

dialog

v.2.06D

Dokumentation

v.1.6 – 29.4.2010

„Steuerungsfunktionen der Anlage über den Telefonapparat“

Inhaltsverzeichnis

1. Ansagen	5
1.1. Aufnehmen von Ansagen	5
1.2. Abspielen von Aufnahmen	5
2. Anruferkennung	5
2.1. Setzen der Anruferkennung.....	6
2.2. Deaktivieren der Anruferkennung	6
2.3. Aktivieren der Anruferkennung	6
3. Weiterleitungen	6
3.1. Weiterleitung für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Standardmodus)	6
3.2. Weiterleiten für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Nachtmodus)	7
3.3. Weiterleiten für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Wochenendmodus)	7
3.4. Weiterleiten für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Urlaubsmodus).....	8
3.5. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Standardmodus).....	8
3.6. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Nachtmodus)	8
3.7. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Wochenendmodus).....	9
3.8. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Urlaubsmodus).....	9
3.9. PostForward einer Durchwahl (für den Standardmodus)	10
3.10. PostForward einer Durchwahl (für den Nachtmodus)	10
3.11. PostForward einer Durchwahl (für den Wochenendmodus)	10
3.12. PostForward einer Durchwahl (für den Urlaubsmodus)	11
3.13. Postforward für den Standardmodus für alle Telefone (Postforward All).....	11
3.14. Postforward für den Nachtmodus für alle Telefone (Postforward All)	12
3.15. Postforward für den Wochenendmodus für alle Telefone (Postforward All)	12
3.16. Postforward für den Urlaubsmodus für alle Telefone (Postforward All).....	13
3.17. Timeout Zeitspanne für Postforward für alle Telefone (Postforward All).....	13
3.18. Timeout Zeitspanne für Postforward für alle Gruppenrufe (Postforward All).....	13
4. Gesprächskontrolle	14
4.1. Abgehende Gespräche verbieten	14
4.2. Abgehende Gespräche erlauben	14
4.3. Postforward Unterdrückung für interne Anrufe	14
4.4. Postforward Unterdrückung für interne Anrufe wieder aufheben.....	15
4.5. Postforward Unterdrückung für interne Anrufe für alle Telefone.....	15
4.6. Postforward Unterdrückung für alle internen Anrufe wieder aufheben	15
4.7. Gespräche „holen“ (Pickup).....	15
5. Durchwahlmanagement	16
5.1. Standard Durchwahl setzen (für den Standardmodus).....	16
5.2. Standard Durchwahl setzen (für den Nachtmodus)	16
5.3. Standard Durchwahl setzen (für den Wochenendmodus)	16
5.4. Standard Durchwahl setzen (für den Urlaubsmodus)	17
6. Betriebsmodi der Anlage	17
6.1. Standardmodus aktivieren.....	17
6.2. Nachtmodus aktivieren	17
6.3. Wochenendmodus aktivieren.....	17
6.4. Urlaubsmodus aktivieren.....	18

7. Sonstige Funktionen	18
7.1. Intercom/Page Durchsage.....	18
7.2. Abruf der Sprachbox über das Telefon	18
7.3. Mitschneiden von Gesprächen	18
7.4. Konferenzschaltungen	19
7.5. Warteschlangen.....	19
7.6. Anrufer Anklopfen / Signalisierungen	19

Einleitung – Was ist VoIP?

Unter VoIP (auch Voice-Over-IP genannt) versteht man die Sprachübermittlung über Computernetzwerke zum Zwecke z.B. der Sprach- und Videokommunikation über lokale Netzwerke (LAN), die nach Internetstandards aufgebaut sind. Voice over IP ist eine Technologie, die es ermöglicht, den Telefondienst auf eine IP-Infrastruktur zu realisieren, sodass diese die herkömmliche Telefontechnologie (samt ISDN, Netz und allen Komponenten) ersetzen kann.

