Handbuch

Managed Voice 3

15.07.2021

Version: 2.6

Inhalt

1 Einleitung 6

2 Allgemein 7

2.1 SIP-Kanäle 7

2.2 Operator Online 7

2.3 Nebenstellen 7

3 Teilnehmer 9

3.1 Allgemein 9

3.2 Teilnehmernebenstelle anpassen (technische Konfiguration) 10

3.3 Berechtigungen 11

3.4 Individuelle Belegung der Telefontasten 11

4 Reach konfigurieren 13

4.1 Tab-Erstellen von Profilen/Status und Anrufklassen 13

4.2 Tab-Profil einstellen 15

4.3 Anrufkategorie bearbeiten 17

4.4 Status konfigurieren 17

4.5 Konfiguration – Verknüpfter Benutzer 18

4.6 Konfiguration - Anrufsperren 18

4.7 Rufnummer 19

5 Zugriffsgruppen 21

5.1 Zugriffsgruppe erstellen 21

5.2 Zugriffsgruppe konfigurieren 22

6 Anrufe parken 23

6.1 Anrufe parken 23

6.2 Geparkte Anrufe abrufen 23

6.3 Konfiguration 23

7 Gruppennebenstelle 26

7.1 Allgemein 26

7.2 Gruppennebenstelle erstellen 26

7.3 Weiterleitung von Gruppenanrufen 27

7.4 Privatsphäreeinstellungen konfigurieren 27

8 Voicemail-Nebenstelle 29

8.1 Allgemein 29

8.2 Voicemail Nebenstelle erstellen 29

8.3 Voicemail Zustellung 30

9 Autoanswer-Nebenstelle 31
9.1 Allgemein 31
9.2 Autoanswer-Nebenstelle erstellen 31

10 IVR-Nebenstelle 32
10.1 Allgemein 32
10.2 IVR-Nebenstelle bestellen 32
10.3 IVR-Option erstellen 33

11 Wartefeld (ACD-Gruppe) 34
11.1 Allgemein 34
11.2 Hinweis – alte und neue Wartefelder 34
11.3 Wartefeld bestellen – alt 34
11.4 Konfiguration des Wartefeldes – alt 35
11.5 Wartefeld bestellen – neu 37
11.6 Konfiguration des Wartefeldes – neu 38

12 DISA-Nebenstelle 41
12.1 Allgemein 41
12.2 DISA-Nebenstelle erstellen 41

13 Systemnebenstelle 42

14 Anruflimitnebenstelle 43
14.1 Allgemein 43
14.2 Anruflimitnebenstelle erstellen 43

15 TBR-Nebenstelle 44
15.1 Allgemein 44
15.2 TBR-Nebenstelle erstellen 44
15.3 Perioden Konfigurieren 44

16 LBR-Nebenstelle 46
16.1 Allgemein 46
16.2 LBR-Nebenstelle erstellen 46
16.3 LBR basierend auf der Vorwahl 47
16.4 LBR basierend auf Postleitzahl 47
16.5 LBR basierend auf Absendernummer 48
16.6 LBR basierend auf der angerufenen Nummer 49
16.7 Konfigurieren Sie die Vorwahl 49
16.8 Postleitzahl konfigurieren 50
16.9 Absendernummer konfigurieren 50
16.10 Angerufene Nummer konfigurieren 51

16 Weiterleitungsnebenstelle 52
16.1 Allgemein 52
16.2 Weiterleitungsnebenstelle erstellen 52

17 Wählplan 53
17.1 Allgemein 53
17.2 Wählplan erstellen und auswählen 53
17.3 Wählplan kopieren 53
17.4 Wählplan umbenennen 53
17.5 Rufnummenrverknüpfung allgemein 54
17.6 Verknüpfung der einzelnen Rufnummern 54

18 Zeitkonfiguration 56
18.1 Allgemein 56
18.2 Zeitkonfiguration erstellen 56
18.3 Automatischen Zeitplan erstellen 57
18.4 Manuelle Zeitkonfiguration 57
18.5 Konfigurieren von Feiertagen 57

19 Kanäle 59
19.1 Allgemein 59
19.2 VoIP Kanal erstellen 59
19.3 Statusanzeige Kanal 60

20 Standardmäßige Telefonschaltflächen 61
20.1 Telefontyp wählen 61
20.2 Belegung der Telefonschaltflächen 62

21 CPE-Einstellungen 64
21.1 CPE konfigurieren 65
21.2 SIP Proxy auf Kundenebene 67
21.3 CPE Firmware festgelegt 68

22 Audio-Aufzeichnungen 69

23 Anrufaufzeichnung 70

24 Wartemusik 71

25 Allgemeine Funktionen 72
25.1 Endgerätewechsel währen eines Gesprächs 72
25.2 Anrufübernahme (Call Pickup) 72
25.3 Weiterleiten (Call Transfer) 72

26 Systemnummern 74

1 Einleitung

Telekommunikationsdienste aus der Cloud stellen eine sichere und leistungsfähige Alternative zu dedizierten Telefonanlagen am Standort des Kunden dar. Dadurch können erhebliche Einsparungen erzielt werden und die Sicherheit der Kommunikation durch das redundante Setup erhöht werden. Sie profitieren von der permanenten Weiterentwicklung unsere Plattform.

Mit Managed Voice 3 von Voiceworks sind Sie immer auf dem neusten Stand und steuern Ihre persönliche Erreichbarkeit und die Ihres Unternehmens nach Ihren Wünschen und Erfordernissen.

Managed Voice 3 ist die neueste Next-Gen-Version des Telefondienstes aus der Cloud von Voiceworks und basiert auf der innovativen Kommunikationsplattform Coligo GRID.

Diese weltweit einzigartige Plattform bietet eine fortschrittliche Arbeitsplatzlösung, in die zahlreiche Kommunikationsanwendungen integriert sind.

Dieses Handbuch beschreibt den Betrieb unseres Managed Voice 3 Services.

2 Allgemein

2.1 SIP-Kanäle

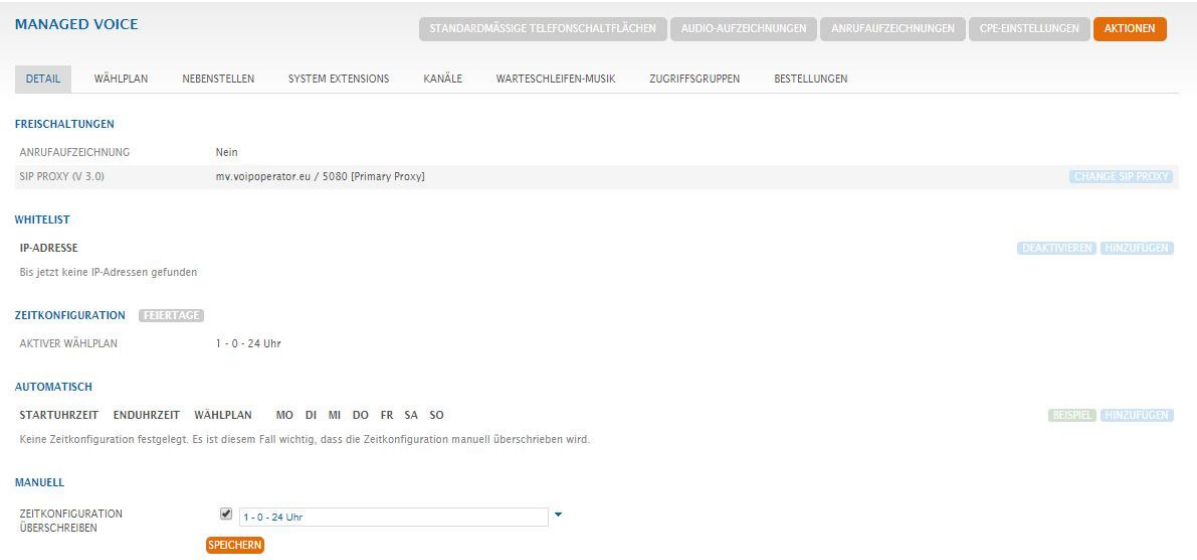
Managed Voice wird mit SIP (Session Initiaton Protocol) Kanälen geliefert. Diese Kanäle werden CPEs (Customer Premises Equipment) zugeordnet und haben einen Anruflimit von max. 5 gleichzeitigen Verbindungen. CPEs sind zum Beispiel SIP-Telefone, VoIP-Adapter oder DECT-Telefone. Jedes CPE erhält einen oder mehrere eindeutige SIP-Kanäle, welche einmalig konfiguriert werden müssen.

Wichtig : Diese Kanäle sind nicht personen.- bzw. nutzergebunden. Sie stellen die Verbindung zwischen CPEs und Telefonplattform her.

2.2 Operator Online

Alle Konfigurationen für Managed Voice 3 können online über unser Portal https://operator.voiceworks.cloud durchgeführt werden.

Über den Menüpunkt *Managed Voice* können Sie den gesamten Managed Voice 3 Service einschließlich der Reach-Funktionalitäten verwalten.



Abbbildung 1: Übersicht Managed Voice

2.3 Nebenstellen

Nebenstellen sind die zentralen Komponenten von Managed Voice 3. Eine Nebenstelle hat umfangreiche Funktionalitäten und ist mit einer 3-, 4- oder 5-stelligen Nebenstellenummer verbunden. Nebenstellentypen können miteinander verknüpft werden, um den gewünschten Route eines Anrufes durch die Organisation zu erreichen.

Beispiele für Nebenstellen sind:

- Teilnehmer
- Gruppennebenstelle
- Voicemail-Nebenstelle
- TBR-Nebenstelle

Diese Nebenstellentypen werden in den folgenden Kapiteln vorgestellt.

3 Teilnehmer

3.1 Allgemein

Die Teilnehmernebenstelle wird auch als Durchwahl bezeichnet. Sie benötigen diese Nebenstelle um mit einem Endgerät telefonieren zu können. Innerhalb von Managed Voice 3 ist es möglich, eine 3- oder 4- oder 5-stellige Nebenstellennummern zu erstellen.

Wichtig: Nach dem Erstellen der ersten Nebenstelle ist es **nicht** mehr möglich, die Länge der Nebenstellennummer anzupassen und sie muss für alle Nebenstellen gleich lang sein.

201 – Herr Meyer	oder	2001 – Herr Meyer		oder	20001 – Herr Meyer
202 – Frau Müller	oder	2002 – Frau Müller	oder	20002 – Frau Müller	
203 – Herr Jannsen	oder	2003 – Herr Jannsen		oder	20003 – Herr Jannsen
204 – Frau Schmitz	oder	2004 – Frau Schmitz		oder	20004 – Frau Schmitz

Abbildung 2: Beispiel 3-, 4-, 5-stellige Nebenstellennummern

Zur Nutzung von Managed Voice muss zunächst eine Teilnehmernebenstelle aktiviert werden. Wenn Sie noch keine Teilnehmernebenstelle besitzen, bestellen Sie diese bei Ihrem Lieferanten.

Ein- und ausgehende Anrufe sind nur möglich, wenn der Teilnehmer auf einem Endgerät angemeldet ist.

Teilnehmer anmelden

Um eine Teilnehmernebenstelle anzumelden, wählen Sie *8801* auf dem Endgerät oder durch drücken Sie die Taste *Anmelden*. Sie werden nach ihrer Nebenstellennummer und Ihrem PIN-Code gefragt. Nachdem Sie diese Schritte erfolgreich abgeschlossen haben, sind Sie an Coligo Grid angemeldet.

Hinweis: Wenn Sie Managed Mobile mit Managed Voice 3 verwenden, ist es nicht notwendig, sich auf seinem mobilen Endgerät mit *8801* anzumelden. In diesem Fall sind Sie bereits automatisch angemeldet.

Teilnehmernebenstelle abmelden

Um Ihre Teilnehmernebenstelle abzumelden, wählen Sie *8802*. Sie werden nach einem PIN-Code gefragt. Nach dem Sie haben den PIN-Code eingegeben, Sie sind abgemeldet. Für Managed Mobile wird Ihre Erreichbarkeit abweichend über REACH gesteuert.

Nachdem mehrere Teilnehmernebenstellen angemeldet sind, können diese intern über die Wahl der Nebenstellennummer telefonieren.

Wichtig: Abmelden ist nicht zwingend erforderlich. Lediglich wenn weitere Personen dasselbe Endgerät verwenden möchten muss eine Teilnehmernebenstelle abgemeldet und eine neue angemeldet werden. Diese Funktion wird Hotdesking genannt. Wenn Sie ein fest zugeordnetes Endgerät haben, ist eine einmalige Registrierung ausreichend. Ihre Erreichbarkeit können sie für alle Rufnummern und Endgeräte über REACH steuern. Aus Sicherheitsgründen ist es jedoch empfehlenswert, dass Sie Ihr Endgerät am Ende Ihres Arbeitstags abmelden, um einen Missbrauch während Ihrer Anwesenheit zu vermeiden.

3.2 Teilnehmernebenstelle anpassen (technische Konfiguration)

Um einen Teilnehmer anzupassen wählen Sie links im Hauptmenü *Managed Voice* und dann den Reiter *Nebenstellen*. Hier wählen Sie den Teilnehmer aus den Sie anpassen möchten, indem Sie auf *Bearbeiten* hinter dem Teilnehmer klicken. Im Vergleich zu Managed Voice 2 wurden verschiedene Konfigurationsoptionen in das Reach-Profil der Teilnehmernebenstelle verschoben. So können Sie Ihre Erreichbarkeit an zentrale Stelle für alle Ihre Endgeräte

konfigurieren.

Abbildung 3: Managed Voice 3 Nebenstellen

Nach dem Sie *Bearbeiten* in der betreffenden Zeile geklickt haben erschein diese Ansicht:

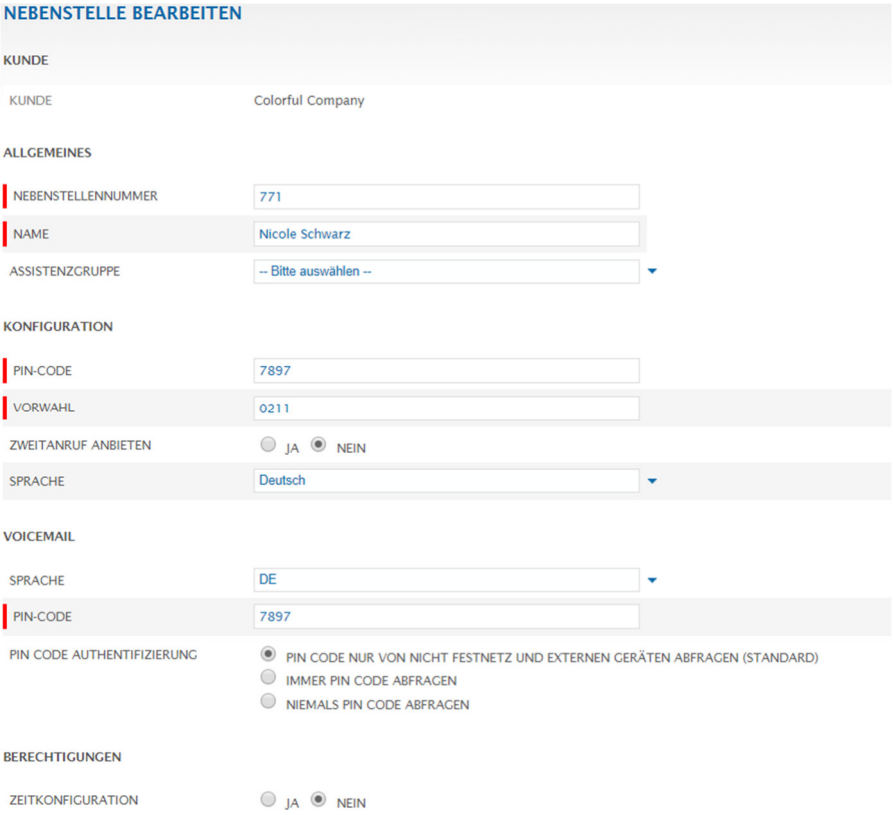


Abbildung 4: Teilnehmernebenstellen bearbeiten

- **Nebenstellennummer:** Geben Sie die interne Nebenstellennummer für diesen Teilnehmer ein.
- **Name:** Geben Sie hier den Namen des Teilnehmers ein.
- **Assistenzgruppe:** Hier bestimmen Sie, in welcher Assistenzgruppe der Teilnehmer Mitglied werden soll. Wenn keine Gruppe zur Auswahl steht, müssen Sie zunächst eine Assistenzgruppe erstellen. Dies erfolgt unter dem Reiten *Nebenstellen* durch klicken auf *Aktionen* und dann *Zugriffsgruppe erstellen*.
- **PIN-Code:** Geben Sie die PIN ein, mit der sich der Teilnehmer an seinem Telefon einloggen kann (wenn Sie die PIN 0000 eingeben, wird der Teilnehmer beim ersten Login aufgefordert die Standard PIN zu ändern). Unsichere PINs, wie 1111 oder 1234, werden nicht akzeptiert.
- **Vorwahl:** Geben Sie Vorwahl des Kunden ein. Das Feld ist für künftige Funktionen vorbereitet.
- **Zweitanruf anbieten:** Wählen Sie *Ja*, falls Sie während eines aktiven Gesprächs ein zweiter Anruf angeboten werden soll.
- **Sprache:** Mit dieser Option legen Sie die Systemsprache für diesen Teilnehmer fest.

3.3 Berechtigungen

Hier können sie einem Teilnehmer besondere Rechte zuweisen. Aktuell wird hier nur folgende Option angeboten.

Abbildung 5: Berechtigungen

- **Zeitkonfiguration:** Zugriff auf die Zeitkonfiguration gewähren.

3.4 Individuelle Belegung der Telefontasten

Nach dem Erstellen des Teilnehmers ist es möglich die Telefontasten individuell je Telefontyp festzulegen. Die Tastenbelegung wird nach der Anmeldung automatisch auf das Endgerät übertragen.

Klicken Sie auf den Namen des Teilnehmers.

Abbildung 6: Nebenstellen Managed Voice

Und dann auf *Telefontasten belegen*.

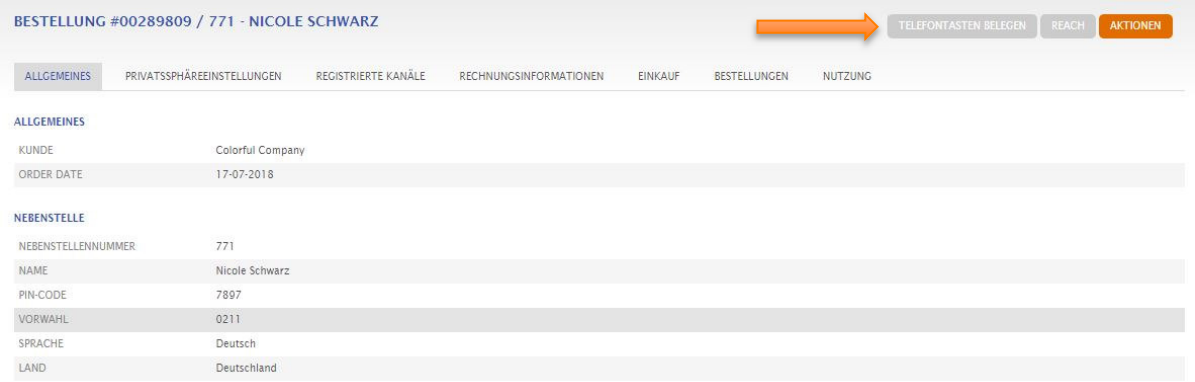
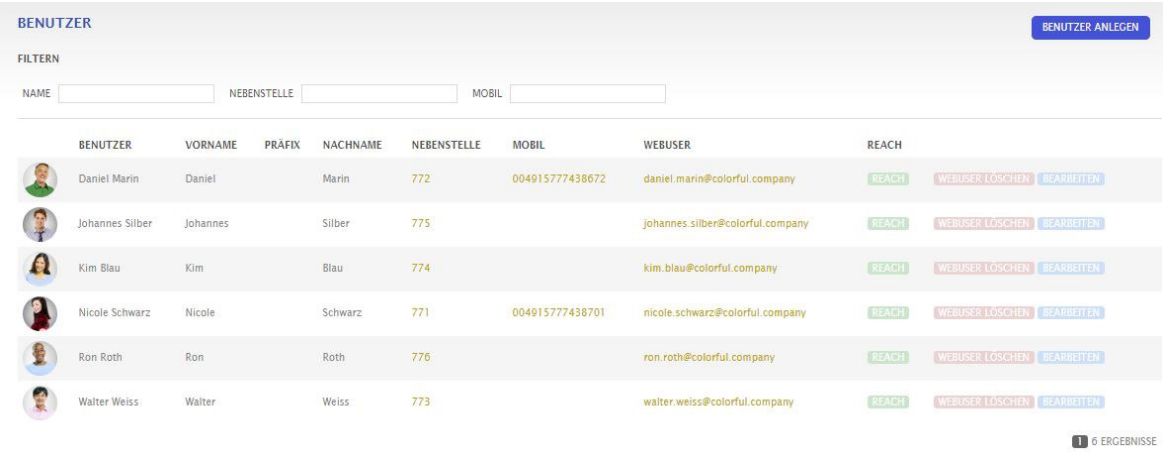


Abbildung 7: Konfiguration Telefontasten

Dann können Sie die Telefontasten je verfügbarem Gerätetyp festlegen. Wie dies im Detail funktioniert lesen Sie bitte im Abschnitt *Standardmäßige Telefonschaltflächen*.

4 Reach konfigurieren

In Reach können sie die Erreichbarkeit Ihrer Rufnummern und Endgeräte sowie Ihre Rufnummernanzeige bestimmen. Sie gelangen zu Reach indem Sie im Hauptmenü links auf *Benutzer* klicken und dann hinter dem gewünschten Benutzer auf



Reach.

