



**Benutzerhandbuch Cloud Telefonanlage / Selfcare-Portal  
*Administrator***

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung .....	5
1.1	Berechtigungskonzept.....	5
1.2	Allgemeine Eigenschaften des Portals .....	5
1.2.1	Zugang zum Kundenportal für den Administrator .....	5
1.2.2	Änderungsprotokollierung .....	5
1.2.3	Navigation im Portal.....	6
1.2.4	Schnellsuche.....	6
2.	Verwaltung der Telefonanlage.....	6
2.1.	Menü Einstellungen .....	6
2.1.1.	Kunde.....	7
2.1.2.	Standort .....	7
2.1.2.1	Standort bearbeiten .....	8
2.1.2.2	Filialen .....	8
2.1.3.	Kopfnummern .....	9
2.1.3.1	Kopfnummer hinzufügen.....	10
2.1.3.2	Hauptnummer hinzufügen .....	11
2.1.4.	Ansagen.....	11
2.1.4.1	Ansage hinzufügen.....	11
2.1.4.2	Ansagen ändern / löschen.....	12
2.1.5.	Optionen .....	12
2.1.6.	Administratoren .....	12
2.1.7.	Räume .....	13
2.1.7.1	Anlage eines neuen Raumes.....	13
2.1.7.2	Bearbeiten von Teilnehmern zu einem Raum .....	14
2.1.7.3	Löschen eines Raumes .....	14
2.1.8.	Rufprofile .....	15
2.1.8.1	Anlage eines neuen Rufprofils .....	15
2.1.8.2	Änderung eines Rufprofils .....	16
2.1.8.3	Löschen eines Rufprofils .....	17
2.1.9.	Black-/Whitelists .....	18
2.1.9.1	Prinzip und Wirkungsweise der Black-/White List.....	18
2.1.9.1.1	Beispiel »Einschränkung national« .....	18
2.1.9.1.2	Beispiel »Einschränkung Sonderrufnummern« .....	18
2.1.9.2	Anlegen einer Black-/White List.....	18
2.1.9.3	Black-/White List Einträge ändern/löschen .....	20
2.1.10.	IP Filter.....	20
2.1.11.	Zeitpläne.....	21
2.1.11.1	Zeitpläne erstellen .....	21
2.1.11.2	Zeitpläne ändern/löschen .....	23
2.1.12.	Feiertagslisten .....	23
2.2.	Menü Teilnehmer .....	24
2.2.1.	Teilnehmerliste .....	25
2.2.1.1	Teilnehmer anlegen.....	25

2.2.1.1.1	Teilnehmer mit Endgerät anlegen .....	25
2.2.1.1.2	Virtuellen Teilnehmer anlegen .....	26
2.2.1.2	Teilnehmer editieren.....	26
2.2.1.2.1	Personalisierung.....	27
2.2.1.2.2	Berechtigungen .....	27
2.2.1.2.3	Features .....	28
2.2.1.2.4	Telefonnummern .....	28
2.2.1.2.5	Endgeräte.....	29
2.2.1.2.6	Zeitpläne.....	34
2.2.1.2.7	IP-Filter .....	34
2.2.1.2.8	Black-/White List (Teilnehmerebene).....	34
2.2.2.	Telefonnummern .....	34
2.2.3.	Geräte und Adapter .....	35
2.2.3.1	Analogadapter zuweisen .....	35
2.2.3.2	Analogadapter bearbeiten/löschen .....	35
2.2.4.	Registrierungen .....	36
2.3.	ACD Ringruf.....	36
2.3.1.	Anlegen eines Ringrufes .....	36
2.3.2.	Konfigurieren eines Ringrufes .....	37
2.3.2.1	Registerkarte Agenten .....	37
2.3.2.2	Registerkarte Nummern.....	39
2.3.2.3	Registerkarte Verhalten .....	39
2.3.2.3.1	Kein Agent eingeloggt .....	40
2.3.2.3.2	Warteschlange voll.....	40
2.3.2.3.3	Zeit in Warteschlange überschritten.....	41
2.3.2.3.4	Zeit bei Zustellung überschritten.....	41
2.3.2.3.5	Weiterleiten aller Anrufe.....	41
2.3.2.3.6	Nachtschaltung.....	41
2.3.2.4	Registerkarte Einstellungen .....	42
2.3.2.4.1	Basiseinstellungen .....	42
2.3.2.4.2	Agenten .....	43
2.3.2.5	Registerkarte Ansagen .....	44
2.3.2.6	Registerkarte Sprachbox .....	44
2.3.2.7	Registerkarte Anrufliste.....	45
2.4.	Telefonbuch .....	46
2.4.1.	Registerkarte Telefonbuch.....	46
2.4.1.1	Navigieren im Telefonbuch.....	47
2.4.1.2	Telefonbucheintrag hinzufügen .....	47
2.4.1.3	Telefonbucheintrag ändern/löschen (externe Kontakte).....	47
2.4.2.	Registerkarte Kurzwahl .....	48
2.4.2.1	Kurzwahl hinzufügen .....	48
2.4.2.2	Kurzwahl ändern/löschen .....	48
2.4.3.	Registerkarte Export / Import .....	49
2.5.	Konferenzen .....	50
2.5.1.	Anlage einer Konferenz.....	50
2.5.2.	Konferenz bearbeiten .....	50

2.5.3.	Organisieren einer Konferenz .....	51
2.5.4.	Ändern der PIN-Codes einer Konferenz .....	51
2.5.5.	Löschen einer Konferenz .....	51
2.6.	Automatische Vermittlung (IVR) .....	51
2.6.1.	IVR erstellen .....	51
2.6.1.1	IVR anlegen .....	52
2.6.1.2	IVR-Block hinzufügen.....	53
2.6.1.2.1	IVR-Blöcke konfigurieren .....	54
2.6.1.3	IVR-Blöcke ändern/löschen.....	54
2.6.2.	IVR aktivieren/deaktivieren .....	54
2.6.3.	IVR löschen.....	55
3.	Protokoll .....	55
3.1.	Änderungsjournal.....	55
4.	Menü Soft Clients .....	55
5.	Menü Dokumentationen.....	56
6.	Portal für Endteilnehmer Selbstadministration .....	56
6.1.	Zugang zum Teilnehmer Selbst-Administrationsportal .....	56
6.1.1.	Benutzerdaten verwalten .....	57
6.1.2.	Passwort ändern .....	57
6.1.3.	Passwort zurücksetzen .....	57
6.1.4.	Telefonbuch verwalten .....	57
6.1.5.	Kurzwahlen verwalten .....	57
6.1.6.	Zeitpläne.....	57
6.1.7.	PBX Funktionen.....	57
6.1.8.	Feature Codes – Steuerung von Leistungsmerkmalen .....	57
7.	Freischaltung der IP-Netzbereiche und Ports .....	57

## 1. Einführung

Dieses Dokument richtet sich an den Administrator der Cloud Telefonanlage. Über das ecotel Selfcare-Portal können die Funktionen der Telefonanlage verwaltet werden. Dieses Dokument beschreibt den Gesamtumfang aller Funktionen und Einstellmöglichkeiten im Detail. Je nach Leistungspaketen (»Seats«) und gebuchten Zusatzoptionen sind alle oder auch nur ein Teil der beschriebenen Funktionen verfügbar bzw. im Selfcare-Portal sichtbar.



Für die Einrichtung und Nutzung der **Callcenter-Funktionen** (insofern beauftragt) beachten Sie bitte die **separate Anleitung**

»ecotel cloud.phone Callcenter«!



Für die Einrichtung und Nutzung der **CTI Integrationen** beachten Sie bitte die **separate Anleitung** »ecotel cloud.phone CTI Integrationen«!



Für die Einrichtung und Nutzung von **CLIP- no screening** beachten Sie bitte die **separate Anleitung** »ecotel cloud.phone CLIP – no screening«!

### 1.1 Berechtigungskonzept

Es kann mit 2 Rollen auf das System zugegriffen werden:

- Administrator (Verwaltung der Nebenstellenanlagenfunktionen und aller Teilnehmer)
- Teilnehmer

Ein Teilnehmer hat Zugriff auf die ihm zugeordneten Funktionen und Daten. Diese können von ihm teilweise geändert, konfiguriert und angepasst werden. Dem Administrator obliegt die Verwaltung der Telefonanlage und allen zugehörigen Standorten (»Filialen«) und Teilnehmern (»Seats«).

### 1.2 Allgemeine Eigenschaften des Portals

#### 1.2.1 Zugang zum Kundenportal für den Administrator

Mit der Freischaltung der Cloud Telefonanlage wird ein Zugang zum ecotel Kundenportal (**e:service**) freigeschaltet. Dort kann / können über die Benutzerverwaltung ein oder mehrere Benutzer für die Cloud Telefonanlage angelegt werden (Rolle: **Administrator Telefonanlage**). Diese Benutzer erhalten dadurch ebenfalls Zugriff auf das ecotel Kundenportal (**e:service**) und können über diesen Benutzer-Account direkt in das Selfcare-Portal der Cloud Telefonanlage wechseln (»Single Sign-on«). Im Selfcare-Portal der Cloud Telefonanlage können zusätzliche weitere Administratoren angelegt werden (s. 2.2) die sich direkt im Selfcare-Portal per Benutzername und Passwort einloggen können (<https://cloudpbx.ecotel.de>) ohne Zugriff auf das Kundenportal **e:service** zu bekommen (z.B. Ihre externen Dienstleister).

*Unterstützte Browser: ab MS Internet Explorer 10, Mozilla Firefox 50 und Google Chrome 52.*

#### 1.2.2 Änderungsprotokollierung

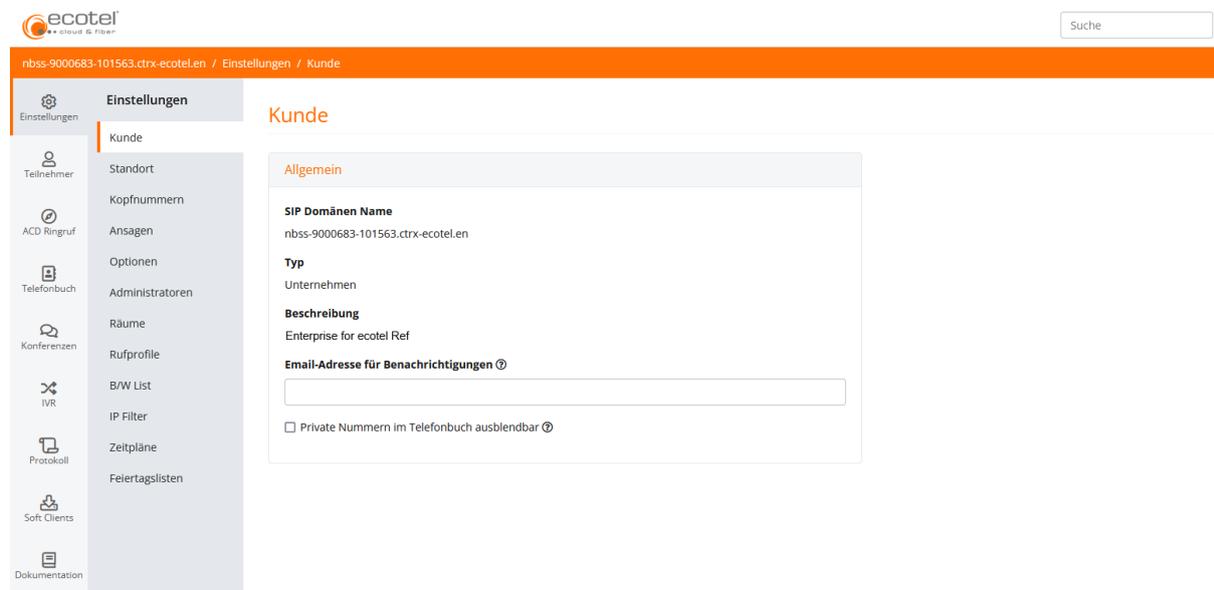
Jegliche, über das Selfcare-Portal durchgeführte, Änderungen werden protokolliert und dem Administrator unter dem Menüpunkt »Protokoll« angezeigt. Der Eintrag ins Protokoll beinhaltet zumindest die User-ID (Loginname) des durchführenden Users, den genauen Zeitpunkt der Änderung und die Aktion, die ausgeführt wurde. Je nach Aktion sind noch weitere Daten, wie zum Beispiel die geänderte Entität und der vorherige Wert, hinterlegt.

Die Protokolldaten werden zeitlich beschränkt gespeichert und somit automatisch in einem vordefinierten Intervall gelöscht, zumindest aber alle 6 Monate.

Eine automatische Wiederherstellung von Daten (auch wenn diese teilweise im Protokoll verfügbar sind) ist nicht Teil der Protokollierungsfunktion.

### 1.2.3 Navigation im Portal

Die Navigation im Selfcare-Portal erfolgt mittels Haupt- und Kontextmenü. Über den Breadcrumb wird der Kontext verdeutlicht, auf den die Menüpunkte im Kontextmenü bezogen sind.



### 1.2.4 Schnellsuche

Eine Schnellsuche für die verschiedenen Informationselemente ist direkt im Hauptmenü verfügbar. Die Schnellsuche nimmt die Eingabe entgegen (Suchstring) und führt nun im Hintergrund eine Suche gegen bekannte Informationstypen durch (Teilnehmerdaten, Geräte-MAC-Adressen, Kopfnummern, zugeordnete Telefonnummern).

Zu den Teilnehmerdaten zählen:

- Vorname, Nachname, Firma
- Zugeordnete MAC-Adresse des Endgeräts
- Zugeordnete Telefonnummern (Durchwahl, Festnetznummer)

Das Ergebnis der Suche führt die jeweiligen Suchergebnisse zusammen und stellt diese übersichtlich mit einer Verlinkung zu den eigentlichen Informationselementen dar.

## 2. Verwaltung der Telefonanlage

Im Folgenden werden die einzelnen Menüpunkte, Ansichten und Einstellmöglichkeiten des Administrators im Selfcare-Portal beschrieben.

### 2.1. Menü Einstellungen

Im Menü »Einstellungen« können globale Parameter der Telefonanlage eingesehen bzw. editiert werden:

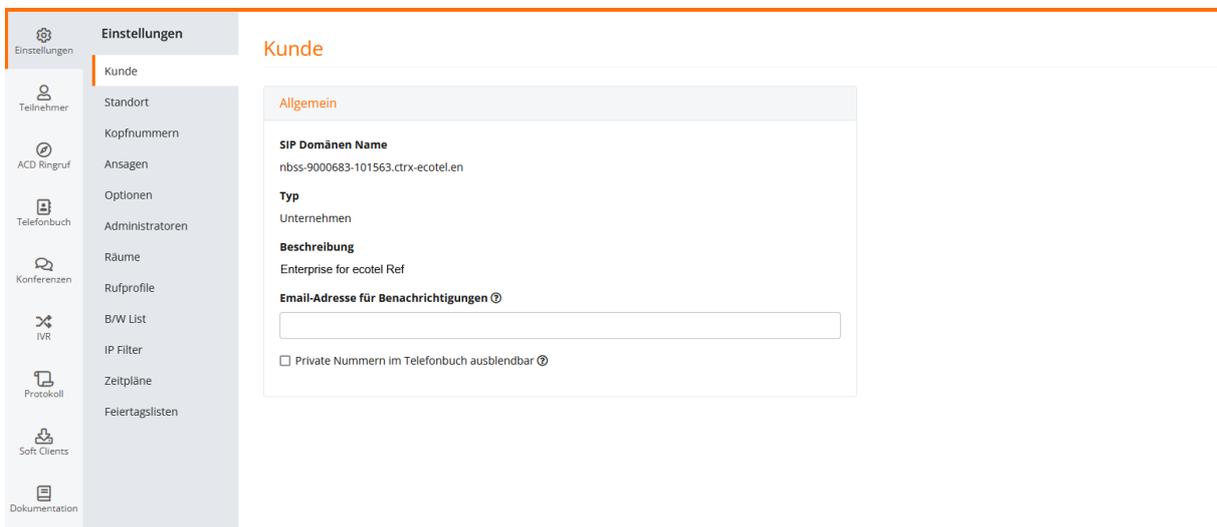
- Kunde
- Standort (Filialen)
- Kopfnummern

- Ansagen
- Optionen
- Administratoren
- Räume
- Rufprofile
- Black-/WhiteList
- IP-Filter
- Zeitpläne
- Feiertagslisten

### 2.1.1. Kunde

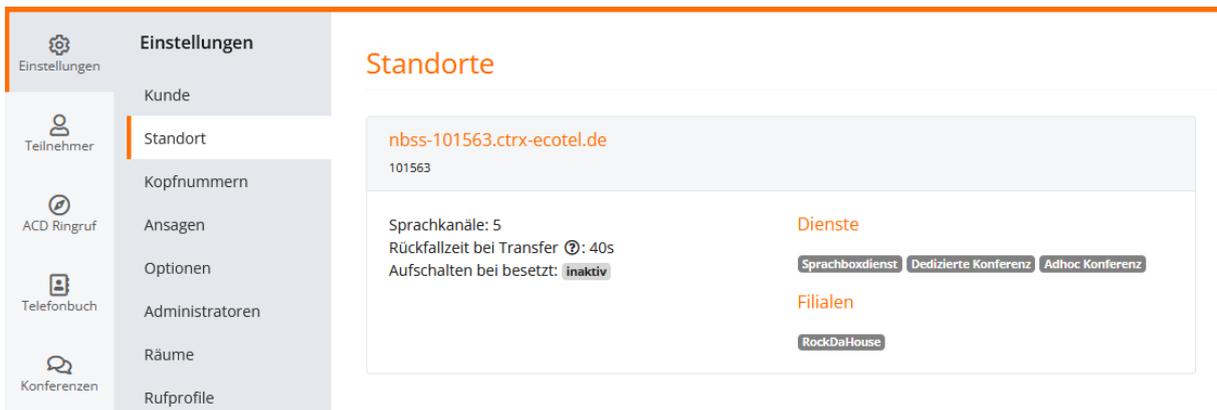
In dieser Übersicht werden die SIP-Domäne sowie der Firmenname angezeigt. Diese Angaben werden von ecotel automatisch angelegt und sind nicht durch den Administrator änderbar.

Die Funktion »Private Nummern im Telefonbuch ausblendbar« ermöglicht es Mobilfunknummern der Teilnehmer als privat zu markieren. Diese Mobilfunknummern werden dann nicht als Teilnehmerinformation im Telefonbuch angezeigt.



### 2.1.2. Standort

In dieser Übersicht wird die eigentliche Telefonanlage in Form eines Standortes angezeigt. Dieser Standort wird durch ecotel angelegt und stellt die eigentliche Telefonanlage dar. Die Teilnehmer, Einstellungen und Telefonanlagen-Funktionen dieser Anlage können hier verwaltet werden. Die tatsächliche Nutzungsstandorte können als »Filialen« angelegt werden (s. 2.1.2.2).



### 2.1.2.1 Standort bearbeiten

Durch Klicken auf den Standort können die globalen Einstellungen der Telefonanlage durchzuführen werden:

[Einstellungen](#)



nbss-101563.ctrx-ecotel.de

<p><b>Beschreibung</b></p> <input type="text" value="101563"/> <p><b>Rückfallnummer</b> ⓘ</p> <input type="text"/> <p><b>Amtswahlkennziffer</b> ⓘ</p> <input type="text"/> <p><b>Fax Präfix</b></p> <input type="text"/>	<p><b>Nachtschaltung</b> ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Night mode x ▾</div> <p>Aktiv: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein</p> <p><b>Standortvorwahl</b> ⓘ</p> <input type="text"/> <p><b>Sprachkanäle</b></p> <input type="text" value="5"/>
--	--

---

**Transfer und Aufschalten**

**Aufschalten bei besetzt**

**Rückfallzeit bei Transfer** ⓘ

Auf die Rückfallnummer werden alle Anrufe zugestellt, welche in der Telefonanlage keinem Teilnehmer zugeordnet sind (z.B. falsche bzw. nicht vorhandene Durchwahl gewählt). Die Rückfallnummer ist meist eine Durchwahl („0“ - Vermittlung), kann aber auch eine externe Nummer sein (z.B. +49...). Die Rückfallnummer kann auch bei Rufumleitungen als direktes Ziel ausgewählt werden.

Das Aktivieren/Deaktivieren der Nachtschaltung wird in der Regel per Zeitplan »Night Mode« automatisch gesteuert. Bei Bedarf kann die Nachtschaltung hier auch manuell aktiviert/deaktiviert werden.

**Nachtschaltung** ⓘ

Night mode x ▾

Aktiv:  Ja  Nein

Eine manuelle Einstellung gilt jeweils bis zur nächsten zeitplanbedingten Aktivierung/Deaktivierung.

### 2.1.2.2 Filialen

In diesem Menü können Nutzungsstandorte als Filialen angelegt und Teilnehmern diesen zugeordnet werden. Durch Klicken auf eine der Filiale wird das entsprechende Übersichtsmenü erreicht.

[Filiale "Filiale1"](#)

Filiale1

**Name**

**Beschreibung**

**Anschlussbezeichnung**

**Verfügbare Sprachkanäle**

 unbegrenzt

Teilnehmer 5

DW 222 | **Marley Bob**

DW 241 | **Ridley Scott**

DW 342 | **Tester David**

DW 432 | **Test Import**

DW 451 | **Tester Zwo**

5 Einträge angezeigt

Die für die Cloud Telefonanlage bereitgestellten SIP-Sprachkanäle stehen allen Teilnehmern / Filialen grundsätzlich gemeinsam zur Verfügung. Wenn für eine Filiale die Anzahl der Sprachkanäle auf nur eine Teilmenge (der gesamten Anzahl) begrenzt werden soll, kann dieser Wert hier gesetzt werden.

**Filiale 1**

**Name**

**Beschreibung**

**Anschlussbezeichnung**

**Verfügbare Sprachkanäle**  
 unbegrenzt

Durch Klicken auf das Symbol  kann ein oder gleichzeitig mehrere Teilnehmer einer Filiale hinzugefügt werden. Hier werden alle hinzufügbaren Teilnehmer der Telefonanlage dargestellt, welche noch nicht dieser Filiale zugeordnet sind. Ein Teilnehmer kann immer nur einer Filiale zugeordnet sein.

### Filiale "Filiale2"

Wählen Sie die Personen, die dieser Filiale zugeordnet werden sollen und führen Sie die Operation durch.

[Ansicht verlassen](#)

**Teilnehmer der Filiale zuordnen** 0 von 5

Filter Aktionen ▼ < >

DW 222   <b>Marley Bob</b>	DW 241   <b>Ridley Scott</b>
DW 342   <b>Tester David</b>	DW 432   <b>Test Import</b>
DW 451   <b>Tester Zwo</b>	

5 Einträge angezeigt << < ⚙ > >>

Durch Markieren eines entsprechenden Teilnehmers und Klicken des Buttons ✓ Teilnehmer zuordnen wird der Teilnehmer der Filiale hinzugefügt.

### 2.1.3. Kopfnummern

In dieser Übersicht werden alle Kopfrufnummern dargestellt, unter denen die Telefonanlage und die Teilnehmer erreichbar sind. Diese Rufnummern werden von ecotel eingerichtet und aktiviert.

Rufnummern, die Sie zur Portierung beauftragt haben, werden bis zum Zeitpunkt der Portierung als »inaktiv« angezeigt und können bereits Teilnehmern zugewiesen und als Rückrufnummer für ausgehende Gespräche hinterlegt werden. Am Tag der Portierung wechselt der Status dieser Rufnummern automatisch in »aktiv« und die Rufnummern sind eingehend und ausgehend über die Cloud Telefonanlage erreichbar.

Insofern Sie für die Nutzung von »CLIP – no screening« über das Kundenportal e:service zusätzliche Rufnummern hinterlegt haben, werden diese hier als Servicenummern bzw. als inaktive geografische Rufnummern angezeigt (bitte beachten Sie dazu die Anleitung »ecotel cloud.phone CLIP – no screening«).

