

reventix 
einfach. clever. verbunden.

Adminhandbuch

reventix Portal

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	4
Log-in.....	4
Nebenstellen.....	5
1. Nebenstellenübersicht.....	6
2. Allgemeines.....	7
3. Nutzerportal.....	9
4. Permanente Agenten-Anmeldung.....	9
5. Anrufbeantworter.....	10
6. Sprachaufzeichnung.....	11
7. Benachrichtigung bei verpassten Anrufen.....	11
8. FMC – Mobilfunkintegration.....	11
9. Funktionstasten / Besetztlampenfelder.....	12
10. Endgerät.....	12
11. Cloud Softphone.....	14
12. Konfiguration für ausgehende Anrufe.....	14
Fax-Nebenstelle.....	15
1. Anlegen einer Fax-Nebenstelle.....	15
Anrufverteilung.....	16
Rufumleitung.....	16
Medienbibliothek.....	17
Ansagen.....	17
Rufgruppen.....	18
1. Anlegen einer Rufgruppe.....	18
2. Sequenz anlegen.....	19
3. Abschließen der Rufgruppe.....	22
Warteschleifen.....	23
1. Allgemeine Angaben.....	24
2. Anrufverteilung.....	27
3. Auslastung.....	28
4. Ansagen auswählen.....	29
5. Abschließende Aktion.....	30
Sprachmenü.....	30
1. Sprachmenü erstellen.....	30
Zeitsteuerung.....	32
1. Erstellen eines Zeitplans.....	32
2. Beispiele einer Zeitschaltung.....	33
3. Zeiaktionen.....	34
Call Through.....	35
Kurzwahlen.....	36
Einstellungen.....	37
Verbindungspreise.....	37
Notruf.....	37

Dieses Dokument wird von der Firma reventix GmbH zur Verfügung gestellt. Alle Rechte sind der reventix GmbH vorbehalten und bedürfen ihrer schriftlichen Genehmigung.

Dieses Dokument kann jederzeit einer Änderung unterzogen werden, ohne dass die reventix GmbH verpflichtet ist, dies mitzuteilen.

Einführung

Wir freuen uns, dass Sie sich für VoIP-Telefonanlage EASY, die virtuelle Telefonanlage von reventix, entschieden haben. In unserer Anleitung möchten wir Ihnen den Einstieg in unsere Telefonanlage näher bringen und aufzeigen, wie Sie Einstellungen oder Funktionen ändern können.

Im Laufe unserer Partnerschaft stehen wir Ihnen mit Rat und Tat zur Seite: Wenn Sie entweder einen Ausbau planen oder Sie Funktionen wie eine Warteschleife in Ihr Telekommunikationsschema aufnehmen möchten oder Funktionen benötigen, die in der Telefonanlage noch nicht abgebildet sind – unser Kundenservice ist Ihnen gerne behilflich.

Vieles wird Ihnen sehr vertraut erscheinen und sich intuitiv bedienen lassen. Wir nehmen diese Gelegenheit wahr, Ihnen viel Spaß in der Welt des Voice over IP zu wünschen.

Für Fragen, die wir mit dem Handbuch nicht beantworten, erreichen Sie unseren Kundenservice unter:

030-346 466-0

Kundennummer: _____

Log-in

Das Web-Portal zu Ihrer Telefonanlage und zu Ihren Daten finden Sie unter:

<https://login.sipbase.de>

Anschließend werden Sie gebeten, Ihre Log-in Daten einzugeben.
Diese haben Sie per E-Mail oder in schriftlicher Form von uns erhalten.


Nebenstellen

In dem Menüpunkt Telefonanlagen haben Sie einen Überblick über Ihre freien Lizenzen und die bereits angelegten Nebenstellen. Zudem können Sie über die Übersicht neue Nebenstellen anlegen und vorhandene bearbeiten.

1. Nebenstellenübersicht

Neue Nebenstellen anlegen

Freie Telefonie-/Video-Nebenstelle: 9
Freie Fax-Nebenstelle: 0



























 [Assistent zur Einrichtung einer neuen Nebenstelle](#)

Dies ist Ihre Nebenstellenübersicht

Dies ist Ihre Nebenstellenübersicht. Von hier aus können Sie neue Telefon- und Fax-Nebenstellen anlegen und bestehende verwalten. Außerdem können Sie für Ihre Nebenstellen auch gleich das passende VoIP-Telefon bestellen.

Bei der ersten Einrichtung Ihrer Anlage, legen Sie zunächst alle Ihre Nebenstellen an. Im Anschluss daran, schließen Sie Ihre Telefone an oder starten Sie diese neu. Sollten Sie bei der Inbetriebnahme Ihrer Telefone nach einem Autorisierungscode gefragt werden, geben Sie über das Tastenfeld den folgenden Code ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe.

Ihr Autorisierungscode: **330730**






Nebenstelle	Name	Interne Durchwahl	Externe Durchwahl	Anschlussname Rechnungskreis	Aktion(en)
<input checked="" type="radio"/> 10	  [blurred]	10	[blurred]		   
<input type="radio"/> 11	  [blurred]	11			  
<input type="radio"/> 12	  [blurred]	12			  
<input type="radio"/> 13	  [blurred]	13	[blurred]	vTK Trunk	  
<input type="radio"/> 14	  Fax	14		vTK Trunk	  

2. Allgemeines

Über die Lupe kommen Sie zu den Details der Nebenstelle und können die Daten für eine manuelle Einrichtung der Telefone einsehen und auch bearbeiten.

Allgemeines

Bitte beachten Sie bei der Wahl der Nummer der Nebenstelle, dass diese Kennung sich mit der von Rufgruppen, Kurzwahlen, Gruppen-Anrufbeantwortern und anderen Dingen überschneiden kann. Dies kann zu einem unerwarteten Verhalten der Anlage führen.

