsmatrix, mit der Sie festlegen können, wann, wie und für wen Sie persönlich erreichbar sein möchten. Sie können das REACH-Profil des Benutzers konfigurieren. Innerhalb von COMuniq ONE gibt es zwei Möglichkeiten, REACH zu konfigurieren:

- Über die REACH-App
- Über den Matrix-Modus im Operator-Portal

 REACH ist in der COMuniq ONE Umgebung immer aktiv.

Sie können die folgenden Einstellungen auf der Registerkarte REACH in COMuniq ONE vornehmen:

- Profil

In einem Profil können Sie festlegen, wie Sie erreichbar sein möchten. Sie können das Routing eines eingehenden Anrufs, die verwendete Absendernummer und die Voicemailbox festlegen. Bei ausgehenden Anrufen können Sie die Absendernummer, die abhängig von dem Kontakt, den Sie anrufen, gesendet werden soll, festlegen.

- Anrukkategorie

Eine Anrukkategorie ist eine Kontaktgruppe, die eine bestimmte Gruppe von Kontakten umfasst. Sie können für verschiedene Gruppen von Kontakten unterschiedliche Anrukroutings erstellen.

- Status

Ein Status ist eine bestimmte Zeitspanne. Sie können festlegen, wann und in welcher Situation Sie verfügbar sein möchten. Sie können den REACH-Status automatisch über eine Zeitkonfiguration oder manuell aktivieren.

[REACH-Profil einrichten](#)

[Anrukkategorie einrichten](#)

[Status einstellen](#)

[Dynamische Rufnummern konfigurieren](#)

[Anrufsperrn konfigurieren](#)

[Optionen für Rufnummern](#)

REACH-Matrix

Mit der REACH-Matrix können Sie Ihre Verfügbarkeit für Ihre benutzerdefinierten Anrukkategorien und Profile konfigurieren.

Beispiel

	Anrukkategorie Intern	Anrukkategorie Extern	Anrukkategorie Handy
01 Office	Erreichbar	Erreichbar	Erreichbar
02 Beschaeftigt	Zentrale	Voicemail	Erreichbar
03 Urlaub	Voicemail	Zentrale	Erreichbar

In diesem Beispiel hat der Benutzer drei Kontaktgruppen erstellt, eine für Kollegen, eine für die Familie und eine für Kunden. Es wurden drei Status erstellt, ein Status „Arbeit“, der an Wochentagen zwischen 07:00 und 16:30 Uhr aktiv ist, ein Status „Mittagspause“ von 12:00 bis 13:00 Uhr an Wochentagen und ein Status „Außer Haus“ für alle Stunden, in denen der Benutzer nicht im Büro ist. Es wurden drei verschiedene Profile erstellt: Arbeit, Privat und Voicemail. Mit dem Profil „Arbeit“ werden Anrufe zum Festnetz- und Mobilgerät des Benutzers angeboten. Das Profil „Privat“ bietet Anrufe auf das Mobiltelefon des Benutzers. Im Profil „Voicemail“ werden alle eingehenden Anrufe direkt an die Voicemail weitergeleitet.

Wenn der Benutzer während der Arbeitszeit von einem Kollegen angerufen wird, fällt der eingehende Anruf in die Kontaktgruppe „Kollegen“ und in

den Status „Arbeit“, so dass das Profil „Arbeit“ angewendet wird. In diesem Beispiel klingeln sowohl das Festnetztelefon als auch das Mobiltelefon des Benutzers. Außerhalb der Geschäftszeiten, wenn der eingehende Anruf unter den Status „Privat“ fällt, wird das Profil „Voicemail“ angewendet und Anrufe von Kollegen werden automatisch an die Voicemail weitergeleitet. Alle Mitglieder der Gruppe „Familie“ können den Benutzer auf seinem mobilen Gerät erreichen, unabhängig davon, welcher Status aktiv ist.

REACH-Profil einrichten

Sie können das REACH-Profil des Benutzers in der COMuniq ONE Umgebung im Operator Portal einrichten.

-  In den benutzerdefinierten Profilen können Sie die Einstellungen aus dem Standardprofil übernehmen. Dies wird durch das Feld Erben neben der aktivierten oder deaktivierten Option angezeigt.

So richten Sie das REACH-Profil ein

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie das REACH-Profil einrichten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **Benutzer**.
Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
3. Neben dem Benutzer, für den Sie das REACH-Profil einrichten möchten, klicken Sie auf **REACH**.
Das REACH-Profil des jeweiligen Benutzers erscheint.
4. Klicken Sie auf **+ Profil Erstellen** und geben Sie einen Namen ein und wählen Sie eine Farbe für das REACH-Profil.
5. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Das Profil wird gespeichert und erscheint unter **Profile**.
6. Bewegen Sie den Mauszeiger über das von Ihnen erstellte Profil und klicken Sie auf .
Die Seite **Profil ändern** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für das Profil ein.
Farbe	Wählen Sie eine Farbe für das Profil aus der Dropdown-Liste.
Anrufer-ID	<p>Wählen Sie die Anrufer-ID aus, die bei der Wiedergabe von externen Anrufen standardmäßig gesendet werden soll. Sie können aus den Telefonnummern wählen, die bereits mit dem COMuniq ONE Konto verbunden sind.</p> <p>Bei internen Anrufen werden Ihre Nebenstellenummer und Ihr Anzeigename als Anrufer-ID gesendet.</p>
Unbedingte Weiterleitung	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass alle Anrufe direkt an das eingestellte Ziel weitergeleitet werden.
Weiterleiten, wenn besetzt	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass Anrufe an das eingestellte Ziel weitergeleitet werden, wenn der Status des Benutzers auf „Besetzt“ gesetzt ist oder wenn Sie gerade ein Gespräch führen.
Weiterleiten, wenn keine Antwort	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass alle Anrufe sofort an das eingestellte Ziel weitergeleitet werden, wenn der Benutzer nach der eingegebenen Anzahl von Sekunden nicht antwortet.
Timeout in Sekunden	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach der der Anruf weitergeleitet werden soll.