Abbildung 8: Benutzer

4.1 Tab-Erstellen von Profilen/Status und Anrufklassen

Unter dem Reiter REACH können Sie folgende Einstellungen konfigurieren:

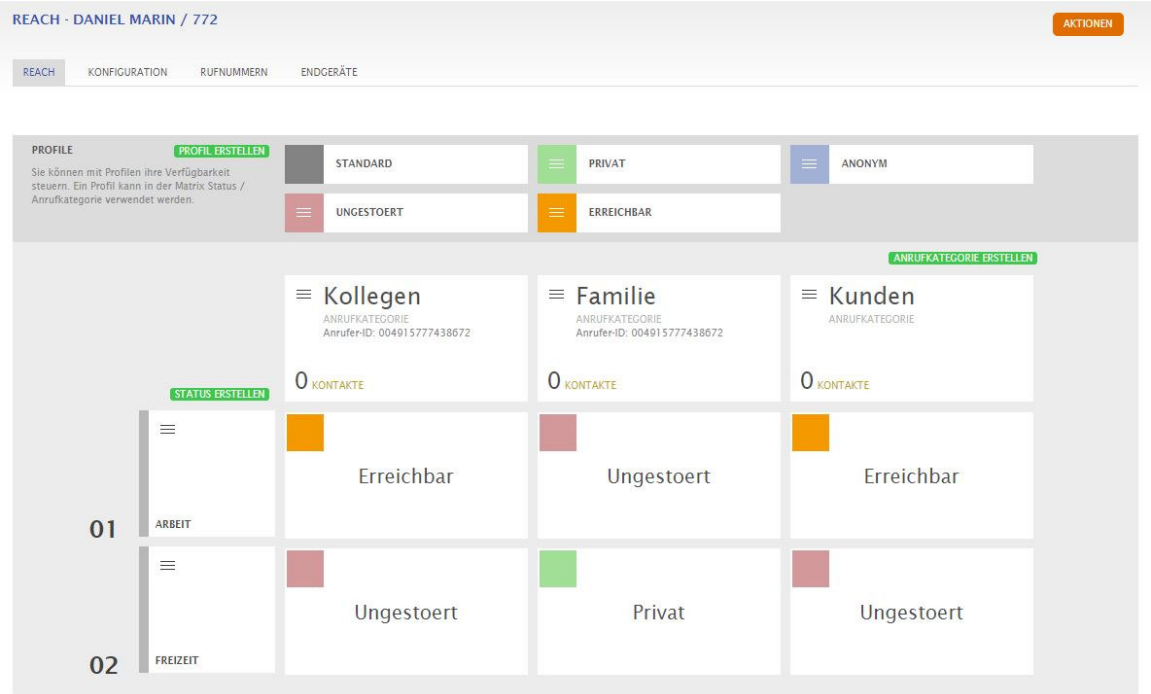


Abbildung 9: Reach Profile

- **Profil erstellen**: In einem Profil definieren Sie Weiterleitungen für eingehende Anrufe und die Anrufer-ID.
- **Anrufkategorie erstellen**: Durch die Anrufkategorie teilen Sie Anrufer in unterschiedliche Gruppen auf. Beispielsweise Anrufkategorie geschäftlich und privat. Auf diese Weise können Sie verschiedene Anrufrouten für verschiedene Anrufergruppen erstellen.
- **Status anlegen**: Ein Status definiert unterschiedliche Zeitfenster, z.B. Arbeitszeiten und Freizeit.

4.2 Tab-Profil einstellen

Nach dem Sie ein Profil angelegt haben, können Sie es bearbeiten. Die Schaltfläche *Bearbeiten* erscheint, wenn Sie mit der Maus über das Profil fahren. Als nächstes setzen Sie die Einstellungen.

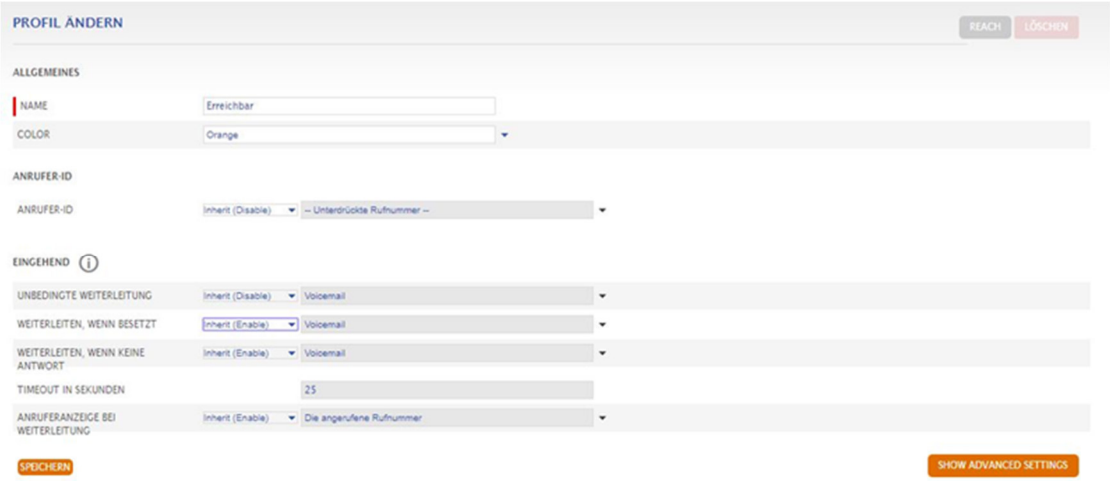


Abbildung 10: Grundeinstellungen erreichen

- **Anrufer-ID**: Wählen Sie die Anrufer-ID, die gesendet werden soll, wenn Sie einen ausgehenden Anruf tätigen. Sie können aus Telefonnummern wählen, die mit dem Managed Voice 3 Kundenkonto verknüpft sind. Die hier eingestellte Telefonnummer wird als Anrufer-ID für externe Anrufe verwendet. Bei internen Anrufen wird Ihre Nebenstellennummer verwendet.
  Wichtig: Bei Notrufen wird die zugehörige Notrufzentrale anhand der bei der Festnetz-Rufnummerbestellung hinterlegten Adresse ermittelt. Der jeweilige Teilnehmer muss daher eine Festnetz-Anrufer-ID wählen, bei welcher die hinterlegte geografische Adresse mit dem Aufenthaltsort des Benutzers übereinstimmt.
- **Unbedingte Weiterleitung**: Wenn Sie diese Option aktivieren, werden alle Anrufe direkt an das festgelegte Ziel weitergeleitet. Sie können zwischen Ihrer Voicemail-Box, einer internen Nebenstelle als auch eine externe Rufnummer wählen.
- **Weiterleiten, wenn besetzt:** Während Sie besetzt sind, werden alle weiteren Anrufer an das festgelegt Ziel weitergeleitet.
- **Weiterleiten, wenn keine Antwort:** Wenn sie einen Anruf nichtentgegennehmen, wird dieser nach Ablauf der von Ihnen definierten Zeit in Sekunden an das festgelegt Ziel weitergeleitet.
- **Anruferanzeige bei Weiterleitung:** Hier können Sie einstellen welche Rufnummer beim Weiterleitungsziel angezeigt werden soll. Sie können wählen zwischen „Anrufer-ID" des Teilnehmers, „Anrufernummer“ und „Die angerufene Rufnummer“.

Hinweis: Es gibt ein Standardprofil und weitere, von Ihnen selbst erstellte Profile. In den selbst erstellten Profilen haben Sie die Möglichkeit, die Einstellung vom Standardprofil zu übernehmen (erben).

4.3 Anrufkategorie bearbeiten

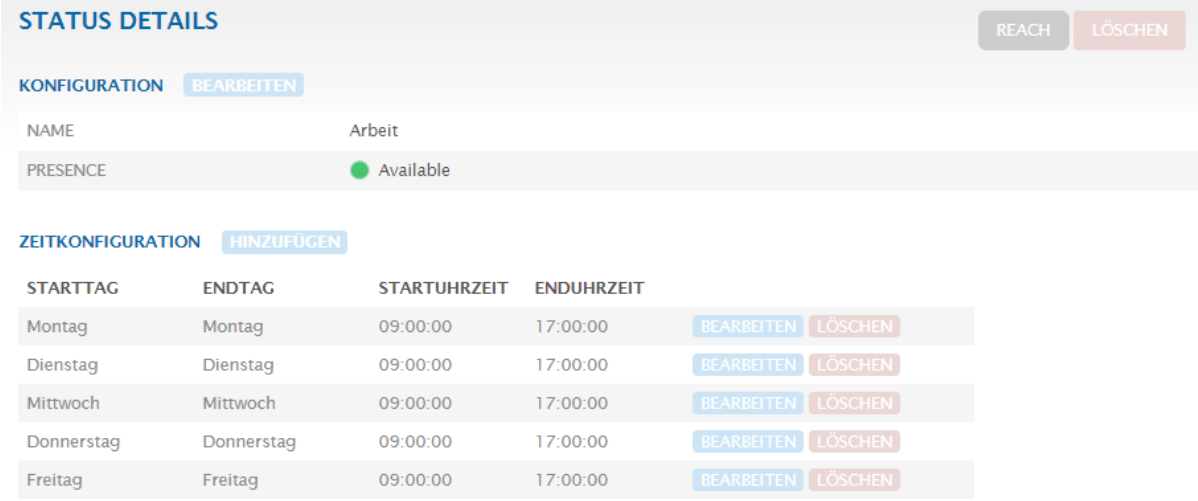
Gehen Sie mit der Maus über die Anrufkategorie, die Sie bearbeiten wollen, und klicken Sie auf die *Details*, um die Einstellungen zu sehen und eventuell anzupassen.

Abbildung 11: Anrufkategorie bearbeiten

- **Konfiguration**: Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, den Namen der Anrufkategorie zu ändern. Sie können ebenfalls die Standard-Anrufer-ID für diese Anrufkategorie ändern.
- **Kontakte**: Hier können Sie Kontakte mit Telefonnummern zur Anrufkategorie hinzufügen. Sobald Sie von einer dieser Telefonnummern angerufen werden, greifen die Einstellungen dieser Aufrufkategorie.
- **Nebenstellen**: Sie können dieser Anrufkategorie auch interne Managed Voice 3-Nebenstellen hinzufügen, sodass Anrufe von diesen Nebenstellen gemäß dieser Anrufkategorie behandelt werden können.
- **Präfixe**: Mit dieser Option können Sie bestimmte Nummernfolgen (z.B: 0031) in dieser Anrufklasse erfassen. Nun fällt jede eingehende Nummer, die mit 0031 beginnt, also aus den Niederlanden stammt, in diese Anrufkategorie.
- **Schaltfläche Reach (oben rechts)**: Bringt Sie zur Reach Startseite zurück.
- **Löschen (oben rechts)**: Diese Anrufkategorie löschen.

4.4 Status konfigurieren

Nachdem Sie einen Status angelegt haben, gehen Sie mit der Maus über den Status und klicken auf *Details* um diesen zu



bearbeiten

Abbildung 12: Status konfigurieren

- **Bearbeiten**: Verwenden Sie die Schaltfläche Bearbeiten, um den Namen des Status zu ändern.
- **Zeitkonfiguration**: In der Zeitkonfiguration legen Sie fest, an welchem Tag oder zu welcher Uhrzeit dieser persönliche Status aktiv sein soll. Der Status wird automatisch zur eingestellten Startuhrzeit aktiviert und endet zur eingestellten Enduhrzeit.

4.5 Konfiguration – Verknüpfter Benutzer

Sie können diese REACH-Konfiguration einem anderen Benutzer zuordnen, in dem Sie in Reach auf den Reiter *Konfiguration* klicken und dann neben *Verknüpfter Benutzer* auf *Bearbeiten*.

Abbildung 13: Verknüpfter Benutzer

4.6 Konfiguration - Anrufsperren

Managed Voice 3 bietet die Option, bestimmte Destinationen auf der Benutzerebene zu blockieren. Durch das Klicken auf die Kategorie wird diese nach *gesperrt* oder *verfügbar* verschoben.

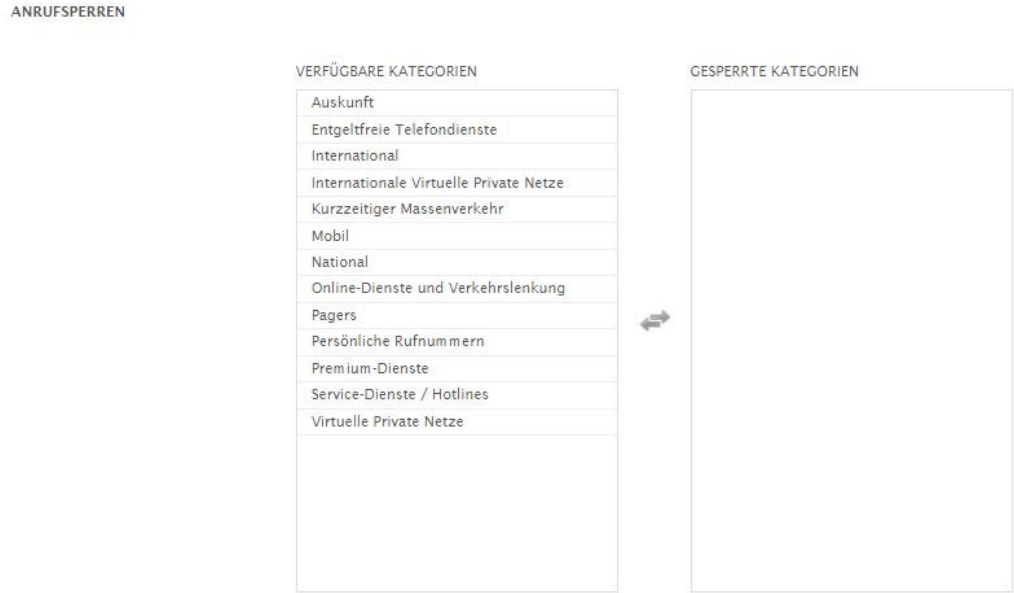


Abbildung 14: Anrufsperren

- **Auskunft:** Auskunftsdienste (118…)
- **Entgeldfreie Telefondienste:** Anrufe zu kostenlosen Rufnummern (0800…)
- **International:** Ziele außerhalb Deutschlands
- **Internationale Virtuelle Private Netze:** (0181…)
- **Kurzzeitiger Massenverkehr:** (z.B. 0137…)
- **Mobil:** Mobilfunknummern
- **National:** Nationale Ziele innerhalb Deutschlands
- **Online-Dienste und Verkehrslenkung:** (019…)
- **Pagers:** Rufnummern zu Pager Diensten (z.B. 0164…)
- **Persönliche Rufnummern:** Vorwahlbereich (0700…)
- **Premiumdienste:** (z.B. 0900…)
- **Service-Dienste / Hotlines**
- **Virtuelle Private Netze:** (018…)

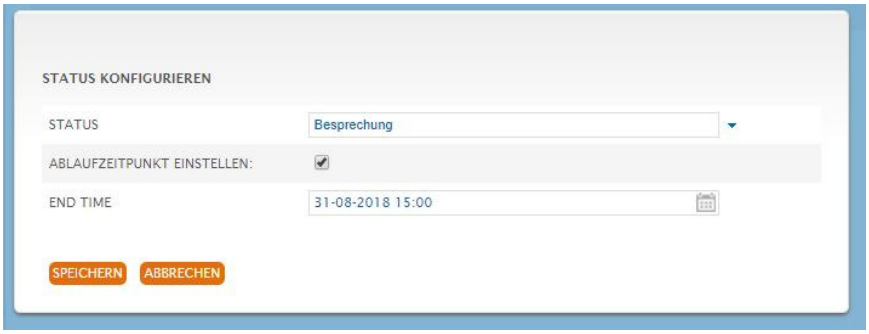
4.7 Rufnummer

Hinter dem Reiter Rufnummern sehen Sie eine Übersicht aller verknüpften Nummern zu diesem Benutzer. Sie können über die Schaltfläche *Bearbeiten* eine Standard-Anrufkategorie und eine anonyme Anrufkategorie je Rufnummer festlegen. Bei internen Anrufen wird immer Ihre interne Nebenstellennummer als Anrufer-ID gesendet.

Unter der Schaltfläche Aktionen finden Sie weitere Optionen.

Abbildung 15: Rufnummern

Status manuell überschreiben: Mit dieser Option können Sie manuell einstellen, welcher Status aktiv sein soll. Dies überschreitet die automatische Zeitkonfiguration. Optional können Sie einstellen, bis wann die manuelle Umstellung



wirksam sein soll.

Abbildung 16: Status manuell überschreiben

Roaming-Status konfigurieren: Hier legen Sie fest welcher Status gültig sein soll, wenn Sie sich mit Ihrem Handy im Ausland, also im Roaming befinden.

Abbildung 17: Status im Roaming festlegen

Endgerät manuell auswählen: Mit dieser Option können Sie erzwingen, welche Endgeräte läuten, sobald Sie einen Anruf erhalten. Optional können Sie einstellen, bis wann die manuelle Umstellung wirksam sein soll. Solange diese manuelle Auswahl aktiv ist, werden Anrufe nur auf den Geräten angeboten, die als "Aktiviert" konfiguriert sind.

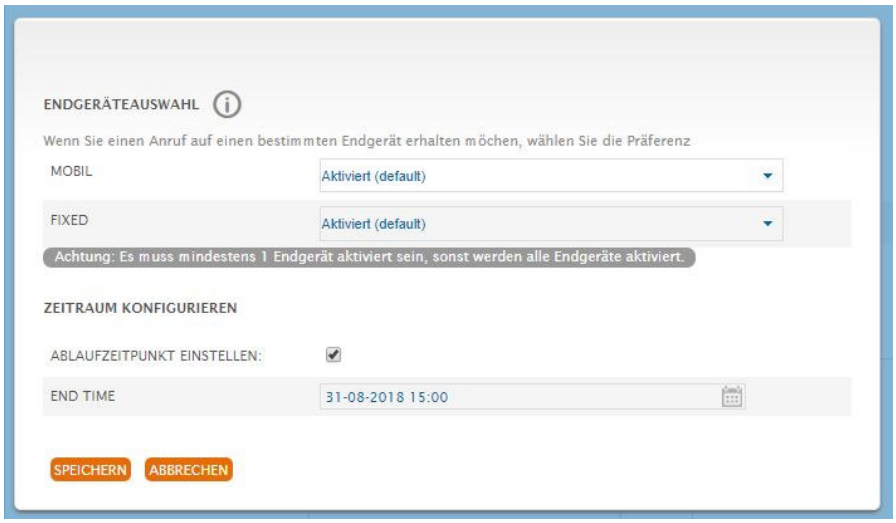


Abbildung 18: Endgerät manuell auswählen

Reach zurücksetzen: Diese Option löscht alle persönlichen Einstellungen, die Sie in Reach vorgenommen haben. Bitte beachten Sie, dass das Zurücksetzen nicht rückgängig gemacht werden kann und alle Reach Einstellungen verloren gehen.
Rufnummer verknüpfen: Diese Option ermöglicht es Ihnen, frei verfügbare Rufnummern aus Ihren Firmenkonto mit Ihrem Reach zu verknüpfen. Um mehrere Rufnummern auszuwählen, drücken sie Shift oder STRG und klicken mit der Maus auf die gewünschten Rufnummern(bereiche).

5 Zugriffsgruppen

In Managed Voice 3 ist es möglich, Zugriffsgruppen zu erstellen und Nebenstellen zuzuweisen. Sie müssen zunächst eine Zugriffsgruppe erstellen, bevor Sie sie mit einer Nebenstelle verknüpfen können. Eine Zugriffsgruppe ist eine Gruppe mit Teilnehmern, in denen vertrauliche Funktionsrechte zugewiesen werden können. Dies betrifft u.a. das Recht Anrufe zu übernehmen, BLF-Zustände zu sehen, Coligo DESKTOP-Benachrichtigungen zu erhalten, usw.

5.1 Zugriffsgruppe erstellen

Zunächst erstellen Sie eine Zugriffsgruppe, indem Sie im Menü *Managed Voice* über *Aktionen* die Schaltfläche *Zugriffsgruppen erstellen* auswählen. Um eine Zugriffsgruppen zu rstellen, löschen und werwalten zu können, benötigen Sie Administratorrechtefür Ihren Operator Firmen-Account.

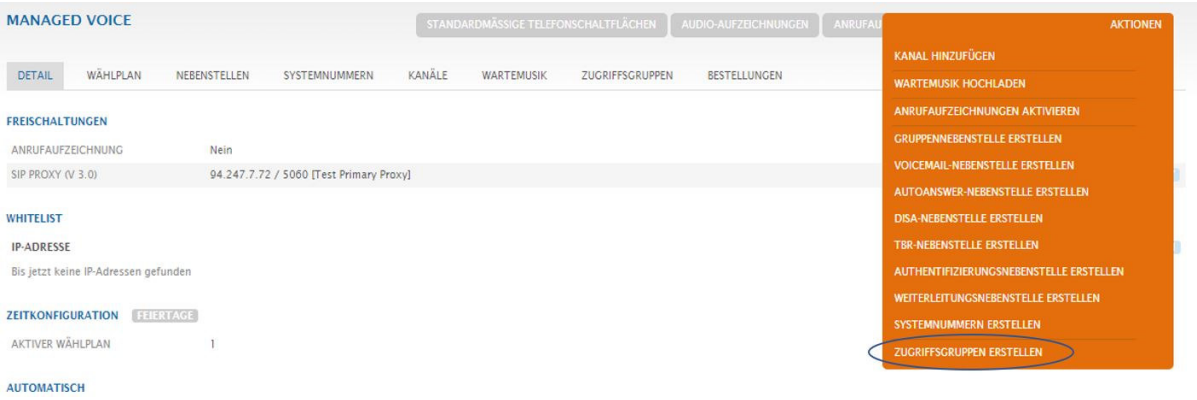
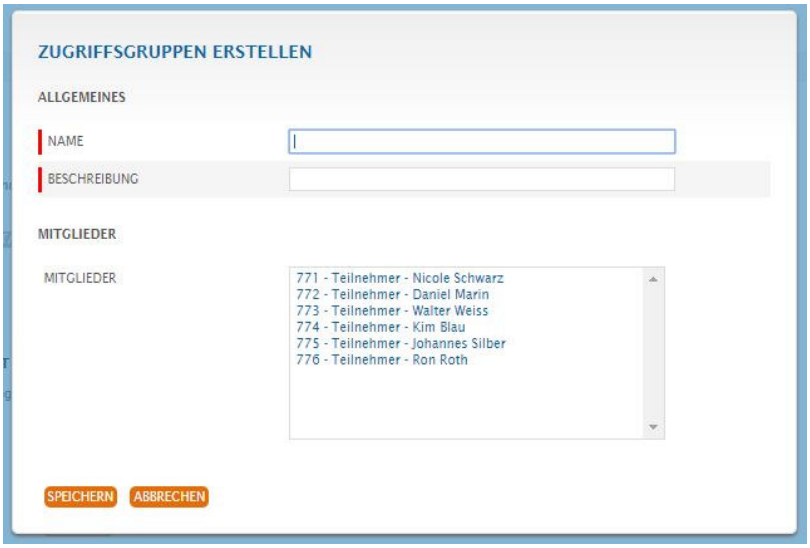


Abbildung 19: Zugriffsgruppe erstellen (1)

In dem sich öffnenden Fenster vergeben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Zugriffsgruppe und wählen die



Mitglieder aus:

Abbildung 20: Zugriffsgruppe erstellen (2)

- Namen: Geben Sie der Zugriffsgruppe einen Namen
- Beschreibung: Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung ein für den Zweck dieser Zugriffsgruppe
- Mitglieder: Wählen Sie die Mitglieder aus, die dieser Gruppe angehören sollen. Drücken sie Shift oder STRG und klicken mit der Maus um mehrere Benutzer auszuwählen.

Die erstellten Zugriffgruppen finden Sie unter Managed Voice durch Klicken auf *Zugriffsgruppen*.

