



Benutzer Anleitung 3CX

Auftraggeber	Ref. Kirche Zürich
Projektleiter	Monika Ribi
Autor	Monika Ribi
Klassifizierung	Intern
Status	In Arbeit

Änderungsverzeichnis

Datum	Version	Änderung	Bearbeiter
08.04.2021	0.01	Dokument erstellt	Monika Ribi

Datum	Version	Änderung	Bearbeiter

Das Wichtigste in Kürze

Neue Angebote auf dem Markt erlauben es die Telefonie Kosten mit einer kostengünstigeren Lösung zu reduzieren. Mit demselben Projekt soll aber auch die Telefonie Strategie neu überprüft und abgeklärt werden, ob zum Beispiel eine Integration in Teams sinnvoll wäre.

Inhaltsverzeichnis

1	Standards	7
1.1	Namenskonventionen.....	7
2	Administrator Funktionen	7
2.1	Benutzer verwalten.....	7
2.1.1	Neuer Benutzer erstellen.....	7
2.1.2	Benutzer ändern.....	8
2.1.3	Benutzer löschen.....	8
2.2	Verknüpfungen Telefon Nummer mit Nebenstelle verwalten	9
2.2.1	Telefon Nummer mit Nebenstelle verknüpfen.....	9
2.2.2	Verknüpfung Telefon Nummer mit Nebenstelle löschen	9
2.3	Gruppen verwalten	10
2.3.1	Gruppe erstellen.....	10
2.3.2	Gruppe ändern	10
2.3.3	Gruppe löschen	10
2.3.4	Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen	10
2.3.5	Benutzer aus einer Gruppe löschen	10
2.4	Passwort zurücksetzen.....	10
2.4.1	Passwort zurücksetzen (Web-Authentifizierung).....	10
2.4.2	Passwort zurücksetzen (Neu erstellen)	11
2.5	Geschäftszeiten, Feiertage verwalten.....	12
2.5.1	Globale Geschäftszeiten definieren	12
2.5.2	Benutzerspezifische Geschäftszeiten definieren.....	12
2.5.3	Allgemeine Feiertage definieren	13
2.5.4	Abwesenheit allgemeine Feiertage für Benutzer aktivieren	13
2.6	Ansagen verwalten	14
2.6.1	Benutzer Ansagen verwalten.....	14
2.6.2	Benutzer Ansagen löschen.....	14
2.7	Ringrufe / Signalisierungsgruppen verwalten.....	14
2.8	Warteschleifen verwalten	15
2.9	Digitale Rezeptionisten verwalten.....	16
2.10	Weiterleitungen für einen Benutzer verwalten	16
2.11	Sicherheit verwalten	17
2.11.1	Eingehende Telefonnummer sperren	17
2.11.2	IP sperren.....	17
2.12	Berichte erstellen.....	18
3	Benutzer Funktionen Soft Client.....	18
3.1	Telefon(gerät) für ausgehende Anrufe definieren	18
3.2	Telefon(gerät) für eingehende Anrufe definieren	20
3.3	Interne / externe Personen kontaktieren.....	20
3.3.1	Interne Personen via Kontaktliste kontaktieren.....	20
3.3.2	Interne Personen via Nebenstelle kontaktieren	20
3.3.3	Externe Person via Adressbuch kontaktieren	21
3.4	Externe Kontakte (Firmen, Privat) verwalten	22
3.5	Verfügbarkeit Status anpassen.....	22
3.5.1	Status manuell ändern.....	23
3.5.2	Abgemeldete Benutzer anzeigen.....	24