Bezeichnung	Erläuterung
Anruferanzeige bei Weiterleitung	<p>Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, können Sie einstellen, wie die Anrufer-ID übermittelt werden soll. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anrufer-ID des Benutzers • Anrufernummer (A-Rufnummer) • Angerufene Rufnummer (B-Rufnummer)

7. Klicken Sie auf **ERWEITERTE EINSTELLUNGEN ANZEIGEN**.

Die **Geräteauswahl** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Status	Wählen Sie Aktiviert aus der Dropdown-Liste, um die Geräteauswahl zu aktivieren.
Endgerät 1	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dieses Telefon für den Benutzer aktivieren möchten.
Endgerät 2	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dieses Telefon für den Benutzer aktivieren möchten.
Endgerät 3	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dieses Telefon für den Benutzer aktivieren möchten.

8. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Das REACH-Profil wird gespeichert.

Anrufrkategorie einrichten

Sie können die Anrufrkategorie in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal einrichten.

So richten Sie eine Anrufrkategorie ein

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anrufrkategorie einrichten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie auf **Benutzer**.
Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die Anrufrkategorie einrichten möchten, auf **REACH**.
4. Klicken Sie auf **+ Anrufrkategorie erstellen** und geben Sie einen Namen und eine Standard-Anrufer-ID für die Anrufrkategorie ein und klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Die Anrufrkategorie erscheint in der Übersicht.
5. Bewegen Sie den Mauszeiger über die von Ihnen erstellte Anrufrkategorie und klicken Sie auf .
Die Seite **Anrufrkategorie bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Konfiguration	Klicken Sie auf Bearbeiten, um den Namen und die Standardabsendernummer der Anrufrkategorie zu ändern.

Bezeichnung	Erläuterung
Kontakte	<p>Klicken Sie auf Kontakt verknüpfen, um Kontakte mit Telefonnummern zu der Anrufrkategorie hinzuzufügen.</p> <p>Wenn Sie von einem dieser Kontakte angerufen werden, wird der Anruf über diese Anrufrkategorie weitergeleitet.</p>
Nebenstellen	<p>Klicken Sie auf Hinzufügen, um interne Nebenstellen in COMuniq ONE zur Anrufrkategorie hinzuzufügen, damit Anrufe, die von diesen Nebenstellen ausgehen, innerhalb der Anrufrkategorie weitergeleitet werden können.</p>
Präfixe	<p>Klicken Sie auf Hinzufügen, um bestimmte Rufnummernbereiche (z.B. 0049) in diese Anrufrkategorie aufzunehmen. In diesem Fall fällt jede eingehende Rufnummer, die mit 0049 beginnt, in diese Anrufrkategorie.</p>

 Wenn Sie auf  klicken, gelangen Sie zurück auf die Reach-Seite des ausgewählten Benutzers.

Status einstellen

Sie können in der COMuniq ONE Umgebung im Operator-Portal einen Status für einen bestimmten Zeitraum festlegen.

So setzen Sie einen Status

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Status festlegen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie auf **Benutzer**.

Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die Anrufrkategorie einrichten möchten, auf **REACH**.

4. Klicken Sie auf **+ Status Erstellen**.

Der Dialog **Status erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für den Status ein.
Statusmeldung	Geben Sie eine Statusmeldung ein, die während des angegebenen Zeitraums angezeigt werden soll.
Präsenz-Anzeige	Wählen Sie die Verfügbarkeit, die angezeigt werden soll, während dieser Status aktiv ist. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen: Automatisch

Bezeichnung	Erläuterung
	<p>Wenn diese Option ausgewählt ist, wird Ihre Anwesenheit vom System gesteuert.</p> <p>Abwesend</p> <p>Wählen Sie diese Option, wenn Sie angeben möchten, dass Sie nicht erreichbar sind und nicht sofort antworten können.</p> <p>Beschäftigt</p> <p>Wählen Sie diese Option, um anzuzeigen, dass Sie beschäftigt sind und nicht antworten können.</p> <p>Nicht verfügbar</p> <p>Wählen Sie diese Option, wenn Sie angeben möchten, dass Sie nicht angemeldet sind und nicht antworten werden.</p>

5. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der Status erscheint in der Übersicht.

6. Bewegen Sie den Mauszeiger über den von Ihnen erstellten Status und

klicken Sie auf .

Die Seite **Statusdetails** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Konfiguration	Klicken Sie auf Bearbeiten, um den Namen und die Verfügbarkeit des Status zu ändern.

Bezeichnung	Erläuterung
Zeitkonfiguration	Klicken Sie auf Hinzufügen, um festzulegen, an welchem Tag oder in welchem Zeitraum der Status aktiv sein soll. Der Status wird automatisch zur festgelegten Startzeit aktiv und endet zur festgelegten Endzeit.

7. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Ihre Änderungen werden gespeichert.

REACH-Konfiguration übertragen

Sie können die REACH-Konfiguration eines bestimmten Benutzers auf einen oder mehrere andere Benutzer übertragen. Alle benutzerspezifischen Einstellungen werden durch die persönlichen Einstellungen des Ziels ersetzt. Es gibt zwei Arten von Logiken, die angewendet werden, siehe [Gerätetyp-Logik](#) und [Rufnummern-Logik](#).

So übertragen Sie eine REACH-Konfiguration

1. Öffnen Sie die REACH-Konfigurationsseite des Benutzers, dessen Konfiguration Sie übertragen möchten
2. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Reach Konfiguration übertragen**.

AKTIONEN

Status Manuell Überschreiben
Manuellen Status Deaktivieren
Roaming-Status Konfigurieren
Endgeräte Manuell Auswählen
Manuelle Endgeräteauswahl Deaktivieren
Reach Zurücksetzen
Rufnummern Zuweisen
Reach Konfiguration Übertragen

3. Wählen Sie die Benutzer, auf die die REACH-Konfiguration übertragen werden soll, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.

oder

3. Aktivieren Sie **Alle auswählen**, um die REACH-Konfiguration auf alle Benutzer zu übertragen.



Die bestehende REACH-Konfiguration des Zielbenutzers wird überschrieben und kann nicht wiederhergestellt werden.

4. Klicken Sie auf **Auf Benutzer übertragen**.

Die Seite **REACH Konfiguration übertragen?** erscheint.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Die Änderungen werden auf alle ausgewählten Benutzer angewendet.