5.2 Zugriffsgruppe konfigurieren

Ein Klick auf die Zugriffsgruppe öffnet die Gruppe und ermöglicht es Ihnen, die Gruppe zu konfigurieren. Sie können Mitgliedern Rechte zuweisen und Teilnehmer aus der Gruppe entfernen. Siehe nachfolgende Abbildung:

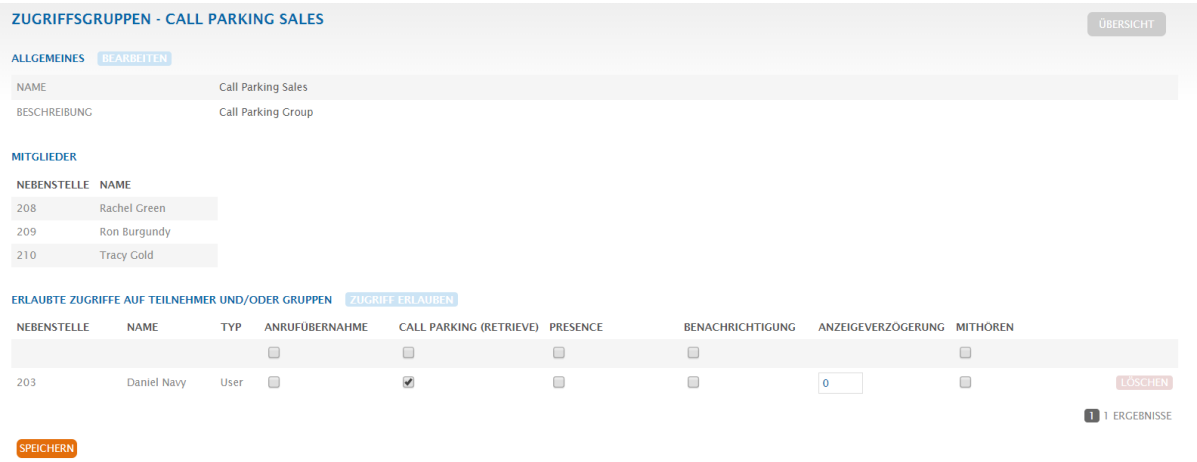


Abbildung 21: Konfiguration der Zugriffsgruppe

Sie können den Mitgliedern in ihrer Zugriffsgruppe folgende Rechte einräumen:

Anrufübernahme: Sie legen je Teilnehmer fest, ob die Mitglieder das Recht haben Anrufe zu übernehmen.
Anrufe parken Call parking (retrieve): Legen Sie je Teilnehmer fest, ob geparkten Anrufe übernommen werden können.
Presence: Presence steht hier für die Besetztanzeige auf Telefonen (BLF). Sie gewähren hiermit den Mitgliedern das Recht Ihren Besetztstatus über BLF zu sehen.
Benachrichtigungen: Pro Teilnehmer wird festgelegt ob die Mitglieder in Coligo DESKTOP eine Benachrichtigung über eingehende Anrufe des Teilnehmers erhalten sollen.
Anzeigeverzögerung: Hier bestimmen Sie mit welcher Zeitverzögerung die Coligo DESKTOP Benachrichtigungen bei den Mitgliedern angezeigt werden soll. Wenn Sie beispielsweise 5 Sekunden eingeben, erhalten die Mitglieder nur dann eine Benachrichtigung, wenn der Teilnehmer den Anruf nicht innerhalb von 5 Sekunden entgegengenommen hat.
Löschen: Mit der Schaltfläche *Löschen* hinter dem einzelnen Teilnehmer können Sie diesen aus der Gruppe entfernen.
Über *Zugriff erlauben* können sie weitere Teilnehmer hinzufügen.

6 Anrufe parken

Mit *Anrufe parken* können Sie einen Anruf von einer Nebenstelle aus *parken* und das Gespräch von einer anderen Nebenstelle aus fortsetzen oder zu Ihrer Nebenstelle zurückholen.

6.1 Anrufe parken

Bevor Sie die Funktion nutzen können, stellen Sie bitte sicher, dass für die entsprechende Nebenstelle das Parken von Anrufen erlaubt ist. In Abschnitt 6.3 erfahren Sie, wie Sie die Funktion für eine Nebenstelle aktivieren. Standardmäßig ist die Funktion für alle Nebenstellen erlaubt.

- Um einen Anruf zu parken, wählen Sie während des Gesprächs *6.
- Der andere Teilnehmer wird gehalten und hört die Wartemusik, bis der Anruf wieder aufgenommen wird.
- Sie hören eine Nachricht mit der Leitungsnummer des geparkten Anrufs. Die Leitungsnummer kann eine beliebige Zahl von 1 bis 99 sein.
- Damit andere Teilnehmer Ihren geparkten Anruf abrufen können, müssen Sie ihnen die Leitungsnummer mitteilen.

Die Leitungsnummer kann eine beliebige Zahl von 1 bis 99 sein. Dies bedeutet, dass insgesamt 99 Anrufe gleichzeitig geparkt werden können. Neue geparkte Anrufe werden immer der niedrigsten verfügbaren Leitungsnummer zugewiesen.

Alternativ können Sie ein Gespräch über das Coligo SWITCHBOARD parken und auch wieder aufnehmen. Die Funktion wird im Handbuch Coligo Switchboard beschrieben.

6.2 Geparkte Anrufe abrufen

Sie können Ihre geparkten Anrufe immer selbst wieder aufnehmen. Damit andere Benutzer Ihre geparkten Anrufe abrufen können, benötigen diese eine Berechtigung innerhalb der Zugriffsgruppen. In Abschnitt 6.3 erfahren Sie, wie Sie die Berechtigungen für die Funktion *Anrufe parken* vergeben können.

- Um einen geparkten Anruf abzurufen, wählen Sie 8830, gefolgt von der ein- oder zweistelligen Leitungsnummer. Um beispielsweise einen auf Leitung 3 geparkten Anruf abzurufen, wählen Sie 88303, und um einen auf Leitung 24 geparkten Anruf abzurufen, wählen Sie 883024.
- Nach dem Wählen werden Sie mit dem geparkten Anrufer verbunden.

6.3 Konfiguration

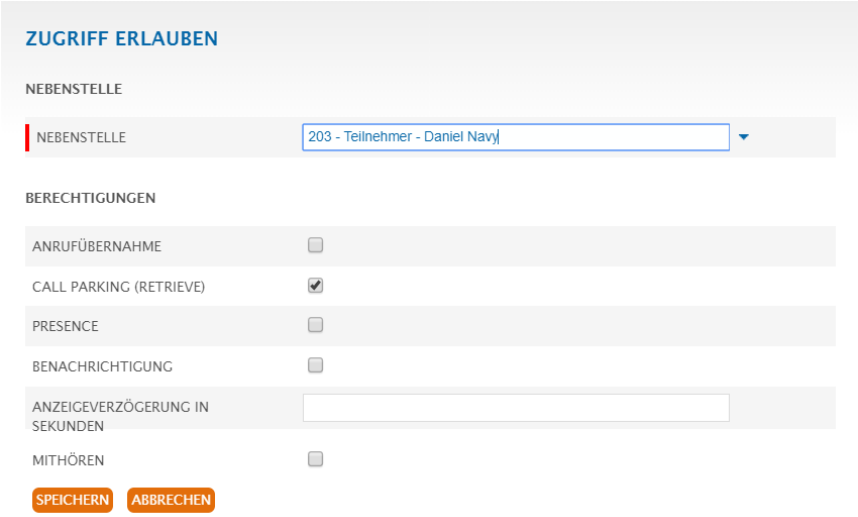
Damit Teilnehmer-Nebenstellen Anrufe parken können, muss auf der Konfigurationsseite der Nebenstelle die Option Anruf parken aktiviert sein (Checkbox *JA* auswählen). Wenn diese Option deaktiviert ist (*NEIN* ist ausgewählt), können Sie keine Anrufe von dieser Nebenstelle parken. Für neue Nebenstellen ist das Parken von Anrufen standardmäßig aktiviert.

Abbildung 22: Teilnehmer-Berechtigungen

Sie können Anrufe, die Sie selbst geparkt haben, jederzeit wieder aufnehmen. Damit Ihre geparkten Anrufe von anderen Nebenstellen abgerufen werden können, müssen Sie sicherstellen, dass der anderen Nebenstelle in einer Zugriffsgruppe für Ihre Nebenstelle Berechtigungen zum Wiederaufnehmen von Anrufen erteilt wurden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Berechtigungen zum Wiederaufnehmen von Anrufen einzurichten:

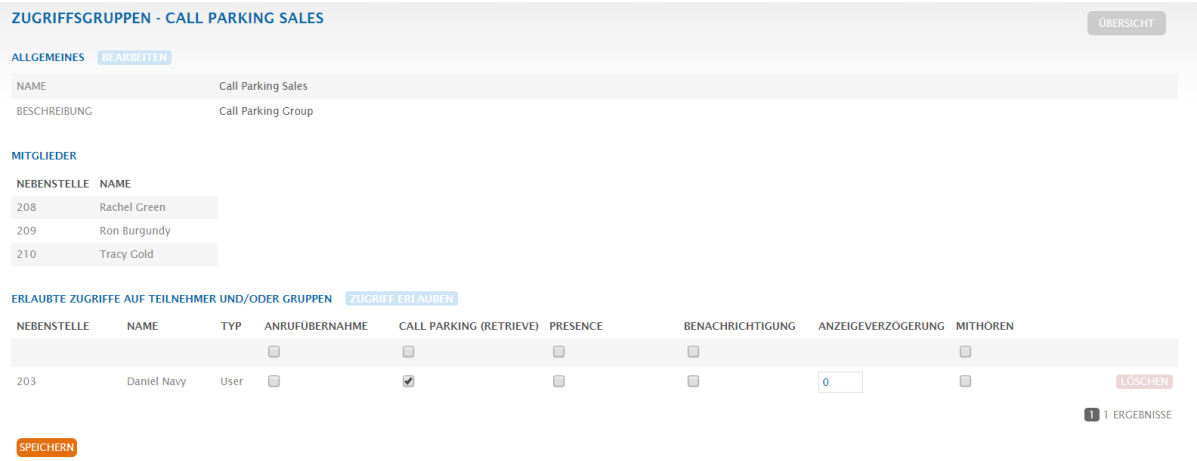
1. Erstellen Sie eine Zugriffsgruppe (oder erweitern eine bestehende) und fügen Sie als Mitglied alle Nebenstellen hinzu, die in der Lage sein müssen, Ihre geparkten Anrufe wieder aufzunehmen.
2. Um den Zugriff zu gewähren, klicken Sie innerhalb der Zugriffsgruppe auf *ZUGRIFF ERLAUBEN* und fügen Sie Ihre Nebenstelle hinzu. Um den Mitgliedern der Zugriffsgruppe das Wiederaufnehmen Ihres geparkten Anrufs zu ermöglichen, aktivieren Sie die Checkbox *Geparkte Anrufe* (Call Parking Retrieve) und klicken anschließend



SPEICHERN.

Abbildung 23: Zugriff erlauben (parken)

Die Wiederaufnahme von geparkten Anrufen ist für die Teilnehmer der Zugriffsgruppe erlaubt, wenn Ihre Nebenstelle in der Berechtigungstabelle aufgeführt ist und das Kontrollkästchen *Geparkte Anrufe (Call Parking retrieve)* aktiviert ist. Um die Berechtigung zu entziehen, deaktivieren Sie die Checkbox *Geparkte Anrufe (CALL PARKING RETRIEVE)* für Ihre



Nebenstelle.

Abbildung 24: Zugriffsgruppen

7 Gruppennebenstelle

7.1 Allgemein

Mit Hilfe der Gruppennebenstelle können Sie mehrere Teilnehmernebenstellen zu einer Gruppe zusammenfassen. Bei einem eingehenden Gruppenanruf läuten alle Endgeräte der Gruppenteilnehmer gleichzeitig, solange bis ein Teilnehmer das Gespräch angenommen hat.

300 – Direktion (Gruppennebenstelle)
201 – Herr Meyr (Teilnehmernebenstelle)
202 – Frau Müller (Teilnehmernebenstelle)

301 – Management (Gruppennebenstelle)
203 – Herr Jannsen (Teilnehmernebenstelle)
204 – Frau Schmitz (Teilnehmernebenstelle)

Abbildung 25: Gruppennebenstelle

7.2 Gruppennebenstelle erstellen

Über die Schaltfläche *Aktionen* kann eine Gruppennebenstelle erstellt werden.

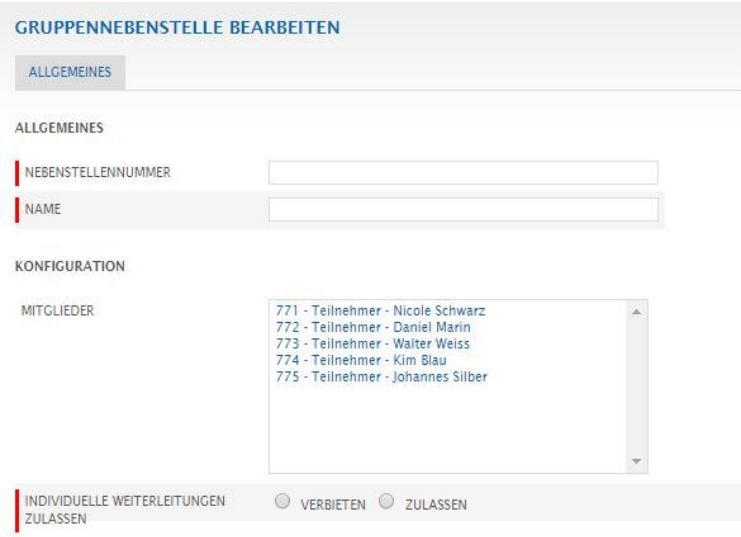


Abbildung 26: Änderung der Gruppennebenstelle

- **Nebenstellennummer:** Geben Sie die interne Nebenstellennummer für die Gruppennebenstelle ein.
- **Name:** Vergeben Sie einen Namen für die Gruppenebenstelle.
- **Mitglieder:** Wählen Sie die Teilnehmer aus, die Mitglied dieser Gruppe sein sollen (Tipp: Halten Sie die Shift oder STRG-Taste bei der Auswahl gedrückt).

- **Individuelle Weiterleitungen zulassen:** Individuelle Weiterleitungen eines Gruppenmitglieds zulassen oder verbieten. Bei *zulassen* werden ebenfalls Gruppenanrufe weitergeleitet (empfohlene Einstellung: *verbieten*).

7.3 Weiterleitung von Gruppenanrufen

Hier haben Sie die Möglichkeit Gruppenanrufe weiterzuleiten. Die Weiterleitungen werden für interne und externe Anrufe separat eingestellt. Siehe Abbildung unten.

Die Weiterleitung erfolgt an die eingegebenen Rufnummern. Sie können je Weiterleitung mehrere Rufnummern konfigurieren indem Sie diese durch ; trennen. Sie können sowohl interne als auch externe Nummern eingeben. Die eingegebenen Rufnummern werden alle gleichzeitig gewählt.

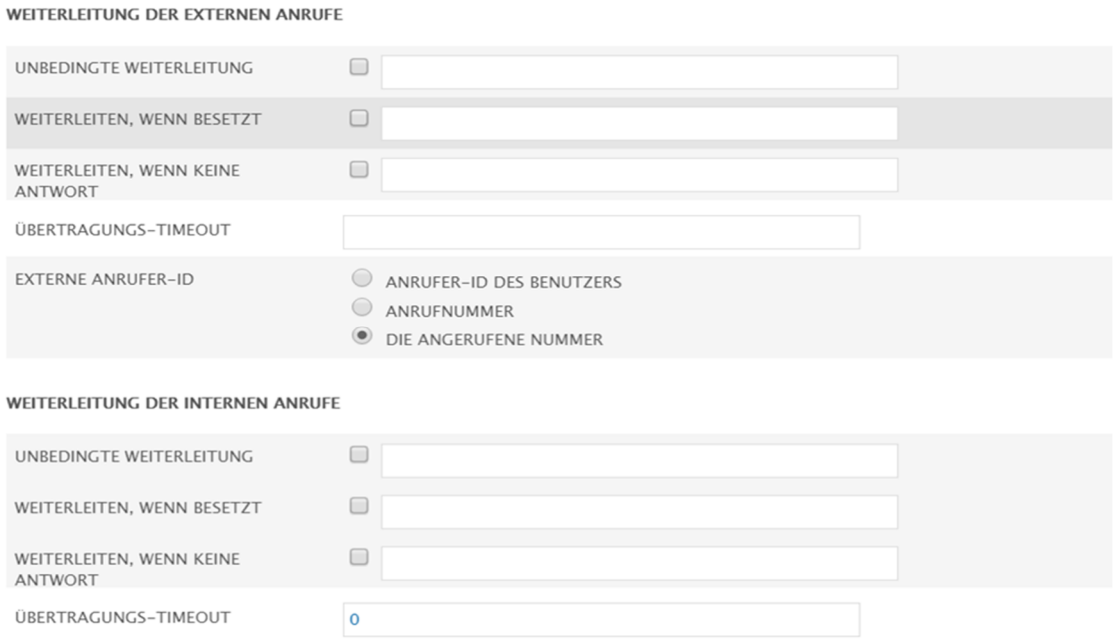


Abbildung 27: Weiterleitung von Gruppenanrufen

- **Unbedingte Weiterleitung**: Wenn Sie alle Gruppenanrufe direkt umleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Weiterleiten, wenn besetzt:** Wenn Sie alle Gruppenanrufe bei besetzt weiterleiten möchten, aktivieren das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Weiterleiten, wenn keine Antwort:** Wenn Sie alle Gruppenanrufe bei Nichtbeantwortung weiterleiten möchten, aktivieren das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Übertragungs-Timeout:** Diese Option gehört zu der Funktion „Weiterleiten, wenn keine Antwort“. Hier können Sie entscheiden nach wie vielen Sekunden der Gruppenanruf weitergeleitet werden**.**
- **Externe Anrufer-ID:** Sie haben zwei Möglichkeiten für die Übermittlung der Anrufer-ID.

7.4 Privatsphäreeinstellungen konfigurieren

Sie können pro Gruppennebenstelle angeben, ob Teilnehmer außerhalb dieser Gruppe Anrufe übernehmen dürfen und ob sie Coligo DESKTOP-Benachrichtigungen der eingehenden Anrufe sehen sollen. Über die Schaltfläche *Zugriff erlauben* kann diese Gruppenebenstelle einer Zugriffsgruppen Rechte einräumen. Klicken Sie dann auf *Speichern*, um die Änderung(en) zu bestätigen.

Abbildung 28: Gruppennebenstelle bearbeiten

Die Mitglieder der Zugriffsgruppe werden nicht Mitglieder der Gruppennebenstelle und erhalten daher keine Anrufe.

8 Voicemail-Nebenstelle

8.1 Allgemein

Die Voicemail-Nebenstelle ist eine eigenständige Voicemail-Box, die nicht direkt mit einem Benutzer verknüpft. Die kann an vielen Stellen sinnvoll Ihre Call Routings integriert. Sie können Ihre Voicemail-Box auf verschiedene Arten verwalten. Dies betrifft allgemeine - nicht persönliche - Voicemail-Boxes. Persönliche Voicemail-Boxes können von einzelnen Benutzern jederzeit unter der Rufnummer 8888 konfiguriert und abgefragt werden.

• Rufen Sie die Systemnummer '8880' an. Die Nebenstellennummer der Voice-Mailbox und das entsprechende Passwort werden dann angefordert.

• Sie können die Voicemail-Nachrichten per E-Mail zustellen lassen.

• Sie können die Nachrichten alternativ in Operator abhören.

Wichtig: Sie müssen Ihre Voicemail-Nebenstellennummer und nicht Ihre persönliche Nebenstellennummer eingeben.

Das Menü des Voicemail-Verwaltung, auf das über die Systemnummer 8880 zugegriffen werden kann, lautet wie folgt:

Wenn die Voice-Mailbox neue Nachrichten enthält, erhalten Sie folgende Optionen:
6 zur nächsten Nachricht
5 Nachricht wiederholen
7 Nachricht löschen
Wenn die Voice-Mailbox keine neuen Nachrichten enthält, erhalten Sie folgende Optionen:
0 Voicemail-Optionen
1 alten Nachrichten abhören
Voicemail-Optionen:
1 Voicemail-Begrüßungsansage aufnehmen
2 Voice Mailbox Passwort ändern
3 Voice Mailbox Spracheinstellungen ändern

Abbildung 29: Voicemail Management System

8.2 Voicemail Nebenstelle erstellen

Beim Erstellen oder Ändern einer Voicemail-Nebenstelle können bestimmte Eigenschaften festgelegt werden (siehe Abbildung). Sie können diese Nebenstelle über die Aktionsschaltfläche erstellen.

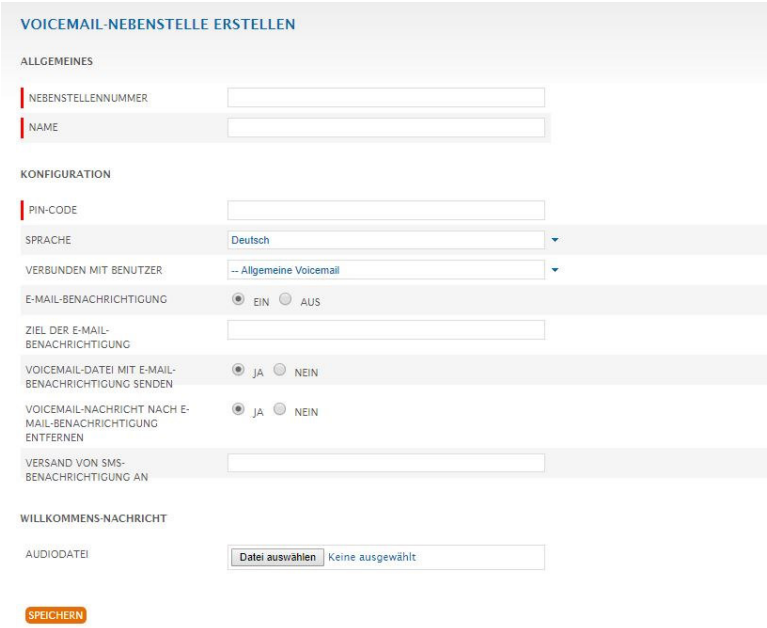


Abbildung 30: Erstellung einer Voicemail-Nebenstelle

- **Nebenstellenummer:** Geben Sie die interne Nebenstellennummer für die Voicemail-Box ein.
- **Namen:** Vergeben Sie einen Namen für die Voicemail-Box.
- **PIN:** Vergeben Sie ein vierstelligen PIN-Code.
- **Sprache:** Wählen Sie die Ansagesprache für Voicemail Management (Deutsch, Englisch oder Niederländisch).
- **Mit dem Benutzer verknüpft:** Sie können eine Voicemail-Box mit einer Benutzererweiterung verknüpfen. Dies hat den Vorteil, dass Sie, wenn Sie über einen Webuser mit entsprechenden Rechten verfügen, die verbunden Mailbox konfigurieren können.