-  **Einstellungen**
- Einstellungen
-  Teilnehmer
-  ACD Ringruf
-  Telefonbuch
-  Konferenzen

## Standorte

**nbss-101563.ctrx-ecotel.de**  
101563

Sprachkanäle: 5  
Rückfallzeit bei Transfer ⌚: 40s  
Aufschalten bei besetzt: inaktiv

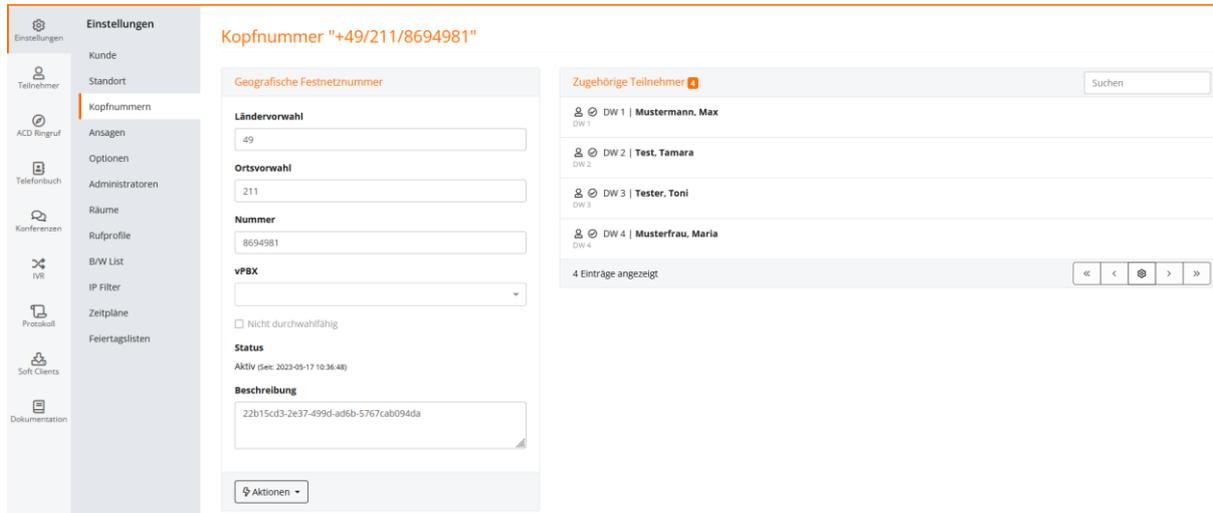
**Dienste**

Sprachboxdienst Dedizierte Konferenz Adhoc Konferenz

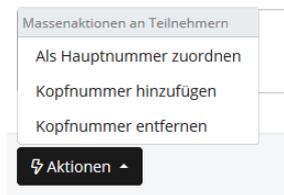
**Filialen**

RockDaHouse

Durch Klicken auf eine Kopfnr wird die Liste der Teilnehmer angezeigt, welche der jeweiligen Kopfnr zugeordnet sind. Hier kann Zuordnung der Kopfnr zu den Teilnehmern verwaltet werden.

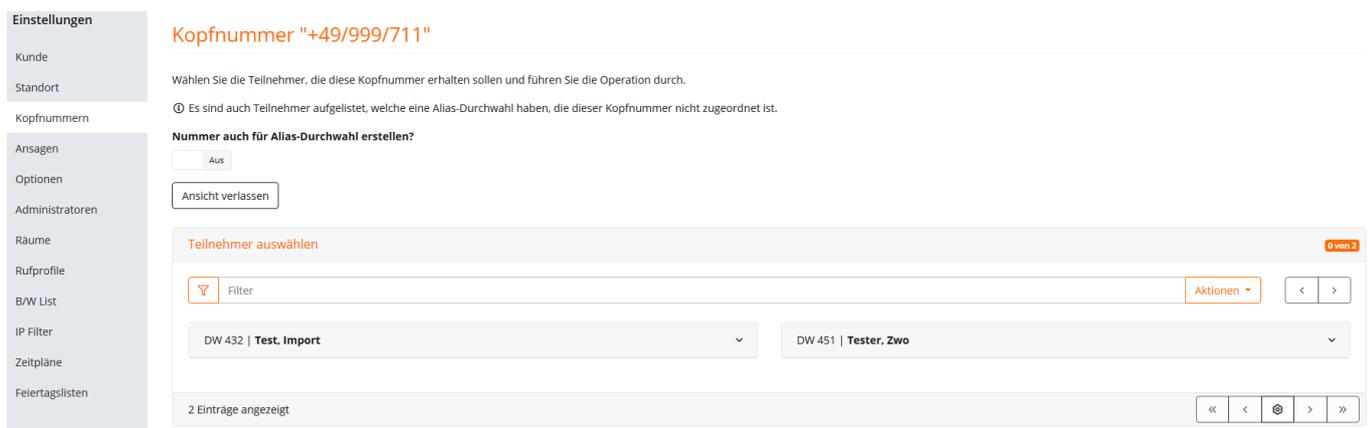


Die Auswahl Dropdown Menüs  zeigt eine Auswahlliste an, um zusätzlichen Teilnehmern diese Kopfnr hinzuzufügen, bestehenden Teilnehmern diese Kopfnr zu entfernen oder diese Kopfnr Teilnehmern als Hauptnummer zuzuordnen.



### 2.1.3.1 Kopfnr hinzufügen

Nach dem Anwählen der Aktion »Kopfnr hinzufügen« können in der erscheinenden Ansicht jene Teilnehmer ausgewählt werden, für die Rufnummern mit dieser Kopfnr erstellt werden sollen.



Hier werden alle Teilnehmer aufgelistet, welchen diese Kopfnr noch nicht zugeordnet ist. Hat ein Teilnehmer Alias-Durchwahlen, so können diese bei Bedarf auch dieser Kopfnr zugeordnet werden. Dazu wird der Schalter bei »Nummer auch für Alias-Nummern erstellen?« auf  gestellt. Die entsprechenden Teilnehmer werden durch Anklicken ausgewählt. Diese sind dann farblich markiert und für die Zuordnung vorbereitet.

Der Vorgang wird über die Schaltfläche  abgeschlossen. Die erfolgreiche Durchführung wird bestätigt:

## Kopfnummer "+49/999/711"

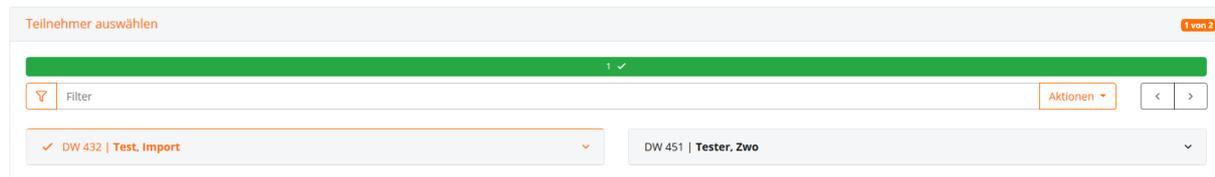
Wählen Sie die Teilnehmer, die diese Kopfnummer erhalten sollen und führen Sie die Operation durch.

ⓘ Es sind auch Teilnehmer aufgelistet, welche eine Alias-Durchwahl haben, die dieser Kopfnummer nicht zugeordnet ist.

Nummer auch für Alias-Durchwahl erstellen?

Ein

Ansicht verlassen



Dann Ansicht kann anschließend über die Schaltfläche  verlassen werden.

### 2.1.3.2 Hauptnummer hinzufügen

Auf die gleiche Weise wird vorgegangen, um jenen Teilnehmern, denen diese Kopfnummer bereits zugeordnet ist, diese auch als externe Hauptnummer zuzuordnen. Nach dem Anwählen der Aktion »als Hauptnummer zuordnen« kann der entsprechenden Teilnehmer ausgewählt werden.



Abgeschlossen wird der Vorgang durch Klicken auf den Button .

Soll eine andere Rufnummer bei Rufen vom Tisch-Telefon angezeigt werden, stehen die Features »One Number« und »Rückrufnummer« zur Verfügung.

### 2.1.4. Ansagen

Über den Menüpunkt »Ansagen« ist es möglich diverse Ansagen oder Soundfiles hochzuladen und in der Cloud Telefonanlage zu verwenden. Als Dateiformat der Ansagen wird das „wav“-Format unterstützt. Am System erfolgt automatisch eine Konvertierung auf das intern verwendete Format.

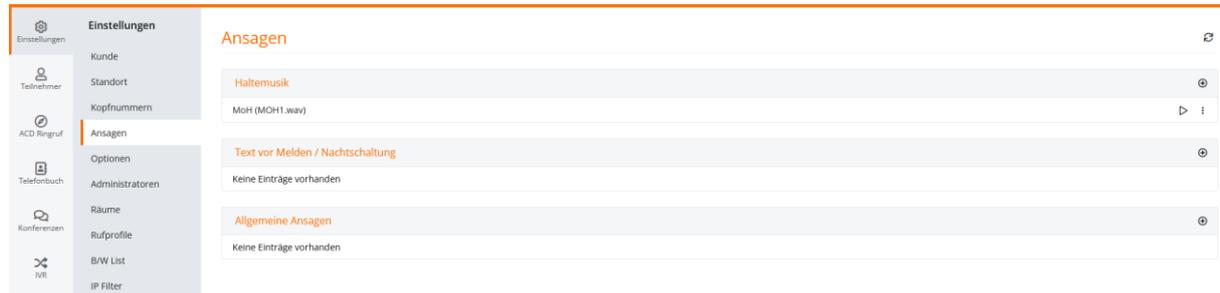
Es werden verschiedene Typen von Ansagen unterschieden:

- Haltemusik
- Text vor Melden / Nachtschaltung
- Allgemeine Ansagen (für Weiterleitungen, Warteschlange und IVR)

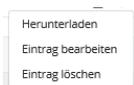
#### 2.1.4.1 Ansage hinzufügen

Eine Ansage (kann auch ein Soundfile / Musik sein), die als .wav-File vorliegt, kann hinzugefügt werden, indem bei der jeweiligen Kategorie die Schaltfläche  angeklickt wird.

Die maximale Dateigröße für einen Upload beträgt 10 MB. Größere Dateien werden vom System abgelehnt. Um die Dateigröße einer WAV-Datei für den Upload zu verringern, kann diese Datei mit geeigneter Software mit geringerer Qualität (Sampling Rate 8Khz, Mono statt Stereo) gespeichert und dann hochgeladen werden.



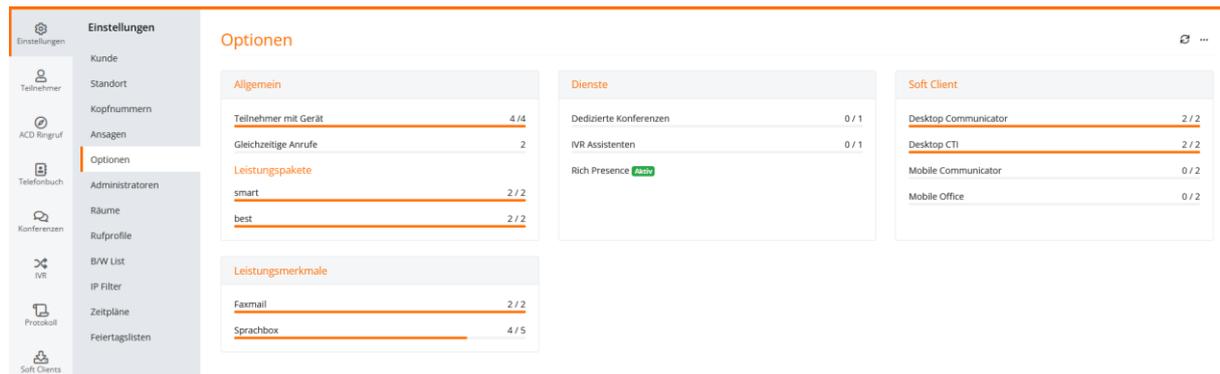
### 2.1.4.2 Ansagen ändern / löschen



Mittels Klicken auf die Schaltfläche neben der jeweiligen Ansage, kann die Beschreibung der Ansage geändert sowie ein neues .wav-File hochgeladen werden. Das alte .wav-File wird dabei überschrieben. Des Weiteren kann die Ansage gelöscht werden.

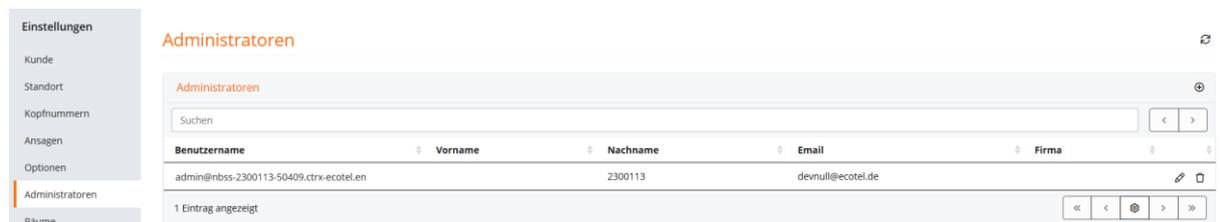
### 2.1.5. Optionen

Unter dem Menüpunkt »Optionen« zeigt eine Übersicht, wie viele Optionen insgesamt zur Verfügung stehen und wie viele davon bereits an Teilnehmer vergeben wurden.

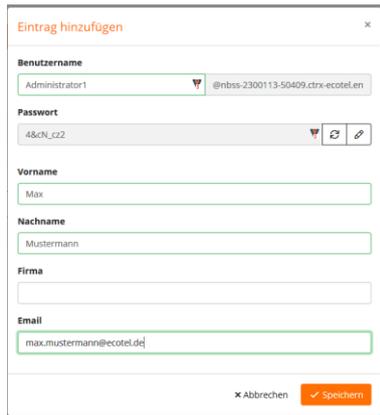


### 2.1.6. Administratoren

Im Menü »Administratoren« können, neben dem bereits durch ecotel initial angelegten Administrator-Account, weitere Administratoren hinzugefügt oder gelöscht werden. Jeder Administrator hat die gleichen Berechtigungen für die Verwaltung der Telefonanlage wie der initial durch ecotel angelegte Account. Der Administrator muss kein Teilnehmer der Telefonanlage sein.



Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann ein weiterer Administrator hinzugefügt werden:



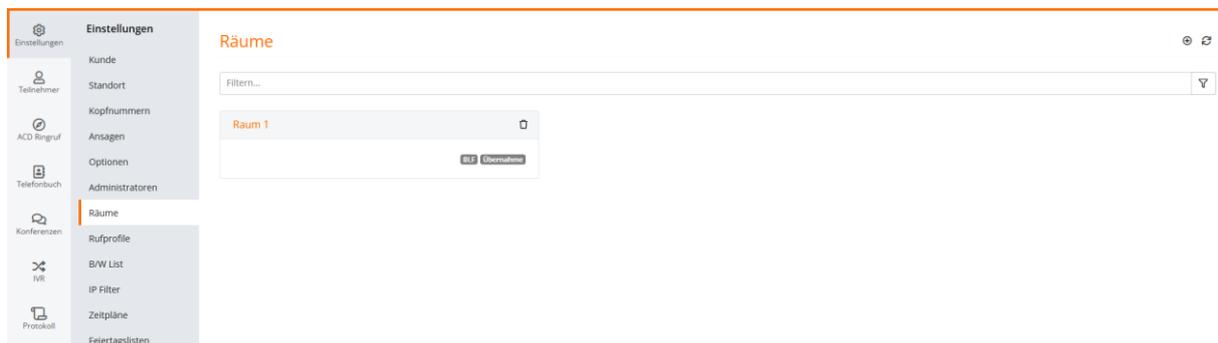
Ein Benutzername muss vergeben und der Name des Administrators eingetragen werden. Außerdem ist die E-Mail-Adresse einzutragen. Durch »Hinzufügen« wird der neue Administrator per E-Mail benachrichtigt.

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  können Administratoren gelöscht werden. Das Editieren eines Eintrags erfolgt über die Schaltfläche .

## 2.1.7. Räume

Die Räume stellen eine logische Gruppierung von Teilnehmern dar, die vorrangig für Anrufübernahme verwendet werden. Ein Teilnehmer kann auch mehreren Räumen zugeordnet werden.

Räume können jederzeit vom Administrator erstellt, umbenannt und gelöscht werden. Auch die Zuordnung der Teilnehmer zu einem Raum kann jederzeit verändert werden.



Wird ein Teilnehmer eines Raumes angerufen, wird dies - je nach Einstellung - bei den anderen Teilnehmern des jeweiligen Raumes mittels Besetztlampenfeld (BLF) signalisiert und die Nummer des Anrufenden am Display des Endgerätes angezeigt. Diese können dann das Gespräch bei Bedarf mittels »Anrufübernahme« (meist Funktionstaste des Endgerätes) übernehmen.

### 2.1.7.1 Anlage eines neuen Raumes

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann der Raum über ein Pop-up-Fenster angelegt werden:

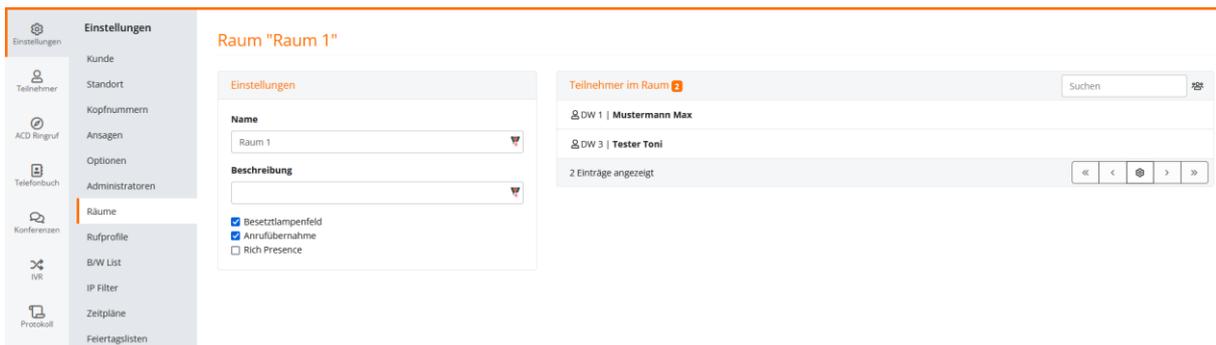


Mit Eingabe von Namen und Beschreibung ist der Raum definiert. Mit dem Setzen der entsprechenden Checkboxen können folgende Funktionen aktiviert werden:

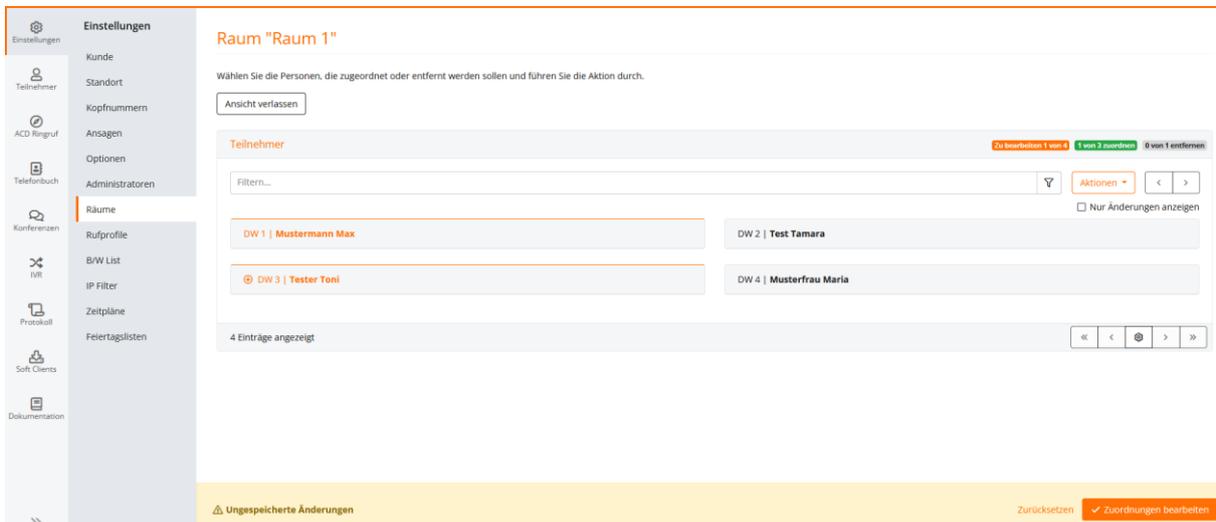
- **Besetztlampenfeld**  
Bei ankommenden Anrufen eines Raumteilnehmers leuchtet während des Klingelns bei allen anderen Raumteilnehmern das Besetztlampenfeld am Telefon (wenn dies von dem Endgerät unterstützt wird).
- **Anrufübernahme**  
Der Anruf an einen Teilnehmer des Raumes kann von anderen Raumteilnehmern übernommen werden.

### 2.1.7.2 Bearbeiten von Teilnehmern zu einem Raum

Neu angelegte Räume erscheinen nun in der Übersicht. Durch Klicken des Raumnamens öffnet sich das Untermenü, welches die bereits vorhandenen Teilnehmer auflistet.



Durch Auswahl der Schaltfläche  können in diesem Untermenü die Zuordnung einzelner Teilnehmer zu einem Raum geändert werden.

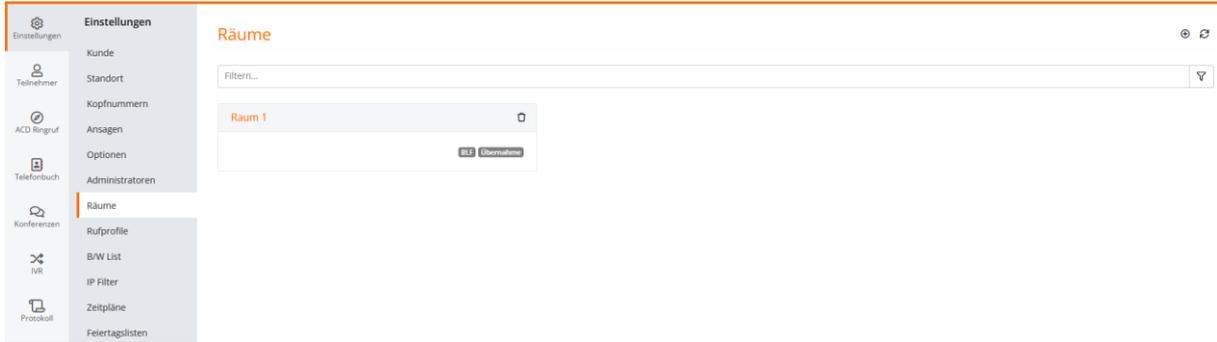


Durch Anklicken eines Teilnehmers kann dieser zum hinzugefügt oder entfernt werden. Erscheint der Teilnehmer orange, ist er Mitglied des Raumes.

Die Änderungen werden durch »Zuordnung bearbeiten« bestätigt.

### 2.1.7.3 Löschen eines Raumes

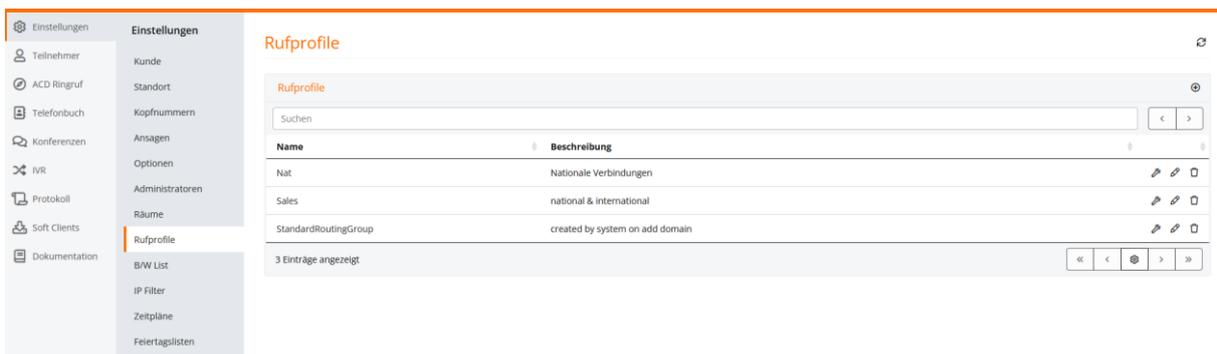
Über die Schaltfläche  kann ein Raum wieder gelöscht werden.



## 2.1.8. Rufprofile

Rufprofile sind verschiedene, bei der Einrichtung der Telefonanlage vorkonfigurierte und einzelnen Teilnehmern zugeordnete Wahlberechtigungen und Erreichbarkeitsberechtigungen. Jedem Teilnehmer muss ein Rufprofil zugewiesen sein.

Eine mögliche Wahlberechtigung ist beispielsweise »nationale Gespräche ohne Sonderrufnummern«. Dies bedeutet, dass Gespräche ins Ausland und zu Sonderrufnummern nicht erlaubt sind. Der Teilnehmer erhält bei Wahl von nicht erlaubten Destinationen eine Ansage, dass er nicht berechtigt ist, diese Nummer anzurufen.