3.6	Benutzer Ansagen verwalten.....	25
3.6.1	Ansage aufsprechen	25
3.6.2	Ansage ändern.....	26
3.6.3	Ansage löschen.....	27
3.6.4	Benutzer Ansage zu Status zuweisen	27
3.7	Anrufe geplant weiterleiten	27
3.7.1	Anrufe weiterleiten auf Mailbox.....	27
3.7.2	Anrufe weiterleiten auf externe Nummer (z.B. eigene Natelnummer)	28
3.7.3	Anrufe weiterleiten auf andere interne Nummer (zu einem Arbeitskollegen)....	28
3.7.4	Anrufe weiterleiten auf Ringruf oder Warteschleife oder Digitaler Rezeptionist	28
3.7.5	Anrufe weiterleiten auf Besetztzeichen.....	29
3.8	Anrufe ungeplant weiterleiten	29
3.8.1	Anrufe weiterleiten mit Vermitteln	29
3.8.2	Anrufe weiterleiten mit Makeln.....	30
3.8.3	Anrufe weiterleiten mit Makeln und wieder zurücknehmen	30
3.8.4	Anrufe weiterleiten mit Makeln und wieder zurücknehmen nachdem der Anruf in den Ringruf weitergeleitet wurde	31
3.9	Anrufe heranholen.....	32
3.9.1	Anrufe eines Kollegen abnehmen.....	32
3.10	Voicemail abhören.....	32
3.10.1	Voicemail E-Mail Anhang abhören	32
3.10.2	Voicemail mit Soft Client abhören.....	33
3.11	Anrufübersicht	35
3.11.1	Anruf Log anschauen	35
3.11.2	Anrufe bearbeiten.....	35
3.12	Konferenzen.....	35
3.12.1	Konferenzen planen (u.A. mit Teilnehmern die keinen PC haben).....	35
3.12.2	An einer Konferenz teilnehmen (u.A. mit Teilnehmern die keinen PC haben)..	38
4	Funktionen Telefongerät	39
4.1	Anrufe von Ihrem IP-Telefon tätigen	39
4.1.1	Anrufe mit Nummer Eingabe tätigen.....	39
4.1.2	Anrufe mit Kontaktauswahl tätigen	39
4.2	Anrufliste	39
4.2.1	Anrufliste anschauen & Anruf tätigen.....	39
4.3	Ungeplante Weiterleitungen	39
4.3.1	Rufweiterleitung ohne Rücksprache	39
4.3.2	Rufweiterleitung mit Rücksprache	39
4.4	Geplante Weiterleitung	39
4.4.1	Umleitung einstellen	39
4.5	Anrufe holen.....	40
4.5.1	Anrufe eines Kollegen abnehmen.....	40
4.6	Voicemail abrufen.....	40
4.6.1	Voicemail E-Mail Anhang abhören	40
4.6.2	Voicemail abrufen über Telefongerät.....	40
4.7	Einrichten einer Telefonkonferenz per Tischtelefon	40
5	Funktionen Funktelefon.....	40
5.1	Anrufe von Ihrem IP-Telefon tätigen	40
5.1.1	Anrufe mit Nummer Eingabe tätigen.....	40
5.1.2	Anrufe mit Kontaktauswahl tätigen	40
5.2	Anrufliste	40
5.2.1	Anrufliste anschauen & Anruf tätigen.....	41

5.3	Ungeplante Weiterleitung	41
5.3.1	Rufweiterleitung ohne Rücksprache	41
5.3.2	Rufweiterleitung mit Rücksprache	41
5.4	Geplante Weiterleitung	41
5.4.1	Umleitung einstellen	41
5.5	Anrufe holen.....	41
5.5.1	Anrufe eines Kollegen abnehmen.....	41
5.6	Voicemail abrufen.....	41
5.6.1	Voicemail E-Mail Anhang abhören	41
5.6.2	Voicemail abrufen über Funktelefon	41
5.7	Telefonkonferenz.....	42
6	FAQ's.....	42
6.1	Gesperrtes Mikrofon im Web Client.....	42

Glossar

Abkürzung	Bedeutung

1 Standards

Die hier definierten Standards sind ein erster Entwurf und sollten allenfalls nochmals überarbeitet werden.

1.1 Namenskonventionen

Nebenstellen Nummer sind 7 Stellen lang und werden für Benutzer, Ringrufe, Warteschlangen und Digitale Rezeptionisten benötigt. Um Filterfunktionen besser nutzen zu können und auch zu identifizieren welcher Admin die entsprechenden Einträge verwaltet werden die Nebenstellen mit einem Prefix versehen. Nebenstellen werden für gewisse Funktionen (z.B. Holen von Telefonanrufen) benötigt und sollten daher komplett numerisch sein.

Syntax:

Stellen 1 - 2 numerisch = Kirchenkreis

Stellen 3 - 5 numerisch = eindeutige Nummer innerhalb eines Kirchenkreises

Kirchenkreise:

00 = Geschäftsstelle

01 = KK1

02 = KK2

03 = KK3

04 = KK4&5

06 = KK6

07 = KK7&8

09 = KK9

10 = KK10

11 = KK11

12 = KK12

20 = Streetchurch

Nebenstellentyp:

000-899 = Benutzer, ev Unterteilung

- 100 – 199 = Abt1
- 200 – 299 = Abt2
- Etc.

900-999 = Ringrufe, Warteschleifen etc.

Beispiele:

00001 -> User der Geschäftsstelle

00901 -> Geschäftsstelle Ringruf od. Warteschleife od. Digitaler Rezeptionist

2 Administrator Funktionen

2.1 Benutzer verwalten

2.1.1 Neuer Benutzer erstellen

1. Benutzer > Hinzufügen aufrufen
2. Bei Allgemein folgende Felder eingeben
 - Nebenstelle (siehe Standards)
 - Vorname
 - Nachname
 - E-Mail Adresse