8.3 Voicemail Zustellung

Sie können die Sprachnachrichten auf verschiedene Weise erhalten.

- **E-Mail-Benachrichtigung**: Sie können sich per E-Mail über neue Nachrichten informieren lassen.
- **Ziel der E-Mail-Benachrichtigung:** Legen Sie die Ziel-E-Mail-Adresse der Benachrichtigung fest.
- **Voicemail-Datei mit in E-Mail-Benachrichtigung senden:** Mit dieser Option wird Voicemail Nachricht als Anhang an die Benachrichtigungsmail angehängt.
- **Voicemail-Nachricht nach E-Mail-Benachrichtigung entfernen:** Diese Option löscht eine neue Nachricht aus Ihrer Voicemail-Box sobald diese per E-Mail versendet wurde.
- **Versand von SMS-Benachrichtigung an:** Lassen sie sich per SMS-Benachrichtigung über neuen Nachrichten informieren. **
- **Audiodatei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).

* * Die Kosten für den Versand der SMS werden dem Benutzer berechnet.

9 Autoanswer-Nebenstelle

9.1 Allgemein

Bei Anwahl der Autoanswer-Nebenstelle erfolgt ausschließlich eine Ansage ohne die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen. Die Verbindung wird automatisch nach dem Ende der Nachricht getrennt.

9.2 Autoanswer-Nebenstelle erstellen

Beim Anlegen oder Ändern einer Autoanswer-Nebenstelle können verschiedene Einstellungen vorgenommen werden, siehe Abbildung unten. Nach Betätigung der Schaltfläche *Aktionen* haben Sie die Option eine Autoanswer-Nebenstelle zu erstellen.

Abbildung 31: Autoanser-Nebenstelle

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Autoanswer-Nebenstellennummer
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Autoanswer-Nebenstelle ein.
- **Audiodatei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).

10 IVR-Nebenstelle

10.1 Allgemein

Die IVR (Interactive Voice Response)-Nebenstelle ermöglicht Anrufern sich über ein Sprachdialogsystem zu einer der vorgeschlagenen Optionen verbinden zu lassen.

Eine IVR-Nebenstelle kann mehrere Ebenen umfassen. Hierzu können Sie mehrere IVR-Nebenstellen verknüpfen, siehe Beispiel unten. Die IVR-Nebenstelle mit der Durchwahl 700 verweist mit der Option 1 auf einen Teilnehmer und mit der Option 2 auf eine weitere IVT-Nebenstelle.

700 – Hauptmenü
- 1. > 400 – Support (Gruppen-Nebenstelle)
- 2. > 402 – Buchhaltung (IVR-Nebenstelle)

402 – Buchhaltung (Untermenü) 1
- 1. > 403 – Debitoren (Gruppen-Nebenstelle)
- 1. > 403 – Kreditoren (Gruppen-Nebenstelle)

Abbildung 32: IVR-Nebenstelle

10.2 IVR-Nebenstelle bestellen

Die IVR-Nebenstelle können Sie unter dem Menüpunkt *BESTELLEN -> MANAGED VOICE -> IVR* beauftragen. Falls Sie dafür nicht die notwendigen Rechte besitzen, kontaktieren Sie Ihren Administrator.

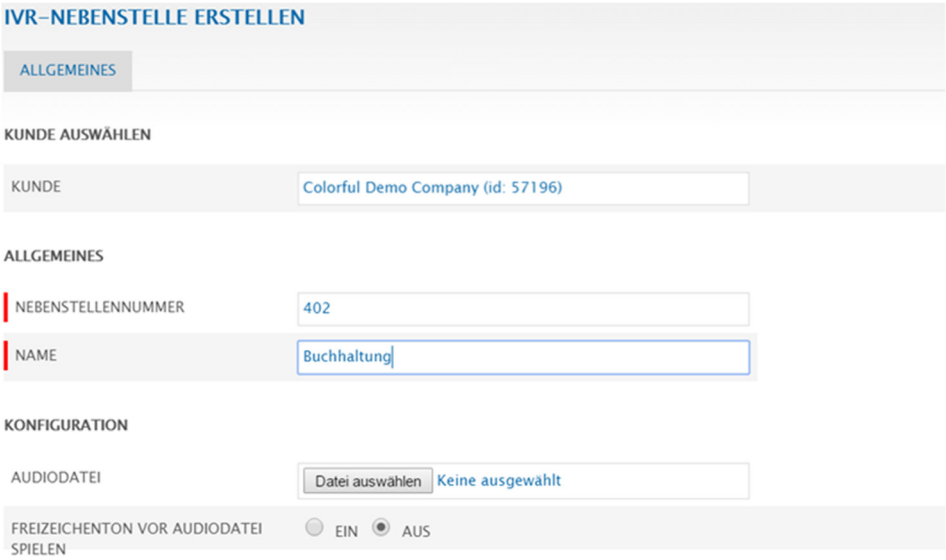


Abbildung 33: IVR-Nebenstelle bestellen

- **Kunde:** Wählen Sie den Kunden aus für den Sie die IVR bestellen möchten.
- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine interne IVR-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die IVR-Nebenstelle ein.
- **Audiodatei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).
- **Freizeichenton vor Audiodatei spielen:** Bei Aktivierung der Option hört der Anrufer zwei Freizeichen vor der Ansage.

Mit der Funktion „Weiterleiten“ verhindern Sie, dass der Anrufer dauerhaft in der IVR bleibt, falls er nicht verbunden werden kann oder keine Auswahl trifft.

Abbildung 34: Weiterleiten IVR-Nebenstelle

- **Übertragen:** Hier können Sie die gewünschte Weiterleitungsoption aktivieren oder deaktivieren.
- **Übertragungsziel:** Legen Sie das Ziel der Weiterleitung fest.
- **Übertragungs-Timeout:** Legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Weiterleitung greifen soll.

10.3 IVR-Option erstellen

Nach dem Erstellen der IVR-Nebenstelle können Sie diese unter *Nebenstellen* auswählen und konfigurieren. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Option hinzufügen* um das nachfolgende Menü zu öffnen.

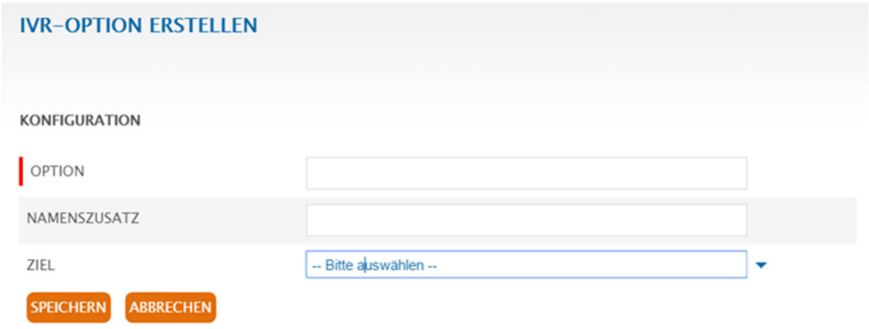


Abbildung 35: IVR-Option erstellen

- **Option:** Geben Sie den zu erstellenden Menüauswahlpunkt ein (z.B. 1).
- **Namenszusatz:** Tragen Sie hier die gewünschte Bezeichnung zur internen Verwendung ein.
- **Ziel:** Wählen Sie über das Dropdown-Menü ist Nebenstellennummer ein, zu der der Anrufer vermittelt werden soll, wenn er den betreffenden Menüauswahlpunkt wählt.

11 Wartefeld (ACD-Gruppe)

11.1 Allgemein

Mit dem Wartefeld können Sie Ihre Erreichbarkeit verbessern. Mit dieser Funktionalität können Sie vermeiden, dass eingehende Anrufe zu spät oder gar nicht angenommen werden.

Nach der Begrüßungsansage gelangt der Anrufer ins Wartefeld, wo er den Mitgliedern des Wartefelds angeboten wird. In der Zwischenzeit hört der Anrufer die von Ihnen eingestellte Musik.

Teilnehmer-Nebenstellen können sich selbst als Mitglied des Wartefeldes anmelden und abmelden. Teilnehmer können sich über die Systemnummer 8803 beitreten und über die Systemnummer 8804 verlassen.

11.2 Hinweis – alte und neue Wartefelder

Haben Sie Ihr(e) Wartefeld(er) nach dem 01.02.2021 bestellt oder sind Sie nach dem 01.02.2021 auf die neuen Wartefelder migriert worden, dann gilt für Sie die Beschreibung ab Kapitel 11.5. Ansonsten lesen Sie bitte direkt ab Kapitel 11.3 weiter.
Kontrollieren Sie nach einer Migration zu einem neuen Wartefeld stets die Konfiguration auf Richtigkeit.

11.3 Wartefeld bestellen – alt

Die Wartefeld-Nebenstelle können Sie unter dem Menüpunkt *Bestellen, Managed Voice, Wartefeld* erstellen. Falls Sie dafür nicht die notwendigen Rechte besitzen, kontaktieren Sie Ihren Administrator.

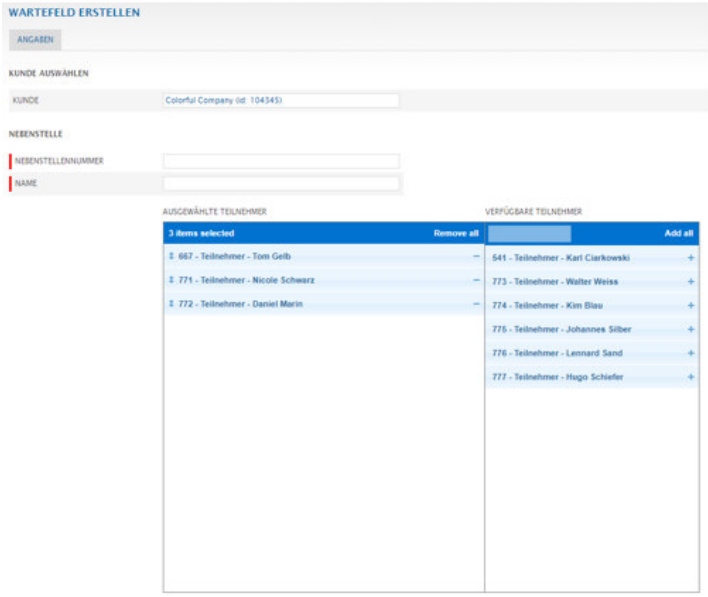


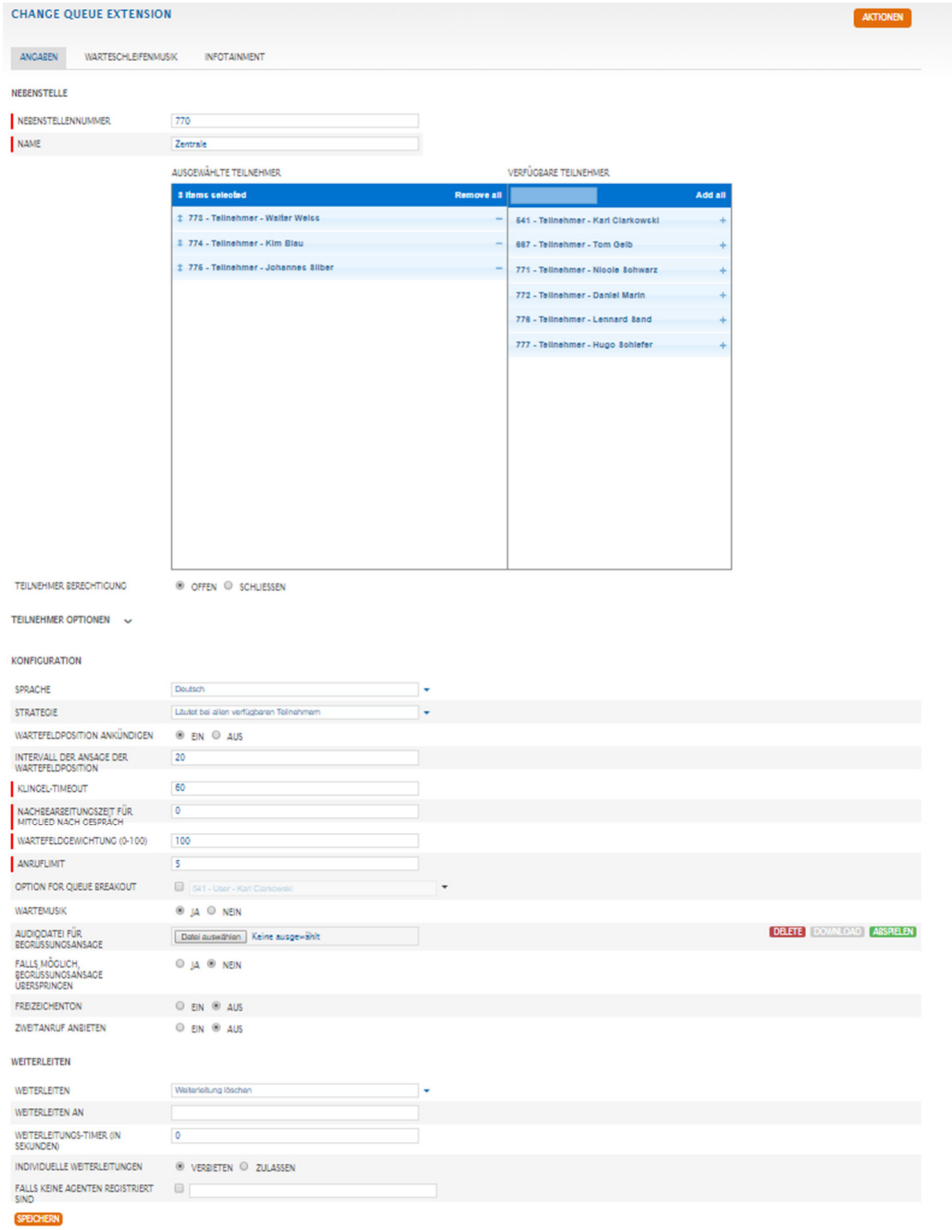
Abbildung 36: Wartefelder bestellen

- **Kunden:** Wählen Sie den Kunden aus, für den Sie das Wartefeld erstellen möchten.
- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine interne Wartefeld-Nebenstellenummer.

- **Namen:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Wartefeld-Nebenstelle ein.
- **Mitglieder:** Wählen Sie die Mitglieder aus, die im Wartefeld verfügbar sein sollen. Durch das Klicken auf das +-Zeichen können Mitglieder hinzugefügt. Es ist ebenfalls möglich eine Weiterleitungsnebenstelle auszuwählen. Durch die Weiterleitungsnebenstelle ist es möglich externe Teilnehmer zum Wartefeld hinzuzufügen.
- **Agenten Optionen:** Einige Einstellungen können auf der Agentenebene erfolgen

11.4 Konfiguration des Wartefeldes – alt

Sie können verschiedene Einstellungen zum Verhalten des Wartefeldes vornehmen. Im Folgenden werden die Optionen



beschrieben.

Abbildung 37: Wartefeld-Einstellungen

Sprache: Wählen Sie die Sprache der Systemansagen, z.B. die Ansage der Warteposition.

Strategie: Legen Sie eine Strategie fest, mit der eingehende Anrufe auf die Agenten verteilt werden. Sie können aus folgenden Strategien wählen:

- Läutet bei allen verfügbaren Teilnehmern
- Läutet bei dem Teilnehmer mit der geringsten Gesprächszeit
- Läutet beim Teilnehmer mit den wenigsten Anrufen
- Läutet beim Teilnehmer, der am längsten keinen Anruf erhalten hat
- Läutet beim nächsten freien Teilnehmer, der an der Reihe ist. (Roundrobin)
- Läutet nach dem Zufallsverfahren
- Läutet sequenziell bei allen verfügbaren Teilnehmern
- Läutet sequenziell bei allen verfügbaren Teilnehmern, endet bei dem zuletzt aktiven Teilnehmer

Warteschleifenposition ankündigen: Diese Option ermöglicht die Ansage der Position im Wartefeld.
Intervall der Ansage der Wartefeldposition: Hier legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Ansage der Wartefeldposition wiederholt wird.
Klingel-Timeout: Sollte der Anruf von einem Agenten nicht angenommen werden, wird die Verbindung zurück ins Wartefeld gelegt. Mit dem Klingel-Timeout legen Sie die Zeit in Sekunden fest, bis diese Weiterleitung greift.
Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch: Sie haben die Möglichkeit für die Agenten einen Zeitraum in Sekunden nach Abschluss
eines Gesprächs zur Nachbearbeitung einzurichten. In dieser Zeit werden keine Gespräche durchgestellt.
Wartesfeldgewichtung (0-100): Bei Verwendung von mehreren Wartefeldern mit denselben Agenten, können die Wartefelder gewichtet werden. Das Wartefeld mit dem höchsten Wert wird vorrangig priorisiert.
Anruflimit: Die maximal erlaubte Anzahl der wartenden Anrufer im Wartefeld.
Option für QUEUE BREAKOUT: Wenn das Feature aktiviert ist, hat der Anrufer die Möglichkeit durch Tastendruck auf die 1 sich mit einem alternativen Ziel verbinden zu lassen. In der Ansage sollte auf die Möglichkeit hingewiesen werden.
Wartemusik: Ermöglicht die Aktivierung von Wartemusik im Wartefeld.
Audiodatei für Begrüßungsansage: Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über
die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).
Falls möglich, Begrüßungsansage überspringen: Bei Aktivierung dieser Option wird der Anrufer direkt zum Agenten zugestellt, falls es keine wartenden Anrufer gibt.
Freizeichenton: Bei Aktivierung dieser Option hört der Anrufer zwei Freizeichentöne vor der eigentlichen Ansage.
Zweitanruf anbieten: Anklopfen während einer aktiven Agenten-Verbindungen. Dieser Zweitanruf befindet sich dann nicht mehr im Wartefeld, sondern steht am Endgerät des Agenten an.

Um zu verhindern, dass jemand zu lange im Wartefeld wartet, sind Weiterleitungsoptionen verfügbar. Über das Weiterleitungsmenü können Sie steuern, nach wie vielen Sekunden der Anrufer zu einem Failover-Ziel geleitet werden soll.

Weiterleiten: Hier können Sie die gewünschte Weiterleitungsoption aktivieren oder deaktivieren.
Weiterleiten an: Legen Sie das Ziel der Weiterleitung fest.
Weiterleitungs-Timer (in Sekunden): Legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Weiterleitung greifen soll.

Individuelle Weiterleitungen: Legen Sie fest, ob individuelle Weiterleitungseinstellung der jeweiligen Teilnehmer beim Beitritt zu einer Warteschleife aufgehoben oder zugelassen werden. Empfohlene Einstellung: verbieten.

Falls keine Agenten registriert sind: Aktivieren Sie diese Option durch Klicken der Checkbox. Sollte kein Agent im Wartefeld angemeldet sein, werden Anrufer an die hinterlegte Rufnummer bzw. Nebenstelle weitergeleitet.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.

Nach dem Erstellen des Wartefelds können Sie über die Schaltfläche *Statistik* sich Statistiken anzeigen lassen.

Abbildung 38: Statistik-Warteschlange

11.5 Wartefeld bestellen – neu

Die Wartefeld-Nebenstelle können Sie unter dem Menüpunkt *Bestellen, Managed Voice, Wartefeld* erstellen. Falls Sie dafür nicht die notwendigen Rechte besitzen, kontaktieren Sie Ihren Administrator.

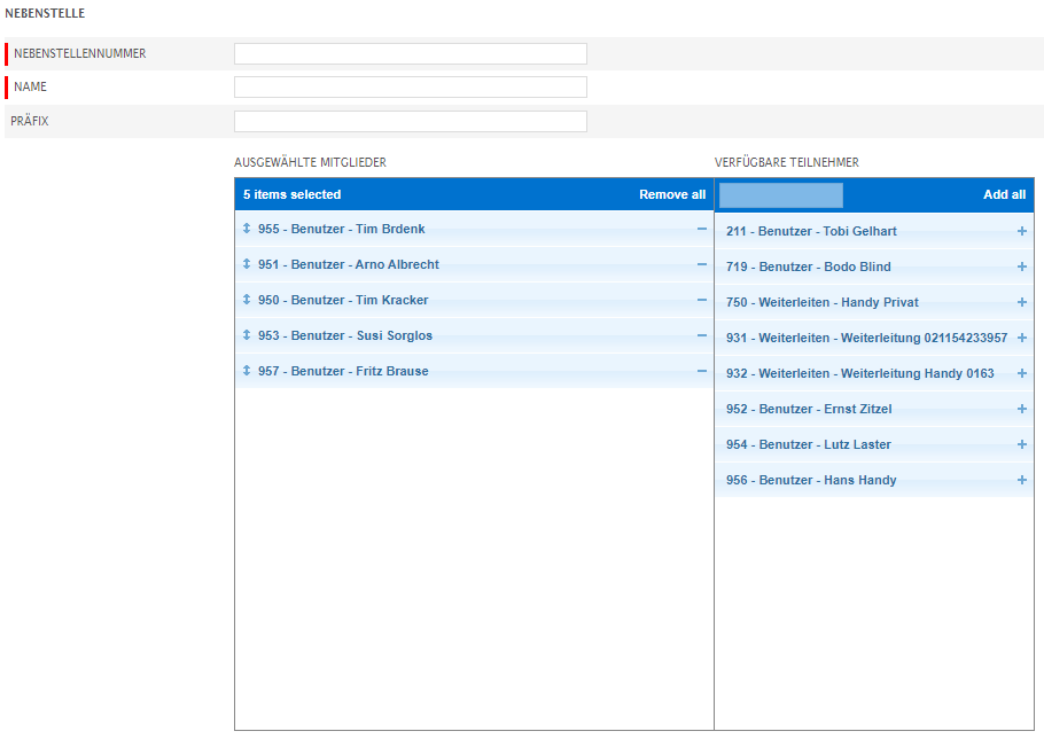


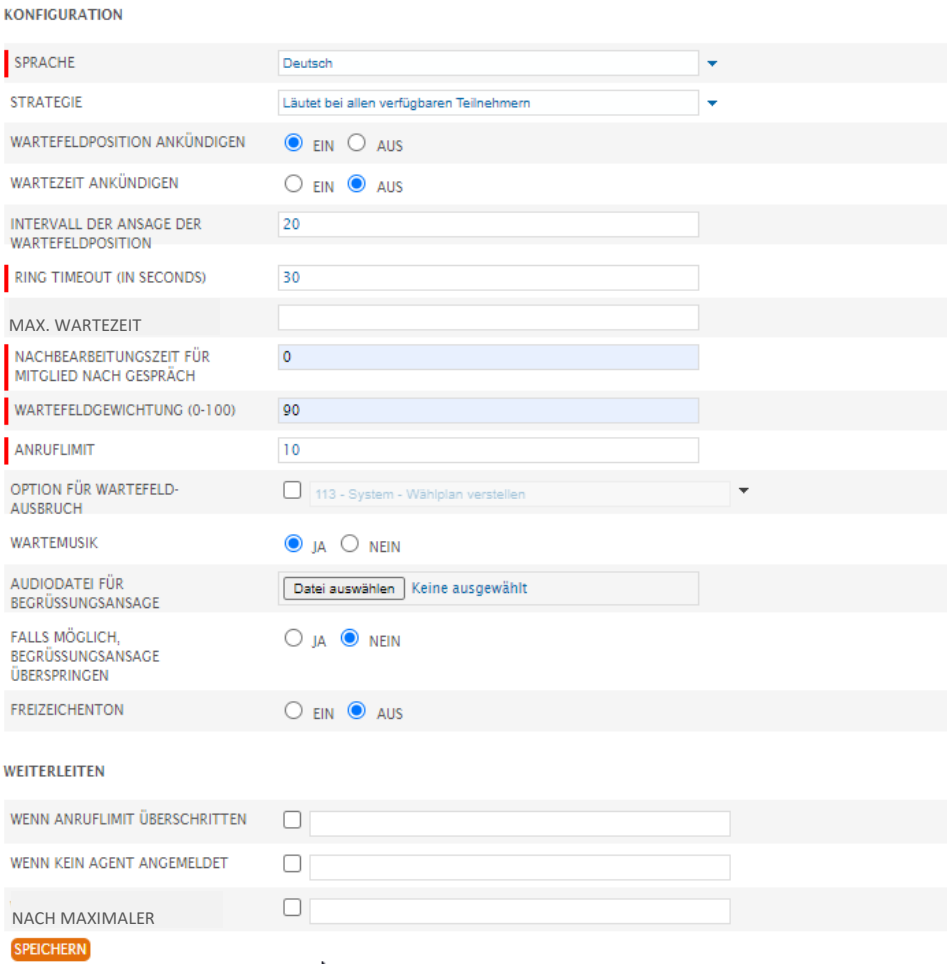
Abbildung 36: Wartefelder bestellen

- **Kunde:** Wählen Sie den Kunden aus, für den Sie das Wartefeld erstellen möchten.
- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine interne Wartefeld-Nebenstellenummer.
- **Name:** Tragen Sie hier eine Bezeichnung für die Wartefeld-Nebenstelle ein.
- **Mitglieder:** Wählen Sie die Mitglieder aus, die im Wartefeld verfügbar sein sollen. Durch das Klicken auf das +-Zeichen können Mitglieder hinzugefügt werden. Es ist ebenfalls möglich eine Weiterleitungsnebenstelle

auszuwählen. Durch die Weiterleitungsnebenstelle ist es möglich externe Teilnehmer zum Wartefeld hinzuzufügen.