Der Administrator kann Rufprofile anlegen, ändern und löschen. Änderungen bei Rufprofilen gelten für alle Teilnehmer, denen diese Rufprofile zugeordnet sind bzw. werden. Ein Rufprofil kann nur gelöscht werden, wenn dieses keinem Teilnehmer zugeordnet ist.

### 2.1.8.1 Anlage eines neuen Rufprofils

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann das Rufprofil über ein Pop-up-Fenster angelegt werden:

Eintrag hinzufügen ×

---

**Name**

**Beschreibung**



---

× Abbrechen
✓ Speichern

Name und Beschreibung können frei definiert werden.

Über die Schaltfläche  (neben dem neu angelegten Rufprofil) können nun die Wahlberechtigungen bzw. Wahleinschränkungen bestimmt werden:

## Rufprofile

Name	Beschreibung
Sperre Österreich	

Es öffnet sich das Untermenü »B/W List«. Hier kann für ausgehende und eingehende Anrufe eine BlackList (Einschränkung) und eine WhiteList (Ausnahmen von der Einschränkung) konfiguriert werden:



Mittels Klicken auf die Schaltfläche  kann über ein Pop-up-Fenster in der jeweiligen Liste einen Eintrag hinzugefügt werden:

**Eintrag hinzufügen** ✕

Aktiv

**Nummer** 

erforderlich

**Geltungsbereich**

Anruf  Weiterleitung

**Aktion**

Ruf ablehnen ▼

✕ Abbrechen ✓ Speichern

In dem obigen Beispiel wird in die BlackList der Bereich +43 eingetragen. Das bedeutet, Gespräche nach Österreich sind nicht erlaubt. Im Menüpunkt »Geltungsbereich« kann bestimmt werden, ob die Einschränkung für Anrufe oder nur für Rufweiterleitungen gelten soll. Soll der Geltungsbereich sowohl für Anrufe als auch für Weiterleitung gelten, so muss dies in zwei getrennten Einträgen erfolgen. Im Pul-Down-Menü »Aktion« wird definiert, ob der Teilnehmer dieses Rufprofils bei Anrufversuchen nach Österreich eine Ansage erhält (Ruf ablehnen) oder nur ein Besetzzeichen (Besetzt).

Die Prinzipien und das Zusammenspiel von Einträgen in BlackList und WhiteList (zur Definition von Rufprofilen) wird im Kapitel 2.1.9 Black-/Whitelists ausführlich erklärt.

### 2.1.8.2 Änderung eines Rufprofils

Bei der Einrichtung der Telefonanlage werden durch ecotel vordefinierte Rufprofile mit generischen Bezeichnungen angelegt und Teilnehmern zugeordnet. Um diese übersichtlicher zu gestalten, kann die Bezeichnungen und Beschreibungen dieser Rufprofile mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben dem jeweiligen Rufprofil angepasst werden:

Name	Beschreibung
National	Nur nationale Rufe

Pop-up-Fenster:

Eintrag bearbeiten

Name  
National

Beschreibung  
Nur nationale Rufe

Abbrechen Speichern

Berechtigungen (Black-/WhiteList) eines Rufprofils können ebenfalls mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben dem jeweiligen Rufprofil angepasst werden.

**Einstellungen**

- Kunde
- Standort
- Kopfnummern
- Ansagen
- Optionen
- Administratoren
- Räume
- Rufprofile
- B/W List**

**B/W Liste**

Ausgehende Eingehende  Vererbte Regeln anzeigen

**Blacklist**

Aktiv	Nummer	Geltungsbereich	Aktion
<input checked="" type="checkbox"/>	+2321*	Anruf	Ruf ablehnen

**Whitelist**

Aktiv	Nummer	Geltungsbereich
-------	--------	-----------------

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  kann in der jeweiligen Liste in einem Pop-up-Fenster ein Eintrag hinzugefügt werden. Mittels Klicken auf die Schaltfläche  können Einträge gelöscht werden. Zum Editieren eines Eintrags wird die Schaltfläche  ausgewählt:

Eintrag bearbeiten

Aktiv

Nummer   
+2321\*

Geltungsbereich  
 Anruf  Weiterleitung

Aktion  
Ruf ablehnen

Abbrechen Speichern

Durch Entfernen des Häkchens »Aktiv« kann ein Eintrag (temporär) inaktiv gesetzt werden, ohne diesen zu löschen.

### 2.1.8.3 Löschen eines Rufprofils

Ein Rufprofil, welches nicht mehr benötigt wird, kann mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben dem entsprechenden Rufprofil gelöscht werden:

**Einstellungen**

- Einstellungen
- Kunde
- Teilnehmer
- ACD Ringruf
- Telefonbuch
- Konferenzen
- IVR
- Rufprofile**
- B/W List
- IP Filter

**Rufprofile**

Rufprofile

Suchen

Name	Beschreibung
Nat	Nationale Verbindungen
Sales	national & international
StandardRoutingGroup	created by system on add domain

3 Einträge angezeigt

Vor dem Löschen muss sichergestellt sein, dass dieses Rufprofil keinem Teilnehmer zugeordnet ist, da sonst der Löschvorgang nicht durchgeführt werden kann. In diesem Fall erscheint eine Fehlermeldung.

### 2.1.9. Black-/Whitelists

Es können selbstverwaltete Sperren für eingehende und ausgehende Anrufe auf mehreren hierarchischen Ebenen definiert werden. Die Ebenen sind Rufprofile und Teilnehmer. Eine Anruf Sperre, die auf einer höheren Ebene definiert ist, kann nicht auf einer unteren Ebene mit einer Whitelist aufgehoben werden.

Darüber hinaus kann als höchste hierarchische Ebene von ecotel eine B/W List für die Telefonanlage angelegt werden. Diese gilt daher vorrangig vor den Einstellungen des Administrators oder Teilnehmers.

Diese Anruf Sperren werden zusätzlich zu den festen Einschränkungen des Rufprofils ausgewertet, die Einschränkungen des Rufprofils können nicht umgangen werden.

#### 2.1.9.1 Prinzip und Wirkungsweise der Black-/White List

Eine Black-/White List besteht jeweils aus einer BlackList (Einschränkung) und einer WhiteList (Ausnahmen zur BlackList).

Bei jedem Anrufversuch eines Teilnehmers wird die gewählte Rufnummer gegen die, für diesen Teilnehmer geltenden, Rufeinschränkungen geprüft. Ist die gewählte Rufnummer aufgrund der B/W List Regeln eingeschränkt, erhält der Teilnehmer eine Ansage oder das Besetztzeichen. Die Auswertung der Einträge der Rufeinschränkungen erfolgt immer in der Reihenfolge BlackList, dann WhiteList. Somit kann man mit der Whitelist Ausnahmen der Einschränkung durch die Blacklist definieren. Folglich sind die Einträge der Whitelist immer spezifischer als die der Blacklist. Das bedeutet, der Rufnummernbereich in der WhiteList muss immer um mindestens eine Stelle länger sein als der entsprechende Eintrag in der BlackList (BL +43 -> Sperre Österreich, WL +431 -> Ausnahme Wien).

##### 2.1.9.1.1 Beispiel »Einschränkung national«

Soll ein Teilnehmer nur deutsche Rufnummern wählen dürfen, so tragen Sie in die BlackList die Wildcard \* ein. Damit wären Anrufe zu allen externen Destinationen gesperrt. In die WhiteList trägt man dann als Ausnahme +49 ein. Somit sind Anrufe zu allen deutschen Rufnummern erlaubt.

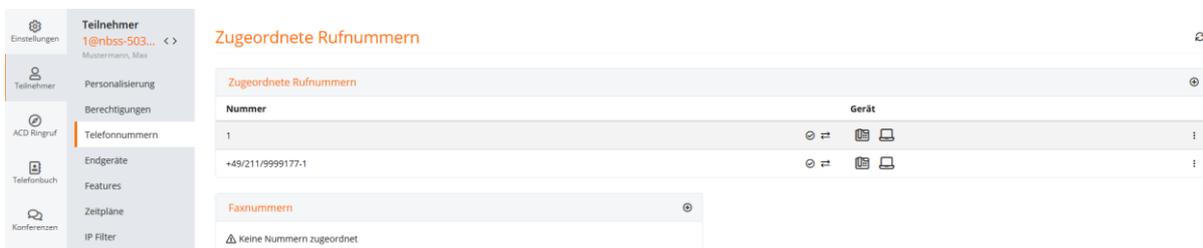
##### 2.1.9.1.2 Beispiel »Einschränkung Sonderrufnummern«

Unter Sonderrufnummern werden z.B. Rufnummern mit geregelten Entgeltobergrenzen und Rufnummern für freikalkulierbare Mehrwertdienste sowie Telefonauskunftsdienste verstanden. Sollen Anrufe zu diesen Rufnummern eingeschränkt werden, so tragen Sie in die BlackList die entsprechenden Rufnummernbereiche ein. Damit aber die kostenlosen Rufnummern 0800 erreichbar bleiben, tragen Sie in die WhiteList +49800 ein.

#### 2.1.9.2 Anlegen einer Black-/White List

In diesem Menüpunkt »B/W List« werden Black- und White List- Einträge erstellt, die für alle Teilnehmer der Telefonanlage gelten. Haben Teilnehmer in ihrem jeweiligen Rufprofil strengere Einschränkungen, so gelten diese vorrangig. Das Anlegen einer Black-/White List für einen einzelnen Teilnehmer in der Teilnehmerverwaltung (siehe Kapitel 2.2.1.2.4 Telefonnummern

In dieser Übersicht werden die Telefonnummern dargestellt, unter denen der Teilnehmer erreichbar ist und über die er ausgehend telefonieren kann. Ist einer Nummer ein Endgerät zugeordnet, wird dies ebenfalls angezeigt:



Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann eine interne Telefonnummer (Nebenstelle) in einem Pop-up-Fenster angelegt werden:

Eintrag bearbeiten x

---

**Neue Numm** Kopfnummer

Intern ▼

**Durchwahl**

erforderlich

---

x Abbrechen
✓ Speichern

Durch Klicken auf das Symbol kann je nach Anwendungsfall eine Rufnummer gelöscht, als »privat« markiert und/oder als Hauptnummer zugewiesen werden.

+49/999/711-222	⊗	≡	📄	<input checked="" type="checkbox"/> Als Hauptnummer setzen <input checked="" type="checkbox"/> Privat <input type="checkbox"/> Löschen
+49/999/711-241	→	📞		
+49/999/711-666	≡	📞	📄	⋮

Als »privat« markierte Rufnummern werden für das Leistungsmerkmal »Rufweiterleitung Geschäftsnummer« übergangen und es erfolgt keine Signalisierung an Besetztlampen (BLF) und Gruppenübernahme, bis das Gespräch angenommen wird. So sind private Gespräche vor einer versehentlichen Übernahme durch Kollegen geschützt.

**WICHTIG:** Es ist möglich für die ausgehende Telefonie andere, als die direkt in der Cloud Telefonanlage freigeschalteten Rufnummer, einzurichten (vergleichbar mit dem Leistungsmerkmal »CLIP no screening«). Dies erfolgt entweder über die Funktion »Servicenummer« (wenn es sich um eine nicht geografische Rufnummer beginnend mit z.B. "0800" handelt) oder über das Feature »Rückrufnummer« (wenn es sich um geografische Rufnummern handelt). Hierbei muss es sich um Rufnummern handeln, zu deren Nutzung der Auftraggeber berechtigt ist. Der Auftraggeber muss diese Rufnummern in der Cloud Telefonanlage hinterlegen lassen. Dies ist über das Kundenportal **e.service** möglich. Bitte beachten Sie dazu die Anleitung »ecotel cloud.phone CLIP no-screening«.

**Einstellungen**

- Einrichtungen
- Kunde
- Teilnehmer
- Standort
- Kopfnummern
- ACD Ringruf
- Ansagen
- Optionen
- Telefonbuch
- Administratoren
- Räume
- Konferenzen
- Rufprofile
- IVR
- B/W List

**B/W Liste** ↻

Vererbte Regeln anzeigen

Ausgehende Eingehende

**Blacklist**

Aktiv	Nummer	Geltungsbereich	Aktion
⊗			

**Whitelist**

Aktiv	Nummer	Geltungsbereich	
⊗			

Zunächst muss eine Blacklist angelegt werden. Dazu wird in der Überschriftleiste »Blacklist« die Schaltfläche ausgewählt und der einzuschränkende Rufnummernbereich eingegeben.

Eintrag hinzufügen x

Aktiv

**Nummer** Ⓜ

+321

**Geltungsbereich**

Anruf  Weiterleitung

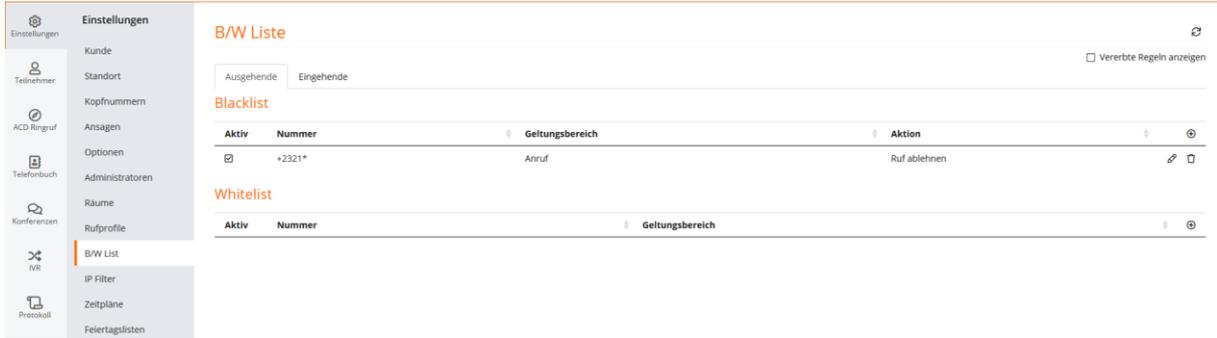
**Aktion**

Ruf ablehnen ▼

---

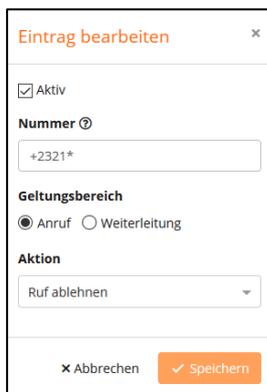
x Abbrechen
✓ Speichern

Das Häkchen »Aktiv« ist automatisch gesetzt. Unter dem Dropdown-Menü »Aktion« kann ausgewählt werden, ob der Teilnehmer bei Anrufversuchen zu diesem Rufnummernbereich einen Ansagetext hört (Ruf ablehnen) oder ein Besetztzeichen erhält (Besetzt). Nach dem Hinzufügen erscheint der Eintrag in der Liste.



### 2.1.9.3 Black-/White List Einträge ändern/löschen

Zum Ändern eines Eintrags aus der Black-/WhiteList wird auf die Schaltfläche  in der Zeile des jeweiligen Eintrags geklickt:



Durch Deaktivieren des »Aktiv«-Häkchens wird der Eintrag vorübergehend inaktiv gesetzt.

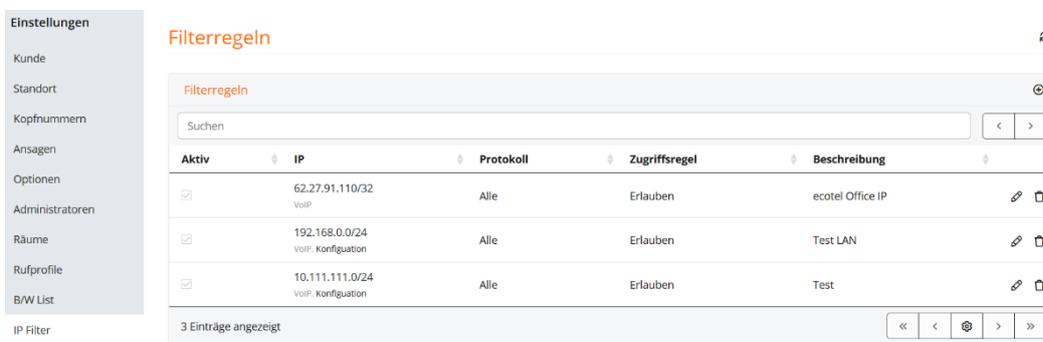
Der Rufnummernbereich kann angepasst werden.

Ein Eintrag kann über die Schaltfläche , in der Zeile des jeweiligen Eintrags, gelöscht werden.

### 2.1.10. IP Filter

Mit der Unterstützung von IP-Filtern ist es möglich, hierarchische Einschränkungen der erlaubten IP- Adressen für externe Zugriffe auf den VoIP-Service zu beschränken. Dies ermöglicht eine Absicherung des Dienstes und auch im speziellen der Zugriffe durch einen Teilnehmer (und dessen Zugangsdaten) auf die VoIP-Protokolle.

Eine Filterung ist für den Administrator möglich. Eine Eigenverwaltung durch den Teilnehmer ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich.



Um komfortabel Zugriffe für Softclients (Desktop Control) zu ermöglichen, kann am Teilnehmer für diese Clients der IP-Filter ignoriert werden.

**Teilnehmer**  
222@ecotel-... <>  
Marley, Bob

Personalisierung

Berechtigungen

Telefonnummern

Endgeräte

Features

Zeitpläne

**IP Filter**

B/W List

## Filterregeln

**Filterregeln**

Generische Geräte und Softclients vom IP filter ausgenommen

Ein

Suchen

Aktiv	IP	Protokoll	Zugriffsregel	Beschreibung
0 Einträge angezeigt				

## 2.1.11. Zeitpläne

Für zeitbasierte Funktionen können Zeitpläne definiert werden, die eine bestimmte einmalige oder wiederholte Zeitspanne ausdrücken und einzelnen Funktionen oder Features zugeordnet werden können, z.B. um das Ein- und Ausschalten von Rufumleitungen zu steuern. In der Kombination mit Feiertagslisten ist es so möglich, verschiedene Anforderungen an zeitlich bedingte Funktionen zu erfüllen. Häufige Anwendungsfälle sind das Definieren der Geschäftszeiten bzw. der Zeit außerhalb der Geschäftszeiten (Zeitplan »Nachtmodus«).

Die Namen für Zeitpläne können frei gewählt werden. Feiertagslisten können vererbt und ergänzt werden bzw. Ausnahmen für vererbte Feiertage definiert werden.

**Allgemein gilt:** Wenn mindestens ein Kriterium eines Zeitplans erfüllt ist, wird die Funktion oder das Feature auf aktiv gesetzt. Ist kein Kriterium erfüllt, ist die dem Zeitplan zugewiesene Funktion inaktiv.

**Einstellungen**

Kunde

Standort

Kopfnummern

Ansagen

Optionen

Administratoren

Räume

Rufprofile

B/W List

IP Filter

**Zeitpläne**

Feiertagslisten

## Zeitpläne

**Zeitpläne**

Suchen

Zeitplan	Zeitbereiche
Betriebsruhe	0
Night mode	0

2 Einträge angezeigt

### 2.1.11.1 Zeitpläne erstellen

Zum Erstellen eines Zeitplans die Schaltfläche  anklicken und im Pop-up-Menü einen Namen für den Zeitplan vergeben.

**Eintrag hinzufügen** ×

---

**Zeitplan**

erforderlich

---

**Wochentage** ▾

🕒 Wochentage 🔔 🗑

Mo DI MI Do Fr Sa So

08:00 bis 18:00 +

× Abbrechen
✓ Speichern

Danach können die Kriterien, zu welchen Tagen und Zeiten der Zeitplan gelten soll, festgelegt werden. Es können Zeitpläne basierend auf Wochentagen, Datumsbereichen oder Feiertagslisten erstellt werden. Für wochentag-basierte Feiertagslisten werden die gewünschten Tage durch die Auswahl aktiviert (diese werden schwarz markiert) und der Zeitraum kann eingegeben werden (z.B. 8.00 – 18.00 Uhr). Soll der Zeitplan in einem bestimmten Zeitraum gelten, wird der entsprechende Datumsbereich ausgewählt. Für Zeitpläne orientiert an einer Feiertagsliste wird im Dropdown-Menü »Feiertagsliste« der passende Eintrag ausgewählt. Es können hier mehrere Kriterien eingegeben werden, um auch komplexere Zeitpläne zu erstellen. Dies soll an einem Beispiel illustriert werden:

Beispiel:

*Erstellung des Zeitplans »Außerhalb der Geschäftszeit« um eine unbedingte Rufumleitung auf eine Ansage zu steuern:*

Die Geschäftszeit ist Mo - Do 8:00 bis 18:00 Uhr, Fr 8:00 bis 15:00.

Die Rufumleitung soll daher wie folgt aktiviert werden:

- Mo - Do von 00:00 bis 08:00 und 18:00 bis 24:00
- Fr von 00:00 bis 08:00 und 15:00 bis 24:00
- Sa, So ganztägig
- feiertags ganztägig

Soll an einem Tag die Randzeiten aktiv sein und eine Kernzeit ausgenommen werden, so kann dies mit zwei Methoden abgebildet werden:

#### Methode 1

Die Randzeiten werden getrennt abgebildet, dabei werden 2 Kriterien benötigt

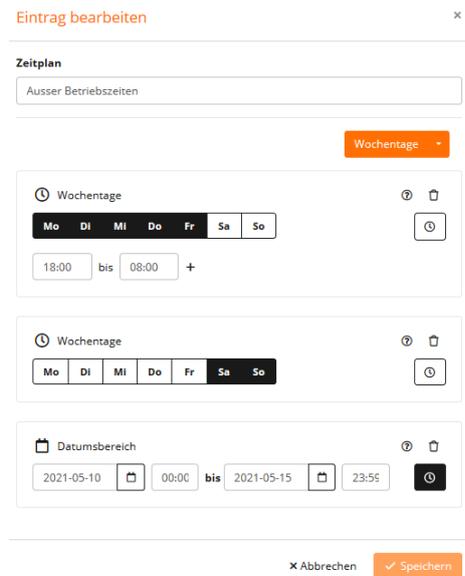
- von 0 - 8 Uhr und
- von 18 - 24 Uhr

#### Methode 2

Die Randzeiten werden in einem Kriterium abgebildet.

- von 18 - 8 Uhr

Der Zeitplan »Außer Betriebszeiten« wird daher folgendermaßen umgesetzt:



Eintrag bearbeiten

Zeitplan

Ausser Betriebszeiten

Wochentage

Wochentage

Mo Di Mi Do Fr Sa So

18:00 bis 08:00 +

Wochentage

Mo Di Mi Do Fr Sa So

Datumsbereich

2021-05-10 bis 2021-05-15

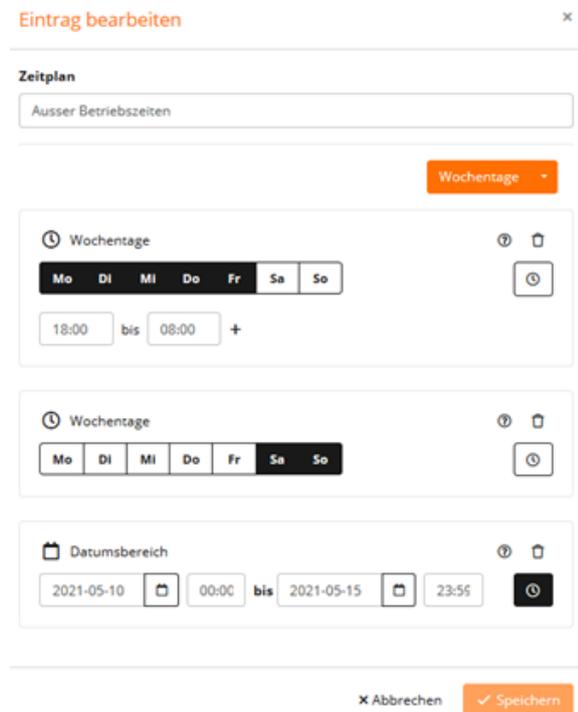
00:00 bis 23:55

Abbrechen Speichern

Dieser besteht aus den definierten 4 Kriterien. Soll ein Kriterium ganztägig gelten, so kann der Uhrzeiteintrag entfallen. Wird für ein Kriterium eine Feiertagsliste ausgewählt, so werden die Wochentage ausgeblendet. Dieses Kriterium gilt dann an den Tagen aus der Feiertagsliste ganztägig.