Gerätetyp-Logik

Nicht alle Benutzer haben die gleichen Geräte (d.h. einige haben ein Festnetztelefon, während andere ein Mobiltelefon haben und/oder das Softphone in COMuniq ONE Desktop oder COMuniq ONE Mobile verwenden). Daher wird die folgende Logik angewendet, wenn der zu übertragende Benutzer mehr Gerätetypen konfiguriert hat als die Zielbenutzer.

- Wenn der Zielbenutzer denselben Gerätetyp hat wie der ursprüngliche Benutzer, werden alle REACH-Einstellungen für diesen Gerätetyp auf das Ziel übertragen.
- Wenn der Zielbenutzer nicht dasselbe Gerät besitzt wie der ursprüngliche Benutzer, werden die REACH-Einstellungen für diesen Gerätetyp nicht übertragen.
- Wenn der ursprüngliche Benutzer nur einen Gerätetyp in einem REACH-Profil aktiviert hat und das Ziel nicht über diesen Gerätetyp verfügt, werden nach dem Übertragen alle Geräte für den Zielbenutzer aktiviert. Dies verhindert, dass der Zielbenutzer unerreichbar wird.

Rufnummern-Logik

Benutzer können eine oder mehrere persönliche Rufnummern haben (z. B. Mobilnummern). Da diese Rufnummern nur einem Benutzer zugeordnet werden können, können sie nicht auf andere Benutzer übertragen werden. Stattdessen werden diese persönlichen Rufnummern durch die persönlichen Rufnummern des Zielbenutzers (falls verfügbar) ersetzt.

Für Telefonnummern gilt beim Übertragen die folgende Logik:

- Fest hinterlegte persönliche Rufnummern (Rufnummern, die dem Benutzer auf der Registerkarte **Nummern** direkt zugeordnet sind) werden durch die erste fest hinterlegte persönliche Rufnummer des Zielbenutzers (die oberste Rufnummer auf der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers) ersetzt.
- Persönliche Mobilnummern (Mobilnummern, die dem Benutzer auf der Registerkarte Nummern direkt zugeordnet sind) werden durch die erste Mobilnummer des Zielbenutzers (die oberste Mobilnummer auf der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers) ersetzt.
- Wenn Firmenummern (Nummern, die in einem Wählplan verwendet werden) in den Einstellungen für die Anrufer-ID konfiguriert sind, werden sie auf den Zielbenutzer übertragen.
- Wenn eine fest hinterlegte Rufnummer als Anrufer-ID konfiguriert ist und der Zielbenutzer keine fest hinterlegten Rufnummern, aber mindestens eine persönliche Mobilnummer hat, dann wird die fest hinterlegte Rufnummer durch die erste persönliche Mobilnummer des Zielbenutzers ersetzt (die oberste Mobilnummer in der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers)
- Wenn eine persönliche Mobilnummer als Anrufer-ID konfiguriert ist und der Zielbenutzer keine Mobilnummern, aber mindestens eine persönliche fest hinterlegte Rufnummer hat, wird die Mobilnummer durch die erste persönliche fest hinterlegte Rufnummer des Zielbenutzers ersetzt (die oberste fest hinterlegte Rufnummer auf der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers)

Wenn eine persönliche fest hinterlegte Rufnummer oder Mobilnummer als Anrufer-ID konfiguriert ist und der Zielbenutzer keine persönlichen Rufnummern hat, wird die Einstellung der Anrufer-ID für den Zielbenutzer deaktiviert.

Dynamische Rufnummern konfigurieren

Sie können bis zu 9 verschiedene Absendernummern verwenden. Der Benutzer kann dies tun, indem er eine Vorwahl (#3x#) vor der anzurufenden Rufnummer wählt.

-  Beachten Sie, dass der Code #31# nicht eingestellt werden kann, da er anonymen Anrufen vorbehalten ist.

-  Auf den meisten mobilen Geräten werden die #3X#-Codes nicht unterstützt. Um auf einem mobilen Gerät mit einer dynamischen Rufnummer herauszuwählen, ersetzen Sie diese durch 13X

So konfigurieren Sie dynamische Rufnummern

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie dynamische Rufnummern konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie auf **Benutzer**.

Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die dynamischen Rufnummern konfigurieren möchten auf .

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.

5. Wählen Sie unter **Dynamisch abgehende Rufnummer** für jeden Code aus der Dropdown-Liste die Rufnummer aus, die als Absendernummer gesendet werden soll.

6. Klicken Sie auf .

Die dynamischen Rufnummern werden gespeichert.

Anrufsperrn konfigurieren

Sie können bestimmte Ziele auf Benutzerebene sperren. Die Ziele, die blockiert werden können, sind von Land zu Land unterschiedlich.

So konfigurieren Sie Anrufsperrn

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anrufsperrn erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie auf **Benutzer**.

Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die Anrufsperrn einrichten möchten, auf **REACH**.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.

5. Konfigurieren Sie ggf. eine Anrufkategorie oder einen Standardstatus als Fallback unter **Standardwerte**.

6. Klicken Sie unter **Anrufsperrn** in der Liste **Verfügbare Kategorien** auf die Ziele, die Sie sperren möchten, und in der Liste **Gesperrte Kategorien** auf die Ziele, die Sie entsperren möchten.

7. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Ihre Einstellungen für die Anrufsperrn werden gespeichert.

Optionen für Rufnummern

Auf der Registerkarte **Rufnummern** des jeweiligen REACH-Profiles sehen Sie eine Übersicht über alle mit diesem REACH-Profil verknüpften Rufnummern. Die folgenden Optionen können für jede Rufnummer konfiguriert werden:

- [Überschreibungsstatus konfigurieren](#)
- [Roaming-Status konfigurieren](#)
- [Manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren](#)
- [Rufnummern verknüpfen](#)
- [REACH-Einstellungen löschen](#)

Überschreibungsstatus konfigurieren

Mit dieser Option können Sie manuell festlegen, welcher Status in welchem Zeitraum aktiv ist. Dies überschreibt die automatische Zeitkonfiguration.

So konfigurieren Sie einen Überschreibungsstatus

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Überschreibungsstatus konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie auf **Benutzer**.

Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie den Überschreibungsstatus einrichten möchten, auf **REACH**.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.