11.6 Konfiguration des Wartefeldes – neu

Sie können verschiedene Einstellungen zum Verhalten des Wartefeldes vornehmen. Im Folgenden werden die Optionen



beschrieben.

Abbildung 37: Wartefeld-Einstellungen

Sprache: Wählen Sie die Sprache der Systemansagen, z.B. die Ansage der Warteposition.

Strategie: Legen Sie eine Strategie fest, mit der eingehende Anrufe auf die Agenten verteilt werden. Sie können aus den folgenden Strategien wählen:

- Läutet bei allen verfügbaren Teilnehmern
- Läutet bei dem Teilnehmer mit der geringsten Gesprächszeit
- Läutet beim Teilnehmer mit den wenigsten Anrufen
- Läutet beim Teilnehmer, der am längsten keinen Anruf erhalten hat
- Läutet beim nächsten freien Teilnehmer, der an der Reihe ist. (Roundrobin)
- Läutet sequenziell bei allen verfügbaren Teilnehmern

Wartefeldposition ankündigen: Diese Option ermöglicht die Ansage der Position im Wartefeld.

Wartezeit ankündigen: Der Anrufer wird über die durchschnittliche Wartezeit der letzten 10 Anrufe informiert.

Intervall der Ansage der Wartefeldposition: Hier legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Ansage der Wartefeldposition wiederholt wird.

Klingel-Timeout (Ring Timeout): Sollte der Anruf von einem Agenten nicht angenommen werden, wird die Verbindung zurück ins Wartefeld gelegt. Mit dem Klingel-Timeout legen Sie die Zeit in Sekunden fest, bis diese Weiterleitung greift.

Max. Wartezeit: Gibt die Wartezeit an, nach der das Gespräch entweder weitergeleitet oder getrennt wird. Bitte lesen Sie dazu auch im nächsten Abschnitt „Weiterleiten“ unter „Nach maximaler Wartezeit“ weiter.

Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch: Sie haben die Möglichkeit für die Agenten einen Zeitraum in Sekunden nach Abschluss
eines Gesprächs zur Nachbearbeitung einzurichten. In dieser Zeit werden keine Gespräche durchgestellt.

Wartesfeldgewichtung (0-100): Bei Verwendung von mehreren Wartefeldern mit denselben Agenten, können die Wartefelder gewichtet werden. Das Wartefeld mit dem höchsten Wert wird vorrangig priorisiert.

Anruflimit: Die maximal erlaubte Anzahl der wartenden Anrufer im Wartefeld.

Option für Wartefeld-Ausbruch: Wenn das Feature aktiviert ist, hat der Anrufer die Möglichkeit durch Tastendruck auf die 1 sich mit einem alternativen Ziel verbinden zu lassen. In der Ansage sollte auf die Möglichkeit hingewiesen werden.

Wartemusik: Ermöglicht die Aktivierung von Wartemusik im Wartefeld.

Audiodatei für Begrüßungsansage: Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über
die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).

Falls möglich, Begrüßungsansage überspringen: Bei Aktivierung dieser Option wird der Anrufer direkt zum Agenten zugestellt, falls es keine wartenden Anrufer gibt.

Freizeichenton: Bei Aktivierung dieser Option hört der Anrufer zwei Freizeichentöne vor der eigentlichen Ansage.

Weiterleiten

Um zu verhindern, dass jemand zu lange im Wartefeld wartet, sind Weiterleitungsoptionen verfügbar. Über das Weiterleitungsmenü können Sie steuern, wann oder nach wie vielen Sekunden der Anrufer zu einem Failover-Ziel weitergeleitet werden soll.

Wenn Anruflimit überschritten: Aktivieren Sie diese Option durch Klicken der Checkbox. Sollte das Anruflimit überschritten worden sein, werden Anrufer an die hinterlegte Rufnummer bzw. Nebenstelle weitergeleitet.

Wenn kein Agent angemeldet: Aktivieren Sie diese Option durch Klicken der Checkbox. Sollte kein Agent im Wartefeld angemeldet sein, werden Anrufer an die hinterlegte Rufnummer bzw. Nebenstelle weitergeleitet.

Nach maximaler Wartezeit:

· Bei aktivierter Checkbox werden Anrufer gemäß der „Max. Wartezeit“ an die hinterlegte Rufnummer bzw. Nebenstelle weitergeleitet.

· Bei deaktivierter Checkbox werden Anrufer gemäß der „Max. Wartezeit“ getrennt. Der zulässige Wert für die Max. Wartezeit muss zwischen 300 Sekunden (5 Minuten) und 21600 Sekunden (6 Stunden) liegen und beträgt standardmäßig 10.800 Sekunden (3 Stunden).

Klicken Sie dann auf die Schaltfläche Speichern, um die Einstellungen zu speichern.

Warteschlangenstatistik

Nachdem die Warteschlange erstellt wurde, kann die Statistik dieser Warteschlange über Coligo DESKTOP -> QBOARD -> myReports erstellt werden. Eine Anleitung zu myReports finden Sie im Wiki.

12 DISA-Nebenstelle

12.1 Allgemein

Über die DISA-Nebenstelle können durch Nachwahl alle Teilnehmer- oder Gruppen-Nebenstellen des Systems von extern direkt erreicht werden. Es erfolgt die Ansage der hinterlegten Audiodatei und danach kann die gewünschte Durchwahl eingegeben werden. So können auch über Rufnummern ohne Durchwahlblock die Teilnehmer direkt angewählt werden.

12.2 DISA-Nebenstelle erstellen

Eine DISA-Nebenstelle steht Ihnen über *Aktionen* und *DISA-Nebenstelle erstellen* zur Verfügung. Nach der Auswahl erhalten Sie folgende Ansicht.

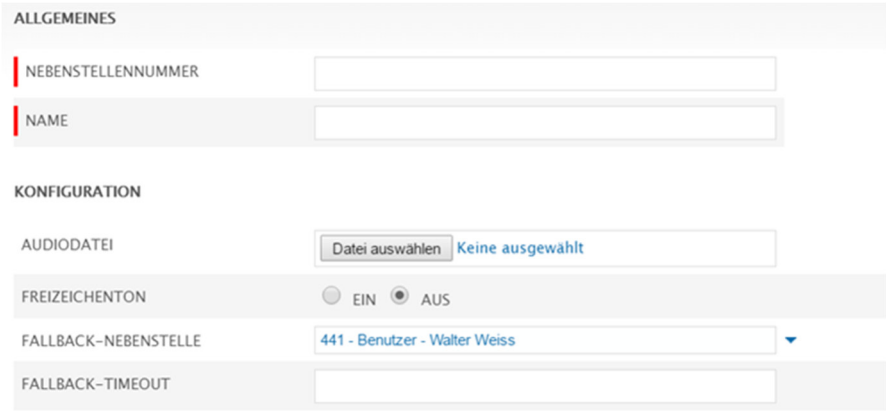


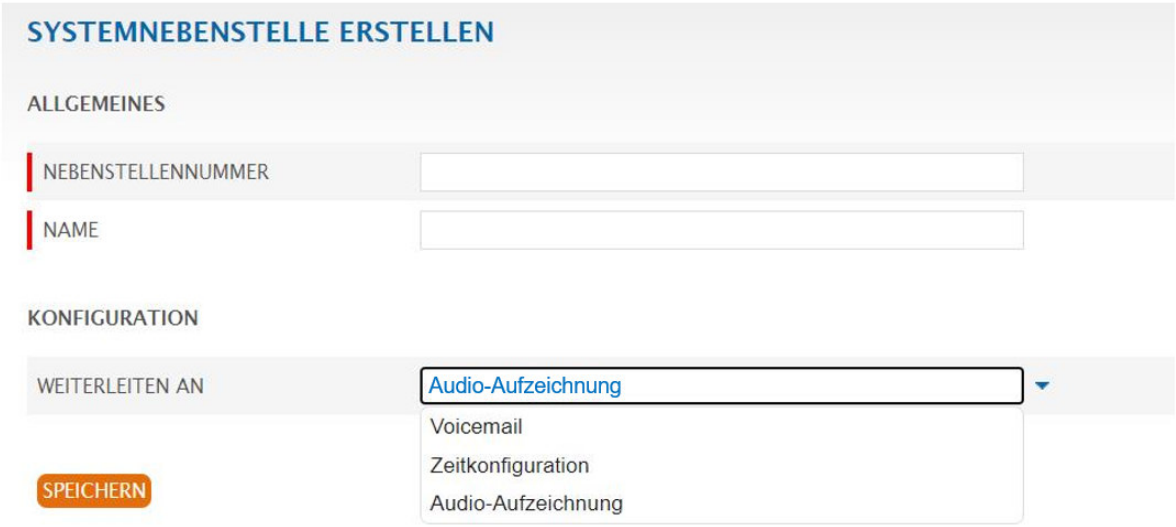
Abbildung 39: DISA-Nebenstelle erstellen

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine DISA-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die DISA-Nebenstelle ein.
- **Audiodatei**: Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).
- **Freizeichenton:** Bei Aktivierung dieser Option hört der Anrufer zwei Freizeichentöne vor der eigentlichen Ansage.
- **Fallback-Nebenstelle**: Falls der Anrufer keine Nebenstellennummer wählt, wird er zu der hier gewählten Nebenstelle weitergeleitet.
- **Fallback-Timeout:** Mit dem Fallback-Timeout legen Sie die Zeit in Sekunden fest, bis diese Weiterleitung greift.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über *Speichern* die gewählte Konfiguration.

13 Systemnebenstelle

Über die Systemnebenstelle ist das Erreichen der Voicemail-Boxen, der Zeitkonfiguration oder der Audio-Aufzeichnung



von extern möglich.

Abbildung 40: Systemnebenstelle erstellen

Nebenstellennummer: Vergeben Sie eine Systemnebenstellennummer.
Name: Tragen Sie eine Bezeichnung für die Systemnebenstelle ein.
Weiterleiten an: Wählen Sie aus, ob Sie zu einer Voicemail-Box, zur Zeitkonfiguration oder zur Audio-Aufzeichnung weitergeleitet werden möchten. Aktivieren Sie diese Erweiterung mit einem Klick auf die Schaltfläche *Speichern*.

Voicemail: Fragen Sie eine Voicemail-Box von extern ab. Zur Autorisierung benötigen Sie die Nebenstellen-Nummer sowie den PIN-Code der entsprechenden Voicemail-Box.

Zeitkonfiguration: Ändern Sie das automatische Call-Routing, indem Sie den Wählplan vorübergehend oder dauerhaft von extern aktivieren. Zur Autorisierung benötigen Sie für Ihre Benutzer-Nebenstelle die Berechtigung „Zeitkonfiguration“ sowie Ihre Nebenstellen-Nummer und Ihren persönlichen PIN-Code.

Audio-Aufzeichnung: Zeichnen Sie von extern Sprachansagen auf, die im System hinterlegt werden. Diese Sprachansagen können dann über Operator beliebig den gewünschten Funktionsnebenstellen zugeordnet werden.

14 Anruflimitnebenstelle

14.1 Allgemein

Mit der Anruflimitnebenstelle haben Sie die Möglichkeit, in Routings ein Anruflimit hinzuzufügen. Wenn Sie beispielsweise ein Anruflimit von drei wählen, werden die ersten drei gleichzeitigen Anrufe an ein von Ihnen definiertes Ziel weitergeleitet. Jeder weitere Anruf wird an ein Alternativziel weitergeleitet, dies kann z.B. ein Call-Center sein. Alternativ können Sie einen Besetztton konfigurieren. Als Weiterleitungsziele können Sie bei der Anruflimitnebenstelle ausschließlich externe Rufnummern verwenden.

14.2 Anruflimitnebenstelle erstellen

Eine Anruflimitnebenstelle steht Ihnen über „Aktionen“ → „Anruflimitnebenstelle erstellen“ zur Verfügung. Nach der Auswahl erhalten Sie folgende Ansicht.

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Anruflimitnebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Anruflimitnebenstelle ein.
- **Anruflimit**: Legen Sie hier die Anzahl der gleichzeitigen Anrufe fest. Jeder weitere Anruf wird abgelehnt und an das Alternativziel weitergeleitet.
- **Anrufer-ID:** Die Telefonnummer, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird.
- **Ziel, wenn akzeptiert:** Legen Sie die Zielrufnummer fest, wenn das Anruflimit noch nicht überschritten ist.
- **Ziel, wenn abgelehnt:** Legen Sie die Zielrufnummer fest, wenn das Anruflimit überschritten ist.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

15 TBR-Nebenstelle

15.1 Allgemein

Mit der TBR (Time Based Routing)-Nebenstelle haben Sie die Möglichkeit ein Routing anhand von Wochentag und Uhrzeit zu erstellen. Diese Nebenstelle können Sie verwenden, um Anrufer zu unterschiedlichen Zeiten zu unterschiedlichen Zielen weiterzuleiten.

15.2 TBR-Nebenstelle erstellen

Beim Erstellen oder Modifizieren einer TBR-Nebenstelle können einige Einstellungen vorgenommen werden. Sie erstellen die Nebenstelle über die Schaltfläche *Aktionen*.

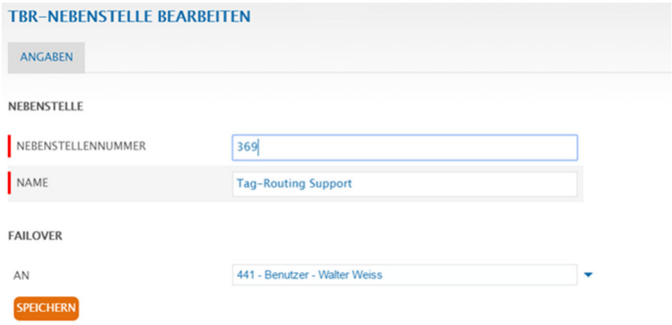


Abbildung 41: TBR-Nebenstelle erstellen

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine TBR-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die TBR-Nebenstelle ein.
- **AN:** Legen Sie die Nebenstelle fest, zu der die Weiterleitung erfolgen soll, wenn der TBR-Zeitplan Lücken ausweist.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über *Speichern* die gewählte Grundkonfiguration. Anschließend konfigurieren Sie die gewünschten Zeiten für das Routing.

15.3 Perioden Konfigurieren

Einzelne TBR-Perioden können Sie einer TBR-Nebenstelle unter *Managed Voice, NEBENSTELLEN, BEARBEITEN* hinzufügen. Klicken Sie anschließend auf *PERIODE HINZUFÜGEN*.

Abbildung 42: Periode hinzufügen

- **Tag**: Legen Sie den Start- und den Endtag fest.
- **Uhrzeit**: Legen Sie die Start- und die Enduhrzeit fest zu dem das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll. Die Angaben erfolgen im 24-Stunden-Format. Im Beispiel ´08:00´ bzw. ‘17:00’.
- **Ziel:** Wählen Sie für den ausgewählten Zeitraum ein Weiterleitungsziel**.**

16 LBR-Nebenstelle

16.1 Allgemein

Eine LBR-Nebenstelle ist eine Nebenstelle, die Ihre eingehenden Anrufe basierend auf Vorwahl, Postleitzahl, Absendernummer oder gewählter Nummer an eine Nebenstelle Ihrer Wahl weiterleitet.

Die Vorwahl- und Telefonnummernvarianten sind vollautomatisch. Bei der Postleitzahl wird der Anrufer aufgefordert, eine 5-stellige Postleitzahl einzugeben.

16.2 LBR-Nebenstelle erstellen

Beim Erstellen oder Ändern einer LBR-Erweiterung können bestimmte Eigenschaften festgelegt werden (siehe Abbildung unten). Sie können diese Erweiterung über die Aktionsschaltfläche erstellen

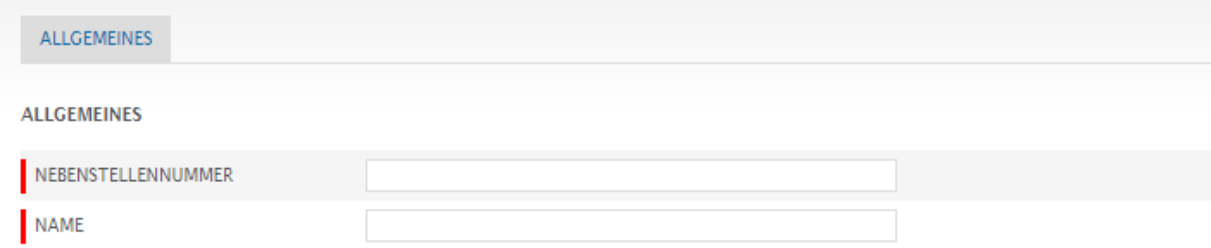


Bild: Überblick

- **Nebenstellennummer:** Geben Sie hier die interne Nummer für diese LBR-Nebenstelle ein.
- **Name:** Geben Sie hier den Namen der LBR-Nebenstelle ein.

Je nachdem, welche Auswahl Sie treffen, Vorwahl, Postleitzahl, Absendernummer oder angerufene Nummer, haben Sie unterschiedliche Konfigurationsarten, welche weiter unten beschrieben werden.

Die Grundkonfiguration ist abgeschlossen. Klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern, um die LBR-Erweiterung zu erstellen. Danach können Sie die Optionen eingeben.

Um diese Konfiguration durchzuführen, klicken Sie auf die Schaltfläche Bearbeiten hinter der neu erstellten LBR-Erweiterung. Eine Übersicht der programmierten Optionen finden Sie auf der Registerkarte Optionen. Um eine neue Option hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche Option hinzufügen.

16.3 LBR basierend auf der Vorwahl

Mit dieser Option können Sie den Anrufer basierend auf einer eingehenden Vorwahl an ein bestimmtes Ziel weiterleiten

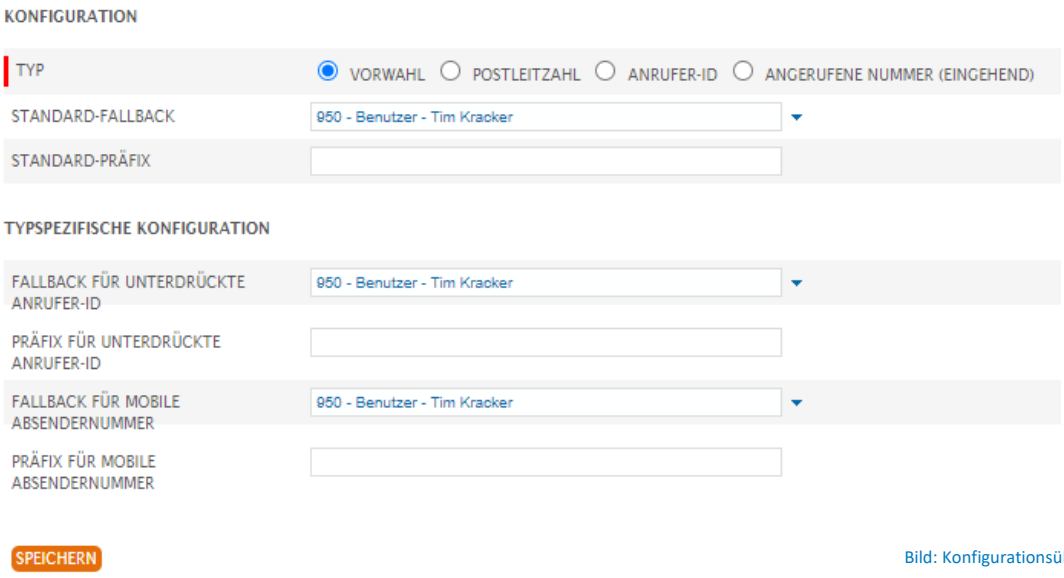


Bild: Konfigurationsübersicht

- **Art:** In der obigen Abbildung wurde die Vorwahl ausgewählt. Dies bedeutet, dass anhand der vom Anrufer gesendeten Vorwahl weitergeleitet wird.
- **Standard-Fallback:** Wenn Sie die Vorwahl des Anrufers nicht konfiguriert haben, wird dieser Fallback verwendet.
- **Standardpräfix:** Dieses Präfix wird angezeigt, falls das Fallback greift.
- **Fallback der unterdrückten Absendernummer:** Hier legen Sie fest, was zu tun ist, wenn der Anrufer eine anonyme Nummer hat.
- **Fallback der mobilen Absendernummer:** Hier legen Sie fest, was zu tun ist, wenn der Anrufer eine Handynummer hat.

16.4 LBR basierend auf Postleitzahl

Mit dieser Option können Sie eine Route basierend auf einer vom Anrufer eingegebenen Postleitzahl erstellen.