### 2.1.11.2 Zeitpläne ändern/löschen

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben einem Zeitplan (in der Zeitpläne-Übersicht) kann dieser in einem Pop-up-Fenster geändert werden:



Soll ein Zeitplan gelöscht werden, so kann dies in der Übersicht über die Schaltfläche  ,neben dem nicht mehr benötigten Zeitplan, erfolgen. Ist der Zeitplan in einem Feature in Verwendung wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt und der Zeitplan kann erst gelöscht werden, wenn kein Feature diesen Zeitplan mehr verwendet.

### 2.1.12. Feiertagslisten

Zur Erstellung einer Feiertagsliste wird auf der Registerkarte »Feiertagslisten« die Schaltfläche  ausgewählt. In erscheinenden Pop-up-Menü wird für die Liste ein Name vergeben. Insofern ecotel systemseitig Feiertagslisten zur Verfügung stellt, kann über das Feld »Abgeleitet von« eine Feiertagsliste gewählt und davon eine neue Feiertagsliste abgeleitet werden. Diese Feiertage werden dann in der neuen Liste übernommen. Wird keine abgeleitete Feiertagsliste ausgewählt, so müssen alle Feiertage selbst definiert werden.



Diese Feiertagsliste wird in der Übersicht dargestellt. Um der Feiertagsliste weitere Feiertage (oder freie Tage) hinzuzufügen wird auf die Schaltfläche  geklickt. Damit erscheint ein Untermenü, das die bereits vorhandenen (abgeleiteten) Feiertage auflistet.

Name:   
 Abgeleitet von: Gesetzliche Feiertage

2021

Terminübersicht	Januar	Februar	März	April	24. DEZ. 21	Frei
M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	M T W T F S S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Terminübersicht: 24. DEZ. 21 Frei ⊕ Feiertag hinzufügen

Durch Auswahl des gewünschten Tags im Kalender oder über die Schaltfläche ⊕ Feiertag hinzufügen erscheint ein Pop-up-Menü, um diesem Feiertag einen Namen zu geben und das entsprechende Datum auszuwählen (nur wenn »Feiertag hinzufügen« gewählt wurde).

Eintrag hinzufügen ✕

Name:

Datum oder Datumsbereich ⊗:

Weitere Feiertage können nach dem gleichen Vorgehen hinzugefügt werden.

Die neuen Feiertage werden in einer Liste unter »Terminübersicht« angezeigt und können über 🗑️ wieder gelöscht werden.

**Terminübersicht**

23 JULI 21	Auch frei	<span>🗑️</span>
24 DEZ. 21	Frei	<span>🗑️</span>

⊕ Feiertag hinzufügen

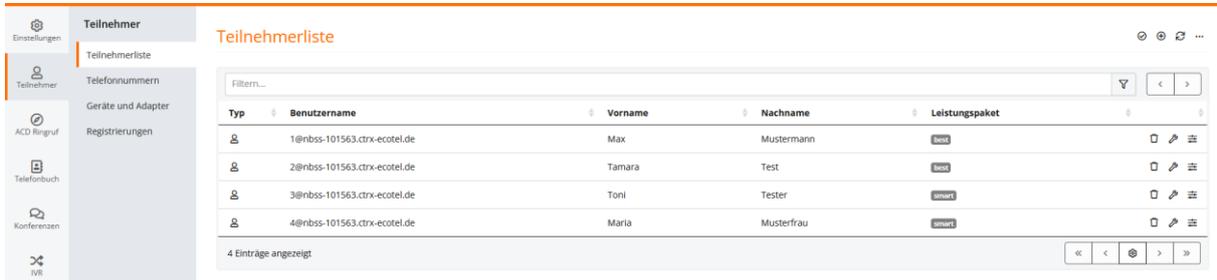
## 2.2. Menü Teilnehmer

Im Menü »Teilnehmer« stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Teilnehmerliste einsehen & verwalten
- Teilnehmer hinzufügen/ändern/löschen
- Endgeräte zuweisen
- Telefonnummern einsehen
- Analogadapter und Multiline-Geräte einrichten und Teilnehmern zuweisen
- Registrierungen einsehen

## 2.2.1. Teilnehmerliste

In der Teilnehmerliste werden alle Nebenstellenteilnehmer der Telefonanlage aufgelistet.



Typ	Benutzername	Vorname	Nachname	Leistungspaket
	1@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Max	Mustermann	best
	2@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Tamara	Test	best
	3@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Toni	Tester	smart
	4@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Maria	Musterfrau	smart

Hier besteht die Möglichkeit Teilnehmer hinzuzufügen und zu verwalten sowie bestehende Teilnehmer zu editieren. Das Anlegen von vollwertigen Teilnehmern (Seat smart / best) ist nur möglich, solange in der Telefonanlage noch freie Userlizenzen zur Verfügung stehen. Werden weitere Lizenzen benötigt können diese im ecotel Kundenportal (e:service) jederzeit nachbestellt werden.

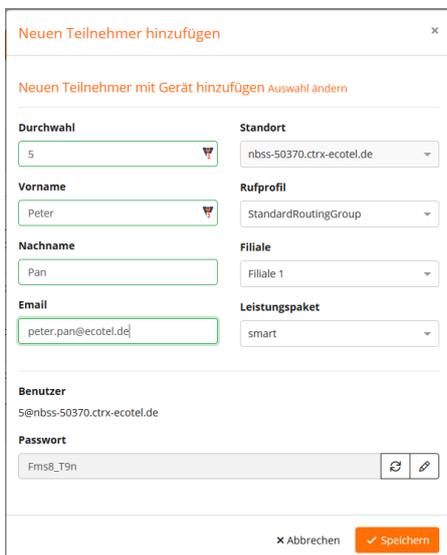
### 2.2.1.1 Teilnehmer anlegen

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann ein neuer Teilnehmer in einem Pop-up-Fenster angelegt werden.



#### 2.2.1.1.1 Teilnehmer mit Endgerät anlegen

Um einen neuen vollwertigen Teilnehmer (Seat smart / best) mit Endgerät anzulegen wird »Teilnehmer mit Endgerät« ausgewählt. Im darauf erscheinenden Pop-up-Fenster können die entsprechenden Grundeinstellungen vorgenommen werden.



### 2.2.1.1.2 Virtuellen Teilnehmer anlegen

Um einen virtuellen Teilnehmer anzulegen wird »Teilnehmer ohne Gerät« ausgewählt. Im darauf erscheinenden Pop-up-Fenster die die entsprechenden Grundeinstellungen vorgenommen werden.

Virtuelle Teilnehmer haben einen begrenzten Funktionsumfang und werden i.d.R. für komplexere, zeitplangesteuerte Rufumleitungsszenarien eingesetzt.

Neuen Teilnehmer hinzufügen
✕

---

Neue Nebenstelle ohne Gerät hinzufügen [Auswahl ändern](#)

---

**Durchwahl**

**Standort**

---

**Vorname**

**Rufprofil**

---

**Nachname**



---

**Email**



---

**Benutzer**

6@nbss-50370.ctrx-ecotel.de

---

**Passwort**

---

✕ Abbrechen
✓ Speichern

### 2.2.1.2 Teilnehmer editieren

Durch Klicken oben rechts auf  gelangt man in den Selektionsmodus, um mehrere Teilnehmer gleichzeitig zu bearbeiten. Es öffnet sich hierzu eine zusätzliche Leiste mit Auswahlmöglichkeiten. Durch Auswählen der zu bearbeitenden Teilnehmer können dann Teilnehmerdaten wie Firma und Abteilung hinzugefügt oder geändert werden, optionale Features aktiviert oder deaktiviert werden, Berechtigungen verteilt und Teilnehmer gelöscht werden.

- Einstellungen
- Teilnehmer
- Teilnehmerliste
- Telefonnummern
- Geräte und Adapter
- Registrierungen
- ACD Ringruf
- Telefonbuch
- Konferenzen
- IVR
- Protokoll

Teilnehmerliste

Selektionsmodus umschalten  
Alle Einträge markieren  
Metadaten versenden

2 Einträge ausgewählt

Teilnehmerdaten
Features
Berechtigungen
Teilnehmer löschen

Typ	Benutzername	Vorname	Nachname	Leistungspaket
<input checked="" type="checkbox"/>	10@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Max	Mustermann	best
<input checked="" type="checkbox"/>	11@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Tamara	Test	best
<input type="checkbox"/>	12@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Toni	Tester	smart
<input type="checkbox"/>	13@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Helga	Kannalles	smart

4 Einträge angezeigt  
2 Einträge ausgewählt

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  - neben dem zu editierenden Teilnehmer - wird ein Untermenü geöffnet, welches unter mehreren Registerkarten Informationen und Änderungsmöglichkeiten bietet:

- Einstellungen
- Teilnehmer
- Teilnehmerliste
- Telefonnummern
- Geräte und Adapter
- Registrierungen
- ACD Ringruf
- Telefonbuch
- Konferenzen
- IVR

Teilnehmerliste

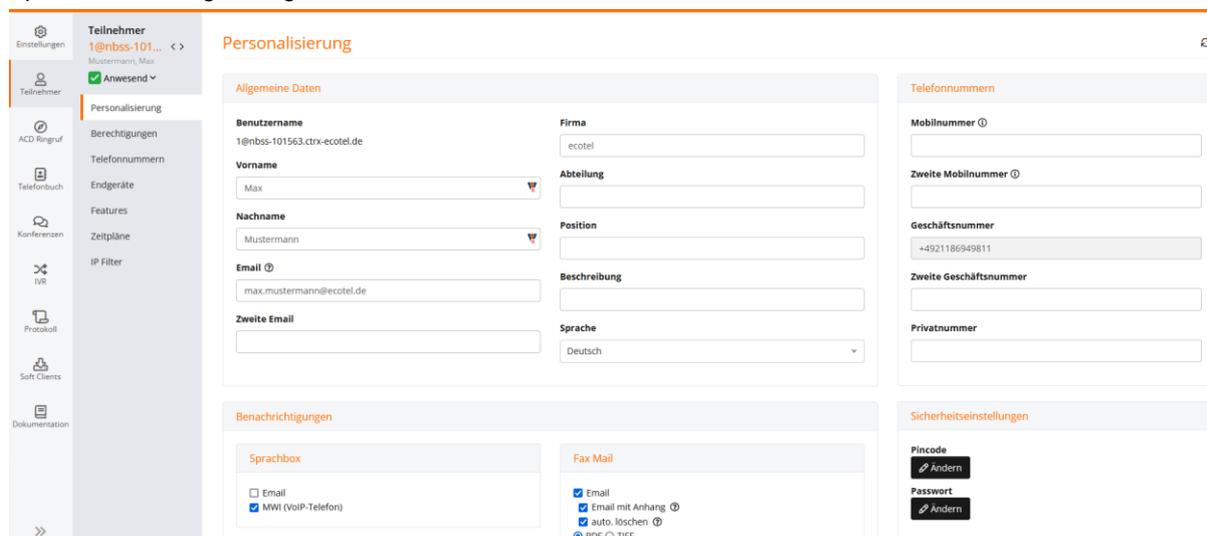
Typ	Benutzername	Vorname	Nachname	Leistungspaket
<input checked="" type="checkbox"/>	1@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Max	Mustermann	best
<input checked="" type="checkbox"/>	2@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Tamara	Test	best
<input checked="" type="checkbox"/>	3@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Toni	Tester	smart
<input checked="" type="checkbox"/>	4@nbss-101563.ctrx-ecotel.de	Maria	Musterfrau	smart

4 Einträge angezeigt

Benutzerhandbuch Cloud Telefonanlage (Administrator); Stand: 21. Juli 2023, Version 1.8 Druckfehler/Irrtum und techn. Änderungen vorbehalten. Seite 26 von 58

### 2.2.1.2.1 Personalisierung

Auf dieser Registerkarte werden allgemeine Daten des Teilnehmers sowie registrierte Endgeräte und Softclients dargestellt. Hier können auch Einstellungen für die Benachrichtigungen, die angezeigte Mobilnummer und die Sprache der Ansagen vorgenommen werden.



Im Bereich »Allgemeine Daten« können weitere Daten zum Teilnehmer erfasst werden. Außerdem befindet sich hier die Sprachauswahl für Ansagen, die ein Anrufer gegebenenfalls hört. Hier kann zwischen Deutsch oder Englisch gewählt werden.

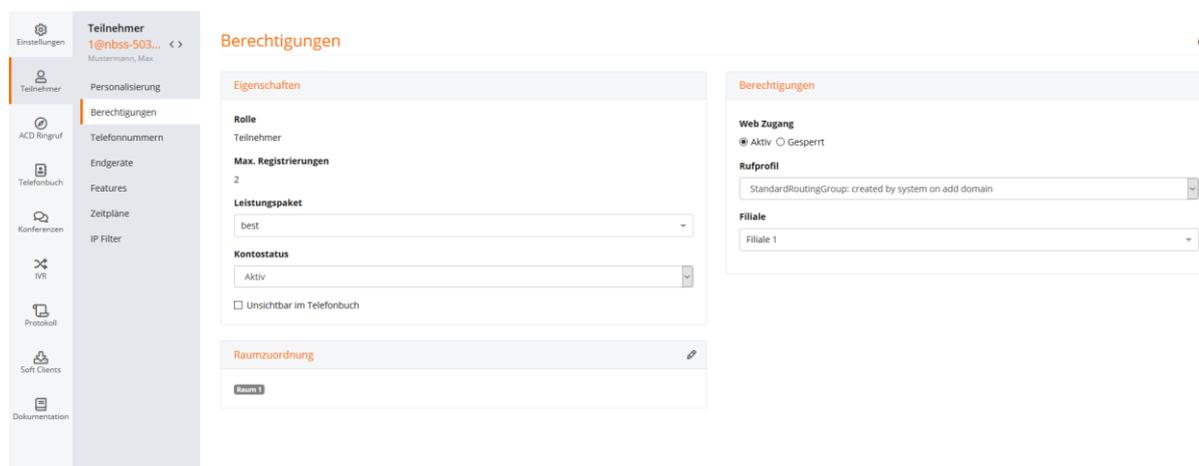
Im Bereich »Benachrichtigungen« kann für die Voicemailbox (»Sprachbox«) bestimmt werden, wie der Teilnehmer über eingegangene Sprachnachrichten verständigt werden soll. Mit der Auswahl »Email mit Anhang« erhält der Teilnehmer ein E-Mail mit einer Audiodatei. Hier kann zusätzlich ausgewählt werden, ob die Sprachnachricht automatisch nach Versand vom Server gelöscht wird. Wenn das Endgerät dies unterstützt, kann auch die Funktion MWI (Message Waiting Indication / Anzeige oder Lämpchen am Telefon) aktiviert werden.

Über den Punkt »Fax Mail« kann analog zu »Sprachbox« die Benachrichtigung mittels »Email«, »Email mit Anhang« und »automatisch löschen« ausgewählt werden. Mit der Formatauswahl (PDF/TIFF) wird definiert in welchem Format eingehende Faxe am Server gespeichert und/oder als Dateianhang verschickt werden.

Die Einstellungen werden durch Klicken auf den Button  bestätigt.

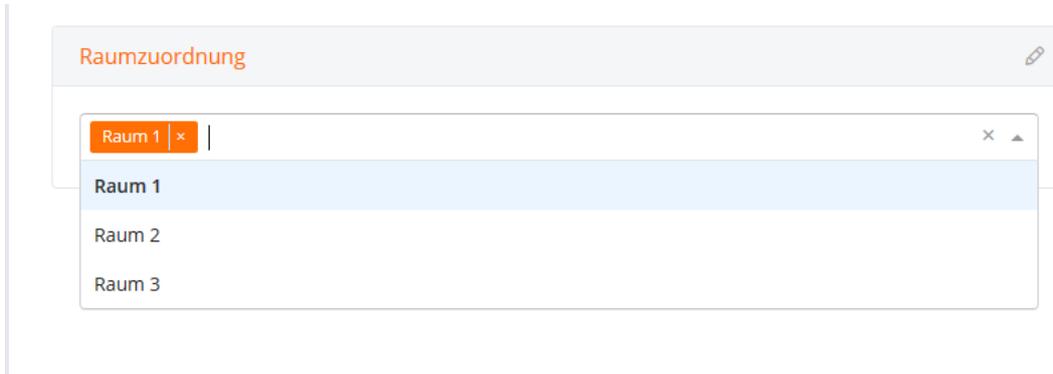
### 2.2.1.2.2 Berechtigungen

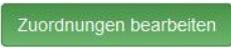
Auf dieser Registerkarte werden Informationen über systemspezifische Daten und Berechtigungen (Featureset, Rolle, Zugehörigkeit zu Filiale und Räumen, Rufprofil) dargestellt.



Unter »Berechtigungen – Web Zugang« kann der Zugriff eines Teilnehmers via Web (Kundenportal, Softclients) aktiviert oder gesperrt werden. Falls der Teilnehmer eine definierte Anzahl von fehlerhaften LogIn-Versuchen überschreitet (Standardwert 5), wird er zur Sicherheit automatisch vom System gesperrt. Die Anzahl der Fehlversuche wird eingeblendet. Der Zugriff des Teilnehmers kann durch Klicken auf »Aktiv« reaktiviert werden.

Im Bereich Raumzuordnung werden alle Räume angezeigt, zu denen der Teilnehmer bereits zugeordnet ist. Mit klicken auf  kann die Raumzuordnung bearbeitet werden. Teilnehmer können so Räumen hinzugefügt oder entfernt werden.

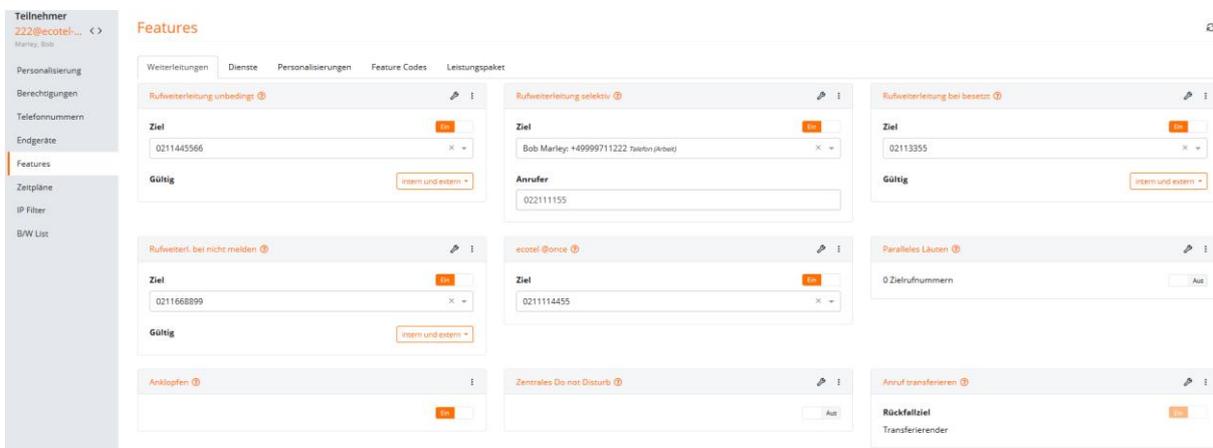


Die Bestätigung der Auswahl erfolgt über den Button .

### 2.2.1.2.3 Features

Die Features (Leistungsmerkmale) eines Teilnehmers können hier verwaltet werden. Welche Features für einen Teilnehmer freigeschaltet sind, wird über das Leistungspaket (Registerkarte »Berechtigungen«; Seat smart / best) definiert.

Die Einrichtung und die Verwaltung der Features werden detailliert im *Benutzerhandbuch für Teilnehmer* beschrieben.



Eine Übersicht aller Features mit Beschreibung kann dem Dokument »Featurebeschreibung ecotel cloud.phone« entnommen werden.

### 2.2.1.2.4 Telefonnummern

In dieser Übersicht werden die Telefonnummern dargestellt, unter denen der Teilnehmer erreichbar ist und über die er ausgehend telefonieren kann. Ist einer Nummer ein Endgerät zugeordnet, wird dies ebenfalls angezeigt:



Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann eine interne Telefonnummer (Nebenstelle) in einem Pop-up-Fenster angelegt werden:



The screenshot shows a 'Eintrag bearbeiten' (Edit Entry) pop-up window. It has a title bar with 'Eintrag bearbeiten' and a close button 'x'. Below the title bar, there are two main sections: 'Neue Numm' (New Number) and 'Durchwahl' (Extension). Under 'Neue Numm', there is a dropdown menu with 'Intern' selected and a 'Kopfnummer' (Prefix) field. Under 'Durchwahl', there is an empty text input field with a red border and the label 'erforderlich' (required) below it. At the bottom of the window, there are two buttons: 'Abbrechen' (Cancel) and 'Speichern' (Save).

Durch Klicken auf das Symbol  kann je nach Anwendungsfall eine Rufnummer gelöscht, als »privat« markiert und/oder als Hauptnummer zugewiesen werden.

+49/999/711-222	 	<input checked="" type="checkbox"/> Als Hauptnummer setzen
+49/999/711-241	 	<input type="checkbox"/> Privat
+49/999/711-666	 	<input type="checkbox"/> Löschen

Als »privat« markierte Rufnummern werden für das Leistungsmerkmal »Rufweiterleitung Geschäftsnummer« übergangen und es erfolgt keine Signalisierung an Besetztlampen (BLF) und Gruppenübernahme, bis das Gespräch angenommen wird. So sind private Gespräche vor einer versehentlichen Übernahme durch Kollegen geschützt.

**WICHTIG:** Es ist möglich für die ausgehende Telefonie andere, als die direkt in der Cloud Telefonanlage freigeschalteten Rufnummer, einzurichten (vergleichbar mit dem Leistungsmerkmal »CLIP no screening«). Dies erfolgt entweder über die Funktion »Servicenummer« (wenn es sich um eine nicht geografische Rufnummer beginnend mit z.B. "0800" handelt) oder über das Feature »Rückrufnummer« (wenn es sich um geografische Rufnummern handelt). Hierbei muss es sich um Rufnummern handeln, zu deren Nutzung der Auftraggeber berechtigt ist. Der Auftraggeber muss diese Rufnummern in der Cloud Telefonanlage hinterlegen lassen. Dies ist über das Kundenportal [e.service](#) möglich. Bitte beachten Sie dazu die Anleitung »ecotel cloud.phone CLIP no-screening«.

### 2.2.1.2.5 Endgeräte

Endgeräte für einen Teilnehmer (Seat smart / Seat best) können vom Typ Tisch-Telefon, Generisches Telefon, Softclient (»Desktop Control«), Analog-Terminal-Adapter (»ATA«) oder Mobil (»Mobile Control«) sein.

Für einige Tisch-Telefone und Analog-Terminal-Adapter (»ATA«) (siehe Kapitel 2.2.3 Geräte und Adapter), erfolgt mithilfe der MAC-Adresse eine automatische Provisionierung (»Plug & Play Installation«).

Ein Generisches Telefon kann jedes IP-fähige Endgerät sein. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Provisionierung mit den SIP-Zugangsdaten manuell erfolgen muss. Zusätzlich ist zu beachten, dass ecotel cloud.phone Features wie bspw. die Funktionstasten nicht zur Verfügung stehen.

Die ecotel cloud.phone kompatiblen Endgeräte werden im Portal (Teilnehmer > Endäte > ) zur Auswahl angezeigt und können zusätzlich dem Dokument »Übersicht IP-fähiger Endgeräte in Verbindung mit ecotel cloud.phone« entnommen werden.

Über den Menüpunkt Endgeräte können Teilnehmern die Endgeräte zugewiesen und verwaltet werden:



The screenshot shows the 'Endgeräte' (Devices) management interface. On the left, there is a sidebar menu with options: 'Teilnehmer', 'Personalisierung', 'Berechtigungen', 'Telefonnummern', 'Endgeräte' (highlighted), 'Features', and 'Zeitleiste'. The main content area is titled 'Endgeräte' and shows a list of devices. Each device entry includes an icon, the device name, a status (e.g., 'Nicht registriert'), and an 'Aktionen' (Actions) dropdown menu. The devices listed are: 'Yealink T46G', 'Generisches Telefon', and 'Desktop Control'.