- DID- / DDI Nummer hinzufügen > eine verfügbare Telefon Nummer (DID- / DDI Nummer) auswählen > OK (damit erfolgt die Zuordnung einer noch nicht benutzten Telefon Nummer zu dem Benutzer. Gleichzeitig wird diese Telefonnummer als von aussen direkt wählbare Telefonnummer definiert)
- Ausgehende Rufnummer die selektierte DID / DDI Nummer eingeben
- 3. Bei Mailbox folgende Felder eingeben
 - E-Mail-Optionen: Sprachnachricht als E-Mail-Anlage senden
- 4. Klick OK
- 5. Benutzer mindestens einer Gruppe zuordnen, siehe Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen).
- 6. Benutzer wieder selektieren und bei Rechte Funktionen aktivieren / deaktivieren
 - Bei Gruppenmitgliedschaft Gruppe selektieren für die die Rechte des Benutzers gültig sein sollen
Bemerkung: Rechte der Benutzer können pro Gruppe unterschiedlich definiert werden
 - Rolle Manager oder Benutzer selektieren -> Manager können Anrufinformationen zu Gesprächen jedes Mitglieds der ihnen zugeteilten Gruppe einsehen
 - Bei Rechte alle Funktionen aktivieren mit Ausnahme von
 - Führen Sie Rezeptionisten-Aktionen aus, darunter Festlegen von
 - Aufzeichnungen von Gruppen-Mitgliedern
 - mit Zugriff auf 3CX- Verwaltungskonsole zulassen Admin Funktionen aktivieren / deaktivieren
 - Nebenstellen verwalten selektieren
 - Eigene Neben -> kann nur eigenen Benutzer verwalten
 - Nebenstellen persönlicher Gruppen verwalten -> kann nur Benutzer verwalten die selbst erstellt worden sind, diese werden beim Erstellen automatisch der eigenen Gruppe zugeordnet.
 - Alle Nebenstellen verwalten -> kann alle Nebenstellen und alle Benutzer verwalten
 - Bei System verwalten alle Konfigurationen aktivieren
- 7. OK
- 8. Um dem Benutzer die Zugriffsdaten für den Client mitzuteilen, den soeben erstellten Benutzer selektieren > klick Begrüssungs-E-Mail senden

Bemerkung:

- Rechte die beim Benutzer von den Gruppenrechten abweichen, übersteuern die Gruppenrechte.
- Damit ein Benutzer für andere sichtbar ist, muss dieser mindestens einer Gruppe zugewiesen werden.
- Das Benutzerpasswort für den Client ist im Feld 'Passwort-Benutzername entspricht Nebenstellenummer abgelegt aber für den Admin nicht sichtbar. Durch das Senden des Begrüssungs-E-Mails erhält der Benutzer die Zugriffsdaten.

2.1.2 Benutzer ändern

1. Benutzer aufrufen
2. Benutzer der geändert werden soll, selektieren
3. Änderungen eingeben
4. OK

2.1.3 Benutzer löschen

1. Benutzer aufrufen
2. Klick Löschen Symbol (x) um Benutzer zu löschen > mit OK Vorgang bestätigen
3. Eingehende Regeln aufrufen
4. Klick Löschen Symbol (x) > mit OK bestätigen
5. Eingehende Regeln Zuordnung der Telefonnummer zum gelöschten Benutzer löschen damit diese Nummer wieder freigegeben ist

Bemerkung: Sobald die Zuordnung der Telefon Nummer zum gelöschten Benutzer gelöscht ist kann diese Telefon Nummer einem anderen Benutzer zugeordnet werden

2.2 Verknüpfungen Telefon Nummer mit Nebenstelle verwalten

Es gibt 2 Möglichkeiten um Verknüpfungen zu konfigurieren.

- DID-Regel: Verknüpfung der Telefonnummer mit der Nebenstelle z.B. Benutzer, Signalisierungsgruppen (Ringrufe), Warteschleifen, Digitale Rezeptionisten
- CID-Regel: Verknüpfung einer eingehenden Rufnummer mit einer Nebenstelle. Z.B. Wenn der spezielle Kunde X anruft, soll dieser immer an die Nebenstelle Y weitergeleitet werden.

Der Normalfall ist, dass die DID-Regel benutzt wird.

2.2.1 Telefon Nummer mit Nebenstelle verknüpfen

1. Eingehende Regel > +DID Regel hinzufügen
2. Bei DID / DDI eine freie Telefonnummer selektieren (freie Nummern erscheinen als selektierbar)
3. Bei Rufziel während der Geschäftszeiten Nebenstelle und entsprechende Nebenstelle (z.B. Person) selektieren
4. Bei Rufziel ausserhalb der Geschäftszeiten 'Nebenstelle' und entsprechende Nebenstelle (z.B. Person) selektieren (gleiche Nebenstelle wie oben)
5. OK
6. Bei einer Verknüpfung mit einem Benutzer muss zusätzlich noch folgendes gemacht werden
 - a) Benutzer > Benutzer der verknüpft werden soll, selektieren
 - b) Im Feld Ausgehende Rufnummer entsprechende Telefonnummer eintragen
 - c) OK

Bemerkung:

Im Feld Ausgehende Rufnummer beim Benutzer muss nicht in jedem Fall die gleiche Rufnummer wie bei der Verknüpfung der Eingehende Regel definiert sein. Die ausgehende Rufnummer könnte z.B. eine Team Telefonnummer und nicht die Direktwahl des Benutzers sein.