Nebenstellentyp	Telefonie-/Video-Nebenstelle
Ihre interne Nummer	10
Absender-Name (intern)	Haustelefon
Absende-Rufnummer (extern)	
Absender-Name (extern)	
Rufnummer unter der Sie erreichbar sind	
Kostenstelle	0
Codec-Limitierung	automatisch
Telefon-IP oder Alias	[automatisch ermittelt]
Server	pbx.sipbase.de
Nebenstellen-Nutzerkennung	
Nebenstellen-Passwort	
Vermittlung via Tastentonwahl	deaktiviert
Anrufer-Anzeige	wie übermittelt
Telefonbuch für Endgerät	zentrale Verwaltung
Adressbuch einbinden	Details

[Nebenstelle bearbeiten](#) 

3. Nutzerportal

Nutzerportal

Mit dem Nutzerportal können Sie einen individuellen Zugang zur Konfiguration der Nebenstelle erlauben. So können große Teile der Konfiguration vom Nutzer des Gerätes ohne Zutun des Administrators des Kundenportals vorgenommen werden.

Cloud Softphone

Wenn Sie möchten, können Sie unser Cloud Softphone verwenden. Die Einrichtung ist spielend einfach und schnell.

Um die App zu installieren, klicken Sie entweder auf einen der App-Stores oder auf das QR-Code-Symbol daneben. Letzteres führt zur Anzeige eines QR-Codes, den sie ganz bequem mit ihrem Smart-Phone abfotografieren können.



Direkter Link zum Store



Direkter Link zum Store

Sobald die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie einfach auf nachfolgenden Link, fotografieren den QR-Code mit der Cloud Softphone App und schon ist ihre Nebenstelle betriebsbereit!



Durch hinterlegen einer Email-Adresse und eines Passwortes können Sie das Nutzerportal für diese Nebenstelle freischalten.

4. Permanente Agenten-Anmeldung


In der Funktion Permanente Agenten-Anmeldung können Sie einen Agenten anlegen, der sich per Kurzwahl in die Warteschleife einwählen kann.

Permanente Agenten-Anmeldung

Die Agenten, die hier eingetragen sind, können sich per Kurzwahl in die Warteschleife einwählen. Anders als bei den Callback-Agenten werden sie direkt mit dem Anrufer verbunden, sobald dieser in die Warteschleife gelangt.

Sobald der Anrufer auf den Agenten geschaltet wird, ertönt bei diesem ein kurzer Piep-Ton.

 deaktivieren

Zugang bearbeiten 



5. Anrufbeantworter

Hier sehen Sie die Daten, die für den Anrufbeantworter für diese Nebenstelle hinterlegt ist. Wenn kein Anrufbeantworter für diese Nebenstelle eingerichtet ist, haben Sie die Möglichkeit über diesen Punkt auch einen Anrufbeantworter einzurichten.

Anrufbeantworter

Hier können Sie individuell für Ihre Nebenstelle einen Anrufbeantworter konfigurieren. Sofern Sie als Verfahrensweise Voicemail nur Speichern gewählt haben, ist die Angabe einer E-Mail Adresse optional, bei Angabe einer E-Mail-Adresse werden Ihnen jedoch Benachrichtigungen über neue Voicemail-Eingänge zugesandt.

Anrufbeantworter Status Inaktiv


Rufübernahme intern nach 0 s

Rufübernahme extern nach 0 s

Name AB Wohnung

Pincode 12345

Nummer für SMS Benachrichtigung

E-Mail Adresse für Voicemail 

Verfahrensweise für Anrufbeantworter Voicemail nur als E-Mail empfangen

Anrufbeantworter dieser Nebenstelle verwalten 

6. Sprachaufzeichnung

Sprachaufzeichnung

Die Sprachaufzeichnung ermöglicht den Mitschnitt von Gesprächen zum Zwecke der Dokumentation, Auswertung oder Schulung. Die Nutzung unterliegt rechtlichen Vorgaben (insbesondere in Bezug auf Datenschutz und dem Recht auf Privatsphäre). Ein verantwortungsvoller Umgang ist zwingend erforderlich. Die Überwachung und Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben ist durch den Endanwender sicherzustellen.

[Sprachaufzeichnung aktivieren](#) 

Hier können Sie die Sprachaufzeichnung für diese Nebenstelle aktivieren. Bitte beachten Sie: Die Nutzung unterliegt rechtlichen Vorgaben (insbesondere in Bezug auf Datenschutz und dem Recht auf Privatsphäre). Ein verantwortungsvoller Umgang ist zwingend erforderlich. Die Überwachung und Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben ist durch den Endanwender sicherzustellen.

7. Benachrichtigung bei verpassten Anrufen

Benachrichtigung bei verpassten Anrufen

Hier können Sie eine E-Mail-Adresse hinterlegen, an die eine Benachrichtigung gesendet werden soll, falls Sie einen Anruf an diese Nebenstelle verpassen.

Die Benachrichtigungen sind deaktiviert.

[Benachrichtigungen aktivieren](#) 

Nach hinterlegen einer E-Mail-Adresse, bekommen Sie eine Benachrichtigung über verpasste Anrufe zugesendet.

8. FMC – Mobilfunkintegration

Sie haben mit dieser Option die Möglichkeit Ihr Mobiltelefon in Ihre Telefonanlage zu integrieren. Wenn Sie hier Ihre Mobilfunknummer eintragen, so wird Ihr Mobiltelefon gleichzeitig mit dieser Nebenstelle angerufen. (Parallelcall) Sie können die eingehenden Anrufe mit Ihrem Telefon per Kurzwahl (wenn Tastentöne bei Ihrer Nebenstelle aktiviert sind) auch halten und vermitteln.