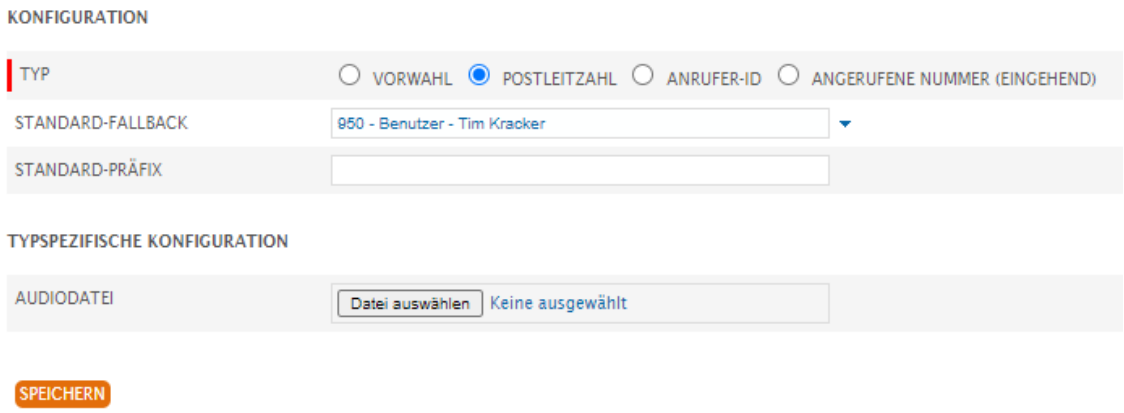


Bild: basierend auf Postleitzahl

- **Art:** Die Postleitzahl wurde ausgewählt. Dies bedeutet, dass das System anhand der einzugebenen 5-stelligen Postleitzahl weiterleitet.
- **Standard-Fallback:** Wenn Sie die eingegebene Postleitzahl, die der Anrufer eingegeben hat, nicht konfiguriert haben, wird dieser Fallback verwendet.
- **Standardpräfix:** Dieses Präfix wird angezeigt, falls das Fallback greift.
- **Audiodatei:** Hier laden Sie den aufgezeichneten Text hoch, der den Anrufer auffordert, eine Postleitzahl einzugeben. (Eine andere Möglichkeit besteht darin, einen Text online über die Serviceerweiterung 8805 aufzuzeichnen.)

16.5 LBR basierend auf Absendernummer

Mit dieser Option können Sie ein Routing basierend auf der Absendernummer des Anrufers erstellen.

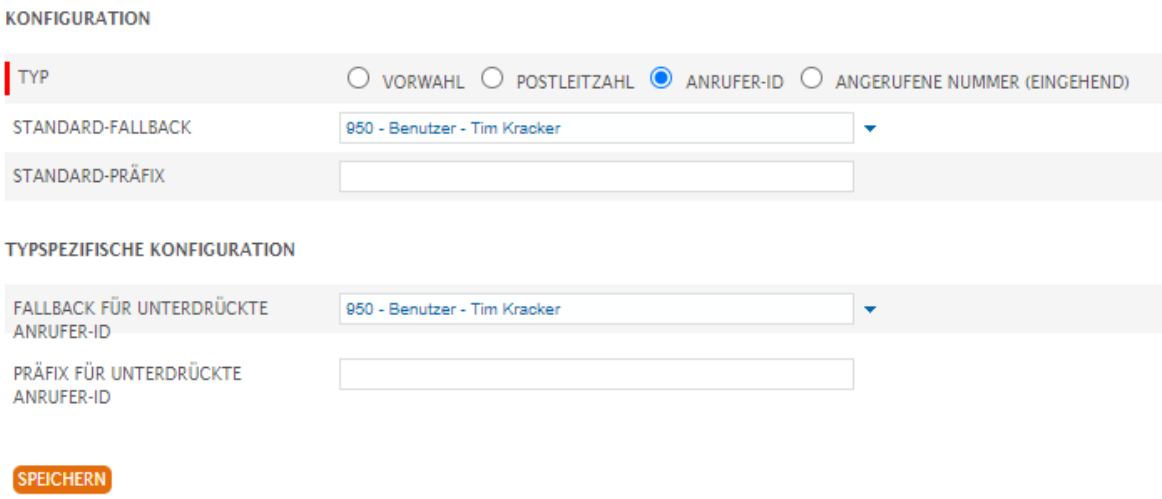


Bild: basierend auf Absendernummer

- **Art:** Die Absendernummer wurde ausgewählt. Dies bedeutet, dass das System anhand der Absendernummer weiterleitet, die der Anrufer anzeigt.
- **Standard-Fallback:** Wenn Sie die Absendernummer des Anrufers nicht konfiguriert haben, wird dieser Fallback verwendet.
- **Standardpräfix:** Dieses Präfix wird angezeigt, falls das Fallback greift.
- **Fallback der unterdrückten Absendernummer:** Hier legen Sie fest, was zu tun ist, wenn der Anrufer eine anonyme Nummer hat.

16.6 LBR basierend auf der angerufenen Nummer

Mit dieser Option können Sie eine Route basierend auf der angerufenen Nummer erstellen.

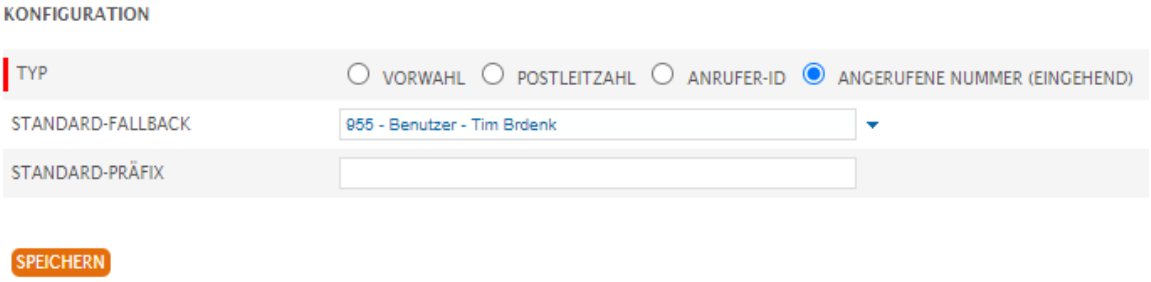


Bild: basierend auf der angerufenen Nummer

- **Art:** Die angerufene Nummer wurde ausgewählt. Dies bedeutet, dass das System anhand der angerufenen Nummer weiterleitet.
- **Standard-Fallback:** Wenn Sie die Anrufernummer nicht konfiguriert haben, wird dieser Fallback verwendet.
- **Standardpräfix:** Dieses Präfix wird angezeigt, falls das Fallback greift.

16.7 Konfigurieren Sie die Vorwahl

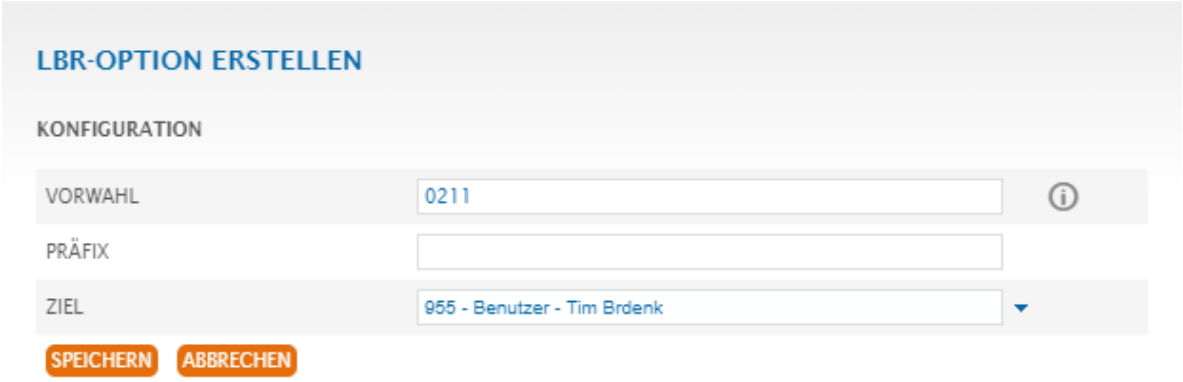


Bild: Vorwahl konfigurieren

- **Vorwahl**: Wählen Sie die Vorwahl aus, zu der Sie weiterleiten möchten.
- **Präfix:** Sie können ein Präfix für die Absendernummer des Anrufers angeben, damit der Empfänger sehen kann, welche Auswahl getroffen wurde.
- **Ziel:** Geben Sie an, an wen der Anrufer weitergeleitet werden soll.

16.8 Postleitzahl konfigurieren

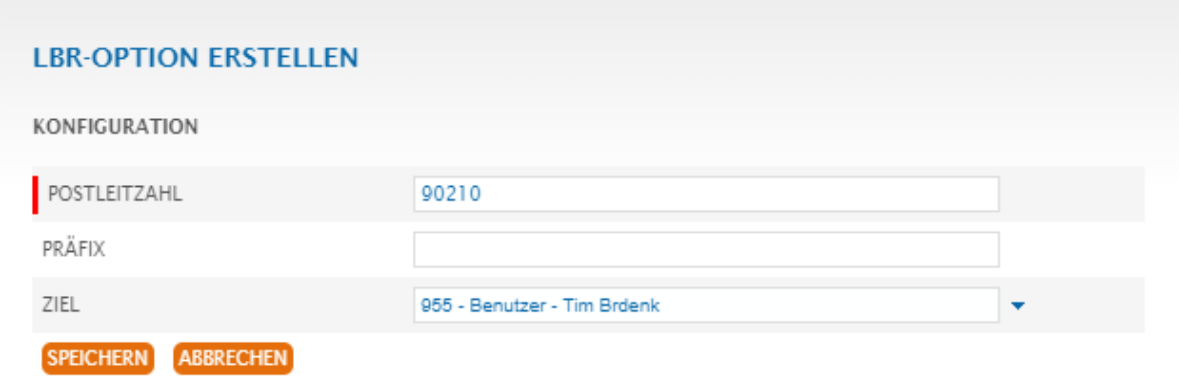


Bild: Postleitzahl konfigurieren

- **Postleitzahl:** Geben Sie die 5-stellige Postleitzahl ein, zu der Sie weiterleiten möchten.
- **Präfix:** Sie können ein Präfix für die Absendernummer des Anrufers angeben, damit der Empfänger sehen kann, welche Auswahl getroffen wurde.
- **Ziel:** Geben Sie an, an wen der Anrufer weitergeleitet werden soll.

16.9 Absendernummer konfigurieren

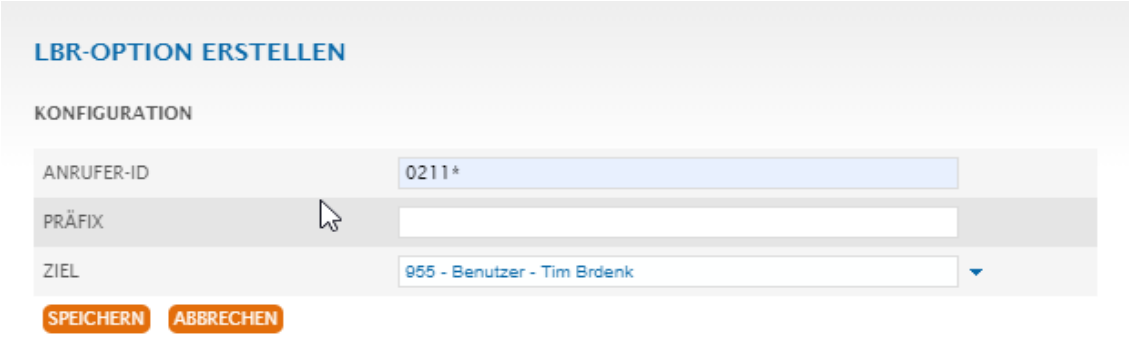


Bild: Absendernummer konfigurieren

- **Absendernummer:** basierend auf der Nummer, die Sie routen möchten. Sie können das Asteriskzeichen als Platzhalter angeben. Wenn Sie beispielsweise alle Anrufe aus Deutschland an eine Abteilung weiterleiten möchten, in der Deutsch gesprochen wird, können Sie dies tun, indem Sie 0049* eingeben.
- **Präfix:** Sie können ein Präfix für die Absendernummer des Anrufers angeben, damit der Empfänger sehen kann, welche Auswahl getroffen wurde.
- **Ziel:** Geben Sie an, an wen der Anrufer weitergeleitet werden soll.

16.10 Angerufene Nummer konfigurieren

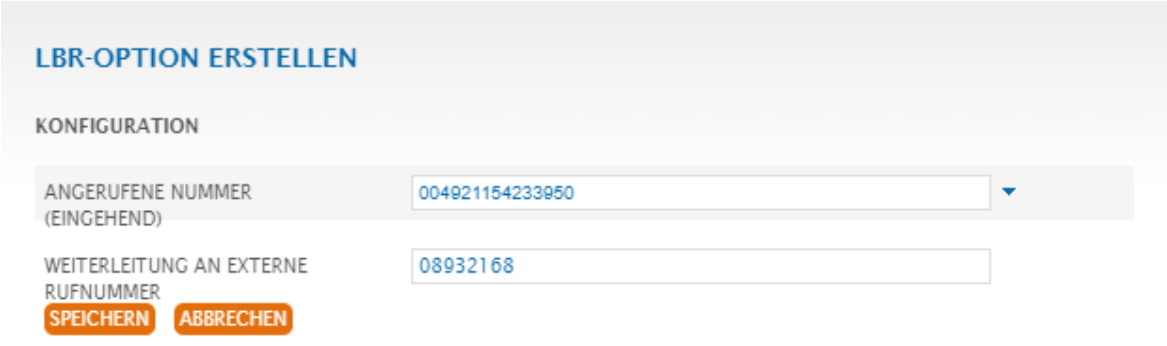


Bild: Angerufene Nummer konfigurieren

- **Angerufene Nummer**: Wählen Sie hier die Nummer aus, für die Sie ein Routing erstellen möchten.
- **Übergabe an externe Nummer**: Geben Sie hier die Nummer ein, an welche die Anrufe umgeleitet werden sollen.

16 Weiterleitungsnebenstelle

16.1 Allgemein

Die Weiterleitungsnebenstelle hat zwei Funktionen. Zum einen können Sie einen externen Anrufer an eine externe Rufnummer direkt weiterleiten. Zum anderen kann die Weiterleitungsnebenstelle Mitglied eines Wartefelds sein. Auf diese Weise können Sie eine externe Rufnummer als Mitglied in ein Wartefeld integrieren.

16.2 Weiterleitungsnebenstelle erstellen

Beim Erstellen oder Ändern einer Weiterleitungsnebenstelle können Sie spezifischen Eigenschaften festlegen, siehe Abbildung unten. Eine Weiterleitungsnebenstelle steht Ihnen über *Aktionen, WEITERLEITUNGSNEBENSTELLE ERSTELLEN* zur Verfügung.

Abbildung 43: Weiterleitungsnebenstelle bearbeiten

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Weiterleitungsnebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Weiterleitungsnebenstelle ein.
- **Übertragen an:** Geben Sie die Zielrufnummer ein.
- **Anrufer-ID:** Die Telefonnummer, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über *Speichern* die gewählte Konfiguration.

17 Wählplan

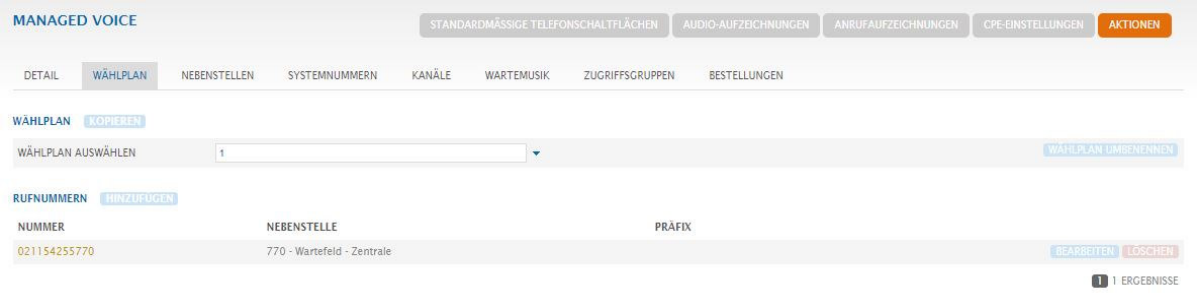
17.1 Allgemein

Der Wählplan verknüpft externe Rufnummern mit der Nebenstellen. Sie können bis zu 99 unterschiedliche Wählpläne konfigurieren. Durch den Wechsel der Wählpläne ist es beispielsweise möglich, unterschiedliche Ansagen zu unterschiedlichen Zeiten zu konfigurieren, z.B. Tag- und Nachtschaltung.

17.2 Wählplan erstellen und auswählen

Um einen Wählplan zu erstellen oder zu ändern, gehen Sie auf der linken Seite des Kunden Menüs auf die Option *Managed Voice* und wählen Sie dann die Registerkarte *Wählplan* (siehe Abbildung unten).

Wichtig: Bitte beachten Sie, dass Sie bei jedem Wählplan alle externen Rufnummern für Funktionsnebenstellen verknüpfen müssen. Nichtverknüpfte Rufnummern sind nicht erreichbar (Ausnahme: Teilnehmernebenstellen über



Reach).

Abbildung 44: Wählplan

17.3 Wählplan kopieren

Klicken Sie auf *Kopieren* um eine Kopie eines Wählplans zu erstellen. Nun können Sie den kopierten Wählplan überarbeiten und brauchen nicht alle Rufnummern neu zu verknüpfen, sondern lediglich die gewünschten Änderungen vornehmen.

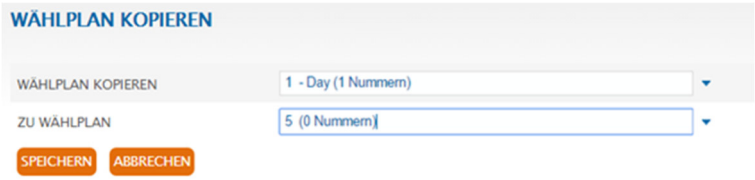


Abbildung 45: Wählplan kopieren

Wählplan kopieren: Wählen Sie hier den zu kopierenden Wählplan aus.

Zu Wählplan: Wählen Sie die Nummer des neuen Wählplans aus.

17.4 Wählplan umbenennen

Klicken Sie auf *Wählplan umbenennen* um einen Namen für den Wählplan festzulegen.

Abbildung 46: Wählplan umbenennen (1)

Wählen Sie einen Namen für den Wählplan aus, der den Einsatzzweck des Wählplans beschreibt.

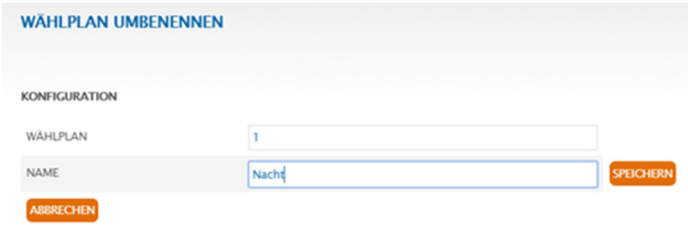


Abbildung 47: Wählplan umbenennen (2)

- **Wählplan:** Wählen Sie den Wählplan aus, den Sie umbenennen möchten.
- **Name:** Geben Sie einen Namen für den gewählten Wählplan ein, z.B. Nacht.

17.5 Rufnummenrverknüpfung allgemein

Zuvor haben Sie die unterschiedlichen Nebenstellen kennengelernt und haben diesen Nebenstellen interne Kurzwahlen zugewiesen. Auf diesen Nebenstellennummern sind Sie bereits intern erreichbar. Um auch externe Anrufe erhalten zu können, verknüpfen Sie die Nebenstellennummern mit den zugehörigen externen Rufnummern (Teilnehmerrufnummern empfehlen wir direkt Teilnehmern in Reach zuzuweisen, siehe Kapitel Reach).

0211-542301 > 301 – Nicole Schwarz (Teilnehmer)
0211-542302 > 302 – Geschäftsleitung (Gruppennebenstelle)
0211-542303 > 303 – Fax (Telefax)
0211-542304 > 304 – Kundenservice (TBR-Nebenstelle)
0211-542305 > 305 - Anrufbeantworter (Voicemail-Nebenstelle)

Abbildung 48: Verknüpfung von Rufnummern

Beim Verknüpfen von externen Rufnummern mit Nebenstellen können Sie Präfixe konfigurieren. Das Endgerät zeigt (falls unterstützt) den Präfix bei eingehenden Anrufen an. Auf diese Weise kann in Klartext angezeigt werden, welches Ziel der Anrufer gewählt hat. Zum Beispiel kann ein Büroservice Anrufe für verschiedene Firmen mit unterschiedlichen Rufnummern entgegennehmen und anhand des Präfix erkennen, welche Firma angerufen worden ist.

17.6 Verknüpfung der einzelnen Rufnummern

Wählen Sie zunächst den Wählplan aus, in dem Sie Verknüpfungen einrichten möchten. Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

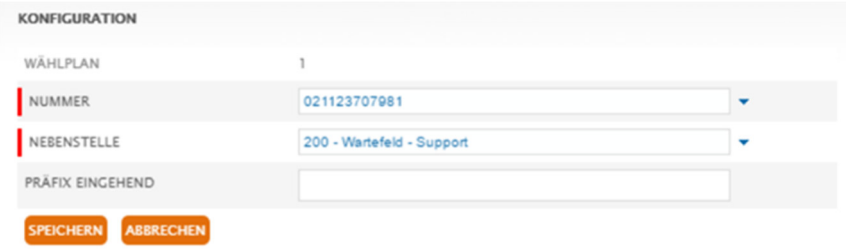


Abbildung 49: Wählplan konfigurieren

- **Nummer:** Wählen Sie die Rufnummer, die mit einer Nebenstelle verknüpft werden soll.
- **Nebenstelle:** Wählen Sie die Nebenstelle, die Sie der ausgewählten Rufnummer zuordnen möchten.
- **Präfix eingehend:** Legen Sie den Präfix fest, der angezeigt werden soll.

Wiederholen Sie diesen Schritt bis Sie alle Rufnummern verknüpft haben. Der Vorgang ist für jeden Wählplan erforderlich. Es besteht die Möglichkeit einen bestehenden Wählplan zu kopieren und darin die gewünschten Änderungen vorzunehmen.

18 Zeitkonfiguration

18.1 Allgemein

Über die Zeitkonfiguration wird bestimmt, welcher Wählplan zu welcher Uhrzeit aktiv sein soll. Beispielsweise können Sie innerhalb eines Tages- oder Wochenverlaufs einen Tag- und einen Nachtmodus konfigurieren. Es gibt drei Möglichkeiten die Zeitkonfiguration zu steuern. Die Erste umfasst eine sich wiederholende Wochenplanung auf Tagesbasis. Zweitens erlaubt der manuelle Modus die Überschreibung des automatischen Wählplans. Im dritten Modus *Feiertage* können Sie Ausnahmen für den automatischen Modus für ausgewählte Perioden (Ferien, Feiertage, etc.) definieren.