Um ein Telefongerät zu einem Benutzer / Nebenstelle zu verknüpfen, siehe Hardware Telefon provisionieren.

2.2.2 Verknüpfung Telefon Nummer mit Nebenstelle löschen

1. Eingehende Regeln > entsprechende Regel mit Löschen Symbol löschen
2. Falls es sich um eine Verknüpfung mit einem Benutzer handelt, muss zusätzlich noch folgendes gemacht werden
 - a) Benutzer > entsprechender Benutzer selektieren
 - b) Im Feld Ausgehende Rufnummer Telefonnummer entfernen
 - c) Ok

Bemerkung: Im Feld Ausgehende Rufnummer beim Benutzer muss nicht in jedem Fall die gleiche Rufnummer wie bei der Verknüpfung der Eingehende Regel definiert sein. Falls die eingehende und ausgehende Nummer die gleiche ist, sollte die ausgehende Rufnummer beim Benutzer auf jeden Fall entfernt werden.

2.3 Gruppen verwalten

Benutzer können verschiedenen Gruppen zugeordnet werden.

2.3.1 Gruppe erstellen

1. Benutzer > Groups aufrufen
2. Gruppenname eingeben
3. Gruppenrechte aktivieren / deaktivieren
4. Mitglieder auswählen. Falls der Admin volle Rechte hat stehen alle Gruppen zur Verfügung. Falls der Admin eingeschränkte Rechte hat, sind nur die entsprechenden Gruppen sichtbar.
5. Mit Ok bestätigen

2.3.2 Gruppe ändern

1. Benutzer > Gruppen aufrufen
2. Gruppe selektieren > Bearbeiten aufrufen oder mit Klick auf der entsprechenden Gruppe, Gruppe selektieren
3. Mitglieder auswählen / löschen. Falls der Admin volle Rechte hat stehen alle Gruppen zur Verfügung. Falls der Admin eingeschränkte Rechte hat, sind nur die entsprechenden Gruppen sichtbar.

2.3.3 Gruppe löschen

1. Benutzer > Gruppen aufrufen
2. Gruppe selektieren > klick Löschen oder klick Löschen Icon rechts neben der zu löschen- den Gruppe
3. Mit OK bestätigen

2.3.4 Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen

1. Benutzer > Gruppen aufrufen
2. Gruppe selektieren > Bearbeiten aufrufen oder mit Klick auf entsprechender Gruppe, Gruppe selektieren
3. Hinzufügen > Benutzer selektieren > mit Ok bestätigen

2.3.5 Benutzer aus einer Gruppe löschen

1. Benutzer > Gruppen aufrufen
2. Gruppe selektieren > Löschen aufrufen oder mit Klick auf Löschen Symbol Benutzer aus Gruppe löschen

2.4 Passwort zurücksetzen

Benutzerpasswörter können auf 2 verschiedene Arten zurückgesetzt werden. Siehe folgende Beschreibung.

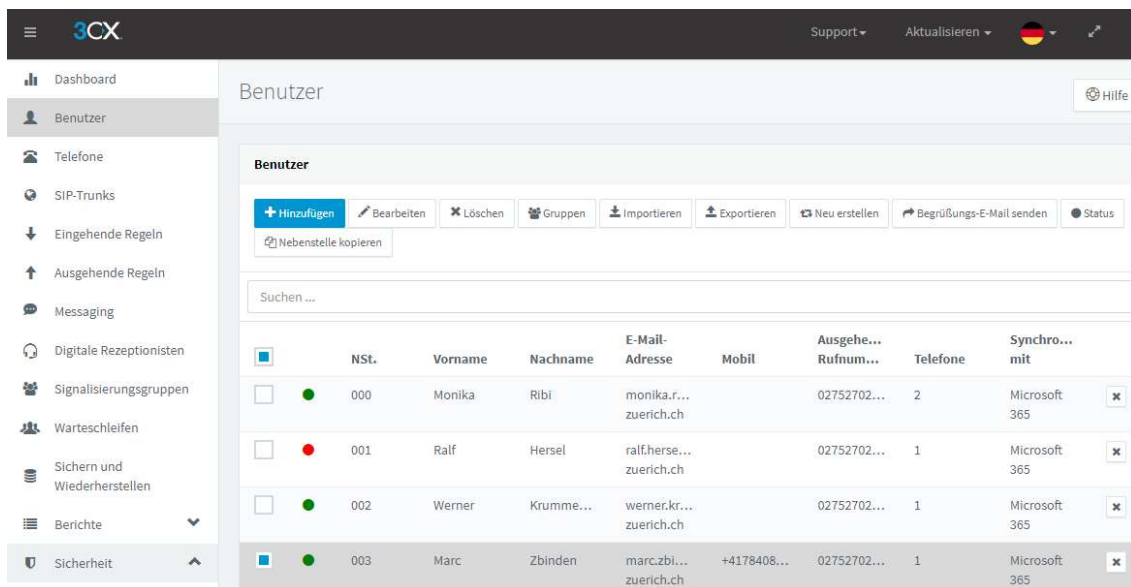
2.4.1 Passwort zurücksetzen (Web-Authentifizierung)