5. Öffnen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Status manuell überschreiben**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben

Manuellen Status Deaktivieren

Roaming-Status Konfigurieren

Endgeräte Manuell Auswählen

Reach Zurücksetzen

Rufnummern Zuweisen

Der Dialog **Status konfigurieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Status	Wählen Sie den Status, den Sie konfigurieren möchten, aus der Dropdown-Liste.
Ablaufzeitpunkt einstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie eine Ablaufzeit oder ein Ablaufdatum für den ausgewählten Status festlegen möchten.
Endzeit	Legen Sie den Tag und die Uhrzeit fest, an dem der Status enden soll.

6. Klicken Sie auf .

Ihre Einstellungen werden gespeichert.

Roaming-Status konfigurieren

Mit dieser Option können Sie festlegen, welcher Status aktiviert werden soll, wenn Sie mit Ihrem mobilen Gerät in fremden Netzen sind.

So konfigurieren Sie einen Roaming-Status

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Roaming-Status konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie auf **Benutzer**.
Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie den Roaming-Status einrichten möchten, auf **REACH**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.
5. Öffnen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Status manuell überschreiben**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben
Manuellen Status Deaktivieren
Roaming-Status Konfigurieren
Endgeräte Manuell Auswählen
Reach Zurücksetzen
Rufnummern Zuweisen

Die Seite **Status während des Roamings** erscheint.

6 . Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Status, den Sie für das Roaming einstellen möchten.

7 . Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der Status für das Roaming wird gespeichert.

Manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren

Mit dieser Option können Sie auswählen, welche Geräte klingeln sollen, wenn Sie angerufen werden.

So konfigurieren Sie die manuelle Endgeräteauswahl

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie auf **Benutzer**.

Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3. Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die manuelle Geräteauswahl einrichten möchten, auf **REACH**.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.

5. Öffnen Sie das Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Endgeräte manuell auswählen**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben

Manuellen Status Deaktivieren

Roaming-Status Konfigurieren

Endgeräte Manuell Auswählen

Reach Zurücksetzen

Rufnummern Zuweisen

Die Seite **Endgeräteauswahl** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Festnetz	<p>Wählen Sie Aktiviert aus der Dropdown-Liste, wenn Sie möchten, dass Anrufe auf Ihrem Festnetzgerät angeboten werden.</p> <p>Solange diese Option aktiviert ist, werden Anrufe nur den Geräten angeboten, die als „aktiviert“ konfiguriert sind.</p>
Web	<p>Wählen Sie Aktiviert aus der Dropdown-Liste, wenn Sie möchten, dass Anrufe auf Ihrem Webgerät angeboten werden.</p> <p>Solange diese Option aktiviert ist, werden Anrufe nur den Geräten angeboten, die als „aktiviert“ konfiguriert sind.</p>
Ablaufzeitpunkt einstellen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie eine Ablaufzeit oder ein Ablaufdatum für die manuelle Geräteauswahl festlegen möchten.</p>
Endzeit	<p>Legen Sie den Tag und die Uhrzeit fest, an dem der Status enden soll.</p>

6. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Die manuelle Geräteauswahl wird gespeichert.

Rufnummern verknüpfen

Mit dieser Option können Sie verfügbare Rufnummern direkt mit Ihrem REACH-Profil verknüpfen.

-  Diese Rufnummern können nicht in Wählplänen verwendet werden. Der Benutzer ist dafür verantwortlich, die Erreichbarkeit dieser Rufnummer über die REACH-Einstellungen zu konfigurieren.

-  Um mehrere Rufnummern auf einmal auszuwählen, halten Sie die STRG-Taste gedrückt und klicken Sie auf mehrere Rufnummern.

So verknüpfen Sie Rufnummern mit Ihrem REACH-Profil

1. Geben Sie ggf. den Kunden, unter dem Sie Nummern mit einem REACH-Profil verknüpfen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie auf **Benutzer**.

Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3. Klicken Sie neben dem jeweiligen Benutzer auf .

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.

5. Öffnen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Rufnummern zuweisen**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben
Manuellen Status Deaktivieren
Roaming-Status Konfigurieren
Endgeräte Manuell Auswählen
Reach Zurücksetzen
Rufnummern Zuweisen

Die Seite **Rufnummer mit REACH verknüpfen** erscheint.

- 6 . Wählen Sie die Rufnummern, die Sie mit dem REACH-Profil des Benutzers verknüpfen möchten.
- 7 . Klicken Sie auf **SPEICHERN** .

Die Rufnummern werden mit dem REACH-Profil des Benutzers verknüpft.

REACH-Einstellungen löschen

Diese Option löscht alle Einstellungen und Profile für Ihr REACH-Profil. Dies kann nicht rückgängig gemacht werden.

So löschen Sie die REACH-Einstellungen des Benutzers

1. Geben Sie ggf. den Kunden, dessen REACH-Einstellungen Sie löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie auf **Benutzer**.
Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
3. Klicken Sie neben dem Benutzer, dessen REACH-Einstellungen Sie löschen möchten, auf **REACH**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.
5. Öffnen Sie das Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **REACH zurücksetzen**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben
Manuellen Status Deaktivieren
Roaming-Status Konfigurieren
Endgeräte Manuell Auswählen
Reach Zurücksetzen
Rufnummern Zuweisen

6. Die Seite **REACH zurücksetzen** erscheint.

7 . Klicken Sie auf **Bestätigen**, um alle Einstellungen und Profile des REACH-Profiles des Benutzers zu löschen.

Das REACH-Profil des Benutzers wird gelöscht.

Geräteeinstellungen

Mit COMuniq ONE können Sie Ihre Geräte verwenden und konfigurieren. Es gibt mehrere Einstellungen, die Sie für die Verwendung von Telefonen vornehmen können.

-  Bevor Sie die Dienste von COMuniq ONE nutzen können, müssen Sie eine Benutzer-Nebenstelle auf dem Gerät über die Service-Nebenstelle 8801 registrieren.

[VoIP-Kanäle](#)

[Standard-Gerätetasten](#)

[CPE-Einstellungen](#)

CPE hinzufügen

Sie können ein CPE (Customer Premise Equipment) im Operator-Portal hinzufügen. Dies ist notwendig, um einem Kunden ein Telefon zuweisen zu können.

 Es kann immer nur ein Typ gleichzeitig provisioniert werden.

So fügen Sie ein CPE hinzu

1. Öffnen Sie das Dropdown-Menü Bestellen und klicken Sie auf **MAC-CPE hinzufügen** unter **Sonstiges**.