Mobilfunkintegration (FMC)

Sie haben mit dieser Option die Möglichkeit Ihr Mobiltelefon in Ihre Telefonanlage zu integrieren. Wenn Sie hier Ihre Mobilfunknummer eintragen, so wird Ihr Mobiltelefon gleichzeitig mit dieser Nebenstelle angerufen.

Sie haben auch mit dem Mobiltelefon eine Vermittlungsfunktion. Drücken Sie (Teilnehmer A) einfach ** um den aktuellen Anruf (mit Teilnehmer B) zu halten und wählen Sie dann die Rufnummer von Teilnehmer C. Möchte Teilnehmer C an Ihren Anrufer (Teilnehmer B) vermittelt werden so legen Sie einfach auf. Möchte Teilnehmer C nicht vermittelt werden, so drücken Sie ## um die Verbindung zu Teilnehmer C zu beenden und Ihr Gespräch mit Ihrem Anrufer (Teilnehmer B) wieder aufzunehmen. Die zusätzliche Verbindung zu Ihrem Mobiltelefon wird entsprechend Ihrer Preisliste berechnet.

Sie haben derzeit kein Mobilfunktelefon mit dieser Nebenstelle verknüpft.

[Mobilfunkintegration verwalten](#) 

9. Funktionstasten / Besetztlampenfelder

Funktionstasten

Hier können Sie Besetztlampenfelder oder Kurzwahlen für Ihre Funktionstasten an Ihrem Telefon festlegen. Bitte beachten Sie, dass es nach der Aktivierung der Einstellungen noch bis zu eine Stunde dauern kann, bis diese am Telefon wirksam werden. Eine schnelle Aktivierung der Einstellungen erreichen Sie durch den Neustart Ihres Telefons.

[Funktionstasten bearbeiten \(Yealink T49G\)](#) 

Sie können über das Webinterface die Funktionstasten der Tischtelefone von snom, Aastra und Yealink eintragen und bearbeiten. Das können Kurzwahlen, das Einstellen der Besetztlampenfelder oder ähnliches sein.


10. Endgerät

Hier können Sie ihr Endgerät anschließen, sobald Sie dies getan haben wird die MAC-Adresse Ihres Telefons angezeigt.

Endgerät


Sie haben kein VoIP-Telefon an diese Nebenstelle angeschlossen. Hier können Sie ein VoIP-Telefon **bestellen** damit Sie alle Vorteile unserer Anlage nutzen können.


 "snom" VoIP-Telefone

 "rexfon" Video-Telefone

Sie besitzen ein VoIP-Telefon und möchten es mit dieser Nebenstelle verknüpfen? Dann geben Sie hier die **MAC-Adresse** ein.

 "snom" VoIP-Telefone

 "rexfon" VoIP-Telefone

 "Aastra" VoIP-Telefone

 "Yealink" VoIP-Telefone

Sie haben auch die Möglichkeit, einen vorkonfigurierten Softphone-Client herunter zu laden. Aufgrund der Vorkonfiguration kann es einen Moment dauern, bevor der Download startet.

 Laden Sie hier den Ninja SoftClient herunter

11. Cloud Softphone

Sie können sich hier direkt ein Cloud Softphone herunterladen. Entweder klicken Sie den direkten Link der Sie zum jeweiligen Store führt oder Sie klicken auf den QR Code und Scannen ihn mit ihrem Smartphone ein.

12. Konfiguration für ausgehende Anrufe

Sofern mehrere Anlagen vorhanden sind, können Sie hier Ihre Nebenstelle einer zuweisen.

Konfiguration für ausgehende Anrufe


Hier können Sie Ihre Nebenstelle einer anderen Anlage zuweisen, sofern mehrere vorhanden sind. Auf diese Weise lässt sich die Nebenstelle schnell und einfach zwischen Standorten verschieben.

Um mehrere Nebenstellen gleichzeitig einem anderen Standort zuzuweisen, können Sie unter Telefonanlage » Einstellungen bei der Ziel-Anlage auf bearbeiten klicken. Dort können Sie alle Nebenstellen auswählen, die der Anlage zugeordnet werden sollen.

Anschluss-Name (00014985840)

Automatische Landesvorwahl +49 (Deutschland)

Automatische Ortsvorwahl

[Konfiguration bearbeiten](#) 

Fax-Nebenstelle

Die Telefonanlage bietet Ihnen die Möglichkeit, abgehende Faxe mithilfe eines Adapters über Ihr analoges Faxgerät zu versenden. Eingehende Faxe bekommen Sie als E-Mail zugestellt.

1. Anlegen einer Fax-Nebenstelle

Über den Assistenten zum Einrichten einer Nebenstelle im Menü Telefonanlage – Nebenstellen können Sie eine Fax-Nebenstelle auswählen.


Wie bei einer Telefon-Nebenstelle vergeben Sie auch hier einen Namen, eine Nebenstellen- und eine Kostenstellen-Nummer. Anschließend wählen Sie die Faxnummer und die Absende-Rufnummer aus. Auch hier können Sie ein Nutzerportal anlegen.


Unter **Angaben zu Fax2Email** können Sie auswählen, ob Sie eine eFax-Nebenstelle betreiben möchten, oder ob Sie ein Analoges Faxgerät anschließen möchten. Sie können einen vorhandenen ATA (analog Wandler) verwenden oder einen ATA für die Nebenstelle kaufen. Ein ATA wandelt die analogen Faxsignale in andere Signale um, die mithilfe des T.38 Protokolls über VoIP übertragen werden können.


Für eFax geben Sie eine Fax2Email-Adresse ein.



Für Email2Fax geben Sie eine E-Mail-Adresse an, von der Sie ihre Faxe versenden möchten. Als Faxkennung geben Sie Ihre Faxrufnummer an und vergeben einen Namen.