1. Benutzer > betreffender Benutzer selektieren
2. Im Feld 'Passwort – Benutzername entspricht Nebenstellennummer' neues Passwort eingeben (das Passwort ist nicht sichtbar)

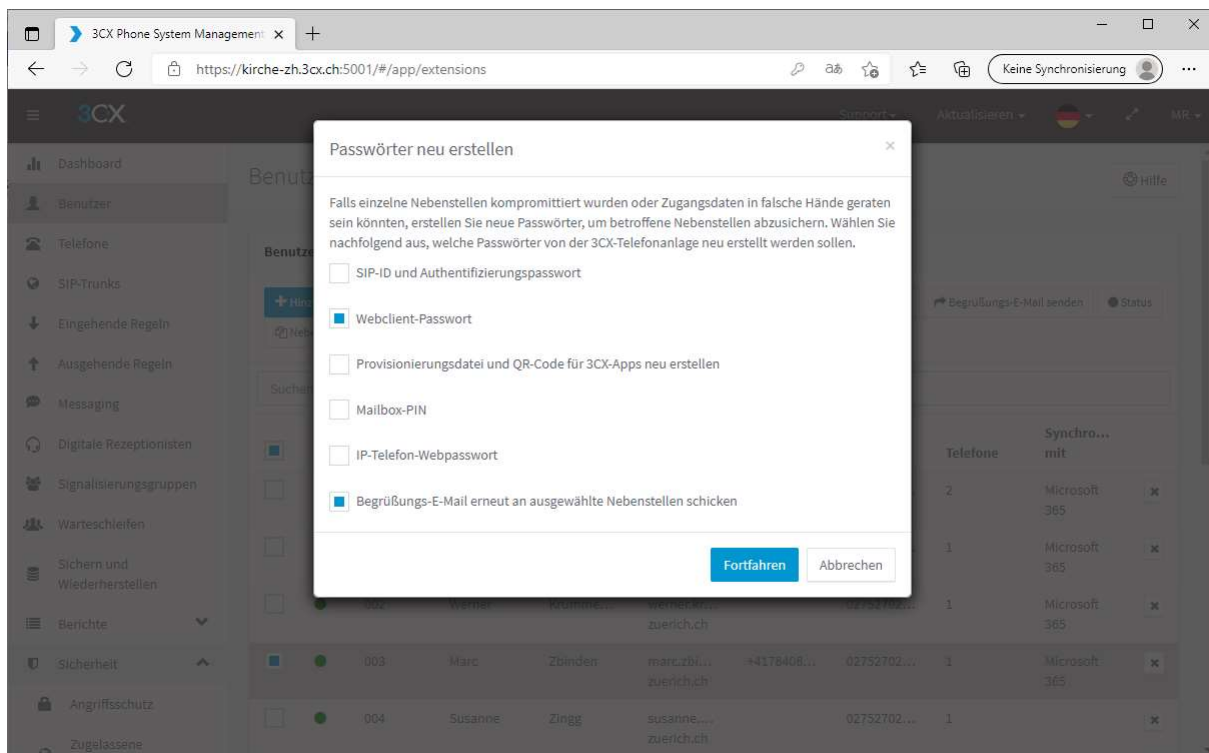
3. Klick OK -> das neue Passwort muss dem Benutzer mitgeteilt werden. D.h. es wird kein automatisches E-Mail geschickt.

2.4.2 Passwort zurücksetzen (Neu erstellen)

1. Benutzer > betreffender Benutzer selektieren



2. Klick Neu erstellen
3. Um das Passwort des Clients neu zu erstellen 'Webclient-Passwort' und 'Begrüßungs-E-Mail erneut' selektieren



4. Klick Fortfahren -> Ein neues Passwort wird generiert und via E-Mail dem Benutzer mitgeteilt

2.5 Geschäftszeiten, Feiertage verwalten

Generelle Absenzen die für alle gültig sind, können wie folgt definiert werden und eine entsprechende Ansage aufgezeichnet / zugeordnet werden.

Bemerkung: Generelle Absenzen können nicht pro Gruppe / Kirchenkreis definiert werden.

2.5.1 Globale Geschäftszeiten definieren

Es besteht die Möglichkeit globale Geschäftszeiten zu definieren. Diese sind dann für alle Benutzer gültig. Abwesenheiten für Benutzer die von den globalen Definitionen abweichen können mit der Definition in der Eigehenden Regeln Funktion eingegeben werden. Siehe Benutzerspezifische Geschäftszeiten definieren.