Die Seite **CPE hinzufügen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Marke	Wählen Sie den Telefonanbieter aus der Dropdown-Liste aus.
Endgerät	Wählen Sie den Gerätetyp aus der Dropdown-Liste aus.
Eigentümer	Hier sehen Sie den vorausgewählten Wholesaler, dem das Gerät zugewiesen werden soll.
Plattform	Wählen Sie die entsprechende Plattform aus der Dropdown-Liste aus. Wählen Sie die Option COMuniq ONE aus.
Kunde	Der Kunde, dem das Gerät zugewiesen werden soll. Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Kunden hinterlegt haben.

Bezeichnung	Erläuterung
	Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die CPE automatisch dem Eigentümer zugewiesen.
Kanal erstellen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen SIP-Kanal erstellen möchten.
Sprache	Wählen Sie die Sprache des Gerät aus der Dropdown-Liste aus.
Land der Installation	Wählen Sie das Land, in dem das Gerät installiert wird aus der Dropdown-Liste aus.
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl für dieses Gerät ein. Diese wird benötigt, um zu bestimmen, an welche Notrufzentrale Notrufe weitergeleitet werden müssen, wenn kein Benutzer am Telefon angemeldet ist.

2. Geben Sie die MAC-Adressen und optional die Seriennummern der Telefone ein, die Sie hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Telefone werden hinzugefügt.

VoIP-Kanäle

Um Ihr Telefon benutzen zu können, muss es mit der VoIP-Plattform kommunizieren können. Dies erfolgt über einen VoIP-Kanal, der in Ihrem Telefon manuell oder per Autoprovisionierung programmiert wird. Mit dem Dienst COMuniq ONE benötigen Sie für jedes Gerät einen eigenen VoIP-Kanal.

 In der Kanalübersicht zeigt  an, dass das Gerät registriert ist. Wenn der Punkt grau ist, ist das Gerät nicht registriert.

[VoIP-Kanäle erstellen](#)

[VoIP-Kanäle bearbeiten](#)

[VoIP-Kanäle löschen](#)

VoIP-Kanäle erstellen

Sie müssen den entsprechenden VoIP-Kanal aktivieren, bevor Sie Ihr Telefon benutzen können.

-  Nachdem Sie den VoIP-Kanal erstellt haben, können Sie ihn verwenden, um ein VoIP-Gerät zu registrieren, wenn Sie die Autoprovisionierung nicht nutzen.

So erstellen Sie einen VoIP-Kanal

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen VoIP-Kanal erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.

4. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Kanal hinzufügen**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Bezeichnung	Erläuterung
Kanalname	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Kanal ein. Es wird empfohlen, mit der Kundennummer zu beginnen, dann die Buchstaben CO (COMuniq ONE) und dann von 01 an zu zählen.
Kennwort	Ein Kennwort wird standardmäßig erstellt. Sie können es ändern, aber aus Sicherheitsgründen wird dies nicht empfohlen.
SIP-Verschlüsselung	Aktivieren Sie Ein, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal aktivieren möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
DTMF	Wählen Sie eine der drei Methoden zum Senden von DTMF-Tönen, die von Ihrem Telefon unterstützt werden.
Vorwahl	Geben Sie Ihre Vorwahl ein. Sie wird z.B. für die Weiterleitung an die entsprechende Notrufzentrale verwendet.
Anruflimit	Geben Sie die maximale Anzahl der Anrufe an, die Ihr Telefon gleichzeitig empfangen kann. Das Maximum ist 5.
Sprache	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache aus, die für die Provisionierung des Kanals verwendet werden soll. Dies bestimmt die Sprache, in der die Ansage wiedergegeben wird.
Land (Installation)	Wählen Sie aus, in welchem Land sich das Gerät befinden soll. Dies kann nützlich sein, um festzustellen, wo sich das Gerät im Falle eines Ausfalls befindet, und hat keine weiteren Auswirkungen auf den Dienst.

5. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der VoIP-Kanal wird gespeichert.

VoIP-Kanäle bearbeiten

Sie können vorhandene VoIP-Kanäle im Operator-Portal bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen VoIP-Kanal

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen VoIP-Kanal bearbeiten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
4. Klicken Sie neben dem Kanal, den Sie bearbeiten möchten, auf **Bearbeiten**.
Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Ihre Änderungen werden gespeichert.

VoIP-Kanäle löschen

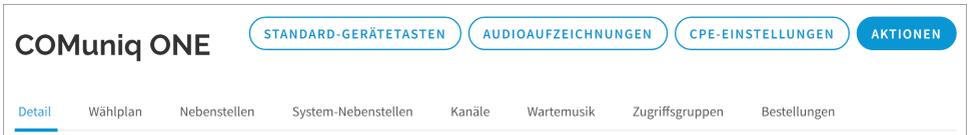
Sie können vorhandene VoIP-Kanäle im Operator-Portal löschen.

So löschen Sie einen VoIP-Kanal

1. Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie einen VoIP-Kanal löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
4. Klicken Sie neben dem Kanal, den Sie löschen möchten, auf .
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
Der Kanal wird gelöscht.

Standard-Gerätetasten

Mit den Standard-Gerätetasten können Sie für das ausgewählte Konto eine Standardgeräteprogrammierung nach Gerätetyp für die vorhandenen bereitgestellten Geräte erstellen.



So erstellen Sie eine Standard-Gerätetaste

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Standard-Gerätetaste erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf **STANDARD-GERÄTETASTEN**.

4. Wählen Sie den Telefentyp, für den Sie die Taste erstellen möchten, aus der Dropdown-Liste aus.

 Je nachdem, welche Art von Gerät Sie ausgewählt haben, sehen Sie möglicherweise unterschiedliche Eingabefelder.

5. Sie können jeder Taste eine der folgenden Funktionen zuweisen:

Bezeichnung	Erläuterung
BLF (Besetztlampenfeld)	Ermöglicht es Ihnen, den Status eines bestimmten Benutzers über die Taste anzuzeigen (Besetzt, frei, klingelnd).