Allgemeines



Anschluss  00014985840


Wählen Sie einen Nebstellentyp aus  Fax-Nebenstelle


Rufnummer unter der Sie erreichbar sind  keine



Absender-Name (intern)  Fax 


Absende-Rufnummer (extern)  +49.(0)32 221 785 399


Absender-Name (extern)  Fax 

Absende-Info (extern) unterdrücken (CLIR) 

Codec-Limitierung  alaw


Nummer für diese Nebenstelle  12 


Kostenstelle  0

Vermittlung via Tastentonwahl  deaktiviert

Anrufbeantworter einrichten

Mobiltelefon einbinden (FMC)

Endgerät für ihre Fax-Nebenstelle  Ich möchte keinen Analog Telefon Adapter (ATA) bestellen

Fax2Email Adresse  fax@email.de


[weiter](#)

Anrufverteilung

In der Anrufverteilung legen Sie fest, was mit dem Anrufer geschehen soll, wenn dieser eine Rufnummer wählt. Zum Beispiel soll eine Rufgruppe für die Zentrale klingeln, ist es die Durchwahl einer Nebenstelle oder soll eine Zeitaktion ausgeführt werden.

Eingehende Route anlegen

Wählen Sie eine Aktion aus, die ausgeführt werden soll wenn diese Rufnummer angerufen wird.

Anruf auf Rufnummer	<input type="text" value="+49.(0)32.221 785 399"/>
Anzeigepräfix 	<input type="text" value="Name auf dem Telefondisplay"/>
Auszuführende Aktion	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;">Echo-Test ▼</p> <p style="margin: 0; background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Anruf beenden</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Anspragen abspielen</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Call-Through</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Echo-Test</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Anrufbeantworter</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Konferenzraum</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Nebenstelle</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Rufgruppe</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Sekretariatsdienst</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Sprachmenü</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Gehe zu Warteschleife</p> <p style="margin: 0; padding: 2px;">Zeitaktion</p> </div>
Beschreibung	

Speichern

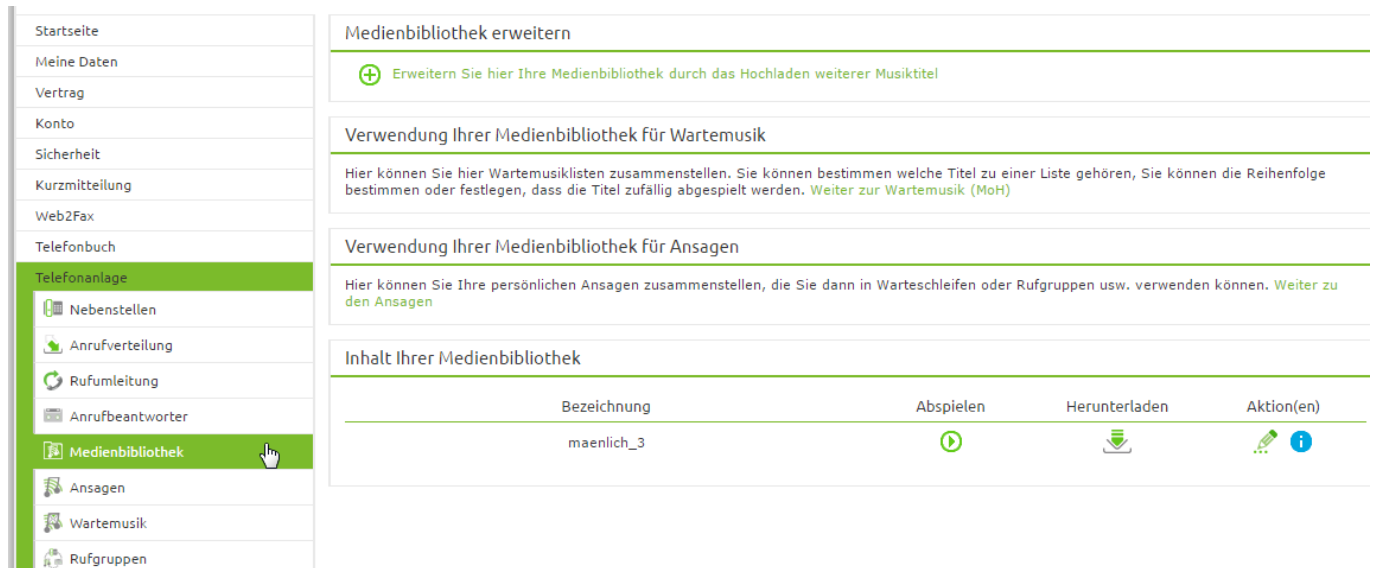
Rufumleitung





Bei der Rufumleitung können Sie für einzelne Nebenstellen den Ruf umleiten lassen. Sie können hierbei für besetzt, nach einer bestimmten Zeit oder sofort unterschiedliche Ziele definieren.

Medienbibliothek

In der Medienbibliothek können Sie die Musikstücke und die Ansagetexte hochladen oder erstellen lassen. Der Anrufbeantworter kann noch nicht mit Musikstücken aus der Medienbibliothek ausgestattet werden.

Für einige Funktionen, wie z.B. das Sprachmenü müssen in der Bibliothek Ansagen hinterlegt sein, um diese Funktion aktivieren zu können.



Bezeichnung	Abspielen	Herunterladen	Aktion(en)
maenlich_3			 

Ansagen

Hier können Sie die hochgeladenen Ansagen und Musikstücke zu gewünschten Ansagetexten zusammenführen. Für das Anlegen von Sprachmenüs müssen die Ansagen bereits erstellt sein.