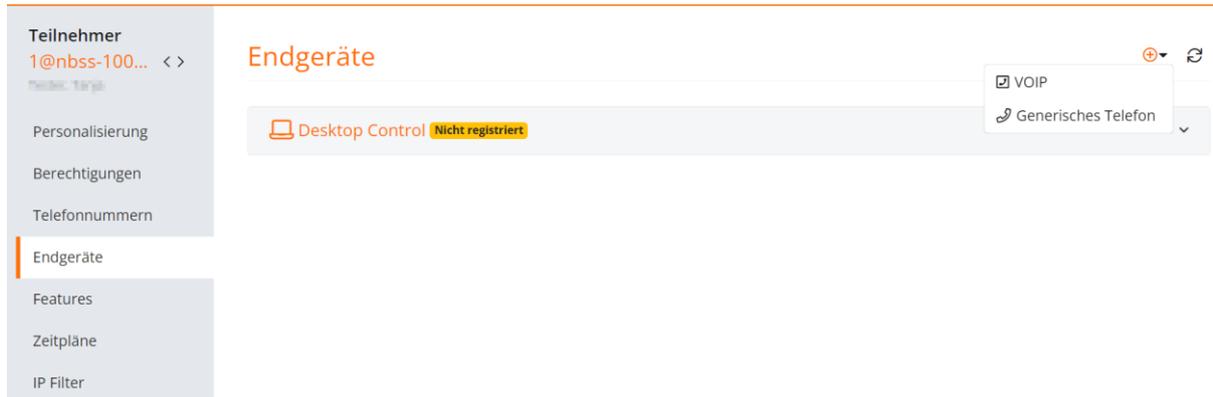
Ist dem Teilnehmer ein Analogadapter zugewiesen, wird dies in der Übersicht der Geräte und Adapter angezeigt. (siehe Kapitel 2.2.3 Geräte und Adapter)

### 2.2.1.2.5.1 Endgerät zuweisen

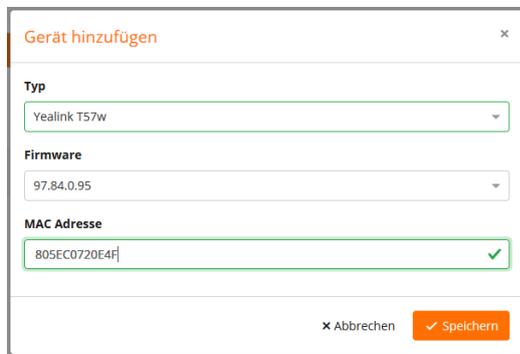
#### Ein Tisch-Telefon zuweisen

Um ein Tisch-Telefon zuzuweisen werden die Informationen über dessen Hersteller, Typ und MAC-Adresse benötigt.

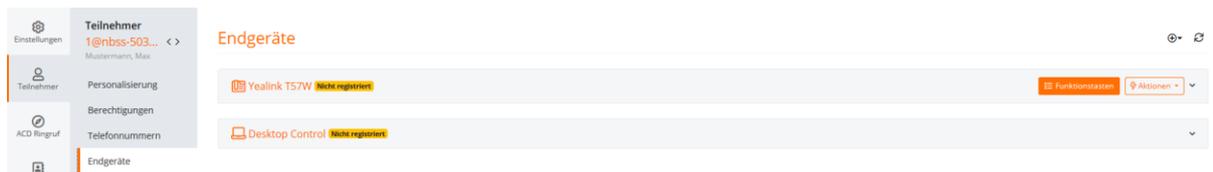
Durch Klicken der Schaltfläche  in der Überschriftzeile wird ein Pop-up-Fenster geöffnet, hier muss der Gerätetyp »VOIP« ausgewählt werden, um ein Tisch-Telefon zuzuweisen.



Im Dropdown-Menü wird der Typ des Endgeräts mit der passenden Firmware-Version ausgewählt und die MAC-Adresse des Endgeräts eingegeben. **Hinweis:** Die Eingabe ist nur gültig, wenn die MAC-Adresse genau 12-stellig ist.



Sobald das Endgerät zugewiesen wurde, wird es in der Übersicht angezeigt.



Über den Button  können die Funktionstasten des Endgeräts konfiguriert werden.

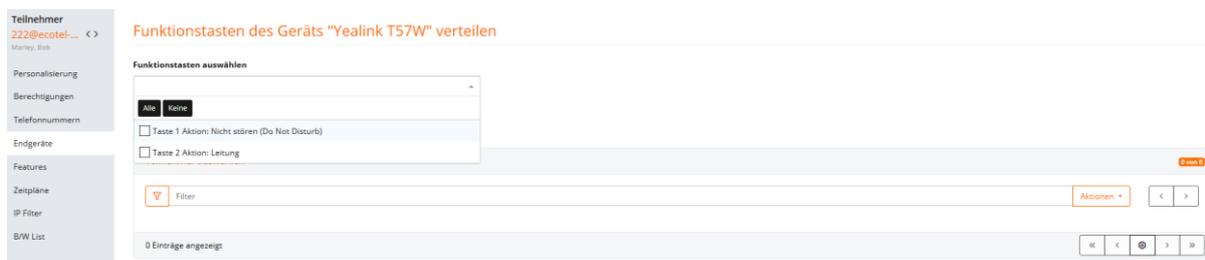


Je nach Typ des Endgeräts, haben die Funktionstasten zwei Ebenen. Eine der Funktionstasten dient dabei zum Umschalten auf die zweite Ebene. Jeder Funktionstaste kann eine bestimmte Funktion zugewiesen, bei Bedarf ein Ziel, sowie die Beschriftung der Funktionstaste definiert, werden.

Folgende Funktionen sind - abhängig vom Typ der Endgeräts- derzeit verfügbar:

- **Gruppenübernahme:** Wenn ein Teilnehmer eines Raumes angerufen wird, können andere Teilnehmer des gleichen Raumes dieses Gespräch übernehmen.
- **Besetztlampenfeld »BLF«:** Zeigt den Status einer Nebenstelle [besetzt, klingelt, frei] und dient gleichzeitig zur Zielwahl. Es können nur Nebenstellen eines Raumes, dem eine Nebenstelle zugeordnet ist, angezeigt werden.
- **Zielwahl:** Eingabe einer Nebenstellenummer oder einer externen Nummer mit +49
- **Erweiterte Zielwahl:** Wie Zielwahl mit der Möglichkeit der Eingabe von Wählpausen und anderen Wählsteuerfunktionen (s. dazu Bedienungsanleitung des Endgeräts).
- **Feature Codes**
- **Transfer mit Rückfrage**
- **Transfer ohne Rückfrage**
- **Halten:** Das aktuelle Telefongespräch wird geparkt und der Teilnehmer hört Wartemusik.
- **Nicht stören / Do Not Disturb:** Ankommende Gespräche werden abgewiesen.
- **Ebene:** Dient zum Umschalten auf die zweite Funktionstasten-Ebene

Soll bei anderen Teilnehmern mit gleichem Endgerät die Belegung der Funktionstasten gleich oder ähnlich erfolgen, so kann man diese Einstellungen vererben. Über den Button  werden die Funktionstasten ausgewählt, welche bei allen Teilnehmern gleich konfiguriert werden sollen:

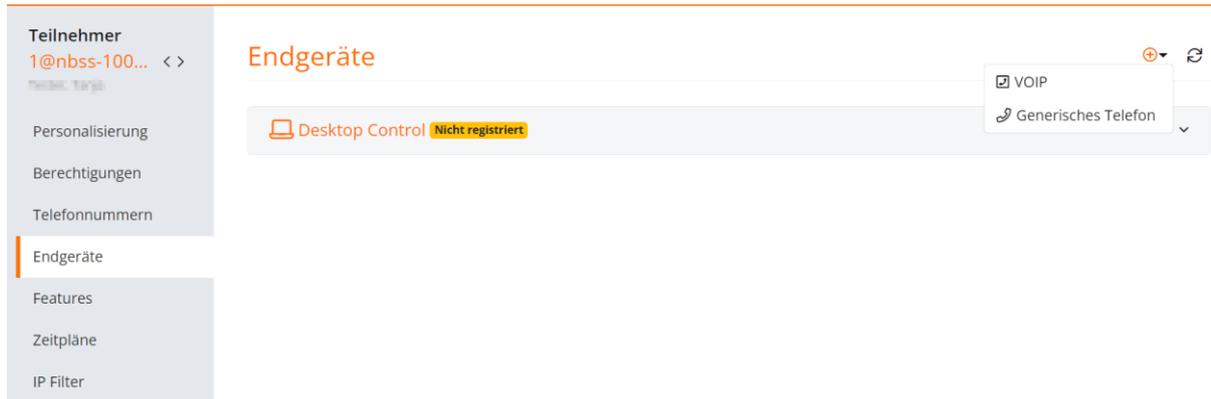


Die Option »Bestehende Funktionstasten überschreiben« erlaubt auch bereits belegte Tasten bei den anderen Teilnehmern zu überschreiben. Ist die Option nicht gewählt und eine Taste am Zielgerät bereits belegt, so wird ein Fehler angezeigt.

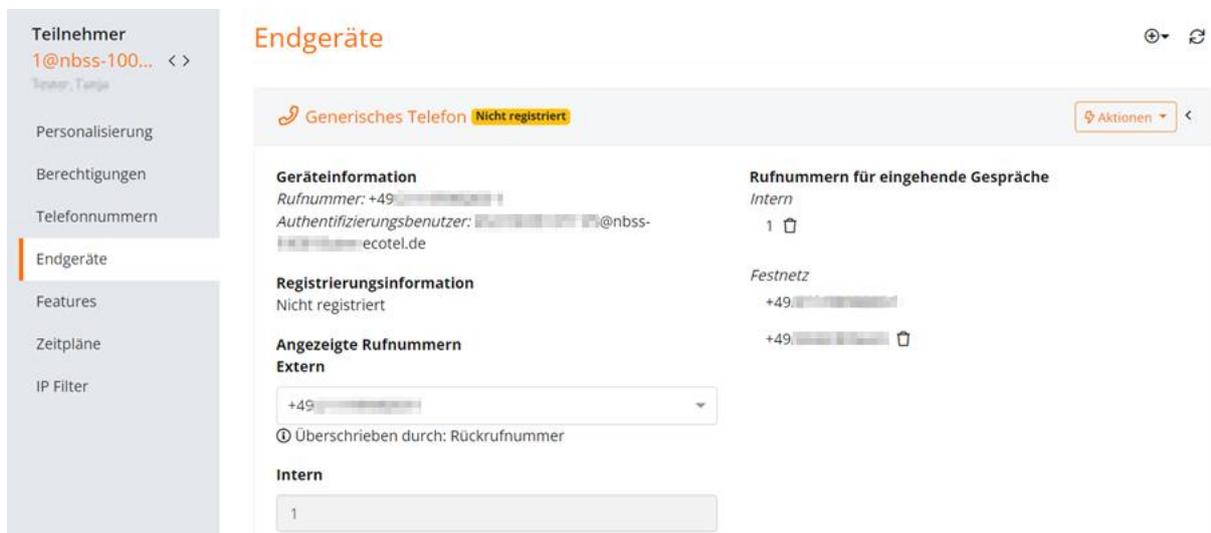
Nach Auswahl der Teilnehmer, für die die ausgewählten Einstellungen gelten sollen, werden die Einstellungen über »Einstellungen verteilen« verteilt.

### Ein Generisches Telefon zuweisen

Durch Klicken der Schaltfläche  in der Überschriftzeile wird ein Pop-up-Fenster geöffnet, um ein Generisches Telefon zuzuweisen. **Hinweis:** Es kann maximal ein Generisches Telefon pro Teilnehmer (Seat smart / Seat best) hinzugefügt werden.



Im Dropdown-Menü werden Geräteinformationen und Registrierungsinformationen angezeigt. Die gewünschte Rufnummer muss per Dropdown ausgewählt werden.



Sobald die Auswahl der Rufnummer erfolgt ist, erhält der Teilnehmer, an die hinterlegte E-Mail-Adresse, eine Mail mit den Daten für die manuelle Endgeräte-Konfiguration. Diese beinhaltet den Benutzernamen, ein Passwort und die Telefonnummer.

### Beispiel-Mail:

ecotel cloud.phone- Ihre SIP-Zugangsdaten für Ihr generischesTelefon

 no-reply@comservices.ecotel.info  
An Sarah Polansky

Hallo 

für die manuelle Einrichtung Ihres generischen Engeräts innerhalb der Cloud-Telefonlage (ecotel cloud.phone) verwenden Sie bitte folgende Zugangsdaten:

Benutzername:   
Passwort:   
Telefonnummer: 49 

Ihr ecotel Service-Team

ecotel communication ag  
Prinzenallee 11 | 40549 Düsseldorf  
Telefon: 0800-032 68 35 | Telefax: 0800-132 68 35  
E-Mail: [service@ecotel.de](mailto:service@ecotel.de) | [www.ecotel.de](http://www.ecotel.de)  
Registriergericht: Amtsgericht Düsseldorf HRB 39453  
Vorstand: Markus Hendrich (Vors.) | Peter Zils (stv. Vors.) | Achim Theis  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Uwe Nickl

**Hinweis zum Benutzernamen:** für die Registrierung muss das „@“ weggelassen werden

Für die Registrierung ist folgender Proxy anzugeben: **centrex.sip-ecotel.de / centrefx.sip-ecotel.de**

Die Register/Domain lautet: nbss-**Vertragsnummer**.ctx-ecotel.de

Nach erfolgreicher Zuweisung wird das generische Telefon in der Übersicht angezeigt.



### 2.2.1.2.5.2 Endgerät ändern/löschen/reload/reboot

Ist es notwendig, ein Endgerät zu tauschen, erfolgt dies über Schaltfläche  und  Bearbeiten.



In einem Pop-up-Menü können die Daten des neuen Endgeräts eingegeben werden.

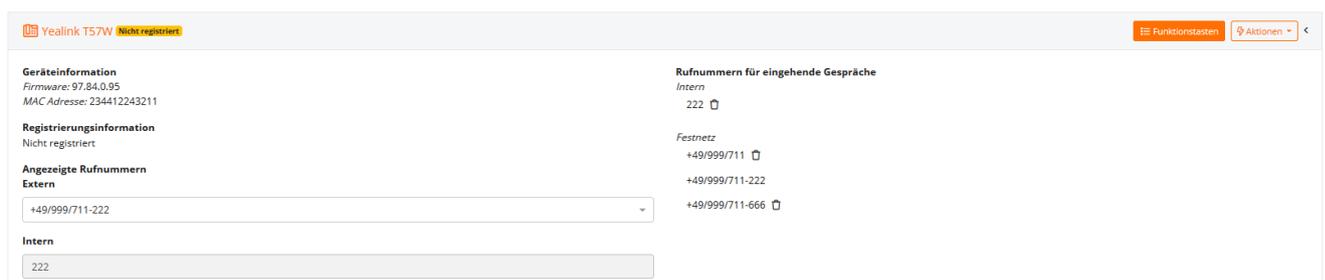


Im Änderungs Menü kann nur eine neue MAC-Adresse eingegeben werden. Soll dem Teilnehmer ein anderes Endgerät (andere Type) zugewiesen werden, muss das bestehende Endgerät zuerst gelöscht werden.

Es ist auch möglich eine Fernaktion für ein Endgerät des Teilnehmers auszulösen und eine Anforderung für ein Neuladen der Einstellungen bzw. einen Neustart an das jeweilige Endgerät zu schicken. Es kann außerdem eine Neuerstellung der Endgerät Einstellungen ausgelöst werden, um etwaige Änderungen von Endgerät Parameter auf Firmenebene zu übernehmen.

### 2.2.1.2.5.3 Zuordnung von Rufnummern zum Endgerät

Durch Anklicken des Endgeräts wird die Detaildarstellung geöffnet:



In dieser erweiterten Darstellung kann für das jeweilige Endgerät definiert werden, über welche Rufnummern dieses erreichbar ist. Es können dem Teilnehmer zugehörige Rufnummern zugeordnet bzw. bestehende Rufnummern entfernt werden.

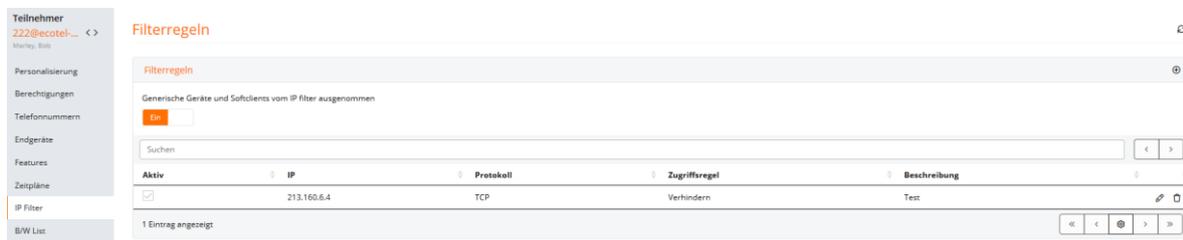
Unter dem Menüpunkt »Angezeigte Rufnummern – Extern« kann für jedes Endgerät die abgehend angezeigte Rufnummer individuell ausgewählt werden. Beeinflussen andere Leistungsmerkmale, wie z.B. »Rückrufnummer« (sofern diese aktiviert sind) die angezeigte Rufnummer, so wird die entsprechende Information angezeigt (»Überschrieben durch ...«).

### 2.2.1.2.6 Zeitpläne

Für zeitbasierte Funktionen können Zeitpläne definiert werden, die eine bestimmte einmalige oder wiederholte Zeitspanne ausdrücken und einzelnen Funktionen oder Features zugeordnet werden können. Weitere Informationen unter Kapitel 2.1.11. Zeitpläne.

### 2.2.1.2.7 IP-Filter

Um komfortabel Zugriffe für Softclients (Desktop Control) zu ermöglichen, kann am Teilnehmer für diese Clients der IP-Filter ignoriert werden. Weitere Informationen unter Kapitel 2.1.10. IP Filter.



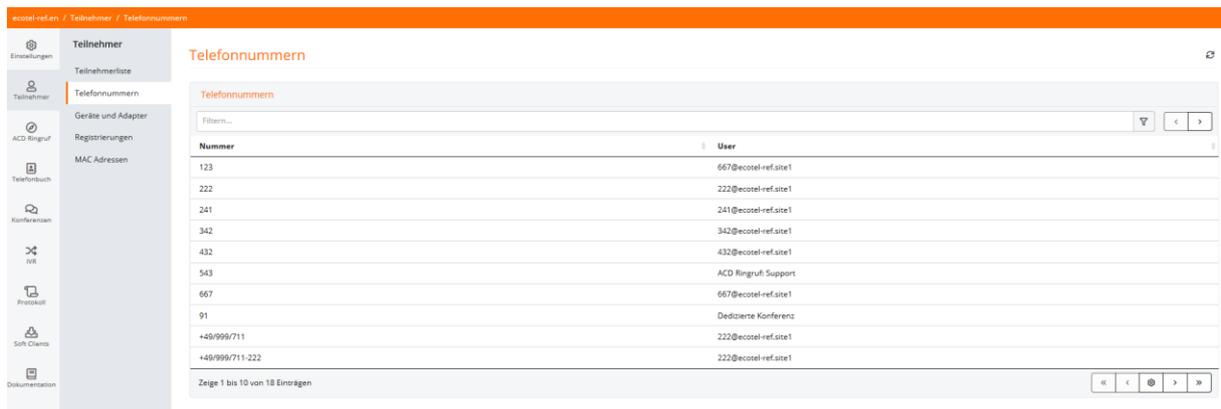
### 2.2.1.2.8 Black-/White List (Teilnehmerebene)

Hier können auf Teilnehmerebene Black-/Whitelist-Einträge für ausgehende und eingehende Anrufe für den Teilnehmer verwaltet werden.

Die Verwaltung sowie das Prinzip und die Wirkungsweise der Einträge ist im Kapitel 2.1.9 Black-/Whitelists erklärt.

## 2.2.2. Telefonnummern

Das Menü »Telefonnummern« stellt eine Übersicht über alle in der Telefonanlage verwendeten Telefonnummern (Nebenstellen, Mobilnummern, virtuelle Teilnehmer, Hauptnummern, etc.) dar.



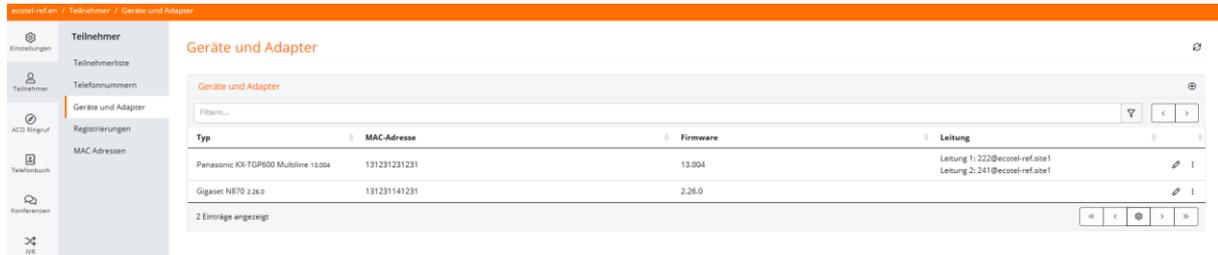
Falls ein neuer (virtueller) Teilnehmer angelegt werden soll, kann hier geprüft werden, ob die vorgesehene Nebenstellennummer noch frei ist. Um einen Teilnehmer zu editieren kann der Login-Link des jeweiligen Users angeklickt werden.

## 2.2.3. Geräte und Adapter

In diesem Menü können der Telefonanlage Analogadapter hinzugefügt werden. An diese kann z.B. ein Faxgerät oder eine Türsprechanlage oder analoge DECT-Telefone angeschlossen werden. Die Analogadapter verfügen über zwei getrennte Leitungen, die hier den entsprechenden Nebenstellen zugewiesen werden können.

### 2.2.3.1 Analogadapter zuweisen

Zum Zuweisen werden der Typ und die MAC-Adresse des Analogadapters benötigt.



Typ	MAC-Adresse	Firmware	Leitung
Panasonic KX-TGP600 Multiline 13.004	131231231231	13.004	Leitung 1: 222@ecotel-ref.site1 Leitung 2: 241@ecotel-ref.site1
Gigaset NB70 2.26.0	131231141231	2.26.0	

Über die Schaltfläche  in der Überschriftzeile öffnet sich ein Pop-up-Fenster zum Zuweisen eines Analogadapters.



Eintrag hinzufügen

Typ

erforderlich

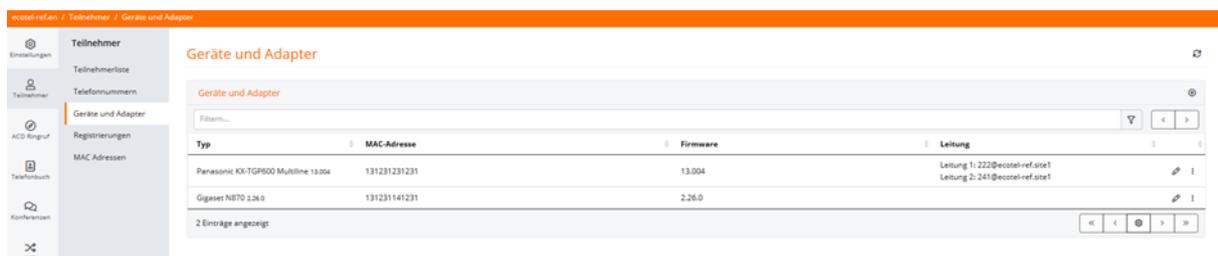
Firmware

erforderlich

MAC-Adresse

erforderlich

Der Typ des Analogadapters wird im Dropdown-Menü ausgewählt und die zugehörige MAC-Adresse eingegeben. Durch Klicken auf die Schaltfläche  "Handgerät hinzufügen" kann die Nebenstelle für eine Leitung ausgewählt werden. Das Ergebnis aus obigem Beispiel sieht dann wie folgt aus:



Typ	MAC-Adresse	Firmware	Leitung
Panasonic KX-TGP600 Multiline 13.004	131231231231	13.004	Leitung 1: 222@ecotel-ref.site1 Leitung 2: 241@ecotel-ref.site1
Gigaset NB70 2.26.0	131231141231	2.26.0	

Hinweis: IPEI/IPUI – International Portable Equipment Identity (IPEI)/ International Portable User Identity (IPUI) ist die eindeutige Gerätenummer von DECT-Mobilgeräten.

Zum Abrufen Ihrer IPEI/IPUI, öffnen Sie die Menüanzeige Ihres Endgerätes und geben folgenden Code ein: **\*#06#**  
In der ersten Zeile wird anschließend die IPEI/IPUI angezeigt.