Während die drei grundsätzlichen Vorgänge eines Telefongesprächs (Verbindungsaufbau, Gesprächsübertragung, Verbindungsabbau) gleich bleiben, werden bei der IP-Telefonie keine „Leitungen“ durchgeschaltet, sondern Sprache (die Gesprächsdaten) in kleinen Datenpaketen über das Computernetzwerk und schließlich über die Internet Leitung transportiert.

Der Vorteil liegt in der Kostenersparnis, die sich aus der Einsparung eines eigenen Telefonnetzes ergibt. Ein weiterer Vorteil liegt darin, dass für die Telefonie innerhalb des IP-Netzwerkes keine weiteren Kosten anfallen. Die Verbindung mit dem herkömmlichen Telefonnetz wird über spezielle Gateways bzw. VoIP Provider hergestellt.

Weiters können die Telefonanlagen in Form von Computergeräten (Anlagegerät und Telefonapparate) und Softwareprogrammen zur Verfügung gestellt werden. Freie Skalierbarkeit, Hersteller-Unabhängigkeit und damit Investitionssicherheit stellen weitere Vorteile der VoIP Kommunikation dar. Neben der Sprache können auch Videodaten übertragen werden. Unsere Anlagen von heute unterstützen bereits die Technologie von morgen!

Bei den Endgeräten können sowohl Computerprogramme, sogenannte Softphones, für die IP-Telefonie spezialisierte Endgeräte, Hardphones, als auch die herkömmlichen klassischen Telefone (über spezielle ATA Adapter) die Verbindung ins Telefonnetz herstellen und verwendet werden.

VoIP ist zusammenfassend kostentransparent, kostensenkend und äußert integrativ und informativ.

- „Man muss beide Gehirnhälften des Marktes verstehen - die Telekommunikation und die Informationstechnik, die Telefonie- und die Datenwelt. Sprache, plus Daten, plus Service macht den Charme aus.“

Helmut Reisinger, ehe. Geschäftsführer [Nextiraone](#)

Funktionen der Anlage

1. Ansagen

Die Anlage unterscheidet zwischen reinen Telefonen und Durchwahlen. Eine Durchwahl kann als Sprachmenü, Gruppenwahl oder Anwendung ausgeführt werden (siehe Webinterface der Anlage). Jede Durchwahl kann eine Ansage bzw. eine Sprachbox (Anrufbeantworter) haben. Das gilt auch für die Telefone und Gruppen-Durchwahlen. Für Menüdurchwahlen ist dies der Ansagetext des Menüs. Bei Durchwahlen für Telefonanwendungen kann die Ansage durch einen Techniker einer beliebigen Funktion zugewiesen werden.

1.1. Aufnehmen von Ansagen

Wählen Sie: **#1**

wenn Sie die Ansage Ihres Apparates besprechen wollen.

Wählen Sie: **#1<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Ansage aufnehmen wollen.

Vor Besprechen der Nichterreichbarkeitsnachricht muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.

Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“. – der System-PIN ist über den Systembetreuer in Erfahrung zu bringen.

Sie hören nun die Ansage: *„Sprechen Sie Ihren Nichterreichbarkeitstext nach dem Ton und drücken Sie die #-Taste“*

Sprechen Sie nun nach dem Piepton und beenden Sie die Aufnahme mit der #-Taste.

Anschließend wird die Verbindung unterbrochen. Sollten Sie während der Aufnahme auflegen, wird die Aufnahme ebenfalls abgebrochen und gespeichert.

1.2. Abspielen von Aufnahmen

Sie haben die Möglichkeit, sich Aufnahmen anzuhören, um diese zu überprüfen.

Wählen Sie dazu: **#2**

wenn Sie die Ansage Ihres Apparates abhören wollen.

Wählen Sie dazu: **#2<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, deren Ansage Sie hören wollen.

Nun wird Ihnen die Ansage vorgespielt und die Verbindung anschließend getrennt.

2. Anruferkennung

Normalerweise wird Ihre Anruferkennung für Amtsgespräche automatisch ermittelt. Sie besteht aus der Rufnummer Ihrer Amtsleitung gefolgt von Ihrer Durchwahl.