Rufgruppen

Durch Rufgruppen können Sie unter einer Rufnummer mehrere Telefone klingeln lassen, z.B. für die Zentrale oder die Kundenberatung.

1. Anlegen einer Rufgruppe

Allgemeine Angaben zur neuen Rufgruppe

Nummer	<input type="text" value="600"/>
Name	<input type="text" value="z.B. Rufgruppe 1"/>
Anzeigepräfix <small>(i)</small>	<input type="text" value="Name auf dem Telefondisplay"/>
Absender-Rufnummer (extern) <small>(i)</small>	<input type="text" value="+49 (0)32.221 785 399"/>
Rufnummer des Anrufers übermitteln <small>(i)</small>	<input type="checkbox"/>
Rufumleitung von Nebenstelle ignorieren <small>(i)</small>	<input type="checkbox"/>
Meldung	<input type="text" value="keine Ansage"/>
Wartemusik	<input type="text" value="Systemstandard"/>
Early Media <small>(i)</small>	<input checked="" type="checkbox"/>
Beschreibung	<input type="text"/>

Neue Sequenz hinzufügen

Anschließend auszuführende Aktion

Wählen Sie eine Aktion aus die nach dem Ablauf dieser Rufgruppe ausgeführt werden soll.

auszuführende Aktion	<input type="text" value="keine Aktion"/>
----------------------	---

speichern

- Name/ Nummer:** Geben Sie der Rufgruppe einen Namen und eine Nummer.
- Anzeigepräfix :** Der Anzeigepräfix erscheint bei Ihnen auf dem Telefondisplay, wenn ein Anruf über diese Rufgruppe erfolgt. Z.B. **V:** für Vertrieb.
- Meldung :** Hier können Sie eine Ansage auswählen, die der Anrufer zum Eintritt in die Rufgruppe abgespielt bekommt.
- Wartemusik :** Jetzt können Sie die Musik auswählen, die dem Anrufer während des Wartens abgespielt wird, die sie zuvor in der Medienbibliothek erstellt haben.
- Early Media :** Sie können dem Anrufer noch während des Rufaufbaus eine Musik oder eine Ansage vorspielen.

Mit „Neue Sequenz hinzufügen“ legen Sie eine Sequenz fest. Eine Sequenz bestimmt eine Zeitspanne, in der mehrere Telefone klingeln.

2. Sequenz anlegen

Erweiterte Angaben zur Rufgruppe. Sequenz: 1

Rufdauer s

Fügen Sie hier der Ziel-Liste die Nebenstellen oder externe Rufnummern hinzu, die gleichzeitig für die eingestellte Rufdauer angerufen werden sollen.

Nebenstellen

Externe Rufnummer

10 (Intern)

Neue Sequenz hinzufügen

Rufdauer : Hier legen Sie fest, wie lange die ausgewählten Nebenstellen klingeln sollen, bevor die nächste Aktion einsetzt.

Nebenstellen: Sie wählen die Nebenstellen aus, die in dieser Sequenz klingeln sollen, dabei können Sie auch externe Rufnummern mit hinzufügen.

Wenn Sie eine „Hunt Liste“ oder „Follow me“-Rufgruppen möchten, also eine Rufgruppe, in der zeitlich verzögert die Telefone klingeln sollen, fügen Sie eine neue Sequenz hinzu. Sonst beenden Sie die Rufgruppe mit anschließend auszuführende Aktion.

3. Abschließen der Rufgruppe

Anschließend auszuführende Aktion

Wählen Sie eine Aktion aus die nach dem Ablauf dieser Rufgruppe ausgeführt werden soll.

auszuführende Aktion

speichern












- keine Aktion
- keine Aktion
- Anruf beenden
- Ansagen abspielen
- Echo-Test
- Gehe zu Anrufbeantworter
- Gehe zu Nebenstelle
- Gehe zu Rufgruppe
- Gehe zu Sekretariatsdienst
- Gehe zu Sprachmenü
- Gehe zu Warteschleife
- Zeitaktion

Hier wählen Sie aus, was mit dem Anrufer geschehen soll, wenn die Rufgruppensequenz durchgelaufen ist.

Warteschleifen

Sie haben hier die Möglichkeit neue Warteschleifen anzulegen und bestehende zu verwalten. Bei Warteschleifen ist zwischen statischen und dynamischen Agenten zu unterscheiden. Beide können im jeweiligen Formular festgelegt werden. Agenten die statisch definiert wurden, sind immer in dieser Warteschleife angemeldet. Dynamische Agenten hingegen, können entweder über das Formular oder eine Kurzwahl an und abgemeldet werden. Bei der Kurzwahl bestimmen Sie einen Code der am Telefon gewählt wird und somit die entsprechende Nebenstelle an bzw. abmeldet. Definieren Sie dazu eine Kurzwahl mit der Aktion "Von/An Warteschleife(n) an-/abmelden".

1. Allgemeine Angaben


Allgemeine Angaben	
Nummer	<input type="text" value="800"/>
Name	<input type="text" value="Warteschleife 1"/>
Anzeigepräfix 	<input type="text"/>
Absende-Rufnummer 	<input type="text" value="+49.(0)32.221 785 399"/>
Rufnummer des Anrufers übermitteln 	<input type="checkbox"/>
Rufumleitung von Nebenstelle ignorieren 	<input type="checkbox"/>
Beschreibung	<input type="text"/>
Ansage vor der Warteschleife 	<input type="text" value="keine Ansage"/>
max Wartezeit des Anrufers 	<input type="text"/>
Warteschleife strikt beenden 	<input type="checkbox"/>
Early Media 	<input type="checkbox"/>
Wartemusik 	<input type="text" value="Systemstandard"/>
Klingeln anstatt Wartemusik 	<input type="checkbox"/>
Vermittlung: via Tastentonwahl 	<input type="text" value="Niemand"/>


- Nummer: Hier können Sie eine Warteschleifennummer hinterlegen.
- Namen: Hier vergeben Sie der Warteschleife einen Namen.
- Anzeigepräfix: Über den Anzeigepräfix können Sie eingehende Anrufe zuordnen.
- Ansender-Rufnummer: Die hier hinterlegte Rufnummer bekommen Angerufene angezeigt.