1. Einstellungen > klick Zeitzone, Geschäftszeiten & Feiertage
2. Geschäftszeiten pro Wochentag und allfällige Pausen z.B. Mittagspausen definieren

3. Klick OK

2.5.2 Benutzerspezifische Geschäftszeiten definieren

Es besteht die Möglichkeit für jeden Benutzer die Bürozeiten zu definieren. Diese übersteuern die globalen Bürozeiten.

1. Eingehende Regeln auswählen
2. Entsprechender Benutzer auswählen
3. Eigene Geschäftszeiten für diese Regel festlegen aktivieren
4. Pro Wochentag Geschäftszeiten definieren

5. Klick OK

2.5.3 Allgemeine Feiertage definieren

1. Einstellungen > klick Zeitzone, Geschäftszeiten & Feiertage
2. Bei Feiertage konfigurieren klick Hinzufügen
3. Name des Feiertages eingeben
4. Angaben zum Zeitraum des Feiertages eingeben / selektieren
5. Falls noch keine Ansage dafür besteht Ansage aufzeichnen
6. Ansage hinzufügen
7. Klick OK

8. Klick OK

2.5.4 Abwesenheit allgemeine Feiertage für Benutzer aktivieren

Allgemeine Feiertage und deren Ansage müssen pro Benutzer aktiviert werden.

1. Eingehende Regeln aufrufen
2. Feiertagsansage an allgemeinen Feiertagen aktivieren
3. Klick OK

Bemerkung: falls die Konfiguration Feiertagsansage beim Benutzer aktiviert ist, übersteuert diese allfällige andere Weiterleitungsregeln die beim Benutzer definiert sind.

2.6 Ansagen verwalten

Es gibt verschiedene Arten von Ansagen. Das sind

- Ansagen für allgemeine Feiertage -> siehe Allgemeine Feiertage verwalten
- Ansagen für Warteschleifen -> siehe Warteschleifen verwalten
- Ansagen für Digitale Rezeptionisten -> siehe Digitale Rezeptionisten verwalten
- Benutzer Ansagen -> siehe Benutzeransagen verwalten

Benutzer Ansagen sind jeweils nur für den spezifischen Benutzer sichtbar. Das heisst, diese Ansagen können nur für den betreffenden Benutzer verwendet / konfiguriert werden.

Alle anderen Ansagen (für Warteschleifen, Digitale Rezeptionisten und Feiertage) sind Admin Ansagen und können für Warteschleifen, Digitale Rezeptionisten und Feiertage verwendet / konfiguriert werden. Die Admin Ansagen sind für den Benutzer nicht sichtbar.

2.6.1 Benutzer Ansagen verwalten

Benutzer Ansagen können im Client vom Benutzer selbst verwaltet und dem jeweiligen Status zugeordnet werden. Sollte der Benutzer jedoch Hilfe von einem Admin benötigen kann das in der Telefonanlage wie folgt durchgeführt werden.

1. Benutzer > Benutzer selektieren
2. Mailbox wählen
3. Bei Mailbox-Ansagen verwalten: WAV-Format ... können Ansagen für einen spezifischen Benutzer aufgezeichnet, verwaltet und eine Standardansage definiert werden

2.6.2 Benutzer Ansagen löschen

1. Benutzer selektieren
2. Benutzer auswählen
3. Mailbox > bei Mailbox Ansagen klick Verwalten
4. Betreffende Ansage löschen

Bemerkung: Benutzer können eigene Ansagen definieren aber nicht löschen. Das Löschen muss durch einen Administrator erfolgen.

2.7 Ringrufe / Signalisierungsgruppen verwalten

Anrufe die mit Ringruf bzw. Signalisierungsgruppe weitergeleitet werden, werden an eine Gruppe weitergeleitet. Je nach Konfiguration wird der Anruf an alle Mitglieder der Signalisierungsgruppe oder gemäss Prioritäten einem nach dem anderen weitergeleitet.

Die Zuordnung des Signalisierungsgruppe (d.h. Definition wann die Signalisierungsgruppe zum Zuge kommt) wird in den Status Einstellungen pro Benutzer konfiguriert.

1. Signalisierungsgruppen > Signalisierungsgruppe hinzufügen aufrufen oder bestehende Signalisierungsgruppe selektieren
2. Name der Signalisierungsgruppe eingeben

3. Signalisierungsmethode Alle signalisieren auswählen wenn es bei allen Gruppenteilnehmern klingeln soll oder Priorisiert nacheinander wenn es nacheinander bei den Gruppenteilnehmern klingeln soll bis jemand abnimmt
4. Gruppenmitglieder hinzufügen und mit Nach oben und / oder Nach unten die Prioritäten definieren. Die Prioritäten haben nur einen Einfluss, falls die Telefone nacheinander klingeln sollen.
5. DID- / DDI Nummer hinzufügen > eine verfügbare Telefon Nummer (DID- / DDI Nummer) auswählen > OK (damit erfolgt die Zuordnung einer noch nicht benutzten Telefon Nummer zu der Signalisierungsgruppe. Gleichzeitig wird diese Telefonnummer als von aussen direkt wählbare Telefonnummer definiert.
6. Ziel bei Nichtannahme selektieren z.B. Mailbox
7. Mit OK bestätigen

2.8 Warteschleifen verwalten

Im Vergleich zur Signalisierungsgruppe kann mit einer Warteschleife festgelegt werden, wie lange der Anrufer in der Schleife warten soll, falls alle Mitglieder besetzt sind. Das geht in der Signalisierungsgruppe nicht. Dort wird der Anruf direkt weitergeleitet. Mit der Warteschleife können mehrere Signalisierungsmethoden und Mitgliedstatistiken konfiguriert werden.