Sollten Sie eine andere Anruferkennung senden wollen, können Sie dies über Ihr Telefon einstellen. Beachten Sie jedoch, dass Ihr Leitungs-Anbieter dazu verpflichtet ist, sicher zu stellen, dass Sie die gesendete Anruferkennung auch senden dürfen. Daher kann es sein, dass die so eingestellte Anruferkennung von Ihrem Anbieter überschrieben wird.

2.1. Setzen der Anruferkennung

Um eine Anruferkennung von Ihrem Telefonapparat zu setzen,

Wählen Sie bitte: **#3**

Sie hören nun die Ansage: *“Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Drücken Sie dann die #-Taste”*

Geben Sie nun Ihre vollständige Anruferkennung ein. Vollständig heißt inklusive der internationalen Vorwahl, Ihrem Ländercode, Ihrer Ortsvorwahl, Ihrer Telefonnummer und einer Durchwahl.

Danach ertönt ein Piepton und die Verbindung wird getrennt.

2.2. Deaktivieren der Anruferkennung

Wollen Sie Ihr Telefonat „anonym führen“, sprich Ihre Anruferkennung unterdrücken,

Wählen Sie bitte: **#40**

Bitte denken Sie daran, dass dadurch die Anruferkennung bei ALLEN folgenden Telefonaten unterdrückt wird (bis die Anruferkennung wieder aktiviert wird).

Ein Piepton bestätigt die Deaktivierung der Anruferkennung.

2.3. Aktivieren der Anruferkennung

Wollen Sie Ihre Anruferkennung beim Telefonat mitgeschickt haben,

Wählen Sie bitte: **#41**

Bitte denken Sie daran, dass dadurch die Anruferkennung bei ALLEN folgenden Telefonaten mitgeschickt wird (bis die Anruferkennung wieder deaktiviert wird).

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung der Anruferkennung.

3. Weiterleitungen

Sie können Ihre dialog Anlage so konfigurieren, dass allgemein eingehende Anrufe je nach Betriebsart der Anlage (siehe Abschnitt 6) ohne, dass das Telefon läutet, auf eine andere Durchwahl (aus Sicherheitsgründen ist eine Weiterleitung auf eine externe Telefonnummer nur im Webkonfigurationsmenü möglich) weitergeleitet werden. So eine Weiterleitung kann auch pro Durchwahl definiert werden, wobei die Anlage wiederum die Betriebsart der Anlage an sich und verschiedene Arten der Weiterleitung (direkt, nur nicht Gruppenrufe, PostForwards, nur externe Anrufe etc.) unterscheidet.

Mit „PostForward“ Weiterleitungen bezeichnen wir die Möglichkeit von Weiterleitungen, die erst nach einer bestimmten Zeit der nicht Annahme in Aktion treten, d.h. das Gespräch wird erst dann weitergeleitet, wenn es nicht innerhalb einer gewissen einstellbaren Zeit angenommen wird.

3.1. Weiterleitung für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Standardmodus)

Um für den Standardmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe) für eine Durchwahl einzurichten,

Wählen Sie: **#50**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#50<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

*Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe der Weiterleitung ein, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.2. Weiterleiten für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Nachtmodus)

Um für den Nachtmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe) einzurichten,

Wählen Sie: **#51**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#51<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

*Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.3. Weiterleiten für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Wochenendmodus)

Um für den Wochenendmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe) einzurichten,

Wählen Sie: **#52**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#52<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

*Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.4. Weiterleiten für alle eingehenden Gespräche einer Durchwahl (für den Urlaubsmodus)

Um für den Urlaubsmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe) einzurichten,

Wählen Sie: **#53**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#53<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

*Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.5. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Standardmodus)

Um für den Standardmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe mit Ausnahme der Gruppenrufe) einzurichten,

Wählen Sie: **#60**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#60<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

*Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.6. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Nachtmodus)

Um für den Standardmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe mit Ausnahme der Gruppenrufe) einzurichten,

Wählen Sie: **#61**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: #61<xx>

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.7. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Wochenendmodus)