Rufnummer des Anrufers übermitteln:	Ist die Option aktiv wird anstatt der eingestellten Rufnummer unter 'Absender-Kennung (extern)' die Rufnummer des Anrufers übermitteln.
Rufumleitung von Nebenstelle ignorieren:	Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle eingerichteten Rufumleitungen für aktive Agenten in dieser Warteschleife ignoriert.
Beschreibung:	In der Beschreibung können Sie Anmerkungen hinterlegen.
Ansage:	Hier können Sie eine Ansage definieren, die einem Anrufer vorgespielt wird, bevor er die Warteschleife betritt.
Wartezeit:	Hier legen Sie fest, wie lange ein Anrufer maximal in der Warteschleife verbleiben soll, wenn kein Agent ihn bedient, bevor die abschließende Aktion ausgeführt wird
Warteschleife strikt beenden:	Die Warteschleife wird direkt nach ablauf der max. Anrufer-Wartezeit unabhängig davon ob die Wartezeit des Agenten höher ist.
Early Media: ein	Wenn Early Media aktiviert ist, wird dem Anrufer Wartemusik, Ansagen oder Rufzeichen vorgespielt, ohne das Ihm dadurch kosten entstehen.
Wartemusik:	Hier legen Sie fest, welche Musik dem Wartenden vorgespielt wird.
Klingeln anstatt Wartemusik:	Der Wartende hört ein Klingeln anstatt der Wartemusik
Vermittlung via Telefontastenton:	Setzt die Berechtigung, welcher Teilnehmer das Gespräch via Tastentonwahl Weiterleiten darf.


2. Anrufverteilung


Anrufverteilung


Abarbeitungsstrategie  In Reihenfolge der Agente ▼


max. Rufdauer an Agent 

Pause bis zum nächsten Agentenruf 

Gewichtung 

Zeit für Nachbearbeitung 

automatisch füllen 

automatisch pausieren 

- Abarbeitung:** Hier legen Sie die Strategie fest, mit der die Agenten abgearbeitet werden.
- Rufdauer:** Wie lange bei einem Agenten der Call versucht werden soll durchzustellen, legen Sie hier fest
- Pause:** Legen Sie fest, in welchem Intervall versucht werden soll neue Calls durchzustellen, wenn z.B. bei einem Agenten besetzt ist.
- Gewichtung:** Legen Sie hier die Gewichtung einer Warteschleife fest. Wartende in einer Queue mit höherer Gewichtung werden bevorzugt behandelt.
- Nacharbeitungszeit:** Definieren Sie hier die Pause für die Nacharbeitung bevor der nächste Call durchgestellt wird.
- Automatisch füllen:** Wählen Sie ob alle Calls gleichzeitig vermittelt werden sollen, oder ob Sie der Reihe nach abgearbeitet werden sollen.
- Automatische Pause:** Ein nicht erreichbarer Agent wird durch diese Option auf Pause gesetzt und nicht mehr bei der Verteilung der Anrufer berücksichtigt.


3. Auslastung

Unter Auslastung legen Sie fest, unter welchen Bedingungen die Warteschleife betreten werden darf, oder geleert wird.

Auslastung


Die Warteschleife kann von Anrufern nicht betreten werden, wenn für alle zugehörigen Agenten gleichzeitig einer der folgenden Zustände zutrifft:


nichts
pausiert
Penalty
im Gespräch
klingelt
nicht erreichbar
ungültig
unbekannt
in Nachbearbeitung




Die Anrufer werden aus der Warteschleife entfernt, wenn für alle zugehörigen Agenten gleichzeitig einer der folgenden Zustände zutrifft:

nichts
pausiert
Penalty
im Gespräch
klingelt
nicht erreichbar
ungültig
unbekannt
in Nachbearbeitung



Rufannahmeverzögerung 









Neustart der max. Wartezeit 

- Warteposition:** Mit dieser Option bekommen Anrufer Ihre Position in der Warteschleife mitgeteilt.
- Positionsansage::** Bis zu welcher Position der Anrufer die Position mitgeteilt bekommen soll.
- Wartezeit:** Wenn dem Anrufer neben seiner Position auch die geschätzte Wartezeit angesagt werden soll, wählen Sie dies hier aus.
- Wartezeit runden:** Hier können Sie auswählen, ob gerundete Werte angegeben werden sollen.
- Ansagenabstand::** In welchem Abstand dem Anrufer die Position und Wartezeit mitgeteilt werden soll wählen Sie hier aus.
- Min. Ansageabstand:** Hier stellen Sie miniale Zeit ein die zwischen den Ansagen liegen soll.
- Periodische Ansage::** Hier legen Sie eine Ansage fest, die in periodischen Abständen vorgespielt werden soll.

- Abstand der Ansage:** Hier legen Sie fest in welchem Abstand die periodischen Ansagen abgespielt werden sollen.
- Ansage für Agenten:** Hier wählen Sie aus, ob und welche Ansage dem Agenten vorgespielt wird, bevor er den Anrufer übernimmt.
- Max. Anruferzahl:** Legen Sie fest, wie viele Anrufer maximal in der Warteschleife warten sollen.
- Anklopfen:** Wählen Sie diese Option, wenn beim Agenten angeklopft werden soll, sobald ein anderer Anrufer in der Warteschleife wartet.
- Wartezeitinformation:** Wählen Sie diese Option, wenn dem Agenten die Wartezeit des Anrufers mitgeteilt werden soll.