18.2 Zeitkonfiguration erstellen

Wählen Sie im Hauptmenü *MANAGED VOICE* und dann die Registerkarte *DETAIL*. Sie erhalten folgende Ansicht mit Ihren individuellen Wählplänen und Zeiten.

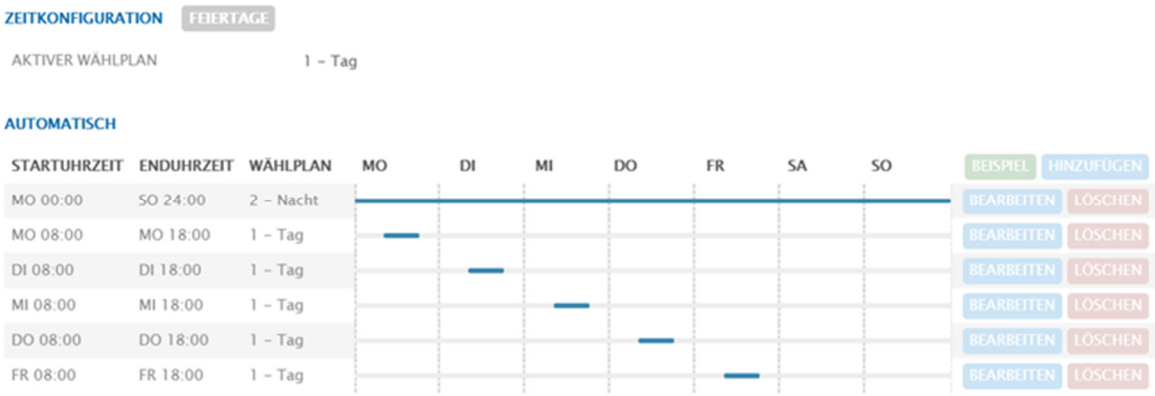


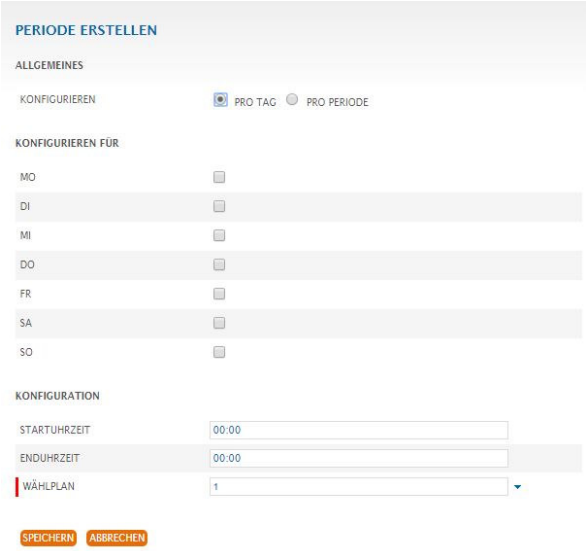
Abbildung 50: Zeitkonfiguration

In der ersten Zeile tragen Sie den Wählplan mit der am längsten gültigen Zeitdauer ein (in diesem Beispiel „Nacht“; dieser gilt 24/7). In den folgenden Zeilen legen Sie die Ausnahmen fest (hier: werktags 08:00 – 18:00 Uhr gilt der Wählplan „Tag“). Drücken Sie auf „Hinzufügen“ um weitere Zeiträume zu definieren. Der jeweilige Eintrag mit dem kürzesten Zeitraum hat Vorrang.

18.3 Automatischen Zeitplan erstellen

Sie können die Einstellung alternativ pro Tag oder für eine bestimmte Periode vornehmen.

Pro Tag



Nach Periode

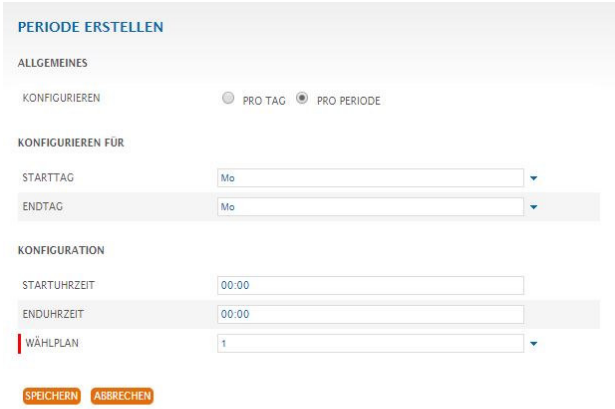


Abbildung 51 & 52: Automatischen Zeitkonfiguration erstellen

Im obigen Beispiel können Sie die Start- und Endzeiten auf der Grundlage der ausgewählten Tage (pro Tag oder pro Periode) angeben. Bitte beachten das erforderliche Uhrzeitformat XX:YY. Wählen Sie dann bei der Option Wählplan den Wählplan aus, den Sie mit diesem Zeitraum verknüpfen möchten.

18.4 Manuelle Zeitkonfiguration

Weiter unten finden Sie folgende Ansicht:

Abbildung 53: Manuelle Zeitkonfiguration

Durch die Aktivierung des manuellen Wählplans überschreiben Sie die automatische Zeitkonfiguration. Der Wählplan bleibt aktiv, bis Sie die manuelle Zeitkonfiguration deaktivieren.

18.5 Konfigurieren von Feiertagen

Die Konfiguration von Feiertagen hat die höchste Priorität und überstimmt die automatische und manuelle Konfiguration. Zum Erstellen klicken Sie auf *Feiertage*.

Sie erhalten eine Übersicht über alle bereits konfigurierten Feiertage. Über die Schaltfläche *Aktionen* können Sie Feiertage hinzufügen oder abgelaufene Perioden entfernen.

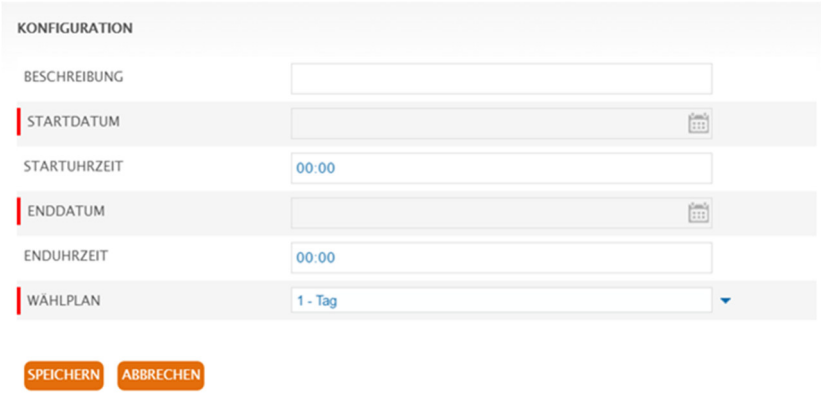


Abbildung 54: Konfigurieren von Feiertagen

- **Beschreibung**: Geben Sie eine Bezeichnung für die Feiertagsperiode (Ostern, Betriebsferien, etc.) ein
- **Startdatum**: Wählen Sie das Startdatum aus
- **Startuhrzeit**: Wählen Sie die Startuhrzeit im Format YY:XX
- **Enddatum**: Wählen Sie das Enddatum aus
- **Enduhrzeit**: Wählen Sie die Enduhrzeit im Format YY:XX
- **Wählplan**: Wählen Sie den Wählplan aus, der in der definierten Periode aktiv sein soll

19 Kanäle

19.1 Allgemein

Damit Ihre Telefone mit der VoIP-Plattform kommunizieren können, müssen diese mit je einem Kanal verbunden werden. Dies geschieht mittels eines VoIP-Kanals, der manuell oder per Autoprovisionierung mit einem Endgerät verbunden wird. Für jedes Endgerät benötigen Sie einen VoIP-Kanal. Für z.B. 10 Endgeräte benötigen Sie 10 VoIP-Kanäle.

19.2 VoIP Kanal erstellen

Wählen Sie im Hauptmenü *Managed Voice* und dann die Registerkarte *Kanäle*. Hier klicken Sie auf *Aktion* und dann auf *Kanal hinzufügen*. Sie erhalten folgende Ansicht.

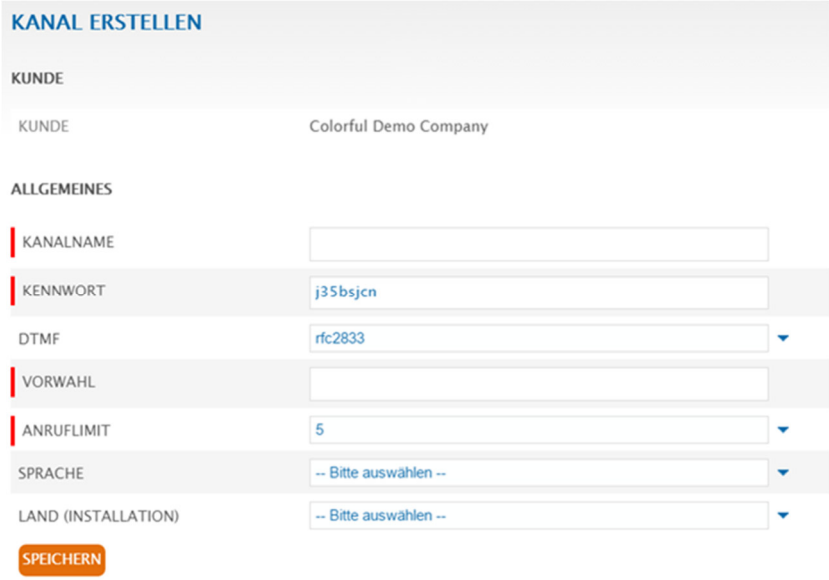


Abbildung 55: Kanal erstellen

- **Kanalname:** Legen Sie den Kanalnamen fest. Wir empfehlen das Format "Kundennummer“+“mv“ für Managed Voice+“Kanalnummer“ beginnend mit der 001 (z.B. 57196mv001).
- **Kennwort:** Operator generiert ein Zufallskennwort, welches Sie manuell ändern können. Wir raten dringend zu sicheren Passwörtern.
- **DTMF:** Wählen Sie die DTMF-Option, die Ihr Endgerät unterstützt.
- **Vorwahl:** Geben Sie die Vorwahl ein.
- **Anruflimit:** Gibt die maximale Anzahl der gleichzeitigen Gespräche je Kanal an. Das Maximum für Managed Voice Teilnehmer beträgt 5.
- **Sprache:** Legen Sie die gewünschte Sprache für Systemansagen fest.
- **Land (Installation):** Geben Sie an, in welchem Land das Endgerät genutzt wird.

Nach der Erstellung eines Kanals klicken Sie zunächst auf den Kanalnamen. Danach verknüpfen Sie Endgerät und Kanal über *Aktione*n und dann *CPE-hinzufügen*.

19.3 Statusanzeige Kanal

Unter der Registerkarte *Kanäl*“ werden erstellte Kanäle mit den verknüpften Endgeräten angezeigt. Wenn ein Endgerät registriert ist, erscheint das Statussymbol in grün, andernfalls in grau.

DETAIL | WÄHLPLAN | NEBENSTELLEN | KANÄLE | AUSGEHENDE ROUTE | WARTESCHLEIFENMUSIK | BESTELLUNGEN

STATUS	BENUTZERNAME	NEBENSTELLE	BENUTZERAGENT	PEER	HOST	KONTAKT	REGISTRIERUNGSDATUM	
●	57196mv01	335	Aastra 6737i/3.3.1.8140				20-04-2016 16:50:07	BEARBEITEN LÖSCHEN
●	57196mv02			n. z.			-	BEARBEITEN LÖSCHEN
●	57196mv03		Yealink SIP-T48G 35.72.188.20				20-04-2016 17:30:06	BEARBEITEN LÖSCHEN
●	57196mv04	336	Aastra 6737i/3.3.1.8140				26-04-2016 10:40:08	BEARBEITEN LÖSCHEN

Abbildung 56: VoIP-Kanal Status

Neben dem registrierten Gerät sehen Sie die interne und externe IP-Adresse der LAN-Verbindung. Durch klicken auf einen Kanalnamen erhalten Sie weitere Informationen wie z.B. die Registrierungshistorie. In dieser Ansicht können Sie ein Endgerät vom Kanal trennen.

20 Standardmäßige Telefonschaltflächen

Sie haben als Administrator die Möglichkeit ein Template je Telefontyp für eine standardisierte Belegung der Telefontasten zu erzeugen. Hierzu klicken Sie auf *Managed Voice → Nebenstellen → Standardmäßige Telefonschaltflächen.* Dieses Template kann pro Nebenstelle ausgewählt und angepasst werden.

Bitte beachten: Einige Tasten, z.B. Anmelden/Abmelden sind fest belegt und können nicht verändert werden.
Sie können diese standardmäßig erstellte Telefontastenprogrammierung über die Teiolnehmernebenstellee auswählen.

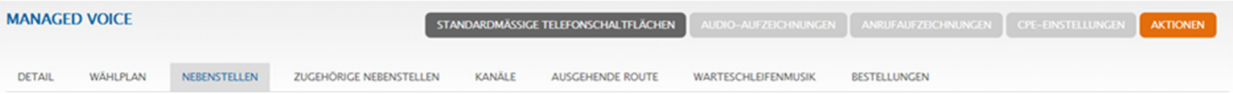


Abbildung 57: Standardmäßige Telefonschaltflächen

20.1 Telefontyp wählen

Wählen Sie zunächst den Telefontyp aus für den Sie eine standardmäßige Telefonschaltflächenbelegung programmieren möchten. Es werden alle Telefontypen angezeigt, welche bei dem jeweiligen Kunden zur Verfügung stehen.

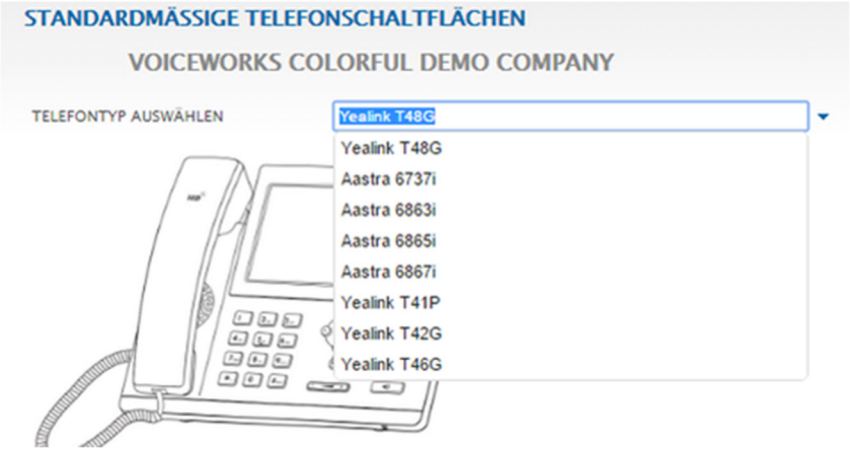


Abbildung 58: Yealink T46G

Im obigen Beispiel wählen wir die Yealink T46G aus.

20.2 Belegung der Telefonschaltflächen

Je nach Telefontyp erhalten Sie eine angepasste Ansicht.

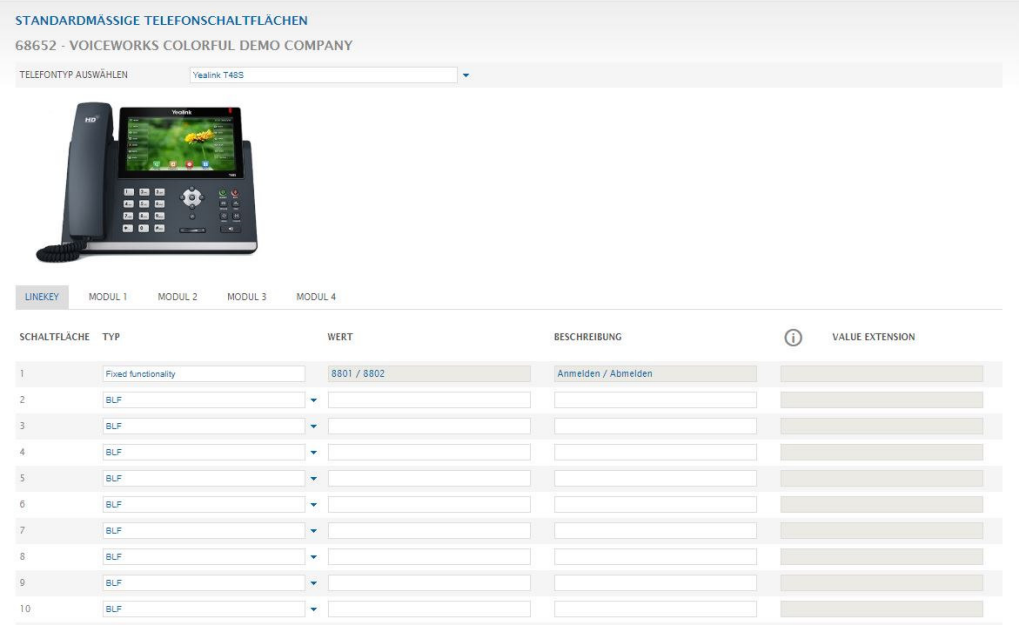


Abbildung 59: Belegung der Telefonschaltflächen

Wählen Sie zunächst aus ob Sie die Tasten auf dem Telefon oder auf einem der Beistellmodule belegen möchten.

- **Linekey:** Das sind die 29 Softkeys auf den Touchoberfläche des T48S
- **Modul 1:** Erweiterungsmodul 1
- **Modul 2:** Erweiterungsmodul 2
- **Modul 3:** Erweiterungsmodul 4
- **Modul 4:** Erweiterungsmodul 4

Die ausgegrauten Schaltflächen können nicht geändert werden, da diese fix für Managed Voice Standardfunktionen wie Anmelden/Abmelden verwendet werden. Alle anderen Eingabefelder können mit einer der folgenden Funktionen Versehen werden:

- **BLF**: Besetztlampenfeld - Zeigt den Telefonstatus des gewählten Benutzers (frei, besetzt, läutet).
- **Kurzwahl**: Hier können Sie Ziffern-/Zeichenfolgen hinterlegen (Rufnummern, Systemnummern).
- **DND**: Do Not Disturb – Aktivert den „Nicht-Stören“-Modus.

Werden Yealink Erweiterungsmodule verwendet, können Sie je Modul 2 Ebenen belegen (Seite 1 und Seite 2).

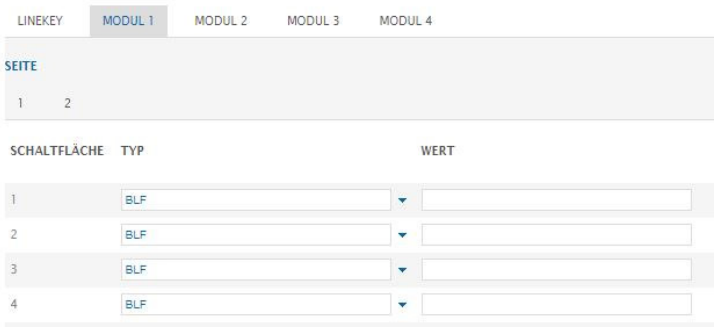


Abbildung 60: Erweiterungsmodul (1)

Pro Ebene (Seite) können in diesem Beispiel bis zu 20 Einträge vorgenommen werden.

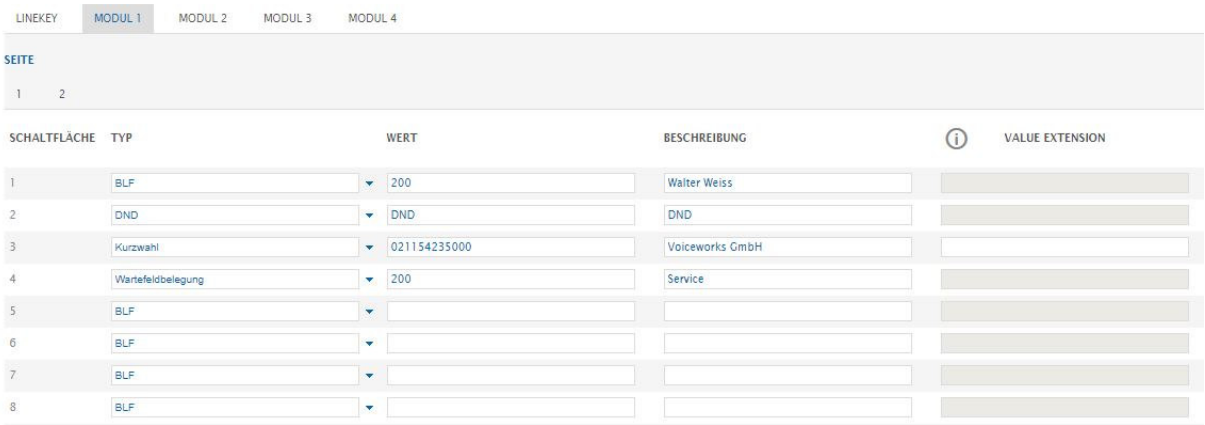


Abbildung 61: Erweiterungsmodul (2)

Die Spalte VALUE EXTENSION finden Sie im Operator auf der Tastenbelegungsseite. Bitte wählen Sie als Telefontastentyp *Kurzwahl* aus, damit die Eingabe einer Value Extension freigeschaltet wird. Bei Yealink können Sie durch <x> Sie Pausen festlegen. Ersetzen Sie dabei x durch die Pausenlänge in Sekunden, z.B. <3> für eine Pause von drei Sekunden.

Mitel Endgeräte unterstützen dies ebenfalls. Die Eingabe der Value Extension erfolgt dabei im Feld Wert nach der Systemnummer, wobei nach der Eingabe der Systemnummer eine Pause erfolgen muss. Die Pause ist definiert durch das Kommazeichen. Die Anzahl an Sekunden lässt sich durch mehrere aufeinanderfolgende Kommas bestimmen, z.B. ,,, oder ,,,,,,,,,,

21 CPE-Einstellungen

Klicken Sie auf *Managed Voice* und dann auf *CPE-Einstellungen* um eine Übersicht der Endgeräte des jeweiligen des Kunden zu erhalten und um weitere Optionen vornehmen zu können.

Abbildung 62: CPE-Einstellungen

Sie erhalten die folgende Übersicht und können hier die Endgeräteeinstellungen ändern und die Firmware verwalten.