Bezeichnung	Erläuterung
	Eingehende und ausgehende Anrufe werden unterschieden.
Kurzwahl	Ermöglicht es Ihnen, eine vorprogrammierte Nummer mit einem Tastendruck zu wählen.
DND (Bitte nicht stören)	Wenn Sie diesen Status in Ihrer Nebenstelle aktivieren, können Sie angeben, dass Sie nicht gestört werden möchten. Da die Plattform nicht über den DND-Status der Nebenstelle informiert wird, sollten Sie diese Funktion nicht in Verbindung mit einem Anrufwartefeld verwenden.

- 6 . Klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie konfigurieren möchten, und konfigurieren Sie die Tasten pro Seite.
- 7 . Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
Die Standard-Gerätetasten werden gespeichert.

CPE-Einstellungen

Sie können CPE-spezifische Einstellungen für jedes verfügbare CPE (Customer Premises Equipment) vornehmen.

COMuniq ONE STANDARD-GERÄTETASTEN AUDIOAUFZEICHNUNGEN CPE-EINSTELLUNGEN AKTIONEN

[Detail](#) Wählplan Nebenstellen System-Nebenstellen Kanäle Wartemusik Zugriffsgruppen Bestellungen

[CPE-Firmware einstellen](#)

[CPE-Firmware aktualisieren](#)

[CPE-spezifische Funktionen einstellen](#)

[Standard-SIP-Proxy einstellen](#)

CPE-Firmware einstellen

Sie können für dieses Konto die Firmware der Geräte einstellen.

So stellen Sie die CPE-Firmware ein

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die CPE-Firmware einstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN**.
Die Seite **CPE-Übersicht** erscheint.
4. Klicken Sie auf **CPE-FIRMWARE**.
Die Seite **Firmware-Management** erscheint.
5. Wählen Sie das Gerät, für das Sie die Firmware einstellen möchten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der jeweiligen Firmware.
7. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Die Firmware wird für das/die ausgewählte(n) Gerät(e) eingestellt.

CPE-Firmware aktualisieren

In der CPE-Übersicht können Sie die Firmware für mehrere CPEs gleichzeitig aktualisieren. Bevor Sie die Firmware Ihrer CPEs aktualisieren, vergewissern Sie sich, dass für jeden CPE-Typ auf der Seite **Firmware-Management** die richtige Firmware-Version konfiguriert ist.

-  Die Aktualisierung der Firmware eines CPE erfordert einen Neustart des betreffenden CPE.

So aktualisieren Sie die Firmware eines CPE

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die CPE-Firmware aktualisieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf .
Die Seite **CPE-Übersicht** erscheint.
4. Aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen neben dem/den Gerät(en), für das/die Sie die Firmware aktualisieren möchten.
5. Klicken Sie auf .
6. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
Die Firmware wird aktualisiert.

CPE-spezifische Funktionen einstellen

Sie können CPE-spezifische Funktionen in der CPE-Übersicht einstellen. Sie können auch eine VLAN-Konfiguration für den PC und den LAN-Port per Fernzugriff provisionieren. Beachten Sie, dass das Gerät beim ersten Hochfahren die Provisionierung abrufen und zu diesem Zeitpunkt noch kein VLAN hat. Daher sind die VLAN-Einstellungen erst dann aktiv, wenn das Gerät die Provisionierung vom Server abrufen. Erst wenn Sie sich mit dem Netzwerk verbinden, um die Konfiguration abzurufen, startet das Gerät in den programmierten VLAN-IDs neu.

So stellen Sie CPE-spezifische Funktionen ein

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie CPE-spezifische Funktionen einstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN**.

Die Seite **CPE-Übersicht** erscheint.

4. Klicken Sie neben dem CPE, den Sie bearbeiten möchten, auf **Bearbeiten**.

Die Seite **CPE konfigurieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP Proxy	Mit dieser Option können Sie einen Proxy für dieses spezifische Gerät auswählen, der bei der Autoprovisionierung festgelegt wurde. Sie müssen das Gerät bei einem Werksreset wiederherstellen, damit die neue Einstellung wirksam wird.

Bezeichnung	Erläuterung
Keinen zweiten eingehenden Anruf anbieten	<p>Diese Option ist speziell für ein Yealink-Gerät.</p> <p>Mit dieser Option können Sie das Anbieten eines zweiten Anrufs ein- oder ausschalten. Sie hören dann einen Besetztton.</p>
Anklopfsignal für den zweiten eingehenden Anruf	<p>Diese Option ist speziell für ein Yealink-Gerät.</p> <p>Wählen Sie Ein, wenn Sie möchten, dass ein Signalton ertönt, wenn ein zweiter Anruf eingeht.</p>
Verpasste Anrufe anzeigen	<p>Diese Option ist speziell für ein Yealink-Gerät.</p> <p>Wählen Sie Ein, wenn Sie verpasste Anrufe anzeigen lassen möchten.</p>
VLAN aktivieren	<p>Mit dieser Option aktivieren oder deaktivieren Sie die VLAN-Funktionalität</p>
Telefon VLAN-ID	<p>Geben Sie hier die VLAN-ID ein, die auf dem Telefonnetzwerk-Port (LAN) aktiviert werden soll.</p>
PC-Port VLAN-ID	<p>Geben Sie die VLAN-ID ein, die auf dem PC-Port aktiviert werden soll.</p>

5. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Ihre Änderungen werden gespeichert.

Standard-SIP-Proxy einstellen

Sie können für jedes Konto festlegen, welchen Proxy die provisionierten Geräte standardmäßig verwenden sollen. Standardmäßig wird die Standardeinstellung für den Wholesale Account verwendet.

So legen Sie den Standard-SIP-Proxy fest

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie den Standard-SIP-Proxy festlegen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.

Die Seite **Kundendaten** erscheint.

2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.

Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.

3. Klicken Sie auf [Sip proxy ändern](#).

Der Dialog **Standard-SIP-Proxy einstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP Proxy	Wählen Sie den Proxy, der für dieses Konto bei der Autoprovisionierung der CPEs verwendet werden soll.
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Mit dieser Option provisionieren Sie alle CPEs dieses Kontos mit der neuen SIP-Proxy-Einstellung. Damit die neue Einstellung wirksam wird, müssen alle Geräte neu gestartet werden.
Endgeräte neustarten	Mit dieser Option werden alle CPEs dieses Kontos neu gestartet. Die neuen Einstellungen werden vom Provisioning-Server abgerufen.