Um für den Wochenendmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe mit Ausnahme der Gruppenrufe) einzurichten,

Wählen Sie: #62

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: #62<xx>

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.8. Nicht-Gruppenrufe einer Durchwahl weiterleiten (für den Urlaubsmodus)

Um für den Urlaubsmodus eine Weiterleitung (aller eingehenden Anrufe mit Ausnahme der Gruppenrufe) einzurichten,

Wählen Sie: #63

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: #63<xx>

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.9. PostForward einer Durchwahl (für den Standardmodus)

Um für den Standardmodus eine Weiterleitung, falls nach einer bestimmten Rufdauer (im Webinterface der dialog zu konfigurieren) der Anruf noch nicht entgegengenommen wurde, einzurichten,

Wählen Sie: **#70**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#70<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

*Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.10. PostForward einer Durchwahl (für den Nachtmodus)

Um für den Nachtmodus eine Weiterleitung, falls nach einer bestimmten Rufdauer (im Webinterface der dialog zu konfigurieren) der Anruf noch nicht entgegengenommen wurde, einzurichten,

Wählen Sie: **#71**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#71<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

*Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.11. PostForward einer Durchwahl (für den Wochenendmodus)

Um für den Wochenendmodus eine Weiterleitung, falls nach einer bestimmten Rufdauer (im Webinterface der dialog zu konfigurieren) der Anruf noch nicht entgegengenommen wurde, einzurichten,

Wählen Sie: **#72**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#72<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.

Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.12. PostForward einer Durchwahl (für den Urlaubsmodus)

Um für den Urlaubsmodus eine Weiterleitung, falls nach einer bestimmten Rufdauer (im Webinterface der dialog zu konfigurieren) der Anruf noch nicht entgegengenommen wurde, einzurichten,

Wählen Sie: **#73**

wenn Sie die Weiterleitung für Ihren Apparat zuteilen wollen.

Wählen Sie bitte: **#73<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche Sie die Weiterleitung einrichten wollen.

Vor Einrichtung der Weiterleitung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.

Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach die eigene Klappe als Weiterleitung einrichten.

3.13. Postforward für den Standardmodus für alle Telefone (Postforward All)

Wollen Sie für alle Telefone auf einmal eine Postforward-Regel für den Standardmodus aktivieren – erscheint für die Anwendung einer Telefonzentrale sinnvoll – so

Wählen Sie bitte: **#74**

Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.

Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: *„Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“*

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung wird die Zielnummer angerufen.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach „*“ als Weiterleitung einrichten.

Hinweis: für die Zielnummer selbst, wird ein Postforward All natürlich nicht aktiviert.

Eine Postforward Unterdrückung für intern, für alle interne Telefone bzw. eine aktivierte individuelle Postforward Regel überschreibt die Postforward-All Funktion.

3.14. Postforward für den Nachtmodus für alle Telefone (Postforward All)

Wollen Sie für alle Telefone auf einmal eine Postforward-Regel für den Nachtmodus aktivieren – erscheint für die Anwendung einer Telefonzentrale sinnvoll – so

Wählen Sie bitte: **#75**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach „*“ als Weiterleitung einrichten.

Hinweis: für die Zielnummer selbst, wird ein Postforward All natürlich nicht aktiviert.

Eine Postforward Unterdrückung für intern, für alle interne Telefone bzw. eine aktivierte individuelle Postforward Regel überschreibt die Postforward-All Funktion.

3.15. Postforward für den Wochenendmodus für alle Telefone (Postforward All)

Wollen Sie für alle Telefone auf einmal eine Postforward-Regel für den Wochenendmodus aktivieren – erscheint für die Anwendung einer Telefonzentrale sinnvoll – so

Wählen Sie bitte: **#76**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach „*“ als Weiterleitung einrichten.

Hinweis: für die Zielnummer selbst, wird ein Postforward All natürlich nicht aktiviert.

Eine Postforward Unterdrückung für intern, für alle interne Telefone bzw. eine aktivierte individuelle Postforward Regel überschreibt die Postforward-All Funktion.