Die Zuordnung der Warteschleife (d.h. Definition wann die Warteschleife zum Zuge kommt) wird in den Status Einstellungen konfiguriert.

Warteschleifen > Hinzufügen aufrufen oder bestehende Warteschleife selektieren

1. Bei Allgemein
 - a) Nebenstelle eingeben
 - b) Zuweisungsmethode auswählen
 - Beliebig – weist Anruf per Zufallsprinzip einem Agenten / Gruppenmitglied zu. Alle verfügbaren Agenten werden gleich berücksichtigt
 - Alle signalisieren – die Telefone aller Agenten / Gruppenmitglieder klingen gleichzeitig
 - Priorisiert nacheinander – Anrufe werden gemäss definierter Reihenfolge weitergeleitet. D.h. zuerst erfolgt eine Weiterleitung an den ersten Agenten, falls dieser besetzt ist, an den zweiten usw. Diese Methode eignet sich für das Skill-based Routing (SBR), bei dem erfahrenen Agenten zuerst ausgewählt werden.
 - Längste Inaktivität – Anruf wird an den Agenten mit der längsten Inaktivität weitergeleitet
 - Geringste Sprechzeit – Anruf wird an den Agenten mit dem niedrigsten Gesprächsanteil weitergeleitet
 - Geringste Anzahl betreuter Anrufe – Anruf wird an den Agenten mit der niedrigsten Anzahl an entgegengenommenen Anrufen weitergeleitet
 - Weiterleitung an drei Agenten priorisiert – Ein Anruf wird an die gemäss Konfiguration ersten 3 Agenten gleichzeitig weitergeleitet
 - Weiterleitung an drei Agenten zufällig – Anruf wird an 3 beliebige Agenten weitergeleitet
 - Rundlauf (Round Robin) – Der erste Anruf wird an den 1. aktiven Agenten weitergeleitet, der 2. Anruf an den 2. Agenten etc.
 - Skill based Routing – Agenten / Gruppenmitglieder werden in Gruppen eingeteilt. Anrufe werden zuerst an Agenten der Gruppe 1 weitergeleitet, falls niemand von Gruppe 1 abnimmt an Agenten der Gruppe 2 usw. Auch für das Skill based Routing gibt es verschiedene Zuweisungsmethoden
 - Skill based Routing alle signalisieren – Die Telefone aller Agenten innerhalb der Gruppe klingeln
 - Skill based Routing beliebig – weist Anruf per Zufallsprinzip einem Agenten / Gruppenmitglied einer Gruppe zu
 - Skill based Routing Rundlauf - Der erste Anruf wird an den 1. aktiven Agenten einer Gruppe weitergeleitet, der 2. Anruf an den 2. Agenten etc.

- Skill based Routing geringste Anzahl betreuter Anrufer - Anruf wird an den Agenten mit der niedrigsten Anzahl an entgegengenommenen Anrufen in einer Gruppe weitergeleitet
- c) Signalisierungsdauer -> Dauer bis der Anruf als nicht abgenommen gilt
- d) DID- / DDI Nummer hinzufügen > eine verfügbare Telefon Nummer (DID- / DDI Nummer) auswählen > OK (damit erfolgt die Zuordnung einer noch nicht benutzten Telefon Nummer zu der Warteschleife. Gleichzeitig wird diese Telefonnummer als von aussen direkt wählbare Telefonnummer definiert
- e) Ziel bei Nichtannahme eingeben / selektieren.
- f) Warteschleifemusik auswählen
- g) Eventuell Begrüssung vor Weiterleitung aufzeichnen und / oder hinzufügen
- h) Eventuell Ansage der Warteschleife position aktivieren
- i) Warteschleife Sprache selektieren
- 2. Bei Agenten
 - a. Mit Hinzufügen Gruppenmitglieder hinzufügen und mit Nach oben und / oder Nach unten die Prioritäten definieren. Die Prioritäten haben nur einen Einfluss, falls die Anrufe gemäss Prioritäten weitergeleitet werden sollen.
- 3. Klick OK

2.9 Digitale Rezeptionisten verwalten

Mit dem Digitalen Rezeptionisten können Anrufe kanalisiert und gemäss Benutzer Eingabe weitergeleitet werden. Z.B. beim Drücken der Taste 0 Weiterleitung an A, beim Drücken der Taste 1 Weiterleitung an B. etc. Es sind jedoch auch einfache Konfigurationen wie z.B. bei Anruf Weiterleitung auf eine Mailbox mit Ansage möglich.