Bezeichnung	Erläuterung
	Die Geräte starten sich nicht selbst neu. Wenn Sie die vorgenommenen Änderungen übernehmen möchten, muss diese Option aktiviert sein. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, werden nur die neuen CPEs mit den Einstellungen bereitgestellt.

4. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Der Standard-SIP-Proxy wird gespeichert.

SIP-Verschlüsselung

Die SIP-Verschlüsselung ist ein Sicherheitsmechanismus, der die Kommunikation von SIP-Sitzungen vor Abhören oder Manipulationen schützt. Mit der SIP-Verschlüsselung können Sie die Kommunikation zwischen Ihren festen VoIP-Telefonen und der COMuniq ONE Plattform verschlüsseln. Wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist, werden die folgenden beiden Protokolle verwendet:

- TLS (Transport Layer Security)

TLS ist ein weit verbreitetes Sicherheitsprotokoll, das den Datenschutz und die Datensicherheit bei der Kommunikation über das Internet gewährleisten soll. In COMuniq ONE verschlüsselt TLS die Signalisierung der Anrufe, die man sich als den Auf- und Abbau eines Anrufs vorstellen kann.

- Secure Real-Time

SRTP ist eine Erweiterung von RTP (Real-Time Transport Protocol), die verbesserte Sicherheitsfunktionen enthält. SRTP verschlüsselt den eigentlichen Ton des Anrufs. Sowohl eingehende als auch ausgehende Anrufe werden verschlüsselt.

 Die SIP-Verschlüsselung kann nur für VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS und SRTP unterstützen. Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie unter [Desktop Telefonprofil ändern](#).

[SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren](#)

[SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren](#)

[SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät aktivieren oder deaktivieren](#)

[Desktop Telefonprofil ändern](#)

[Desktop Telefonprofil ändern](#)

SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren

Um die SIP-Verschlüsselung zu aktivieren, muss sie im Kundenkonto aktiviert sein. Einmal aktiviert, kann die SIP-Verschlüsselung nur für VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Wenn die SIP-Verschlüsselung für ein Telefon aktiviert ist, wird es neu provisioniert und das Gerät verbindet sich mit dem SIP-Proxy von COMuniq ONE (securevoip.voipoperator.tel, Port 5062). Der gesamte SIP-Verkehr zwischen dem Telefon und der COMuniq ONE Plattform wird dann mit SRTP und TLS verschlüsselt.

-  Telefone, die TLS/SRTP nicht unterstützen, müssen nicht neu provisioniert werden und werden mit dem unverschlüsselten COMuniq ONE SIP-Proxy (mv.voipoperator.eu, Port 5080) verbunden. Der SIP-Verkehr zwischen diesen Telefonen und der COMuniq ONE Plattform ist unverschlüsselt und verwendet das Real-time Transport Protocol (RTP) und das Session Description Protocol (SDP).

-  Die Aktivierung der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Geräts.

So aktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung in einem Konto

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **SIP-Verschlüsselung aktivieren**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Der Dialog **SIP-Verschlüsselungsproxy aktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP-Verschlüsselungsproxy	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, welcher verschlüsselte SIP-Proxy verwendet werden soll.
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass die verschlüsselte SIP-Funktion für alle Kanäle und Geräte des Kontos aktiviert wird, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen.
Firmware auf empfohlene Firmware aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass die Firmware auf den Geräten auf die empfohlene Version

Bezeichnung	Erläuterung
	aktualisiert wird. Dies wird auf der Seite zur Verwaltung der CPE-Firmware angegeben.
Endgeräte neustarten	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass die SIP-Verschlüsselung sofort einen Neustart aller Geräte auslöst, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen.</p> <p>Wenn Sie die Geräte zu einem anderen Zeitpunkt erneut provisionieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen und starten Sie die Geräte entweder manuell neu oder aktualisieren Sie die Firmware der Geräte auf der Seite CPE-Einstellungen.</p>

4. Klicken Sie auf **AKTIVIEREN**.

Die SIP-Verschlüsselung ist im Konto aktiviert.

SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren

Sie können die SIP-Verschlüsselung im Kundenkonto deaktivieren.

-  Die Deaktivierung der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Geräts.

So deaktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie unter **Einrichtungen** auf **Deaktivieren** neben **Sip Encryption (TLS/SRTP)**.
4. Der Dialog **SIP-Verschlüsselung deaktivieren** erscheint.
Klicken Sie auf **Bestätigen**.
5. Die SIP-Verschlüsselung wird im Konto deaktiviert.

SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät aktivieren oder deaktivieren

Sie können die SIP-Verschlüsselung für einen bestimmten Kanal oder ein bestimmtes Gerät aktivieren oder deaktivieren. Das hier ist ein COMuniq ONE

-  Das Aktivieren/Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Geräts.

-  Die SIP-Verschlüsselung kann auch aktiviert werden, wenn ein neues Gerät mit einem Kanal verbunden wird, wenn das Gerät TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützt.

So aktivieren oder deaktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren oder deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
4. Klicken Sie neben dem Kanal, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, auf .
- Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.
5. Aktivieren Sie **Ein**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal aktivieren möchten.

oder

5. Aktivieren Sie **Aus**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal deaktivieren möchten.
6. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Die SIP-Verschlüsselung wird für den Kanal aktiviert.

Desktop Telefonprofil ändern

Wenn ein Desktop-Telefon mit dem allgemeinen Desktop-Profil provisioniert wird, wird die SIP-Verschlüsselung nicht unterstützt. Um verschlüsseltes SIP auf diesen Telefonen zu aktivieren, muss das Provisionierungsprofil des Telefons in das spezifische Profil des Telefonmodells geändert werden. Unter [SIP-Verschlüsselung](#) können Sie überprüfen, ob die SIP-Verschlüsselung für Ihr Modell unterstützt wird.

-  Sie müssen über die Berechtigung zur Verwaltung von CPEs verfügen, um das Provisionierungsprofil eines Telefons ändern zu können.

-  Sie können sehen, welches Profil ein Telefon verwendet, indem Sie auf  klicken. Die Spalte Typ zeigt an, welches Profil dem Telefon zugewiesen ist.