3.16. Postforward für den Urlaubsmodus für alle Telefone (Postforward All)

Wollen Sie für alle Telefone auf einmal eine Postforward-Regel für den Wochenendmodus aktivieren – erscheint für die Anwendung einer Telefonzentrale sinnvoll – so

Wählen Sie bitte: **#77**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zielklappe, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

Deaktiviert wird die Weiterleitung, indem Sie einfach „*“ als Weiterleitung einrichten.

Hinweis: für die Zielnummer selbst, wird ein Postforward All natürlich nicht aktiviert.

Eine Postforward Unterdrückung für intern, für alle interne Telefone bzw. eine aktivierte individuelle Postforward Regel überschreibt die Postforward-All Funktion.

3.17. Timeout Zeitspanne für Postforward für alle Telefone (Postforward All)

Die Zeitspanne für die normale Postforward Funktion wird über das Webinterface des jeweiligen Telefons bzw. Gruppenrufs definiert. Für die Postforward Funktion gemäß den Punkten 3.13-3.16 für alle Telefone kann, wie folgt, eingerichtet werden:

Wählen Sie bitte: **#78**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zeit in Sekunden ein, gefolgt von der #-Taste. Damit wird die Standard-Zeitspanne ausser Kraft gesetzt.

Die Standard-Zeitspanne (5 Sek.) wird wieder aktiviert, indem Sie „0“ als Zeitspanne einrichten.

3.18. Timeout Zeitspanne für Postforward für alle Gruppenrufe (Postforward All)

Bei der Postforward Funktion für alle Telefone gemäß den Punkten 3.13-3.16 unterscheidet unser Telefonsystem zwischen Einzeltelefon-Anrufen und Gruppenrufen und kann daher auch die Zeitspanne für diese Funktion extra, wie folgt, eingerichtet werden:

Wählen Sie bitte: **#79**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken Sie die #-Taste!“

Geben Sie nun die gewünschte Zeit in Sekunden ein, gefolgt von der #-Taste. Damit wird die Standard-Zeitspanne ausser Kraft gesetzt.

Die Standard-Zeitspanne (15 Sek.) für Postforward für alle Gruppenrufe wird wieder aktiviert, indem Sie „0“ als Zeitspanne einrichten.

4. Gesprächskontrolle

Ihre dialog Anlage bietet Ihnen auch die Möglichkeit, einzelnen Nebenstellen das Telefonieren nach „draußen“ zu unterbinden.

4.1. Abgehende Gespräche verbieten

Um einer bestimmten Nebenstelle das „Hinaustelefonieren“ zu verbieten,

Wählen Sie bitte: **#80<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, welcher das Telefonieren verboten werden soll.

Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.

Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie ihr Passwort ein und drücken sie die #-Taste.“

Geben Sie nun Ihren PIN ein, gefolgt von der #-Taste.

Ein Piepton bestätigt die erfolgreiche Aktivierung der Telefonsperre.

4.2. Abgehende Gespräche erlauben

Um einer bestimmten Nebenstelle das „Hinaustelefonieren“ wieder zu erlauben,

Wählen Sie bitte: **#81<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, von welcher das Telefonieren erlaubt werden soll).

Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.

Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.

Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.

Sie hören die Ansage: „Bitte geben Sie ihr Passwort ein und drücken sie die #-Taste.“

Geben Sie nun Ihren PIN ein, gefolgt von der #-Taste.

Ein Piepton bestätigt die erfolgreiche Deaktivierung der Telefonsperre.

4.3. Postforward Unterdrückung für interne Anrufe

Normalerweise werden zwischen externen und internen Anrufen nicht unterschieden, d.h. es gelten die selben Abläufe. Eine Ausnahme bezieht sich auf die Durchführung der sogenannten „Postforwards“ Regel. Bei „Postforwards“ werden Anrufe nach einer gewissen Zeitspanne (Timeout) auf eine andere Nebenstelle weitergeleitet. Diese Weiterleitung kann für interne Anrufe durchwegs unerwünscht sein.