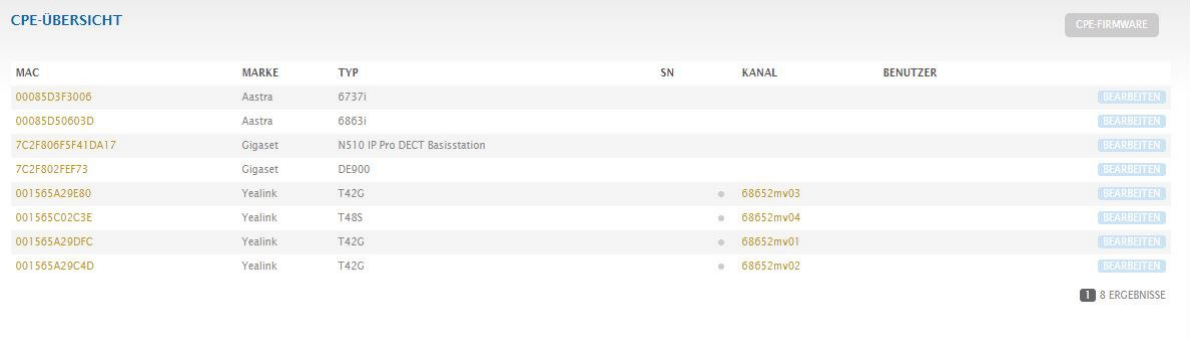


Abbildung 63: CPE-Übersicht

21.1 CPE konfigurieren

Klicken Sie die Schaltfläche *Bearbeiten*. Die Felder *Marke*, *Gerät*, *MAC* und *Seriennummer* sind informativ und können nicht geändert werden.

Abbildung 64: CPE konfigurieren

- **SIP Proxy**: Mit dieser Option können Sie einen Proxy für dieses spezielle Endgerät (CPE) auswählen, der der dann festgelegt ist. Falls Sie diesen wieder ändern möchten, ist ein Factory Rest am Endgerät erforderlich.

Weiter unten können Sie optional weiteren Einstellungen vornehmen, hier beispielhaft für ein Yealink T48S.

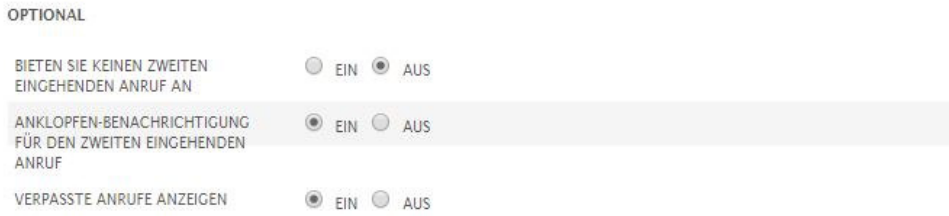


Abbildung 65: optionale CPE-Einstellungen

- **Bieten Sie keinen zweiten eingehen Anruf an**: Diese Option erlaubt das Anklopfen ein- bzw. auszuschalten.
- **Anklopfen-Benachrichtigung für den zweiten eingehenden Anruf**: Erzeugt einen Anklopfton für den Zweitanruf.
- **Verpasste Anrufe anzeigen**: Mit dieser Option legen Sie fest, ob entgangene Anrufe auf dem Telefon angezeigt werden sollen oder nicht.

Sie können eine VLAN-Konfiguration auch remote über den PC- und LAN-Port bereitstellen. Beachten Sie, dass das Endgerät beim ersten Start die Provisionierung abruft und zu diesem Zeitpunkt noch kein VLAN besitzt. Die VLAN-Einstellungen sind daher nur aktiv, nachdem das Gerät die Provisionierungsdaten vom Server abgerufen hat.

Abbildung 66: VLAN

- **VLAN aktivierten**: Diese Option schaltet die VLAN-Funktionalität ein oder aus.
- **Telefon VLAN ID**: Geben Sie die VLAN-ID ein, die auf dem Telefon-Port aktiviert werden soll.
- **PC-VLAN ID**: Geben Sie die VLAN-ID ein, die auf dem PC-Port aktiviert werden soll.

21.2 SIP Proxy auf Kundenebene

Sie können festlegen, welchen Proxy die eingesetzten Endgeräte verwenden sollen. Standardmäßig wird die Einstellung des Wholesale Accounts verwendet.

Abbildung 67: SIP Proxy

Wählen Sie *Change SIP Proxy* um die gewünschten Änderungen vorzunehmen.

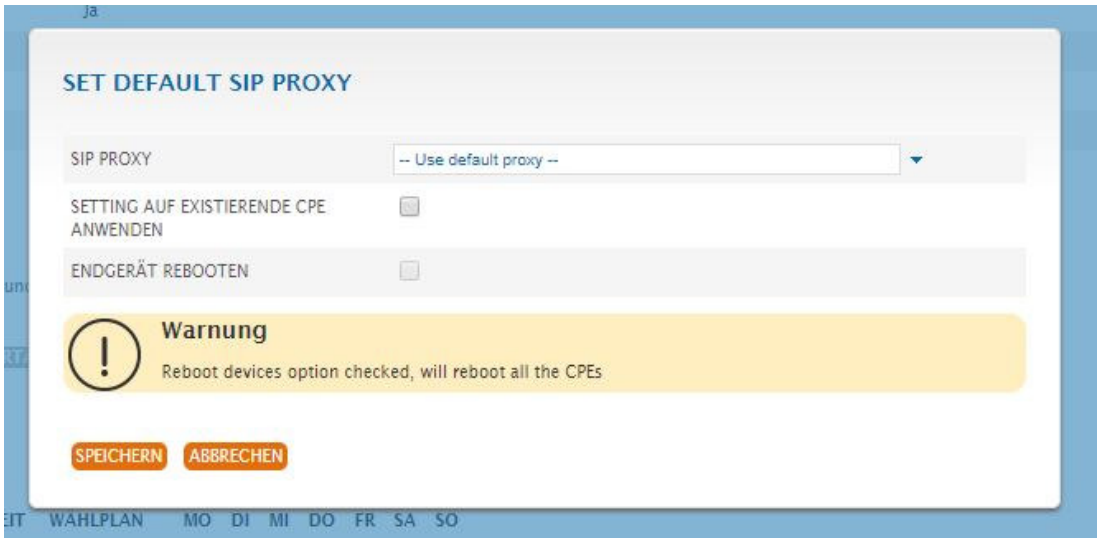


Abbildung 68: Standard SIP Proxy

- **SIP Proxy**: Wählen Sie den Proxy aus, der in diesem Kunden für die Registrierung der CPE verwendet werden soll.
- **Settings auf existierende CPE anwenden**: Mit dieser Option provisionieren Sie alle CPE dieses Kunden mit den veränderten SIP-Proxy-Einstellung. Damit die neue Einstellung greifen, müssen noch alle CPEs neu gestartet werden.
- **Endgeräte rebooten**: Mit dieser Option werden alle CPE es dieses Kunden neu gestartet und die Einstellungen vom Autoprovisionierungs-Server abgerufen.

Bitte beachten: Wenn Sie die Option „Endgeräte rebooten“ nicht setzen, werden die CPE nicht neu gestartet und es werden nur neu hinzugefügte CPE es mit den Einstellungen versehen.

21.3 CPE Firmware festgelegt

Hier können Sie die verwendeten Firmware-Versionen der einzelnen Telefontypen verwalten. Die Einstellung wird für alle Telefone des gleichen Typs für einen Kunden festgelegt.

Wichtig: Diese Option überschreibt die Standard-Firmware-Einstellung.

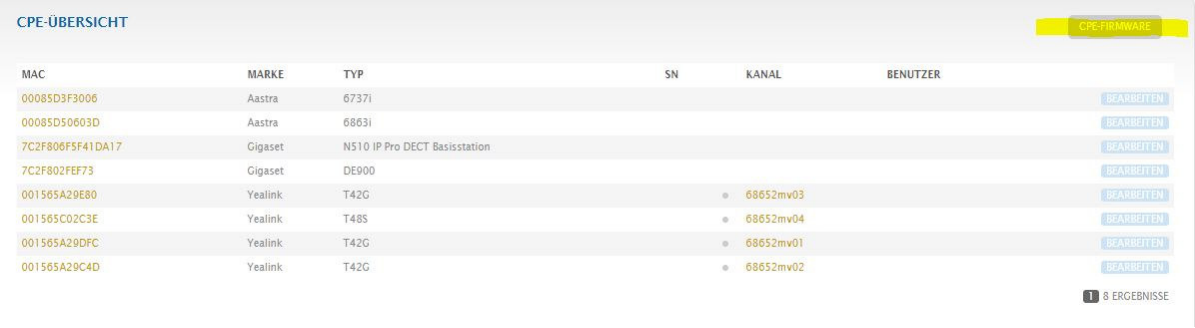


Abbildung 69: CPE Übersicht

Klicken Sie oben rechts auf *CPE-Firmware* um die nachfolgende Ansicht zu erhalten.

Wählen Sie den Telefontyp und die gewünschte Firmware-Version aus. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.

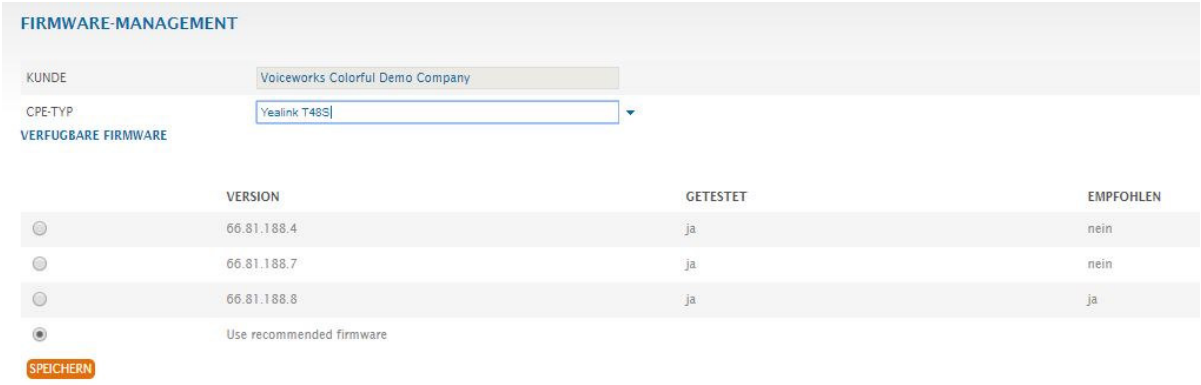


Abbildung 70: Firmware-Management

.

22 Audio-Aufzeichnungen

Durch Anrufen der Systemnummer 8805 können Sie Ansage aufsprechen und mit der #-Taste bestätigen. Audio-Aufzeichnungen können Sie für folgende Nebenstellen verwenden:

- Voicemail-Nebenstelle
- Wartefeld
- IVR
- Autoanswer-Nebenstelle
- DISA-Nebenstelle
- Authentifizierungsnebenstelle

Ihre Audioaufzeichnungen sind in Operator unter der Schaltfläche *Audio-Aufzeichnungen* verfügbar

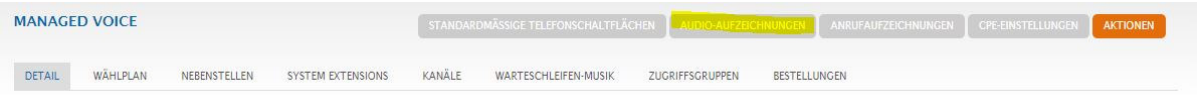


Abbildung 71: Audio-Aufzeichnung (1)

Durch Klick auf *Bearbeiten*, können Sie jeder Tonaufnahme einen Hinweis hinzufügen.

Abbildung 72: Audio-Aufzeichnung (2)

Um Aufzeichnungen zu löschen, aktivieren Sie die rechteckige Checkbox und drücken anschließend auf *AUSGEWÄHLTE AUFZEICHNUNGEN LÖSCHEN*.

Durch Markieren der runden Checkbox hinter dem Dateinamen können Sie die Aufnahme einer gewünschten Nebenstelle zuordnen. Wählen Sie die Zielnebenstelle aus und klicken Sie auf *AUFZEICHNUNG KOPIEREN*.

Hinweis: Werden Audiodateien unter AUDIO-AUFZEICHNUNGEN gelöscht, führt dies nicht zum Löschen der Audiodateien, die Sie bereits Nebenstelle zugewiesen haben.

23 Anrufaufzeichnung

Unter der Schaltfläche *Anrufaufzeichnung* können Sie alle aufgezeichneten Anrufe anhören und bei Bedarf herunterladen. Dazu müssen Sie die Anrufaufzeichnungsfunktion aktiviert haben.

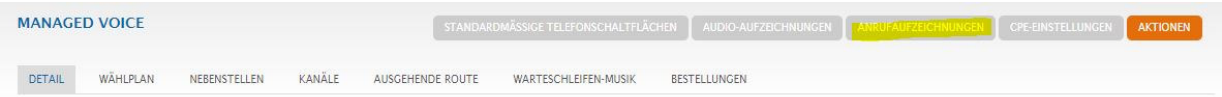


Abbildung 73: Anrufaufzeichnung (1)

Sie erhalten dann eine Übersicht über die aufgezeichneten Gespräche. Mit der Filterfunktion können Sie bestimmte Tage, Absenderrufnummern oder Anrufziel filtern.

• Mit der Wiedergabetaste können Sie die Anrufaufnahme anhören, sofern Sie die entsprechenden Rechte haben.

• Drücken Sie die Filtertaste, um aus bestimmten Dateien zu suchen

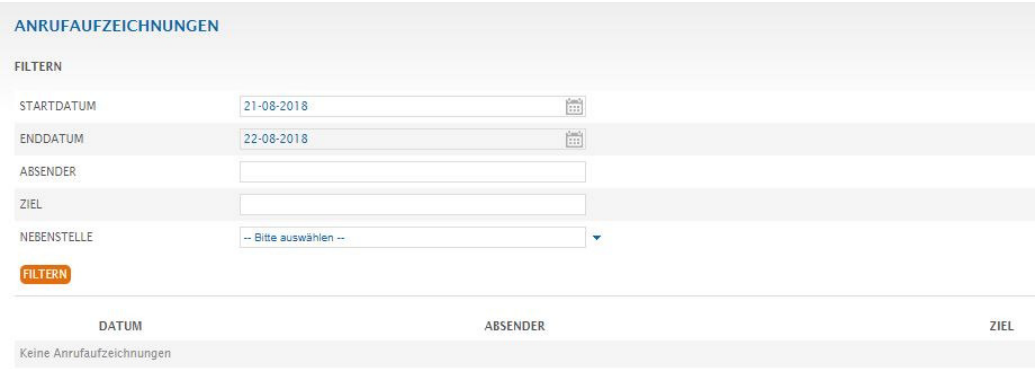


Abbildung 74: Anrufaufzeichnung (2)

- **Startdatum**: Geben Sie das Startdatum für die Suche ein.
- **Enddatum**: Geben Sie das Startdatum für die Suche ein.
- **Absender**: Mit dieser Option können Sie nach Absenderrufnummer für einkommende Gespräche filtern.
- **Ziel**: Mit dieser Option Sie nach Anrufzielen für ausgehende Anrufe.
- **Nebenstelle**: Mit dieser Option können Sie gezielt einen Manage Voice 3 Benutzer auswählen.

Sie können auch ein aufgezeichnetes Gespräch herunterladen und lokal auf Ihrem PC speichern. Um eine Aufzeichnung herunterzuladen, wählen Sie das Gespräch aus und klicken Sie auf *Download*. Um eine Aufnahme zu löschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die zu löschenden Dateien und klicken auf *Löschen*.

24 Wartemusik

Managed Voice 3 stellt standardmäßig eine Wartemusik zur Verfügung. Sie haben zudem die Möglichkeit eigene Musiktitel in MP3 und/oder WAV Format hochzuladen. Es können mehrere MP3- von WAV-Dateien hochgeladen werden, um eine Playlist zu erstellen. Die Playlist wird fortlaufend abgespielt. Eine Liste der verfügbaren Dateien finden Sie unter

der Registerkarte *Wartemusik* im Reiter *Managed Voice*.

Abbildung 75: Wartemusik

Um eine Musikdatei hinzuzufügen, klicken Sie auf *Aktionen* und dann auf die Option *Wartemusik hochladen*.
Danach können Sie die Sounddatei verwenden und die gewünschte Lautstärke einstellen.

Wenn Sie Wartemusik für ein bestimmtes Wartefeld aktiviert haben (Kapitel Wartefeld) haben Sie auch die Möglichkeit Infotainment-Nachrichten abzuspielen (klicken Sie dazu auf das betreffende Wartefeld und dann auf den Reiter *Infotainment*).

Die Wartemusik wird alle 40 Sekunden für die Infotainment-Nachricht unterbrochen. Nachdem die Infotainment-Nachricht abgespielt wurde, wird wieder Wartemusik abgespielt.

Hinweis: Infotainment-Nachrichten ist nur aktiviert, wenn "Wartefeldposition ankündigen" deaktiviert ist.

25 Allgemeine Funktionen

Die Managed Voice 3-Plattform bietet eine Reihe von Standardfunktionen, die mit einer Teilnehmernebenstelle verwendet werden können.

25.1 Endgerätewechsel währen eines Gesprächs

Ein Teilnehmer kann aktive Anrufe von einem Endgerät unterbrechungsfrei auf ein anderes an seiner Nebenstelle angemeldete Endgerät (Web, Mobile, Fixed) übertragen. Die Umschaltung wird von dem anderen Gesprächsteilnehmer nicht bemerkt und der Anruf wird nahtlos auf dem anderen Endgerät fortgesetzt.

Der Endgerätewechsel erfolgt durch Wahl der Systemnummer *9 oder 8809 wählen. Sobald das alternative Endgerät läutet, kann der Anruf dort entgegengenommen und ohne Unterbrechung fortgesetzt werden. Gleichzeitig wird der Anruf auf dem ursprünglichen Gerät beendet.

Der Wechsel kann auch über die Desktop-App Coligo DESKTOP erfolgen. Sie klicken einfach auf das Symbol für den Gerätewechsel und wählen ein anderes Gerät aus (Web, Mobile, Fixed). Der Endgerätewechsel erfolgt so wie zuvor beschrieben. Weitere Informationen zu Coligo DESKTOP finden Sie im zugehörigen Handbuch.

25.2 Anrufübernahme (Call Pickup)

Benutzer können Gespräche übernehmen, die bei anderen Benutzern anstehen, sofern ihnen das Recht in einer Zugriffsgruppe (siehe kapitel 5) gewährt wurde. Die Übernahme erfolg durch die Systemnummern *8 oder 8808. Sie können für jede Teilnehmernebenstelle festlegen, für welche Benutzer oder Gruppen die Anrufe übernommen werden dürfen.

Managed Voice bietet folgende Möglichkeiten zur Anrufübernahme:

- * 8 = Sie holen eine Verbindung in der Gruppe nach dem Zufallsprinzig heran (für den Fall, dass mehere Telefone läuten).
- * 8 [+ Benutzernebenstelle] = Sie übernehmen den anstehenden Anruf der gewählten Benutzernebenstelle.
- * 8 [+ Gruppennebenstelle] = Sie übernehmen den anstehenden Anruf der gewählten Gruppennebenstelle.

Für Teilnehmer mit Tischapparaten besteht zusätzlich die Option einen Anruf über da Besetztlampenfeld seines Apparates zu übernehmen (blinkendes Symbol oder Taste betätigen). Zudem kann der Anruf über die Coligo Desktop App übernommen werden, wenn die App den Anruf anbietet (siehe Handbuch Coligo Desktop).

25.3 Weiterleiten (Call Transfer)

Teilnehmer können Ihre Gespräche an andere Nebenstellen oder externe Rufnummern weiterleiten. Managed Voice 3 bietet hier für zwei Weiterleitungsvarianten an, nämlich mit und ohne Rückfrage. Bei der Weiterleitung ohne Rückfrage (Transfer) wird der Anruf direkt übergeben ohne dass Sie mit dem Ziel der Weiterleitung sprechen. Bei der Weiterleitung

mit Rückfrage können Sie zunächst mit der dem Teilnehmer sprechen. Die Weiterleitung erfolgt dann in dem Augenblick, wenn Sie den Hörer auflegen.

Durch die Verwendung verschiedener Tastenkombinationen lassen sich aktive Gespräche einfach in Rückfrage legen, weiterleiten oder zu einer Dreierkonferenz zusammenführen. Hierbei werden DTMF-Kommandos verwendet, die sowohl bei eingehenden als auch bei ausgehenden Anrufen genutzt werden können und grundsätzlich mit Tastenkombination ## eingeleitet werden.

Managed Voice 3 bietet folgende Optionen:

Zweck	DTMF Tastenfolge	Beispiel
Rückfrage einleiten	##	##
Weiterleiten ohne Rückfrage (Blind Transfer)	# # * [Zielrufnummer]#	# # * 234 *
Weiterleiten mit Rückfrage (Attended Transfer)	Rückfrage starten: # # [Zielrufnummer] #	# # 234 #
Im Rückfrageversuch (klingeln)	Drücken Sie 1 um den Rückfrageversuch abzubrechen. Der andere Gesprächsteilnehmer wird gehalten.	1
	Drücken Sie * # um zum gehaltenen Teilnehmer zurückzukehren.	*#
In Rückfrage (dritter Teilnehmer hat bereits abgenommen)	Drücken Sie 1 um die Rückfrage abzubrechen. Der ursprüngliche Gesprächsteilnehmer wird gehalten.	1
	Drücken Sie 2 um zwischen den Teilnehmern zu wechseln.	2
	Drücken Sie 3 um eine Dreierkonferenz zu starten	3
	Drücken Sie * #, um die Rückfrage zu beenden und zum ursprünglichen Anrufer zurückzukehren	*#
	Legen Sie auf, um die beiden anderen Teilnehmer zu verbinden.	auflegen

Tabelle 1: Weiterleitungsoptionen

26 Systemnummern

Hier sehen Sie eine Übersicht alle in Managed Voice 3 verfügbaren Systemrufnummern und deren Funktionen:

8800	Statusabfrage an-/abgemeldet am Endgerät
8801	Teilnehmer anmelden. Sie werden aufgefordert Ihre Nebenstellennummer und Ihre PIN einzugeben
8802	Teilnehmer abmelden. Sie werden aufgefordert Ihre PIN einzugeben
8803	Wartefeld betreten
8804	Wartefeld verlassen
8805	Audio-Aufzeichnung erstellen
8807	Teilnehmer-PIN ändern
8808 oder *8	Anrufübernahme (Pickup) Wählen Sie 8808 +, gefolgt von der Nebenstellenummer des klingelnden Geräts Wählen Sie 8808, um Anrufe innerhalb Iherer Anrufübernahmegruppe zufällig zu übernehmen (diese Option berücksichtigt die Einstellungen der Zugriffsgruppe)
8809 oder *9	Aktiven Anruf auf ein anderes, eigenes Endgerät übergeben. Einzugeben auf dem Endgerät auf welches das Gespräch übertragen werden soll
8810	IVR-Menü für das Einstellen von Weiterleitungen
8815	Zeitkonfigurationsmanagement zum Wechsel des Wählplans
8880	Voicemail-Management (Abhören & Aufzeichnen), Gruppen-Voicemailbox
8888	Voicemail-Management (Abhören & Aufzeichnen), persönliche Voicemailbox