So ändern Sie das Provisionierungsprofil

1. Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie das Provisionierungsprofil ändern möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
Die Seite **Kundendaten** erscheint.
2. Klicken Sie im Menü auf **COMuniq ONE**.
Die COMuniq ONE Umgebung erscheint.
3. Klicken Sie auf .
Die **CPE-Übersicht** erscheint.
4. Klicken Sie auf die MAC-Adresse des Geräts, für das Sie das Profil ändern möchten.
5. Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Die Seite **CPE konfigurieren** erscheint.

6 . Wählen Sie unter **Gerät** das entsprechende Provisionierungsprofil aus der Dropdown-Liste.

7 . Klicken Sie auf **SPEICHERN** .

8 . Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Das Gerät wird neu provisioniert und neu gestartet.

System-Nebenstellen

Alle in COMuniq ONE verwendeten System-Nebenstellen werden hier aufgeführt.

Nebenstelle	Erläuterung
8800	Überprüfen Sie den Status Ihrer Anmeldung an einem CPE
8801	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-Nebenstelle am Telefon an und geben Sie dann Ihre Nebenstellenummer und PIN ein
8802	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-Nebenstelle vom Gerät ab. Sie werden aufgefordert, Ihr Passwort einzugeben. Wenn Sie auf anderen Geräten angemeldet sind, haben Sie die Möglichkeit, sich auch von diesen Geräten abzumelden.
8803	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-Nebenstelle an einem Wartefeld an
8804	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-Nebenstelle von einem Wartefeld ab.
8805	Erstellen von Audioaufnahmen zur Verwendung in anderen Funktionen von COMuniq ONE
8806	Bei einer anderen Benutzer-Nebenstelle mithören
8807	Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern

Nebenstelle	Erläuterung
8808	<p>Aufzeichnung von Anrufen, die auf den Telefonen anderer Benutzer angeboten werden</p> <p>Wählen Sie 8808 + die Rufnummer des angerufenen Geräts</p> <p>Wählen Sie 8808, um Anrufe auf einem beliebigen Gerät aufzuzeichnen (diese Option berücksichtigt die Einstellungen der Zugriffsgruppe)</p>
8809	<p>Aktive Anrufumschaltung</p> <p>Wenn Sie an mehreren Geräten angemeldet sind und einen aktiven Anruf haben, können Sie den Anruf an eines Ihrer anderen Geräte weiterleiten, indem Sie *88 oder 8809 auf dem anderen Gerät wählen.</p> <p>Das Gerät beginnt zu klingeln und wenn Sie den Anruf entgegennehmen, wird der Anruf nahtlos an das Gerät weitergeleitet.</p>
8810	<p>Konfigurationsmenü für die Weiterleitung von Anrufen (IVR) zur Einstellung nach Benutzer-Nebenstelle</p>
8815	<p>Ändern des Wählplan</p>
8880	<p>Voicemail-Verwaltung</p> <p>Greifen Sie auf die Voicemail einer Nebenstelle (z.B. einer Gruppenvoicemail) zu, indem Sie die Voicemailnummer und das Passwort eingeben</p>
8830	<p>Einen geparkten Anruf zurückholen</p>

Nebenstelle	Erläuterung
8888	Zugriff auf Ihr persönliches Voicemail-Postfach, das mit Ihren COMuniq ONE Nebenstellen verbunden ist (je nach Ihren Voicemail-Einstellungen kann die Eingabe eines Passworts erforderlich sein)
*6	Anruf parken
*8 *8 <Nebenstelle>	<p>Anrufen annehmen, die auf der Nebenstelle Ihres Kollegen signalisiert werden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie *8 123, um den Anruf zu übernehmen, der bei der Nebenstelle 123 signalisiert wird • Wählen Sie *8, um einen Anruf zu übernehmen, der bei einer zufälligen Nebenstelle signalisiert wird
8803 + Leitungs-ID	<p>Einen geparkten Anruf zurückholen</p> <p>Die Leitungs-ID ist die Nummer des geparkten Anrufs (zwischen 1 und 99)</p>
##	Die andere Partei auf Halten setzen
*#	Die andere Partei zurückholen
##* <Nebenstelle> ##	Verbinden ohne Rückfrage
## <Nebenstelle> ##	Verbinden mit Rückfrage

Geräte

Alle unterstützten Geräte in COMuniq ONE sind hier aufgelistet.

SIP-Verschlüsselung

Die folgende Tabelle zeigt, welche Geräte (CPEs) die SIP-Verschlüsselung in COMuniq ONE unterstützen. Einige Yealink-Modelle haben zusätzliche Anforderungen an die Firmware. Diese sind in der Spalte Firmware-Anforderungen aufgeführt. Die Verwendung älterer Firmware-Versionen für diese Modelle führt dazu, dass diese Telefone nicht mehr funktionieren, wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist. Bevor Sie die SIP-Verschlüsselung für diese Telefonmodelle aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Telefone auf die neueste Firmware-Version aktualisiert sind. Wenn keine Firmware-Anforderungen aufgeführt sind, werden alle Firmware-Versionen unterstützt.

-  Wenn das Yealink Desktop-Telefon mit dem allgemeinen Yealink Desktop-Profil bereitgestellt wird, wird die SIP-Verschlüsselung nicht unterstützt. Wechseln Sie zu einem anderen Yealink-Bereitstellungsprofil, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung verwenden möchten.

Gerätemodell	Firmware-Anforderungen	SIP-Verschlüsselung
Aastra/Mitel 5x Serie		Nicht unterstützt
Aastra/Mitel 67xx Serie		Nicht unterstützt
Aastra/Mitel 686x Serie		Nicht unterstützt
Aastra/Mitel 6873i		Nicht unterstützt
Gigaset DEx Serie		Nicht unterstützt
Gigaset N300A IP DECT Basisstation		Nicht unterstützt

Gerätemodell	Firmware-Anforderungen	SIP-Verschlüsselung
Gigaset N510 IP Pro DECT Basisstation		Nicht unterstützt
Gigaset N720 IP Pro		Nicht unterstützt
Gigaset NX70 IP Pro		Unterstützt
Auerswald COMfortel D-110		Unterstützt
Auerswald COMFortel D-210		Unterstützt
Auerswald COMfortel D-400		Unterstützt
Auerswald COMfortel D-600		Unterstützt
Auerswald COMfortel WS-500 DECT Base Station		Unterstützt