Wollen Sie interne Anrufe ohne Anwendung der „Postforward“ Regel behandeln,

wählen Sie bitte: **#42** für Ihren Apparat oder für einen anderen Apparat

wählen Sie bitte: **#42<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, für welche die internen Telefonate ohne Postforward durchgestellt werden sollen, d.h. kein Postforward verwendet werden soll.

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung dieser Funktion.

4.4. Postforward Unterdrückung für interne Anrufe wieder aufheben

Wollen Sie interne Anrufe wie externe Anrufe behandeln,

wählen Sie bitte: #43 (für Ihren Apparat) oder für einen anderen Apparat

wählen Sie bitte: #43<xx>

<xx> ist die Durchwahl, für welche eine mögliche Postforward Funktion wieder aktiviert werden kann – gleiche Behandlung wie externe Anrufe.

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung dieser Funktion.

4.5. Postforward Unterdrückung für interne Anrufe für alle Telefone

Wollen Sie interne Anrufe ohne Anwendung der „Postforward“ Regel für alle Telefone behandeln,

wählen Sie bitte: #44

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung dieser Funktion.

4.6. Postforward Unterdrückung für alle internen Anrufe wieder aufheben

Wollen Sie interne Anrufe für alle Telefone wie externe Anrufe behandeln,

wählen Sie bitte: #45

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung dieser Funktion.

4.7. Gespräche „holen“ (Pickup)

Sie haben bei Ihrer dialog auch die Möglichkeit, sich einen Anruf, welcher bei einer anderen Nebenstelle in Ihrer sogenannten Pickup Gruppe läutet, zu holen. Diese Pickup Gruppe wird vom System Administrator pro Nebenstelle definiert.

Wählen Sie nur **

Hinweis: je nach Konfiguration kann dieses Pickup auch durch andere Zahlen und *, # Kombinationen durchgeführt werden. Die jeweils für Ihre Anlage konfigurierte Einstellung erfragen Sie beim System Administrator.

Wenn Sie ein Gespräch von einer bekannten Durchwahl „holen“ wollen, so

wählen Sie bitte: ****<xx>**

<xx> ist die Durchwahl, deren Anruf Sie holen wollen.

5. Durchwahlmanagement

Für die Erstinitialisierung (und später bei Änderung), müssen die Standardziele für die einzelnen Betriebsmodi gesetzt werden. Diese Ziele werden erreicht, wenn im Webinterface der Anlage bei der Registrierung der Telefonnummer das „Standard“ Ziel definiert ist. Gibt der System Administrator dort bereits einzelne Durchwahlen oder Telefone als Ziele ein, werden diese unabhängig eines Betriebsmodus und der Einstellung der Standard Durchwahl verwendet.

5.1. Standard Durchwahl setzen (für den Standardmodus)

Um Ihrer dialog eine bestimmte Durchwahl (für den Standardmodus) zuzuweisen,

Wählen Sie bitte: **#00**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören dann die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken sie die #-Taste.“ Geben Sie nun die gewünschte Rufnummer ein, gefolgt von der #-Taste.

Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

5.2. Standard Durchwahl setzen (für den Nachtmodus)

Um Ihrer dialog eine bestimmte Durchwahl (für den Nachtmodus) zuzuweisen,

Wählen Sie bitte: **#01**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören dann die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken sie die #-Taste.“ Geben Sie nun die gewünschte Rufnummer ein, gefolgt von der #-Taste. Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

5.3. Standard Durchwahl setzen (für den Wochenendmodus)

Um Ihrer dialog eine bestimmte Durchwahl (für den Wochenendmodus) zuzuweisen,

Wählen Sie bitte: **#02**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören dann die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken sie die #-Taste.“ Geben Sie nun die gewünschte Rufnummer ein, gefolgt von der #-Taste. Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

5.4. Standard Durchwahl setzen (für den Urlaubsmodus)

Um Ihrer dialog eine bestimmte Durchwahl (für den Urlaubsmodus) zuzuweisen,

Wählen Sie bitte: **#03**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Sie hören dann die Ansage: „Bitte geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Dann drücken sie die #-Taste.“ Geben Sie nun die gewünschte Rufnummer ein, gefolgt von der #-Taste. Als Bestätigung läutet es bei der Zielnummer.