### 2.2.3.2 Analogadapter bearbeiten/löschen

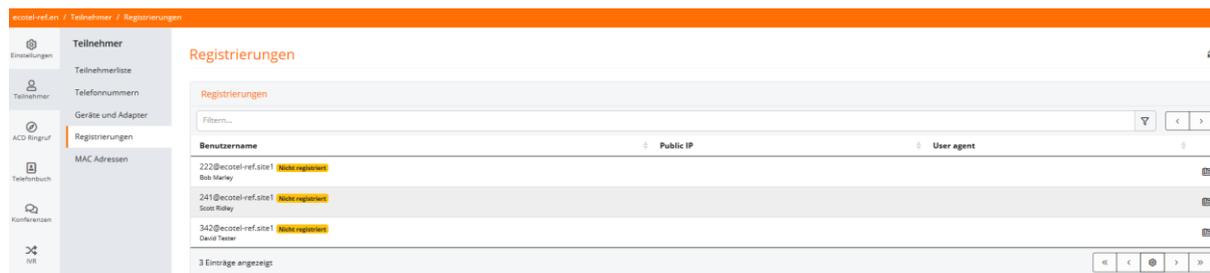
Um einen Analogadapter auszutauschen oder die Zuordnung der Leitungen zu Nebenstellen zu ändern, wird neben dem entsprechenden Analogadapter die Schaltfläche  ausgewählt.

<b>Typ</b> Panasonic KX-TGP600 Multiline	<b>Leitung 1</b> DW 222   Marley Bob
<b>Firmware</b> 13.004	<b>Leitung 2</b> DW 241   Ridley Scott DW 222   Marley Bob <span>Gerät IAD</span> DW 241   Ridley Scott <span>Gerät IAD</span> DW 342   Tester David <span>Gerät</span> DW 432   Test Import
<b>MAC-Adresse</b> 131231231231	

Im Pop-up-Menü kann die MAC-Adresse geändert sowie den Leitungen neue Nebenstellen zugeordnet werden. Den Typ des Analogadapters zu ändern ist hier nicht möglich. Ist dies nötig, muss der Analogadapter mittels klicken auf die Schaltfläche  gelöscht und neu angelegt werden.

## 2.2.4. Registrierungen

Endgeräte und Softclients der Telefonanlage registrieren sich automatisch auf dem System. In diesem Menü befindet sich eine Übersicht über alle Endgeräte und Softclients, die aktuell registriert sind. Ist ein Endgerät nicht registriert (nicht in der Liste), so ist es entweder ausgeschaltet oder es gibt in dem Netzwerk, in dem sich das Endgerät befindet, Probleme, die das Registrieren verhindern. Das gleiche gilt sinngemäß auch für Softclients.



Mittels klicken auf das Symbol  kann direkt in das Endgeräte-Menü des jeweiligen Teilnehmers navigiert werden. Ist ein Endgerät eines Teilnehmers registriert, werden die IP-Adressen (öffentlich und intern) und der »SIP User Agent« (Kennung, welche das Endgerät bzw. der Softclient bei der Registrierung sendet) angezeigt.

## 2.3. ACD Ringruf

Der Begriff »ACD« – Automatic Call Distribution – beschreibt bereits den eigentlichen Zweck, nämlich die automatisierte Zustellung von Gesprächen.

Der »Ringruf« ist eine Methode, ankommende Rufe in einer Warteschlange zu halten, bis Teilnehmer die Anrufe annehmen können. Sie wird z.B. für die zentrale Anrufannahme von Anrufgruppen verwendet. Jede Gruppe erhält eine eigene Rufnummer unabhängig von den Rufnummern der einzelnen Teilnehmer. Die Teilnehmer einer Gruppe bekommen, während Sie in einer Gruppe eingeloggt sind, den Status eines Agenten. Die Anrufe werden zwischen den Agenten nach einem vorgegebenen Schema verteilt. Wenn mehrere Anrufe gleichzeitig ankommen oder wenn alle Agenten besetzt sind, werden die Anrufe in einer Warteschlange gehalten und nicht abgelehnt, bis eine eingestellte Grenze erreicht ist. Erst dann werden neu ankommende Rufe abgelehnt oder beispielsweise an eine Sprachbox umgeleitet.

### 2.3.1. Anlegen eines Ringrufes

Im Menüpunkt »ACD Ringruf« wird über die Schaltfläche  ein neuer Ringruf angelegt. Im sich öffnenden Fenster werden der Name der Gruppe, die Verteilungsmethode, die interne Nummer als auch die externe Nummer & Durchwahl festgelegt und danach »hinzufügen« ausgewählt. Die Einstellungen können nachträglich noch verändert werden:

**Eintrag hinzufügen** ✕

**Name**  
ACD Sales

**Verteilungsmethode**  
Parallel

**Interne Nummer**  
19

**Externe Nummer** +49/211/9999177 **Durchwahl** 19

**Beschreibung**

✕ Abbrechen Speichern

Der neue Ringruf wird dann in der Übersicht angezeigt:

-  Einstellungen
-  Teilnehmer
-  ACD Ringruf
-  Telefonbuch
-  Konferenzen

## ACD Ringrufübersicht

Filtern...

**ACD Sales** ⋮

Methode: Parallel Rufnummern:  
19, +49/211/9999177-19

⚠ Kein Agent zugeordnet

Für die korrekte Funktion des Ringrufes sind zumindest folgende Einstellungen zu treffen:

- Agenten zuweisen
- Eine interne Rufnummer zuweisen
- Weitere externe Rufnummern zuweisen
- Verhalten für Überlauf einstellen

### 2.3.2. Konfigurieren eines Ringrufes

Nach Auswahl des entsprechenden Ringrufs erscheint das Konfigurationsmenü mit mehreren Registerkarten.

-  Einstellungen
-  Teilnehmer
-  ACD Ringruf
-  Telefonbuch
-  Konferenzen
-  IVR



**ACD Ringruf**

ACD Sales

< >

- Agenten
- Nummern
- Verhalten
- Einstellungen
- Ansaen
- Sprachbox
- Anrufliste
- Kontaktgruppen

#### 2.3.2.1 Registerkarte Agenten

Das Hinzufügen eines Agenten erfolgt über die Schaltfläche .

Agenten

Name	Hauptnummer	Vz Ⓢ	Gerät	Status
0 Einträge angezeigt				

Im sich öffnenden Dialogfenster können nun Teilnehmer als Agent zugeordnet werden. Im Reiter »Zusätzliche Optionen« kann bestimmt werden, ob die ausgewählten Agenten als »Master«-Agent hinzugefügt werden. Für parallele Warteschlangen kann die Verzögerung für das Klingeln bei diesen Agenten eingestellt werden.

**Eintrag hinzufügen** ✕

Teilnehmer Zusätzliche Optionen

**Auswahl**

Suchen

- + Mustermann, Max  
1@nbss-50370.ctrx-ecotel.de
- + Tester, Toni  
2@nbss-50370.ctrx-ecotel.de

1 - 2 von 2

**Ausgewählte 2**

Suchen

- Einstein, Albert  
3@nbss-50370.ctrx-ecotel.de -
- Pan, Peter  
4@nbss-50370.ctrx-ecotel.de -

1 - 2 von 2

✕ Abbrechen
✓ Speichern

**Eintrag hinzufügen** ✕

Teilnehmer Zusätzliche Optionen

Master Agent Ⓢ

**Verzögerung in Sekunden**

10

✕ Abbrechen
✓ Speichern

Die Agenten werden bei der Anlage als »eingelogg« konfiguriert und es klingeln alle Endgeräte und - wenn vorhanden – die Softclients des Teilnehmers.

Agenten

Name	Hauptnummer	Vz Ⓢ	Gerät	Status
Einstein, Albert <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 1px 2px;">M</span> 3@nbss-50370.ctrx-ecotel.de	+4921199991773	10s	Alle	Eingelogg
Pan, Peter <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 1px 2px;">M</span> 4@nbss-50370.ctrx-ecotel.de	+4921199991774	10s	Alle	Eingelogg
2 Einträge angezeigt				

Je nach Bedarf können in dieser Übersicht Agenten ein- und ausloggt werden: Ausgeloggt Eingeloggt. Mit dem erneuten Einloggen klingelt jenes Endgerät, mit dem sich der jeweilige Agent zuletzt eingeloggt hat.

Master-Agenten werden mit dem Symbol  gekennzeichnet. Durch die Master-Rolle können zusätzlich die verpassten Anrufe eines Ringrufes behandelt werden. Sie können die Ringruf-Sprachbox abfragen, Benachrichtigungen der Sprachbox erhalten (MWI oder E-Mail), die verpassten Anrufe der Warteschlange (z.B. durch »Kein Agent verfügbar«) auf Ihrem Telefon sehen und die Anrufliste der Warteschlange am Portal einsehen. Bei den Verteilungsmethoden »Seriell« und »Zyklisch« stellt diese Liste die Reihenfolge der Anrufverteilung dar. Die Reihenfolge kann mittels »drag&drop« verändert werden:

**Agenten** ↻ ...

Agenten ⊕

Suchen  < >

#	Name	Hauptnummer	Gerät	Status
1	Tester, Toni <small>1@bss-50370.ctrx-ecotel.de</small> <small>2@bss-50370.ctrx-ecotel.de</small> <small>3@bss-50370.ctrx-ecotel.de</small>	+4921199991772 +4921199991772	Alle Alle	Eingeloggt Eingeloggt
2	Mustermann, Max <small>1@bss-50370.ctrx-ecotel.de</small>	+4921199991771	Alle	Eingeloggt
3	Pan, Peter  <small>4@bss-50370.ctrx-ecotel.de</small>	+4921199991774	Alle	Eingeloggt
4	Einstein, Albert  <small>3@bss-50370.ctrx-ecotel.de</small>	+4921199991773	Alle	Eingeloggt

4 Einträge angezeigt « < > »

### 2.3.2.2 Registerkarte Nummern

Hier werden die Nummern verwaltet, unter denen der Ringruf erreichbar sein soll. Das können folgende Nummer sein:

- eine Kopfnr. der Telefonanlage (wenn alle eingehenden Gespräche ohne Durchwahl an den Ringruf geleitet werden sollen)
- eine Kopfnr. + Durchwahl
- eine interne Durchwahl (wenn der Ringruf beispielsweise über eine IVR verbunden werden soll), dient auch zum Einloggen der Agenten und zur Anzeige von durch den Ringruf vermittelten Anrufen am Agenten-Endgerät
- 

Eine Rufnummer kann über die Schaltfläche  hinzugefügt werden.

**Nummern** ↻

Rufnummer ⊕

19	✕
+49/211/9999177-19 	✕

**Eintrag bearbeiten** ✕

<b>Neue Nummer</b>	<b>Durchwahl</b>
<input type="text" value="Intern"/>	<input style="border: 2px solid red;" type="text"/>
	erforderlich

✕ Abbrechen
✓ Speichern

### 2.3.2.3 Registerkarte Verhalten

Hier kann das Verhalten der Warteschlange für jene Fälle definiert werden, bei denen das Durchstellen von Anrufern zu Agenten unterbunden werden soll (z.B. »außerhalb der Geschäftszeiten«) oder nicht möglich ist.

Dabei kann eine passende Ansage abgespielt und/oder eine Aktion (»Ablehnen mit Besetztzeichen« oder »Rufumleitung zu Ansage, Sprachbox oder Rufnummer«) eingeleitet werden. Voraussetzung ist, dass die jeweiligen Ansagen auf der Registerkarte »Anfragen« verfügbar sind oder vorher hochgeladen werden.

Die Reaktionen auf Ereignisse können zeitunabhängig definiert oder über Zeitpläne gesteuert werden:

Verhalten

Kein Agent eingeloggt

Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen | mit Besetzzeichen

Warteschlange voll

Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen | mit Besetzzeichen

Zeit in Warteschlange überschritten

Max. Wartezeit: 120 | Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen | mit Besetzzeichen

Zeit bei Zustellung überschritten

Max. Wartezeit: 120 | Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen | mit Besetzzeichen

Weiterleitung aller Anrufe

Zeitunabhängiges Weiterleiten erlauben

Nachtschaltung

Aktiv Zeitplan:  Ausser Betriebszeiten | Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen | mit Besetzzeichen

### 2.3.2.3.1 Kein Agent eingeloggt

Hier wird das Verhalten für neue Anrufe definiert, wenn kein Agent im Ringruf eingeloggt ist. Die bereits in der Warteschlange befindlichen Anrufe werden dadurch nicht beeinflusst.

### 2.3.2.3.2 Warteschlange voll

Wird ein neuer Anruf der Warteschlange zugestellt, nachdem die maximale Anzahl der der Warteplätze (siehe Registerkarte »Einstellungen«) erreicht wurde, wird hier definiert, wie dieser Anruf weiterverarbeitet wird.

Es stehen mehrere Auswahlmöglichkeiten und Kombinationen zur Verfügung.

Es kann eine Ereignisansage abgespielt und danach eine Aktion gewählt werden:

Warteschlange voll

Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen, Nummer, Ansage, Sprachbox (Inaktiv), Ablehnen

Zeit in Warteschlange überschritten

Max. Wartezeit: 120

Die Ereignisansage wird einmal vollständig abgespielt und danach die ausgewählte Aktion (Weiterleitung an eine Nummer / an die Sprachbox / Auflegen) durchgeführt. Ist keine Ereignisansage ausgewählt, sollte als Aktion nicht »Ablehnen« gewählt werden, da sonst der Anrufer ohne weiteren Hinweis ein Besetzzeichen hört.

Wird als Aktion »Ansage« gewählt, so kann eingestellt werden, wie oft diese wiederholt wird, bevor der Anruf beendet wird.

Prinzipiell wird ein zeitunabhängiges Verhalten konfiguriert. Soll das Verhalten einem Zeitplan folgen, sprich nur zu den im Zeitplan definierten Zeiten zutreffen, so kann über den Erweiterungs-Button ein »Zeitbasierendes Verhalten« über hinzugefügt werden:

Warteschlange voll

Zeitbasierendes Verhalten

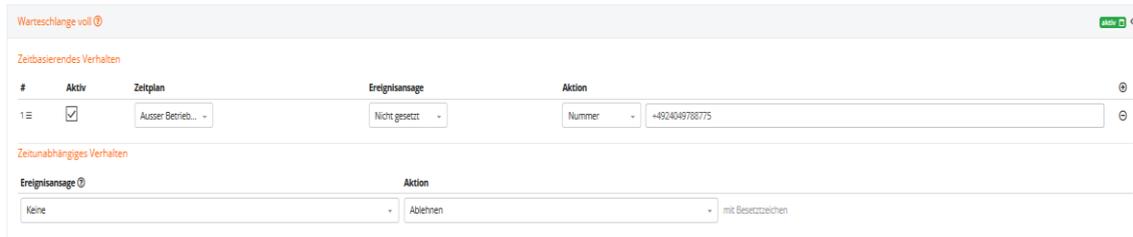
#	Aktiv	Zeitplan	Ereignisansage	Aktion
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="erforderlich"/>	Nicht gesetzt	Nummer <input type="text" value="Durchwahl oder +43..."/>

Zeitunabhängiges Verhalten

Ereignisansage: Keine | Aktion: Ablehnen | mit Besetzzeichen

Es ist ein passender Zeitplan auszuwählen. Ist dieser noch nicht vorhanden, so muss dieser zunächst definiert werden (siehe Kapitel 2.1.11.1 »Zeitpläne erstellen«). Danach werden eine Ansage und eine Aktion ausgewählt.

Je nach Art der Aktion sind noch zusätzliche Angaben erforderlich (z.B. Rufnummer, Ansagetext, Anzahl der Wiederholungen...). Auf diese Weise können mehrere Zeitpläne angewendet werden.



The screenshot shows the configuration for the 'Warteschlange voll' (Queue Full) feature. It is currently active, as indicated by the 'aktiv' status in the top right corner. The configuration is divided into two sections: 'Zeitbasierendes Verhalten' (Time-based behavior) and 'Zeitunabhängiges Verhalten' (Time-independent behavior). In the 'Zeitbasierendes Verhalten' section, there is a table with columns for '#', 'Aktiv', 'Zeitplan', 'Ereignisansage', and 'Aktion'. One entry is visible with 'Aktiv' checked, 'Zeitplan' set to 'Ausser Betrieb...', 'Ereignisansage' set to 'Nicht gesetzt', and 'Aktion' set to 'Nummer' with the value '+4924049788775'. The 'Zeitunabhängiges Verhalten' section has 'Ereignisansage' set to 'Keine' and 'Aktion' set to 'Ablehnen' with the note 'mit Besetzzeichen'.

Die Reihenfolge der Zeitpläne ist relevant. Es wird immer vom ersten Zeitplan bis zum letzten geprüft, ob der aktuelle Ruf in diesen Zeitplan fällt. Nur der erste Zeitplan wird ausgeführt. Wird kein zutreffender Zeitplan gefunden, wird die zeitunabhängige Aktion ausgeführt.

Sind Zeitpläne aktiv, so wird das in der Übersicht durch das Symbol  dargestellt.

### 2.3.2.3.3 Zeit in Warteschlange überschritten

Hier wird für Anrufer, welche sich bereits in der Warteschlange befinden, aber keinem freien Agenten zugestellt werden können, die maximale Wartezeit in Sekunden (bis zu 3.600s entsprechend 1 Stunde) festgelegt. Zusätzlich wird hier bestimmt wie mit den, die max. Wartezeit überschreitenden, Anrufen weiter verfahren werden soll. Dazu stehen die gleichen Einstellmöglichkeiten wie bei »Warteschlange voll« zur Verfügung.

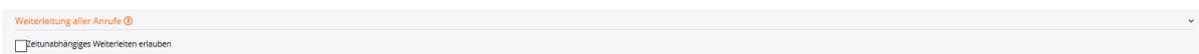
Für den Fall, dass Agenten im ACD Ringruf angemeldet sind, aber deren Endgeräte nicht im System registriert sind (z.B. Ausfall des LAN auf Kundenseite), wird diese Aktion sofort angewandt und die gesetzte Wartezeit ignoriert.

### 2.3.2.3.4 Zeit bei Zustellung überschritten

Sobald ein Anruf der Warteschlange entnommen und einem Agenten zugestellt wird, beginnt der Timer für die hier konfigurierte maximale Zustellungszeit. Nimmt innerhalb dieser Wartezeit kein Agent das Gespräch an, wird die konfigurierte Aktion ausgeführt. Dazu stehen die gleichen Einstellmöglichkeiten wie bei »Warteschlange voll« zur Verfügung.

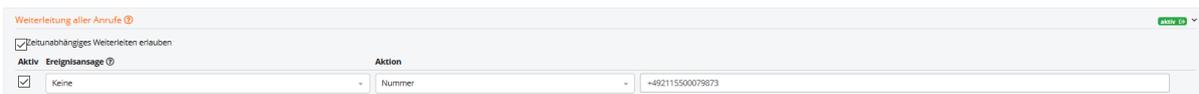
### 2.3.2.3.5 Weiterleiten aller Anrufe

Um ein versehentliches Aktivieren dieser Weiterleitung (z.B. durch Eingabe eines falschen Featurecodes) zu verhindern, ist die zeitunabhängige Weiterleitung standardmäßig inaktiv.



The screenshot shows the configuration for 'Weiterleitung aller Anrufe' (Forward all calls). The 'zeitunabhängiges Weiterleiten erlauben' (allow time-independent forwarding) checkbox is currently unchecked.

Bei Bedarf kann die zeitunabhängige Weiterleitung aktiviert werden, um Anrufe immer und sofort umzuleiten:



This screenshot shows the same configuration as above, but with the 'zeitunabhängiges Weiterleiten erlauben' checkbox checked. Below it, the 'Aktiv' checkbox is also checked, and the 'Ereignisansage' is set to 'Keine' and the 'Aktion' is set to 'Nummer' with the value '+492115500079873'.

Dazu stehen die gleichen Einstellmöglichkeiten wie bei »Warteschlange voll« zur Verfügung.

### 2.3.2.3.6 Nachtschaltung

Diese Nachtschaltung verhält sich ähnlich, wie die Nachtschaltung der Telefonanlage, gilt aber ausschließlich für diesen Ringruf. D.h. für weitere Ringrufe können unterschiedliche Nachtschaltungen definiert werden.

Wenn die Nachtschaltung durch den konfigurierten Zeitplan nun automatisch aktiviert wird, werden alle neu eingehenden Anrufe gemäß den Einstellungen der Nachtschaltung bearbeitet (z.B. umgeleitet oder eine Ansage abgespielt). Alle bestehenden Anrufe in der Warteschlange bzw. in Zustellung zu Agenten werden weiter - ohne Berücksichtigung der Nachtschaltung - abgearbeitet.

Die Nachtschaltung ist höherwertig als »Weiterleiten aller Anrufe« (**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) und kann die dort gesetzten Einstellungen aushebeln sofern die Nachtschaltung laut Zeitplan aktiv ist.

Nachtschaltung manuell aktiviert

Aktiv	Zeitplan	Ereignisansage	Aktion
<input checked="" type="checkbox"/>	Ausser Betriebszeiten	2 (DA1.wv)	Ablehnen

mit Besetzzeichen

Um die aktivierte zeitgesteuerte Nachtschaltung manuell zu beeinflussen, kann im rechten oberen Bereich die Anzeige manuell aktiviert gewählt werden. Hier kann der aktuelle Schaltzustand der Nachtschaltung eingesehen und geändert werden. Eine manuelle Einstellung gilt jeweils bis zur nächsten zeitplanbedingten Aktivierung/Deaktivierung oder erneuten manuellen Änderung.

Die manuelle Änderung kann auch von Teilnehmern, die über das Feature Nachtschaltung verfügen, mittels Feature Code \*24\*DW (DW des Ringrufs) erfolgen.

### 2.3.2.4 Registerkarte Einstellungen

Hier kann die Verteilmethode geändert und Parameter definiert werden.

#### Einstellungen

##### Basiseinstellungen

**Name**  
ACD Sales

**Beschreibung**

**Verteilungsmethode**  
Seriell

**Jeder Agent klingelt für (in sek)**  
15

**Wartplätze**  
10

**Ausgehende Nummer**  
Keine

##### Agenten

Alle Telefone des Agenten klingeln

**Anruferinformation auf IP Endgeräten**

Information zur Warteschlange  
Kurzname der Warteschlange  
ACD Sales

**Anruferinformation**  
Name des Anrufers

**Spezifischer Klingelton (Alert-info)**

**Anruferinformation auf anderen Endgeräten**

**Angezeigte Nummer**  
 Nummer der Warteschlange  Nummer des Anrufers

##### Erweiterte Einstellungen

**Monitoring & Statistik**

Speicherdauer für Anruflisten (in Tagen)  
?

#### 2.3.2.4.1 Basiseinstellungen

Unter »Name« kann der Name des Ringrufs bei Bedarf geändert werden. Optional kann eine »Beschreibung« hinzugefügt werden, wenn beispielsweise mehrere Ringrufe verwendet werden.

Unter »Verteilungsmethode« stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

**Verteilungsmethode**

- Zyklisch
- Parallel
- Seriell
- Zyklisch
- Am längsten inaktiv
- Zufällig
- Keine

- Parallel** - Alle Ziele läuten gleichzeitig (simultan), der Anruf wird dem Agenten zugestellt, der als erster abhebt. Unter der Registerkarte **Agenten** kann für Master- Agenten eine **Wartezeit** definieren, wenn der Anruf nicht von den Agenten (ohne Wartezeit) entgegengenommen wird.
- Seriell** - Die Ziele läuten hintereinander, bis der Anruf entgegengenommen wird. Die Reihenfolge wird durch die Anordnung der Agenten auf der Registerkarte **Agenten** bestimmt. Startpunkt ist immer der erste freie Agent aus dieser Liste.
- Zyklisch** - Die Ziele läuten hintereinander, bis der Anruf entgegengenommen wird. Startpunkt ist der dem Agenten mit der letzten Anruferbearbeitung jeweils folgende Agent aus der Liste der Registerkarte **Agenten**.
- Am längsten inaktiv** – Wie »Seriell«, jedoch ist der Startpunkt der Agent, an den die längste Zeit kein Anruf vermittelt wurde
- Zufällig** – Ebenfalls in serieller Folge, jedoch wird der Startpunkt sowie die Ziele der Weiterschaltung zufällig ausgewählt.

Unter »**Jeder Agent klingelt für (in sek)**« wird für alle seriellen Verteilmethoden (seriell / zyklisch / am längsten inaktiv / zufällig) die Dauer definiert, für die zu einem Agenten die Zustellung versucht wird, bis ein nicht entgegengenommener Anruf zum nächsten Agenten weitergeschaltet wird. Bei der Verteilmethode »parallel« bestimmt der Wert die Dauer des Klingelns bei allen Agenten, danach wird entsprechend der Einstellungen von »kein Agent verfügbar« (s. Registerkarte »Verhalten«) der Anruf weiterverarbeitet. Sollten Mobiltelefone in im Ringruf beteiligt sein, so ist die netzseitige Verzögerung (ca. 5 Sekunden) für die Zustellung des Anrufes auf das mobile Endgerät zu berücksichtigen und die Dauer entsprechend anzupassen.