4. Ansagen auswählen

Ansagen auswählen

In der Warteschleife sind 	Standardansage ▼
wartende Anrufer 	Standardansage ▼
Wartezeit 	Standardansage ▼
Minuten 	Standardansage ▼
Sekunden 	Standardansage ▼
Sie sind der nächste 	Standardansage ▼
Alle Agenten besetzt 	Standardansage ▼
Danke 	Standardansage ▼

Hier legen Sie Ihre Ansagen für die Warteschleifen fest.

5. Abschließende Aktion

Anschließend auszuführende Aktion

Wählen Sie eine Aktion aus die nach dem Ablauf dieser Warteschleife ausgeführt werden soll.

auszuführende Aktion

Speichern

Hier legen Sie fest, was mit dem Anrufer geschehen soll, wenn kein Agent ihn bearbeitet konnte.

Sprachmenü

WICHTIG: Bevor ein Sprachmenü angelegt werden kann, müssen in der Medienbibliothek alle Ansagen hochgeladen oder erstellt werden.

1. Sprachmenü erstellen

Allgemeine Angaben zum Sprachmenü

Nummer

Name

Beschreibung

Anzeigepräfix

Willkommensansage

In der Willkommensansage soll der Anrufer erfahren, welche Aktion er ausführen soll, um zum richtigen Ansprechpartner durchgestellt zu werden.

Zum Beispiel: Für technische Fragen drücken Sie die 2

Tastenbelegung

Geben Sie hier zu jeder Taste die Sie belegen möchten die Ansage an die nach dem drücken abgespielt werden soll und die Aktion, die anschließend ausgeführt werden soll.

0	keine Ansage	keine Aktion
1	keine Ansage	keine Aktion
2	keine Ansage	Anruf beenden
3	keine Ansage	keine Aktion
4	keine Ansage	keine Aktion
5	keine Ansage	keine Aktion
6	keine Ansage	keine Aktion

Bei der Tastenbelegung legen Sie fest, welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn der Anrufer diese Taste drückt.

Fehlerfall

Legen Sie hier fest was passieren soll wenn der Anrufer keine oder nicht definierte Tasten drückt.

Wiederholungen

Eingabe-Wartezeit

Ansage Wartezeit abgelaufen

Aktion Wartezeit abgelaufen

Ansage bei Fehleingabe

Aktion bei Fehleingabe

Speichern

Im Bereich Fehlerfall, definieren Sie, was dem Anrufer mitgeteilt werden soll, wenn er innerhalb einer bestimmten Zeit z.B. keine Aktion gewählt hat.

Zeitsteuerung

Mit der Zeitsteuerung können Sie festlegen, was zu bestimmten Zeiten mit dem Anrufer geschehen soll. Mit den Zeitplänen definieren Sie den Zeitraum. Die Zeitaktion definiert, was innerhalb und außerhalb der Zeitpläne mit dem Anrufer geschieht. Als letztes müssen Sie über die Anrufverteilung noch die Rufnummer auswählen, für die der Zeitplan gilt.

1. Erstellen eines Zeitplans

Allgemeine Angaben zum Zeitplan

Beim erstellen Ihrer Zeitpläne haben Sie die Möglichkeit mehrere Regeln fest zu legen, genau abbilden. Sie haben außerdem die Wahl ob Sie einen genauen Zeitraum mit allgemeingültigen Wochenplan erstellen wollen.
Die Zeitangabe * im Wochenplan bedeutet ganztägig.

Name

Beschreibung

Vergeben Sie einen Namen und fügen Sie eine Sequenz hinzu.

Erweiterte Angaben zur Zeitsequenz. Regel: 1

Tages genauer Wochenplan							Datum genauer Zeitplan			
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Startzeit		Endzeit	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09 ▾	00 ▾	17 ▾	30 ▾

Wählen Sie die Zeiten aus, die Sie für dieses Zeitfenster benötigen. Sie können hierzu auch mehrere Regeln hinzufügen.

2. Beispiele einer Zeitschaltung

Öffnungszeiten: Mo. - Fr. 9 - 12
 Mo., Di., Do. 13 - 19:30 Uhr
 Mi., Fr. 13:30 - 15:50 Uhr

Erweiterte Angaben zur Zeitsequenz. Regel: 1										
Tages genauer Wochenplan							Datum genauer Zeitplan			
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Startzeit		Endzeit	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09	00	12	00

Erweiterte Angaben zur Zeitsequenz. Regel: 2										
Tages genauer Wochenplan							Datum genauer Zeitplan			
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Startzeit		Endzeit	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13	00	19	30

Erweiterte Angaben zur Zeitsequenz. Regel: 3 ✖										
Tages genauer Wochenplan							Datum genauer Zeitplan			
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Startzeit		Endzeit	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13	30	15	50

Zeitsequenz hinzufügen Speichern

Nach dem Speichern können Sie diese Regel anwenden.




3. Zeiaktionen

Allgemeine Angaben zur zeitgesteuerten Aktion

Sie können hier zeitabhängige Steuerungen definieren. Jede Steuerung kann mehrere Aktion
Als letztes legen Sie noch eine Aktion fest, die ausgeführt werden soll falls keiner der ausgen

Name	<input type="text" value="Geschäftszeiten"/>
Beschreibung	<input type="text" value="innerhalb der Geschäftszeiten"/>

Aktion für Zeitraum: 1

Zeitplan 	<input type="text" value="Geschäftszeiten"/>
auszuführende Aktion 	<input type="text" value="Gehe zu Rufgruppe"/>
Rufgruppe 	<input type="text" value="600 - Rufgruppe 1 (Early M"/>





Neue Zeitsteuerung hinzufügen

Zeitplan: Vergeben Sie einen Namen und wählen Sie den Zeitplan aus, den Sie aktivieren möchten.