6. Betriebsmodi der Anlage

Ihre dialog Anlage erlaubt die Konfiguration von 4 verschiedenen Betriebsmodi. Diese haben wir

- Standardmodus,
- Nachtmodus,
- Wochenendmodus und
- Urlaubsmodus

genannt. Wie Sie die Modi konfigurieren, bleibt Ihnen überlassen. Der Vorteil der Modi liegt darin, dass Sie mit dem Drücken von nur 3 Tasten jederzeit schnell auf einen anderen Modus umschalten können. So könnten Sie zB. für den Urlaubsmodus alle eingehenden Anrufe direkt auf ein Band mit Ihrer Urlaubsankündigung umleiten. Andererseits können Sie für einen anderen Modus eingehende Gespräche zB. auf Ihr privates Mobiltelefon weiterleiten.

6.1. Standardmodus aktivieren

Wollen Sie in Ihrer dialog Anlage den Standardmodus aktivieren,

Wählen Sie bitte: **#90**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung des Standardmodus.

6.2. Nachtmodus aktivieren

Wollen Sie in Ihrer dialog Anlage den Nachtmodus aktivieren,

Wählen Sie bitte: **#91**

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung des Nachtmodus. Sollten Sie den Nachtmodus wieder verlassen wollen, aktivieren Sie einfach einen anderen Modus.

6.3. Wochenendmodus aktivieren

Wollen Sie in Ihrer dialog Anlage den Wochenendmodus aktivieren,

Wählen Sie bitte: #92

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung des Wochenendmodus. Sollten Sie den Wochenendmodus wieder verlassen wollen, aktivieren Sie einfach einen anderen Modus.

6.4. Urlaubsmodus aktivieren

Wollen Sie in Ihrer dialog Anlage den Standardmodus aktivieren,

Wählen Sie bitte: #93

*Vor Einrichtung dieser Einrichtung muss die Durchführung autorisiert werden.
Sie hören: „Geben Sie Ihr Passwort ein und drücken Sie die # Taste“ – geben Sie nun den System-PIN ein.
Nach Eingabe des richtigen Codes hören Sie „Danke“.*

Ein Piepton bestätigt die Aktivierung des Urlaubsmodus. Sollten Sie den Urlaubsmodus wieder verlassen wollen, aktivieren Sie einfach einen anderen Modus.

7. Sonstige Funktionen

Die Anlage bietet neben den bis dato aufgeführten Standard Funktionen noch weitere Funktionen, die von Anlage zu Anlage variieren können. Kontaktieren Sie hierzu bitten Ihren Systembetreuer.

7.1. Intercom/Page Durchsage

Um eine Durchsage bei allen Page-fähigen Apparaten in der Page-Group zu starten, wählen Sie bitte: #99

Die Page-Group wird durch den Systembetreuer definiert.

Eine Durchsage zeichnet sich dadurch aus, dass automatisch der Anruf entgegen genommen wird und alle Apparate „auf laut“ gestellt werden. Der Anrufer kann nun eine Durchsage platzieren bis er das Gespräch durch Auflegen unterbricht.

7.2. Abruf der Sprachbox über das Telefon

Die Sprachbox kann über

Sprachbox #4
oder durch Anruf der eigenen Rufnummer oder
durch Drücken der entsprechende Mailbox Taste an Ihrem Telefon

abgerufen und/oder konfiguriert werden

7.3. Mitschneiden von Gesprächen



Diese Funktion ist entweder über die

Aufnahme Taste auf Ihrem Telefon  (Snom Telefone)
Oder über die Funktion *1

zu aktivieren. Die Aufnahmen werden wie Sprachansagen auf der Anlage gespeichert und können per Mail oder über entsprechende Einrichtungen am Anlagen Server über einen freigegebenen Ordner für die Anwender zugänglich gemacht werden.