Über »**Warteplätze**« wird festgelegt, wie viele Anrufe in der Warteschlange geparkt werden. Sind alle Warteplätze belegt, wird ein weiterer Anruf entsprechend der Einstellung »Warteschlange voll« (s. Registerkarte »Verhalten«) weiterverarbeitet.

Ist das Häkchen bei »**Automatisch verbinden**« gesetzt, kann die Dauer in Sekunden festgelegt werden, nach der der eingehende Anruf verbunden werden soll. Bis zu diesem Zeitpunkt ist der Anruf kostenfrei, ab dem Zeitpunkt des Verbindens entstehen Kosten für den Anrufer. Ist »Automatisch verbinden« nicht aktiviert, so werden Gespräche vom öffentlichen Vermittlungsnetz nach einer gewissen Zeit getrennt. Voreingestellt sind 55 Sekunden, somit ist sichergestellt, dass kein Anruf von einem Netzbetreiber am Übertragungsweg getrennt wird, bevor dieser zu einem Agenten durchgestellt wird. *Gültige Werte sind: 0-120 Sekunden*

Wird eine »**Ausgehende Nummer**« ausgewählt, kann ein eingeloggter Agent mittels Wahl von **##Ringrufdurchwahl\*Zielrufnummer** die Ringrufnummer beim Angerufenen anzeigen. Wählt ein Agent nur die Zielrufnummer, so gelten für die Rufnummernanzeige bei Angerufenen die Einstellungen beim jeweiligen Agenten (Teilnehmer).

#### 2.3.2.4.2 Agenten

Soll ein Anruf auf allen Endgeräten (Tisch-Telefon, Analogadapter, mobiles Endgerät, Softclients und Generisches Telefon) eines Agenten klingeln, so ist das Häkchen »**Alle Telefone des Agenten klingeln**« zu aktivieren. Diese Einstellung gilt für alle Agenten des Ringrufes. Entfällt das Häkchen, so klingelt nur das Endgerät (z.B. nur das Tisch-Telefon), mit dem sich der Agent zuletzt eingeloggt hat.

Haben Agenten mehrere Geräte und sollen nur auf einem einzelnen Gerät erreichbar sein, so ist »Alle Telefone des Agenten klingeln« auszuschalten und die Agenten müssen sich auf dem gewünschten Gerät einmal einloggen (Featurecode \*84). Um das Gerät zu wechseln, kann der Featurecode entsprechend vom neuen Endgerät des Agenten eingegeben werden.

Unter »**Anrufanzeige auf IP Endgeräten**« wird eingestellt, wie Anrufe aus dem Ringruf dem Agenten dargestellt werden, dass dieser sie als solche erkennen kann. Hier stehen mehrere Varianten zur Auswahl:

- **Informationen zur Warteschlange**
  - Keine
  - Name der Warteschlange
  - Nummer der Warteschlange
  - Name und Nummer der Warteschlange
- **Kurzname der Warteschlange** – wenn bei »Information zur Warteschlange« eine Variante »mit Name« ausgewählt wurde
- **Anruferinformation**
  - Keine
  - Nummer des Anrufers
  - Name des Anrufers (falls der Anrufer im Telefonbuch eingetragen ist)

**Agenten**

Alle Telefone des Agenten klingeln ⓘ

Anrufanzeige auf IP Endgeräten ⓘ

**Information zur Warteschlange**

Kurzname der Warteschlange

**Kurzname der Warteschlange**

**Anruferinformation**

**Spezifischer Klingelton (Alert-Info) ⓘ**

Anrufanzeige auf anderen Endgeräten ⓘ

**Angezeigte Nummer**

Nummer der Warteschlange  Nummer des Anrufers

Bei Verwendung von analogen Endgeräten können keine Texte dargestellt werden. Unter »Anrufanzeige auf anderen Geräten« kann daher ausgewählt werden, ob dem Agenten die Hauptnummer der Warteschlange oder die Nummer des Anrufers angezeigt werden soll.

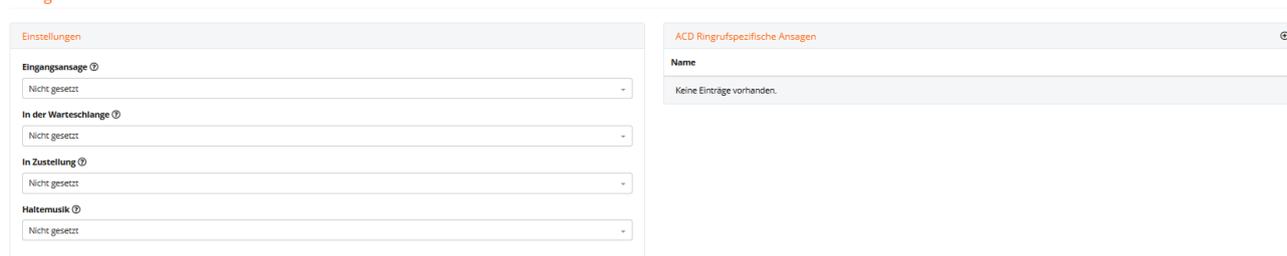
### 2.3.2.5 Registerkarte Ansagen

Hier können Ansagen und Musik hochgeladen und einem entsprechenden Ereignis des Ringrufs zugewiesen werden.

Je nach Stelle, an der sich Anrufe im Ringruf befinden, können unterschiedliche Ansagen abgespielt werden:

- **Eingangsansage** – Wird bei jedem neuen Anruf vollständig abgespielt.
- **In der Warteschlange** – Wird allen Anrufern wiederholt abgespielt, die sich in der Warteschlange befinden.
- **In Zustellung** – Wird jenen Anrufern abgespielt, die aus der Warteschlange an einen Agenten durchgestellt werden. Sobald der Agent abhebt, wird die Ansage unterbrochen.
- **Haltemusik** – Wird bei bereits an Agenten verbundenen Anrufen abgespielt, wenn der Agent (etwa wegen einer internen Rückfrage) den Anruf auf »Halten« stellt.

#### Ansagen



Über die Schaltfläche  wird eine neue Ansage hinzugefügt.

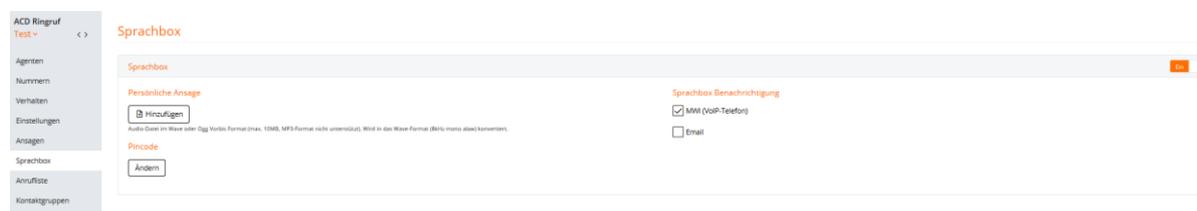
Diese Ansagen werden unter »Ringrufspezifische Ansagen« aufgelistet und können dem entsprechenden Ereignis zugewiesen werden.

### 2.3.2.6 Registerkarte Sprachbox

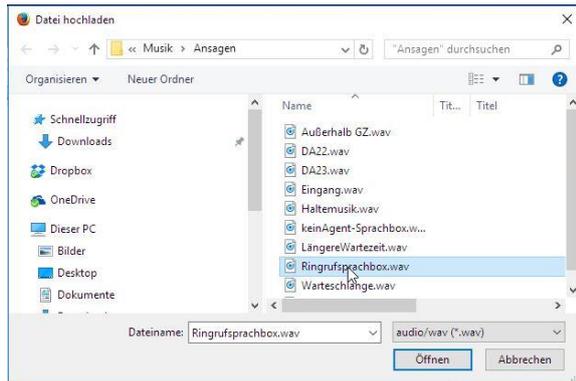
Hier wird bei Bedarf die Sprachbox des Ringrufs konfiguriert. Die Sprachbox kann als Ziel für Weiterleitungen, die unter »Verhalten« konfiguriert werden, verwendet werden. Die Ansage der Sprachbox kann personalisiert werden, somit steht für jeden Ringruf eine eigene persönliche Sprachbox zur Verfügung.

**WICHTIG:** Je Teilnehmer / Seat erhalten Sie eine Sprachbox / Voicemail-Lizenz. Insofern diese verbraucht sind können Sie weiter Voicemail-Lizenzen über das Kundenportal [e:service](#) bestellen und anschließend für eine ACD-Gruppe aktivieren

Die Sprachboxnachrichten können von den »Master-Agenten« per E-Mail, Sprachboxanruf oder über das Portal abgefragt werden. Es wird empfohlen, die Benachrichtigung über -Mail zu verwenden, um einen einfachen und nachvollziehbaren Ablauf für Rückrufe zu erreichen.



Um eine persönliche Ansage zu verwenden, wird diese über »Hinzufügen« ausgewählt und gespeichert.



Aktiviert wird diese Ansage mit dem Häkchen »Persönliche Ansage aktiv«:

Das Überprüfen einer Ansage erfolgt über »Herunterladen«, um eine neue Ansage hochzuladen wird »Aktualisieren« gewählt.

Über »**Sprachbox Benachrichtigung**« wird festgelegt wie und wer von eingegangenen Sprachnachrichten verständigt werden soll.

- Verständigung per E-Mail
- Verständigung per E-Mail und angehängter Sprachnachricht (Audiodatei)
- Verständigung per E-Mail und angehängter Sprachnachricht (Audiodatei) und automatischem Löschen der Sprachnachricht aus der Sprachbox (am Server) nach Versand

#### Sprachbox Benachrichtigung

MWI (VoIP-Telefon)

Email

Email mit Anhang

**Empfänger** ⓘ

volker.wetzelaer@ecotel.de

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Die Master-Agenten des Ringrufes werden automatisch benachrichtigt. Es können die E-Mail-Adressen von bis zu drei zusätzlich zu benachrichtigenden Personen angegeben werden.

Wenn die Endgeräte dies unterstützen, kann auch die Funktion **MWI** (Message Waiting Indication, Anzeige oder Lämpchen am Telefon) aktiviert werden. Die MWI Anzeige erfolgt ebenfalls nur für Master-Agenten des Ringrufes.

### 2.3.2.7 Registerkarte Anrufliste

Hier steht ein Überblick aller eingehenden Anrufe auf den jeweiligen ACD Ringruf zur Verfügung.



Es gibt 5 unterschiedliche Anrukkategorien:

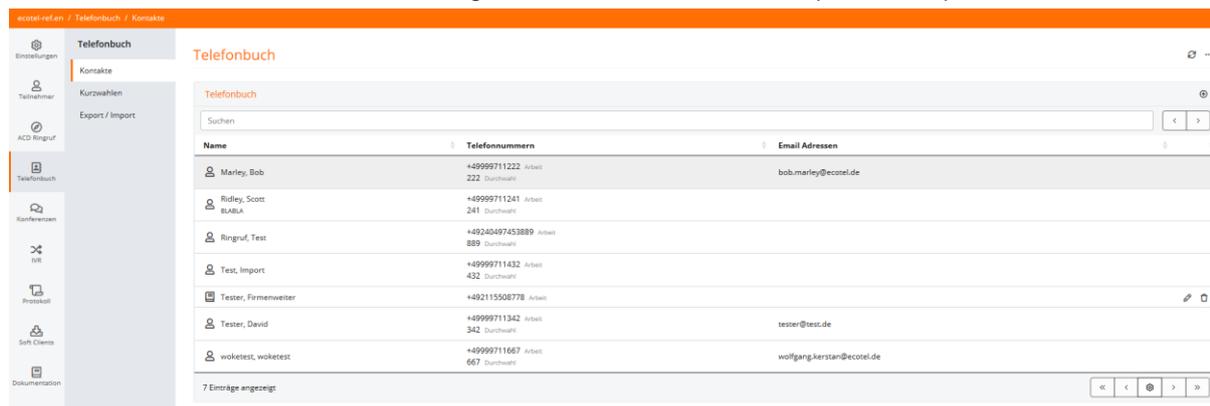
- **Alle** - Alle Anrufe die auf der ACD eingegangen sind
- **Eingehende** - Anrufe die von einem Agenten der ACD angenommen wurden

- **Verpasste** - Anrufe die weder von einem Agenten noch auf eine andere Art und Weise, angenommen wurden
- **Weitergeleitet** - Anrufe die in weiterer Folge zu einem anderen Teilnehmer weitergeleitet wurden
- **Überlauf** - Anrufe, bei welchen ein konfiguriertes »Verhalten« aktiv wurde (z.B. Umleitung, da die Warteschlange voll war)

## 2.4. Telefonbuch

Unter dem Menüpunkt Telefonbuch befinden sich drei Registerkarten:

Das Telefonbuch, die Kurzwahl und die Möglichkeit Telefonbuchlisten zu importieren/exportieren.



### 2.4.1. Registerkarte Telefonbuch

Telefonbucheinträge setzen sich aus 3 Kategorien zusammen:

- **Interne Kontakte** 

Dies sind die Telefonbucheinträge der einzelnen Teilnehmer der Telefonanlage. Der Eintrag erfolgt hier bei der Anlage eines Teilnehmers automatisch und kann von Administrator nicht geändert werden. Diese internen Kontakte sind für den Administrator und alle Teilnehmer sichtbar.
- **Externe Kontakte** 

Hier werden die externen Kontakte der Firma vom Administrator hinzugefügt und verwaltet. Diese Einträge sind für alle Teilnehmer der Telefonanlage sichtbar.
- **Private Kontakte** 

Jeder Teilnehmer kann zum globalen Telefonbuch (bestehend aus internen und externen Kontakten) eigene Einträge hinzufügen und bearbeiten. Diese Einträge sind ausschließlich für jenen Teilnehmer sichtbar, der diese Einträge hinzugefügt hat. Als Administrator sind private Kontakte von Teilnehmern nicht sichtbar.

Rolle	Interne Kontakte	Externe Kontakte	Private Kontakte
Administrator	sichtbar/nicht änderbar	sichtbar/änderbar	nicht sichtbar/nicht änderbar
Teilnehmer	sichtbar/nicht änderbar	sichtbar/nicht änderbar	sichtbar/änderbar

Die Verwaltung der externen Kontakte obliegt dem Administrator. Das Telefonbuch für den Teilnehmer setzt sich aus den Telefonbucheinträgen der Firma (interne Kontakte), externen Kontakten und den privaten Einträgen der Teilnehmer zusammen. Die Einträge können aufgelistet und durchsucht werden. Private Einträge sind immer nur für den Teilnehmer sichtbar, dem die Einträge zugeordnet sind.

Die Einträge des Telefonbuchs können von Tisch-Telefonen, PC-Clients und Mobile Clients abgerufen werden. Diese Applikationen greifen auf das jeweilige Teilnehmer-Telefonbuch (bestehend aus internen, externen und privaten Kontakten) zu. Der Teilnehmer kann dann direkt aus der Applikation die Wahl zu der gesuchten Telefonnummer durchführen.

Die Kategorie des jeweiligen Telefonbucheintrags wird durch die Symbole ,  und  dargestellt.

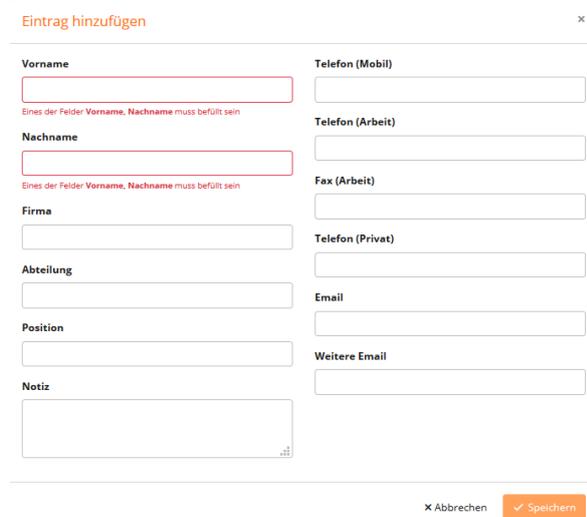
### 2.4.1.1 Navigieren im Telefonbuch

Um einen Telefonbucheintrag zu finden, stehen zwei Funktionen zur Verfügung:

- »Suchen«:  
Die Eingabe im Fenster »Suche« wird mit allen Einträgen (Name, Telefonnummer und E-Mail-Adressen) verglichen. Die der Eingabe entsprechenden Einträge werden automatisch herausgefiltert und aufgelistet.
- »Sortierung«:  
Mittels Klicken auf eine der Spaltenüberschriften »Name«, »Telefonnummer« oder »E-Mail-Adressen« können die Einträge aufsteigend oder absteigend sortiert werden.

### 2.4.1.2 Telefonbucheintrag hinzufügen

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann über ein Pop-up-Fenster ein neuer Telefonbucheintrag hinzugefügt werden. Es muss mindestens ein Nachname (kann auch ein Firmenname sein) im Feld »Nachname« eingetragen werden:



Eintrag hinzufügen x

Vorname   
Eines der Felder Vorname, Nachname muss befüllt sein

Nachname   
Eines der Felder Vorname, Nachname muss befüllt sein

Firma

Abteilung

Position

Notiz

Telefon (Mobil)

Telefon (Arbeit)

Fax (Arbeit)

Telefon (Privat)

Email

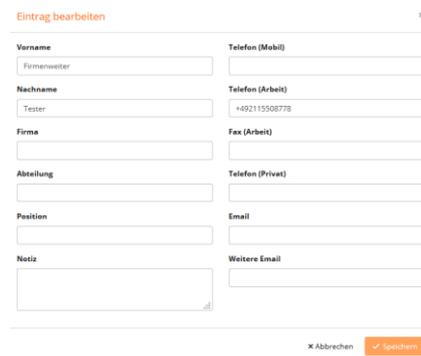
Weitere Email

X Abbrechen

Die Angabe der Telefonnummern erfolgt im internationalen Format (E.164 / z.B. +49211550070).

### 2.4.1.3 Telefonbucheintrag ändern/löschen (externe Kontakte)

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben einem Telefonbucheintrag kann dieser über das Pop-up-Fenster geändert / angepasst werden:



Eintrag bearbeiten x

Vorname

Nachname

Firma

Abteilung

Position

Notiz

Telefon (Mobil)

Telefon (Arbeit)

Fax (Arbeit)

Telefon (Privat)

Email

Weitere Email

X Abbrechen

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben einem Telefonbucheintrag kann der Eintrag gelöscht werden.

 Tester, Firmenweiter

+492115508778 Arbeit

## 2.4.2. Registerkarte Kurzwahl

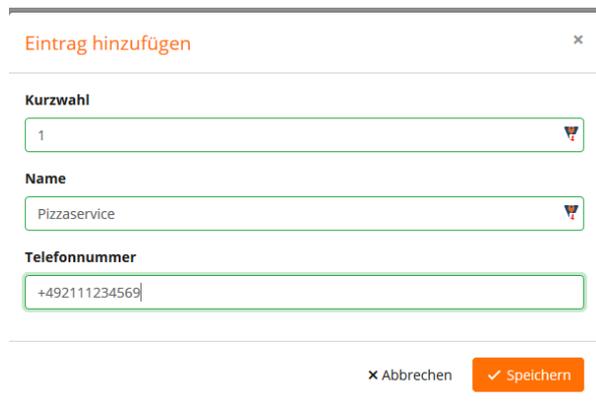
Kurzwahlen dienen zum schnellen Wählen von häufig gewählten Telefonnummern. Kurzwahlen können vom Administrator und vom Teilnehmer angelegt und editiert werden. Die vom Administrator angelegten Kurzwahlen gelten für alle Teilnehmer der Telefonanlage.



Kurzwahlen beginnen generell mit \*0. Dies ist nicht änderbar und wird vom System vorgegeben. Damit kann das System die Kurzwahl von anderen Featurecodes unterscheiden. Beim Anlegen einer neuen Kurzwahl muss nur ein beliebiger 1- bis 3-stelliger Zifferncode vergeben werden. \*0 wird automatisch vorangestellt.

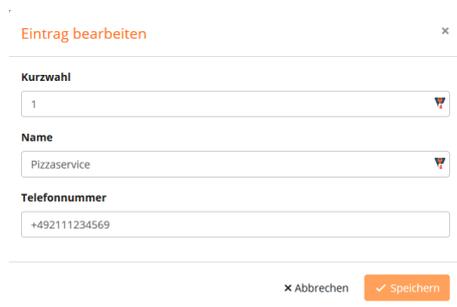
### 2.4.2.1 Kurzwahl hinzufügen

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  in der Überschriftzeile kann in einem Pop-up-Fenster ein neuer Eintrag hinzugefügt werden.



### 2.4.2.2 Kurzwahl ändern/löschen

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  neben einem Kurzwahleintrag kann in einem Pop-up-Fenster dieser geändert werden:



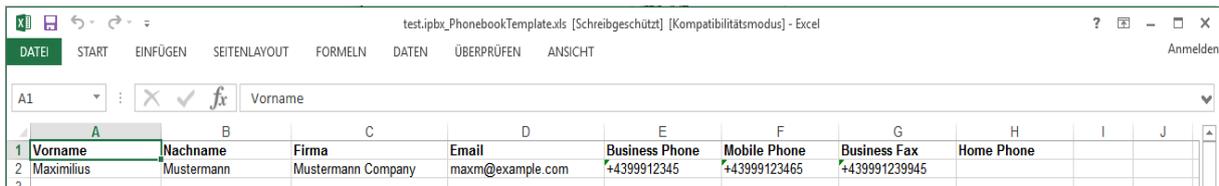
Das Löschen einer Kurzwahl erfolgt, beim entsprechenden Kurzwahleintrag, über die Schaltfläche .

### 2.4.3. Registerkarte Export / Import

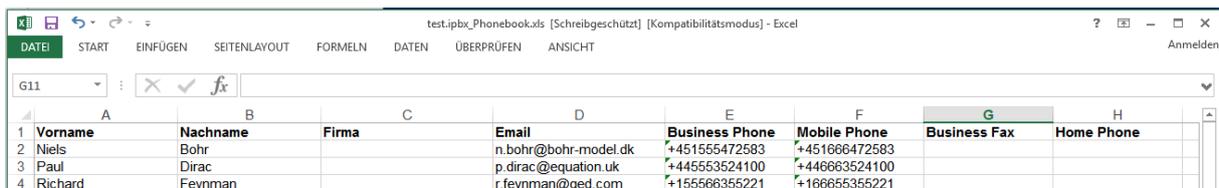
Der Administrator kann externe Kontakte mittels Excel-Liste importieren.



Um einen Telefonliste zu erstellen, wird durch Auswahl des Buttons  eine Vorlage (Template) heruntergeladen und auf dem PC gespeichert. In diese können die externen Kontakte eingetragen werden. Jede Zeile entspricht einem Kontakt. Es können maximal 999 Einträge auf einmal importiert werden und insgesamt nur 2000 Kontakte angelegt werden. Trägt man mehr Kontakte in die Vorlage ein, kommt es zu Fehlern.

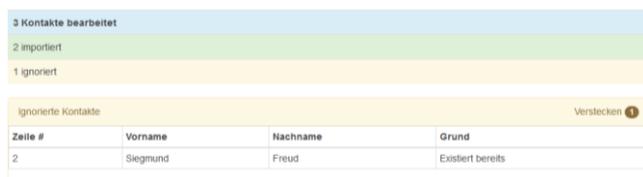


Die Telefonnummern müssen im internationalen Format (+49..., +43... etc.) eingegeben werden. Sobald die Liste fertiggestellt ist, muss diese auf dem PC gespeichert und dabei das Wort »Template« aus dem Dateinamen gelöscht werden.



Im nächsten Schritt wird unter der Rubrik »IMPORT« der Button  angeklickt und in dem erscheinenden Pop-up-Fenster die gespeicherte Telefonliste ausgewählt. Danach wird der Import dieser Liste über den Button  bestätigt.