Ausführende Aktion: Hier wählen Sie die Aktion aus, die innerhalb des Zeitraumes passieren soll.

Aktion außerhalb der angegebenen Zeiträume

Wählen Sie hier die Aktion aus die ausgeführt werden soll falls keine der von Ihnen definiert

auszuführende Aktion	<input type="text" value="Anzeigen abspielen"/>
Anzeige 	<input type="text" value="Anzeige1"/>
Sprache 	<input type="text" value="Ihre Standardsprache"/>
Early Media 	<input type="text" value="deaktivieren"/>
Trennung 	<input type="text" value="auflegen"/>

Speichern

Abschließend wählen Sie eine Aktion, die außerhalb des definierten Zeitfensters mit dem Anrufer geschehen soll. Unter **Anrufverteilung** wählen Sie nun noch die Rufnummer aus, für die dieser Zeitplan gültig ist.

Call Through

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit von Ihrem Mobilfunkgerät über Ihre Firmenrufnummer rauszutelefonieren.

Im Menü unter **Anrufverteilung** legen Sie eine Einwahlrufnummer fest. Anschließend können Sie unter **Call Through** eine Einwahlregel definieren.

Anrufverteilung - Regel

Geben Sie hier an zu welcher Nebenstelle Sie sich über Call Through verbinden möchte übermittelte Rufnummer, oder zusätzlich mit einer PIN. **WICHTIG:** Wenn Sie eine Anrufnummer hinterlegten Rufnummern ohne weitere Authentifizierung diesen Dienst nutzen. Wir verwenden. **HINWEIS:** Bei den abgehenden Anrufen wird die Absenderrufnummer der Rufnummer nutzen zu können, geben Sie nur einen PIN an durch den Sie sich dann au

Nebenstelle	<input type="text" value="10 (Intern)"/>
Rufnummer	<input type="text"/>
PIN	<input type="text" value="421031"/>
Info	<input type="text"/>

speichern

- Sie können eine feste Mobilfunkrufnummer hinterlegen, dann wird keine PIN benötigt und nur diese Rufnummer kann das Call-Through benutzen.
- Sie können eine PIN ohne Rufnummer festlegen. Dann kann sich jedes Telefon mit dieser Einwahlnummer in Ihre Anlage wählen. Es wird dann zur Authentifizierung der eingetragene PIN verwendet.

Kurzwahlen













Kurzwahlen für erweiterte Leistungsmerkmale

- Startseite
- Meine Daten
- Vertrag
- Konto
- Sicherheit
- Kurzmitteilung
- Telefonbuch
- Telefonanlage**
- Nebenstellen
- Anrufverteilung
- Rufumleitung
- Anrufbeantworter
- Medienbibliothek
- Ansgen
- Wartemusik
- Rufgruppen
- Warteschleifen
- Sprachmenü (IVR)
- Zeitsteuerung
- Call Through
- Kurzwahlen**
- Einstellungen

Kurzwahl hinzufügen

[+ Eine neue Kurzwahl anlegen](#)

Übersicht über Ihre Kurzwahlen

Kurzwahlen	Auszuführende Aktion	Ziele/Parameter	Aktion(en)
*43	Echo-Test		 
*72	Weiterleitung aktivieren/deaktivieren	aktivieren	 
*73	Weiterleitung aktivieren/deaktivieren	deaktivieren	 
*85	Anrufbeantworter: eigenen AB abhören		 
_+*X.	Call-Pickup		 
600	Gehe zu Rufgruppe	Rufgruppe 1 (600)	 

Hier können Sie wichtige Aktionen per Kurzwahl definieren bzw. neue Kurzwahlen anlegen.

Einstellungen

Anschluss-Einstellungen

Anschluss-Name	<input type="text" value="Lena Klein"/>
Abgehende Rufnummer	<input type="text" value="+49 (0)32 221 785 399"/>
Rufnummer unterdrücken (CLIR)	<input type="checkbox"/>
Absendername	<input type="text" value="Klein"/>
Landesvorwahl	<input type="text" value="+49 - Deutschland"/>
Ortsvorwahl	<input type="text" value="030"/>

Nebenstellen zuweisen

Ausgewählte Nebenstellen werden dem Anschluss zugeordnet. **Das Entfernen von einem Anschluss zugeordnet sein muss.**

Verfügbare Nebenstellen

- 10: Intern
- 11: Fax Intern

[Speichern](#)

Bei den allgemeinen Einstellungen können Sie den Anschluss-Namen ändern, die abgehende Rufnummer, Ihren Absendernamen und die Rufnummernunterdrückung festlegen. Sie können dort ebenfalls Ihre Landes- und Ortsvorwahl hinterlegen, damit Sie im Ortsnetzbereich keine Vorwahl wählen müssen.

Verbindungspreise

Bei diesem Menüpunkt können Sie Ihre Verbindungspreise einsehen und als PDF ausdrucken.

Notruf

Informationen zur Notruffunktionalität	
Der Notruf ist für Sie vorhanden.	
Nebenstelle	Adresse
34	Lena Klein GmbH Kleine Allee 9 01234 Kleinstadt
20	Notruf für diesen Anschluss nicht aktiviert! Bitte wenden Sie sich an den Support.
43	Verbindungspreis Anschlussnummer: 030 030303030

Diese Funktion wird einige Tage nach einer Portierung oder einer Rufnummernbestellung für Sie freigeschaltet. Die Ihnen angezeigte Adresse wird im Falle eines Röchelrufes an die entsprechende Notrufzentrale übermittelt. Im Falle eines Umzuges sind Sie verpflichtet, uns die neue Adresse für den Notruf mitzuteilen.