7.4. Konferenzschaltungen

Eine Konferenz von Teilnehmern kann je nach Anzahl der Teilnehmer und Komfort über 2 Möglichkeiten realisiert werden.

- 1) Sogenannte „Ad-Hoc“ Konferenzen werden über die Konferenz Funktion des initiierenden Endgeräts durchgeführt. Dazu können je nach Endgerät bis zu 5 Teilnehmer aktiv an einer Konferenz teilnehmen. Der Initiator ruft zu diesem Zweck alle Teilnehmer an, stellt sie alle bis zum letzten Teilnehmer auf „Hold“ ( Taste auf Snom Geräten) und stellt über die Konferenztaste ( Taste auf Snom Geräten) eine Konferenz aller sich im Wartezustand befindlichen Teilnehmer her.
- 2) Die andere Möglichkeit besteht durch sogenannte „Konferenzräume“. Für diese Räume werden Durchwahlen mit und ohne PIN Codes für die Teilnahme eingerichtet. Für Ihre dialog Anlage sind diese Räume der Durchwahlen 700 bis 710 zugeordnet. Eine Konferenz kann damit eingeleitet werden, dass Teilnehmer zu diesen Durchwahlen verbunden bzw. sich die Teilnehmer selbständig zu diesen Durchwahl verbinden und somit eine Konferenz herstellen.

Die genaue Funktion dieser Konferenzräume wird im Rahmen der Anlageneinrichtung durch uns mit Ihrem System Administrator definiert und eingerichtet. Die genaue Funktion entnehmen Sie bitte der bereitgestellten Sonderfunktionsbeschreibung, die sich beim System Administrator befindet.

Hinweis: aus Erfahrung wissen wir, dass es sehr oft vorkommt, dass bei auf Endgeräten nahe zusammenliegenden Transfer und Konferenz Tasten statt einer Weiterleitung eine Konferenz zum Teil mit unangenehmen Folgen eingeleitet wird. Deswegen ist die „ad hoc“ Konferenztaste bzw. Funktion standardmäßig in der dialog Anlage deaktiviert und kann auf Wunsch jederzeit durch den System Administrator auch nur auf einzelnen Endgeräten aktiviert werden.

7.5. Warteschlangen

Warteschlangen sind aktiv erfasste erweiterte Gruppenrufe, in denen sich Teilnehmer (Operatoren) über einen Funktionscode (#7) oder über eine Taste an- und abmelden können. Neue entgegenzunehmende Gespräche werden durch Läuten bei allen verfügbaren Operatoren signalisiert, wobei definiert werden kann, wie lange sich ein Operator nach Gesprächsabbruch in einer Pause befindet. Weitere Einstellungen sind: Wartemusik, was passiert, wenn kein Operator zur Verfügung steht, etc. Warteschlangen stellen auch Statistische Daten wie Anzahl der max. Anrufer, angemeldete Operatoren, Zeit der Anrufer in der Warteschlange beantwortet wie unbeantwortet sowie Durchsatzzeiten – so um nur einige zu nennen. Diese Warteschlangen werden hauptsächlich von Call Centern verwendet.

Aktivieren und Deaktivieren als Operator in einer Warteschlange

Wählen Sie **#7**

7.6. Anrufer Anklopfen / Signalisierungen

Normalerweise wird bei einer bereits aktiven Gesprächsverbindung ein zweites bzw. weiteres Gespräch über einen Anklopftton im Hörer des Endgeräts signalisiert. Diese Funktion kann pro Endgerät vom System Administrator ein bzw. ausgeschaltet werden.

Zusätzlich signalisiert ein weiterer Ton die Verfügbarkeit eines weiteren Gesprächs innerhalb der Pickup Gruppe. Diese Pickup Möglichkeit wird auch bei nicht aktiver Gesprächsverbindung im aufgelegten Zustand akustisch wie optisch in der Anzeige des Endgeräts angezeigt. Auch diese Funktion kann akustisch wie optisch deaktiviert bzw. aktiviert werden.