Nach dem Import erscheint eine Information über das Importergebnis:

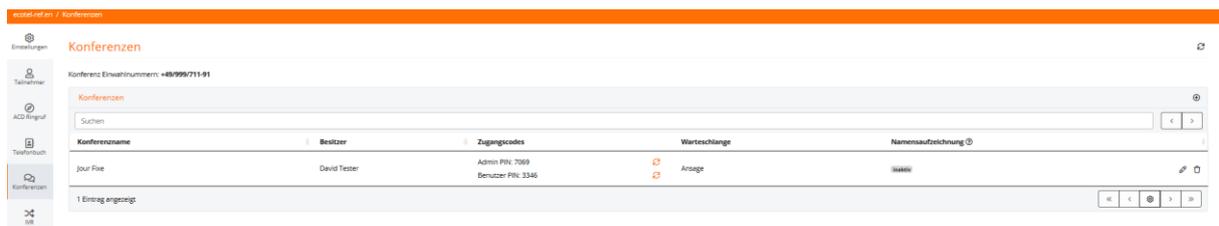


Externe Kontakte, die bereits im Telefonbuch angelegt sind, werden beim Import ignoriert. Änderungen/ Ergänzungen bestehender Kontakte können nicht über die Import-Funktion durchgeführt werden. Diese sind über die Registerkarte »Telefonbuch« einzeln durchzuführen (siehe 2.4.1.3 Telefonbucheintrag ändern/löschen).

Eine übersichtliche Darstellung der externen Kontakte des Telefonbuchs, kann in eine Excel-Liste exportiert werden. Dazu wird in der Rubrik »EXPORT« der Button  ausgewählt und die Datei auf dem PC gespeichert.

## 2.5. Konferenzen

DEDIZIERTE Konferenzen können abhängig von der Anzahl der bestellten Lizenzen erstellt und gelöscht werden. Die PIN-Codes einer Konferenz können jederzeit vom Administrator mittels Klicken auf die Schaltfläche  geändert werden.



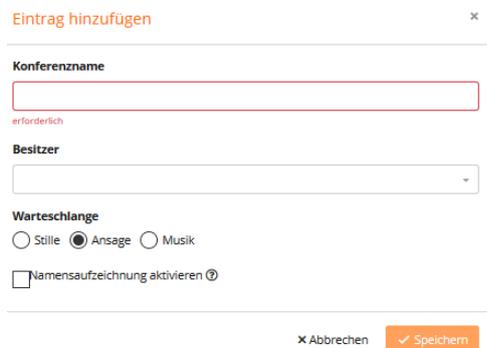
Konferenzname	Besitzer	Zugangscode	Warteschlange	Namensaufzeichnung
Jour Fixe	David Tester	Admin PIN: 7069 Benutzer PIN: 3346	Anzeige	aktiv

Eine Konferenz kann bei der Erstellung einem Teilnehmer (»Besitzer«) zugeordnet werden und ermöglicht die Selbstverwaltung der PIN-Codes für diesen Teilnehmer in seinem Teilnehmer-Portal. Die Konferenz ist dadurch nicht für andere Teilnehmer sichtbar.

Eine Konferenz ohne zugeordneten Teilnehmer ist für alle Teilnehmer der Cloud Telefonanlage jeweiligen Teilnehmer-Portal inkl. Admin- und Teilnehmer-PIN sichtbar. Die PIN-Codes können jedoch nur vom Administrator zurückgesetzt werden.

### 2.5.1. Anlage einer Konferenz

Mittels Klicken auf die Schaltfläche  kann über ein Pop-up-Fenster eine neue Konferenz konfiguriert werden:



Für den Konferenzraum wird zunächst ein Name vergeben.

Über die Auswahl »Benutzer« kann durch die Auswahl eines Teilnehmers diesem die Konferenz zugeordnet werden.

Im Bereich »Warteschleife« wird festgelegt, ob die einwählenden Teilnehmer während einer eventuellen Wartezeit eine regelmäßige Ansage, Musik oder Stille hören.

Mit Aktivierung von »Namensaufzeichnung aktivieren« kann beim Betreten einer Konferenz der Name aufgezeichnet und den anderen Teilnehmern eingespielt werden.

### 2.5.2. Konferenz bearbeiten

Mit der Schaltfläche  neben der erstellten Konferenz können Name, Benutzer oder Warteschleife wieder geändert werden:

Eintrag bearbeiten ×

---

**Konferenzname**

**Besitzer**

 ×

**Warteschlange**

Stille 
  Ansage 
  Musik

Namensaufzeichnung aktivieren

---

× Abbrechen
✓ Speichern

### 2.5.3. Organisieren einer Konferenz

Verfügbare Konferenzen sind vom Teilnehmer über das Teilnehmer-Portal unter dem Menüpunkt »Konferenzen« mit Admin PIN und User PIN sichtbar. Wenn ein Teilnehmer einer Konferenz als Besitzer zugeordnet ist, hat dieser die Möglichkeit, mittels Klicken auf die Schaltfläche die Admin und User PIN selbst zu ändern (»refreshen«). Bei allgemeinen Konferenzen ohne Benutzer kann nur der Administrator die PINs ändern.

Der Organisator einer Konferenz verständigt alle anderen (internen und externen) Teilnehmer vom Startzeitpunkt der Konferenz und teilt diesen die Einwahlnummer und den User PIN mit. Die anderen Teilnehmer können sich nun in die Konferenz einwählen. Solange der Organisator nicht mit der Admin PIN eingewählt ist, sind die Teilnehmer in der Warteschleife und hören - entsprechend der Einstellung - eine Ansage, Musik oder Stille. Die Konferenz beginnt, sobald sich der Organisator mit dem Admin PIN einwählt. Dabei werden alle wartenden Teilnehmer zusammengeschaltet. Ein sich nun einwählender, neuer Teilnehmer wird direkt in die Konferenz geschaltet.

Wenn der Besitzer nach erfolgter Konferenz das Gespräch beendet, wird die Konferenz geschlossen und es werden die Teilnehmer nach 60 Sekunden getrennt.

### 2.5.4. Ändern der PIN-Codes einer Konferenz

Über die Schaltfläche neben dem zu ändernden Admin PIN oder User PIN können neue PINs erzeugt werden. Es wird ein neuer zufälliger 4-stelliger PIN generiert.

**Zugangscodes**

---

Admin PIN: 7069	
Benutzer PIN: 3346	

---

### 2.5.5. Löschen einer Konferenz

Eine angelegte Konferenz kann über die Schaltfläche wieder gelöscht werden.

## 2.6. Automatische Vermittlung (IVR)

Mit der automatischen Vermittlung (»IVR«) ist es möglich, durch Abspielen von Ansagen und dem Reagieren auf DTMF-Tastentöne verschiedene Aktionen auszuführen. Über das Portal kann eine einfache blockbasierte Baumstruktur konfiguriert werden, um eine automatische Vorvermittlung zu vorbestimmten Zielen zu ermöglichen (wie z.B. ein bestimmter Teilnehmer oder auch ein ACD Ringruf). Auch das Springen zwischen Blöcken ist möglich. Beliebige Ansagen können dafür am Portal hochgeladen, den Blöcken beliebig zugeordnet und aneinandergereiht abgespielt werden.

### 2.6.1. IVR erstellen

Um eine automatische Vermittlung zu erstellen, sollte im Voraus ein Konzept erstellt werden. Dies soll an einem Beispiel erklärt werden:

Der Anrufer soll eine Begrüßungsansage sowie die Auswahl »(1) Interessenten«, »(2) bestehender Kunde«, »(3) allgemeine Anliegen« erhalten (Start-Block). Der Anrufer kann durch Drücken der Zifferntasten 1, 2 oder 3 auf seinem Telefon die Auswahl treffen (DTMF-Wahl) und wird dann an die entsprechenden Ziele (Nebenstellen, ACD

Ringruf oder weiterer Block) weitergeleitet. Wird keine Auswahl getroffen, soll der Anrufer nach definierter Zeit auf Ziel (3) verbunden werden.

Wird die Auswahl »(2) bestehender Kunde« getroffen, soll der Anrufer erneut eine Ansage mit der Auswahl »(1) Fragen zu Ihrem Produkt«, »(2) Abrechnungsfragen«, »(3) technische Fragen« erhalten (Kunden-Block). Bei Auswahl (3) soll der Anrufer an den ACD Ringruf »Technik-Hotline« verbunden werden. Wird keine Auswahl getroffen, soll der Anrufer nach definierter Zeit auf den Start-Block zurückfallen.

Vor der Anlage dieser IVR sind folgende Punkte vorzubereiten:

- Aufnahme der beiden Ansagen für den Start-Block und den Kunden-Block

**Start-Block:** »Herzlich Willkommen bei XXX, wenn Sie Interessent sind, wählen Sie 1, sind Sie bereits Kunde wählen Sie 2, haben Sie ein allgemeines Anliegen wählen Sie 3.«

**Kunden-Block:** »Haben Sie Fragen zu Ihrem Produkt wählen Sie 1, haben Sie Fragen zu Ihrer Rechnung wählen Sie 2, haben Sie technische Fragen wählen Sie 3, für weitere Anliegen wählen Sie 0.«

- Hochladen der Ansagedateien auf das System (siehe Kapitel 2.1.4 Ansagen)
- Einrichten des Ringrufes für die Technik-Hotline (wenn noch nicht vorhanden)

### 2.6.1.1 IVR anlegen

Nach diesen Vorbereitungen kann mit der Erstellung der IVR begonnen werden, indem auf die Schaltfläche  geklickt wird.



The screenshot shows a web form for creating an IVR. At the top, there is a button labeled 'Eintrag hinzufügen' with a close icon. Below it are three input fields: 'Name', 'Beschreibung', and 'Identitäts Anzeige'. Each field has a red border and a small trash icon on the right. Below the 'Name' field, the text 'erforderlich' is displayed. Below the 'Beschreibung' field, the text 'erforderlich' is also displayed. At the bottom of the form, there is a checkbox labeled 'Direkt durchwählen erlauben' which is checked. At the very bottom, there are two buttons: 'Abbrechen' and 'Speichern'.

Der IVR wird ein beliebiger Name vergeben und eine Beschreibung hinzugefügt. Im Feld »Identitätsanzeige« wird eine Anzeige definiert, die bei den Teilnehmern am Telefon-Display erscheint, an die die jeweiligen Anrufe über die IVR verbunden werden.

Die Aktivierung des Häkchens »Direkt durchwählen erlauben« erlaubt dem Anrufer, bereits bei der Wahl der Rufnummer, den IVR-Pfad (der diesem bekannt sein muss) vorab zu wählen (wie bei einer Durchwahl) um direkt mit dem Ziel verbunden zu werden. Weiß der Anrufer beispielsweise den Pfad zur Technik-Hotline, so gibt er bei der Wahl der IVR-Hauptnummer zusätzlich die Ziffern 23 ein und gelangt daher ohne Ansagemenü direkt zum IVR-Ziel »Technische Fragen«.



The screenshot shows the 'IVR Assistenten' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'ecotel-lab-nbss.sp / Enterprises / nbss-2300113-50370.ctx-ecotel.en / IVR'. Below this is a search bar with the text 'nbss-230011...'. The main content area shows a list of IVR assistants. The first entry is 'IVR ecotel' with a sub-entry 'vPBX: nbss-50370.ctx-ecotel.de'. Below this, there is a section for 'Rufnummern:' with the value '+49/211/9999177-15' and a green 'aktiv' status indicator. On the left side, there is a sidebar with navigation icons for 'Einstellungen', 'Teilnehmer', 'ACD Ringruf', and 'Telefonbuch'.

Zum Konfigurieren der IVR wird die Karte angeklickt. Man gelangt nun in ein Untermenü mit den Punkten »IVR Konfiguration«, »Rufnummern« und »Block Liste«.

ecotel-lab-nbss.sp / Enterprises / nbss-2300113-50370.ctx-ecotel.en / IVR / IVR ecotel

**IVR "IVR ecotel"**

**IVR Konfiguration** EIN

**Name**  
IVR ecotel

**Beschreibung**  
--

**Identitäts Anzeige**  
EC

Direkt durchwählen erlauben

**Startblock**  
Startblock

**Rufnummer**  
+49/211/9999177-15

**Block Liste**

- Folgeblock IVR (-)
- Startblock (Default)

Zum Aktivieren einer konfigurierten IVR wird der Schalter auf »EIN« gesetzt.

Im Bereich Rufnummer wird über die Schaltfläche  eine Rufnummer (Nebenstelle, Durchwahl) definiert, unter der die IVR erreichbar sein soll.

**Eintrag bearbeiten** ✕

---

**Neue Nummer** **Durchwahl**

Intern

erforderlich

✕ Abbrechen ✓ Speichern

Diese Nebenstelle wird automatisch der Cloud Telefonanlage hinzugefügt und den externen Rufnummern zugeordnet.

Rufnummer	
341	
+49/211/9999177-15	

### 2.6.1.2 IVR-Block hinzufügen

In der Registerkarte »Block Liste« wird über die Schaltfläche  der Start-Block hinzugefügt.

**Eintrag hinzufügen** ✕

---

**Name**

erforderlich

**Beschreibung**

erforderlich

**Wiederholungen des Blocks**  
10 

**Wartezeit in Sekunden**  
10 

Ansage unterbrechen  
 Automatische Vermittlung 

✕ Abbrechen ✓ Speichern

Es werden der Name und eine Beschreibung sowie die Anzahl der Wiederholungen der Ansage (ohne Aktion des Anrufers) und die Zeit, bis die Ansage wiederholt wird, festgelegt.

Über das Häkchen »Anfrage unterbrechen« kann der Anrufer bereits während der Ansage die Auswahl treffen, ohne die ganze Ansage abwarten zu müssen.

Über das Häkchen »Automatische Vermittlung« wird der Anrufer durch Eingabe der korrekten Ziffern direkt zur jeweiligen Durchwahl durchgestellt. Wird diese Option ausgewählt steht bei den Aktionen nun »Timeout« zur Verfügung, um alle Eingaben des Anrufers mitzubekommen.

Zur Anlage des »Kunden-Blocks« wird genauso vorgegangen. Die definierten Blöcke befinden sich nun in der Übersicht.

### 2.6.1.2.1 IVR-Blöcke konfigurieren

Nun wird beim Block »Start« die Schaltfläche  angeklickt und in dem folgenden Untermenü über die Registerkarte »Anfragen & Aktionen« diesem Block die Ansage und die Wahlsteuerung hinzugefügt.

Block Liste 	
Kunden-Block (...)	 
Start-Block (...)	 

Im Bereich »Anfragen« kann über die Schaltfläche   die Ansage für den Startblock hochgeladen werden.

**Eintrag hinzufügen** x

**Ansage**

× Abbrechen ✓ Speichern

Im Dropdown-Menü kann die passende Ansage ausgewählt werden.

Im nächsten Schritt werden den Auswahltasten die entsprechenden Aktionen zugewiesen:

**Eintrag hinzufügen** x

**Auszuführende Aktion** **Zeitplan**

**Feature**

× Abbrechen ✓ Speichern

In der Übersicht stellt sich das folgendermaßen dar:

Aktionen	
<b>Taste: 1</b> Weiterleiten zu IVR Block: Folgeblock IVR 	 
<b>Taste: 2</b>	 

### 2.6.1.3 IVR-Blöcke ändern/löschen

Über die Schaltfläche  können Änderungen an einem Block durchgeführt (wie in Kapitel 2.6.1.1 IVR anlegen beschrieben) oder über die Schaltfläche  der Block gelöscht werden.

## 2.6.2. IVR aktivieren/deaktivieren

Ist eine IVR eingerichtet, so ist der Status »inaktiv« im IVR-Hauptmenü ersichtlich.

IVR "IVR ecotel" ▾

IVR Konfiguration
Ein

**Name**

**Beschreibung**

**Identitäts Anzeige**

Direkt durchwählen erlauben

**Startblock**

Zum Aktivieren der IVR wird der Schalter auf »EIN« gesetzt, zum Deaktivieren auf »AUS«.

### 2.6.3. IVR löschen

Soll eine IVR vollständig gelöscht werden, wird im IVR Hauptmenü bei der betreffenden IVR »Eintrag löschen« ausgewählt.

**IVR ecotel**

vPBX: nbss-50370.ctrx-ecotel.de

...

⋮

Eintrag löschen

**Rufnummern:**

**341, +49/211/9999177-15**

aktiv

## 3. Protokoll

### 3.1. Änderungsjournal

ecotel-ref.en / Protokoll / Änderungsjournal

- ⚙️ Einstellungen
- 👤 Teilnehmer
- 📞 ACD Ringruf
- 📖 Telefonbuch

**Protokoll**

Änderungsjournal

Gesprächsdaten

**Änderungsjournal**

Änderungsjournal

Filtern...

Ereignis	Status	Benutzer
LOGIN DIRECT	SUCCESS	volker.wetzelaer@ecotel-ref.en

Hier kann nachvollzogen werden, welcher Portal-User wann welche Änderung vorgenommen hat. Die Liste lässt sich nach Zeitraum und einfach Textsuche filtern.

## 4. Menü Soft Clients

Im Menü »Soft Clients« kann der Soft Client für den PC »Desktop Control« und »Desktop Operator« heruntergeladen werden. Nähere Details über die Installation und Verwendung der Programme befinden sich in den unter dem Menü »Dokumentation« hinterlegten Benutzerhandbüchern.

**Soft Clients Download**

**Desktop Control**

Der Desktop Control Softclient erlaubt die Verwaltung Ihrer Leistungsmerkmale, Anrufsteuerung und VoIP Gespräche.

**Mac**

Name	Version	Datum	
Desktop Control MAC	7.3.3	25.07.2022	<a href="#">Download</a>

**Windows**

Name	Version	Datum	
Desktop Control (MSI-Paket)	7.3.3	25.07.2022	<a href="#">Download</a>
Desktop Control (.exe)	7.3.3	25.07.2022	<a href="#">Download</a>

**Desktop Operator**

Mit dem Desktop Operator Softclient verwandeln Sie Ihren PC in einen vollwertigen Vermittlungsplatz.

**Mac**

Name	Version	Datum	
Desktop Operator MAC	7.3.3	25.07.2022	<a href="#">Download</a>

**Windows**

## 5. Menü Dokumentationen

Im Menü »Dokumentationen« befinden sich alle Anleitungen, Benutzerhandbücher und weitere, Unterlagen zu ecotel cloud.phone zum kostenfreien Download.

**Dokumentation**

**Verfügbare Anleitungen und Dokumente**

<b>Cloud Telefonanlage Benutzerhandbuch für Administratoren v1.7</b> Provisionierung der Anlage, Features und Teilnehmer über das Web-Interface	<a href="#">Download</a>
<b>Cloud Telefonanlage Benutzerhandbuch für Teilnehmer v1.4</b> Anleitung für Nutzung der Anlagenfeatures und Bedienung des Web-Interface	<a href="#">Download</a>
<b>Cloud Telefonanlage Benutzerhandbuch CTI, Integrationen v1.4</b> Anleitung zur Nutzung der TAPI-Schnittstelle und estos ECSTA	<a href="#">Download</a>
<b>Einrichtungsanleitung »Cisco ATA 191/192 VoIP Adapter v1.2</b> Anleitung zur Provisionierung eines Cisco ATA 191/192 VoIP Adapters	<a href="#">Download</a>
<b>Einrichtungsanleitung »Gigaset N670/ N870 IP PRO v1.0</b> Anleitung zur Provisionierung eines Gigaset N670/N870 IP PRO	<a href="#">Download</a>
<b>Featurebeschreibung cloud.phone v1.5</b> Detaillierte Beschreibung der Funktionen ihrer ecotel cloud.phone	<a href="#">Download</a>
<b>Anleitung Desktop Client cloud.phone v1.1</b> Bedienungsanleitung des PC Softclients für Featureverwaltung, CTI und Softphonefunktion	<a href="#">Download</a>
<b>Anleitung Desktop Operator cloud.phone v1.1</b> Bedienungsanleitung des PC Vermittlungsarbeitsplatzes für Featureverwaltung, CTI und Softphonefunktion	<a href="#">Download</a>
<b>Anleitung Mobile Client cloud.phone für Android v1.3</b> Bedienungsanleitung der Cloudphone App für Android	<a href="#">Download</a>
<b>Anleitung Mobile Client cloud.phone für iOS v1.3</b> Bedienungsanleitung der Cloudphone App für iOS	<a href="#">Download</a>
<b>Anleitung CLIP no Screening cloud.phone v1.1</b> Freischaltung & Einrichtung einer externen Rufnummer für ausgehende Gespräche	<a href="#">Download</a>
<b>Anleitung Selfcare-Portal (Grundfunktionen) v1.1</b>	<a href="#">Download</a>

## 6. Portal für Endteilnehmer Selbstadministration

### 6.1. Zugang zum Teilnehmer Selbst-Administrationsportal

Der Teilnehmer wird entsprechend vom Administrator über die notwendigen Zugangsdaten informiert. Diese Zugangsdaten setzen sich wie folgt zusammen:

- URL für das Portal: <https://cloudpbx.ecotel.de>
- Loginname
- Passwort

Loginname und Passwort werden bei der Teilnehmeraktivierung hinterlegt.

### 6.1.1. Benutzerdaten verwalten

Der Benutzer hat die Möglichkeit, seine Daten selbst zu ergänzen.

### 6.1.2. Passwort ändern

Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, sein Passwort nach Eingabe seines bestehenden Passworts zu ändern. Das neu erstellte Passwort muss mindestens 8 Zeichen beinhalten, aus einer zufälligen Kombination von Klein- und Großbuchstaben, mindestens einer Ziffer und mindestens einem Sonderzeichen bestehen. Die Sicherheitsmerkmale werden überprüft!

### 6.1.3. Passwort zurücksetzen

Auf der Login-Seite wird dem Teilnehmer auch eine »Passwort-vergessen-Funktion« angeboten, die dem Teilnehmer nach Eingabe seines Login-Namens ein E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse, mit einem Link für die Neueingabe des Passworts, sendet.

Ist bei einem Teilnehmer statt einer E-Mail-Adresse eine Mobilnummer hinterlegt, so wird eine SMS mit einem temporären Token für das Zurücksetzen des Passworts gesendet.

Ist weder eine E-Mail-Adresse noch eine Mobilnummer hinterlegt, muss sich der Teilnehmer an den Administrator wenden.

### 6.1.4. Telefonbuch verwalten

Das Telefonbuch für den Endteilnehmer setzt sich aus den Telefonbucheinträgen der Cloud Telefonanlage und den privaten Einträgen zusammen und kann aufgelistet und durchsucht werden. Das private Telefonbuch kann darüber hinaus bearbeitet werden.

Eine Eingrenzung der Anzeige kann erfolgen für die Ebenen Firma, Gruppe und Externe Kontakte.

Telefonbucheinträge können auch hier (analog zur Telefonbuchverwaltung des Administrators) importiert bzw. exportiert werden.

Außerdem ist es möglich einen bestehenden Kontakt aus dem Telefonbuch mit einer Kurzwahl zu versehen.

### 6.1.5. Kurzwahlen verwalten

Die Liste der Kurzwahlen für den Teilnehmer kann angezeigt und bearbeitet werden.

### 6.1.6. Zeitpläne

Der Teilnehmer kann auf die Zeitpläne der Telefonanlage zugreifen oder eigene Zeitpläne anlegen, die nur dem Teilnehmer zur Verfügung stehen.

### 6.1.7. PBX Funktionen

Die dem Teilnehmer durch sein Feature Set zugeordneten PBX Funktionen (Feature) können hier verwaltet werden. Ein Feature kann aktiviert (Status »aktiv«) oder deaktiviert (Status »inaktiv«) werden.

### 6.1.8. Feature Codes – Steuerung von Leistungsmerkmalen

Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, direkt am Telefon mittels Eingabe von Feature-Codes eine Reihe von Leistungsmerkmalen zu steuern. Je nach Feature-Art kann der Status (aktiv/inaktiv) oder auch die Einstellung des jeweiligen Features geändert werden.

Eine detaillierte Beschreibung über die Nutzung von Feature-Codes steht im »Benutzerhandbuch für Teilnehmer« zur Verfügung.

## 7. Freischaltung der IP-Netzbereiche und Ports

Die Firewall-Einstellungen bei einer restriktiv behandelten Verbindung, kann durch folgende IP-Netzbereiche und Ports freigeschaltet werden:

<b>IP-Netzbereiche:</b>	212.172.96.96 /27	195.78.177.96 /27
	195.52.221.96 /27	195.78.179.96 /27

<b>Ports:</b>	5082 (UDP)	636 (LDAPS)
	5082(TCP)	389 (LDAP)
	5061 (TLS)	443 (HTTPS)
	5075 (CSTA)	80 (HTTP)
	5222 (XMPP)	10000-59999(RTP)