Die Zuordnung des Digitalen Rezeptionisten (d.h. Definition wann der Digitale Rezeptionist zum Zuge kommt) wird in den Status Einstellungen konfiguriert.

1. Digitale Rezeptionisten > Hinzufügen aufrufen oder bestehender Digitaler Rezeptionist selektieren
2. Nebenstelle eingeben
3. Typ auswählen
4. Ansage aufzeichnen / hinzufügen
5. Sprache des Digitalen Rezeptionisten auswählen
6. Bei den Menu Optionen die Aktionen beim Drücken der verschiedenen Tasten selektieren
7. DID- / DDI Nummer hinzufügen > eine verfügbare Telefon Nummer (DID- / DDI Nummer) auswählen > OK (damit erfolgt die Zuordnung einer noch nicht benutzten Telefon Nummer zu dem Digitalen Rezeptionisten. Gleichzeitig wird diese Telefonnummer als von aussen direkt wählbare Telefonnummer definiert.
8. Ziel bei ungültiger oder keiner DTMF Eingabe eingeben (z.B. Mailbox) > OK

2.10 Weiterleitungen für einen Benutzer verwalten

Weiterleitungen von Anrufen können im Voraus geplant / konfiguriert werden. Grundsätzlich sollen diese vom Benutzer selbst verwaltet werden. Der Administrator kann jedoch helfen und das für einen Benutzer entsprechend konfigurieren. Dabei gibt es folgende Möglichkeiten Varianten.

Wichtig:

Falls die Konfiguration Feiertagsansage beim Benutzer aktiviert ist, und entsprechende Feiertagsregeln / Konfigurationen definiert sind, werden die Weiterleitungsregeln die beim Benutzer definiert sind, während den Feiertagszeitspannen, übersteuert. Die Konfiguration bezüglich der Feiertage kann nur von einem Administrator durchgeführt werden. Siehe Kapitel Allgemeine Feiertage definieren und Abwesenheit allgemeine Feiertage für Benutzer aktivieren.

Weiterleitungen sind möglich an:

- Mailbox -> Anruf wird auf Mailbox umgeleitet

- Kollegen -> Anruf wird zu einem Arbeitskollegen umgeleitet
- Externe Nummer -> Anruf wird auf eine externe Nummer umgeleitet z.B. eigene Natelnummer oder Homeoffice Fixnetz Nummer
- Ringruf / Signalisierungsgruppe -> Anruf wird an eine Gruppe von Benutzern (z.B. ein Team) weitergeleitet
- Warteschleife -> Anruf wird in eine Warteschleife gesetzt, bis jemand den Anruf entgegennehmen kann
- Digitaler Rezeptionist -> Anruf wird anhand von Benutzereingaben kanalisiert und weitergeleitet
- Anruf beenden

Für alle Varianten sind verschiedene Konfiguration möglich. Welche der Variante benutzt werden soll hängt von den Anforderungen / Anwendungsfällen ab.

1. Benutzer > Benutzer selektieren > Weiterleitungen
2. Status auswählen > für Interne Anrufe und Externe Anrufe entsprechende Weiterleitungen selektieren / eingeben -> mehr Details zu den Optionen siehe Kapitel Anrufe geplant weiterleiten
3. Falls die Weiterleitung an die Mailbox erfolgen soll, kann unter 'Für diesen Status eigene Mailbox-Ansage verwenden' eine Ansage aufgezeichnet und / oder zugeordnet werden. Mehr Informationen zu den Prioritäten der Ansagen siehe Bemerkung im Kapitel Anrufe weiterleiten auf Mailbox

2.11 Sicherheit verwalten

2.11.1 Eingehende Telefonnummer sperren

1. Sicherheit > Gesperrte Nummern > Hinzufügen aufrufen
2. Zu sperrende Telefonnummer, Beschreibung eingeben
3. Klick OK

2.11.2 IP sperren

1. Sicherheit > IPSperrliste > Hinzufügen aufrufen
2. Zu sperrende IP oder IP Bereich eingeben, Aktion auf Sperren setzen, Beschreibung und Ablaufdatum eingeben
3. Klick OK

Bemerkung:

Um IP Sperrung zu testen kann folgendes gemacht werden

1. Im Homeoffice über <https://www.whatismyip.com> externe IP Nummer ermitteln. Wichtig: der VPN Tunnel darf nicht gestartet sein.
2. IP in Sperrliste eintragen
3. Via Fixnetz Nummer oder Natel auf eine 3CX Telefonnummer anrufen -> die Ansage 'Diese Rufnummer ist ungültig' sollte abgespielt werden
4. Versuchen sich in die Telefonanlage (Adminbereich) sich einzuloggen -> der Zugang sollte vom System verweigert werden

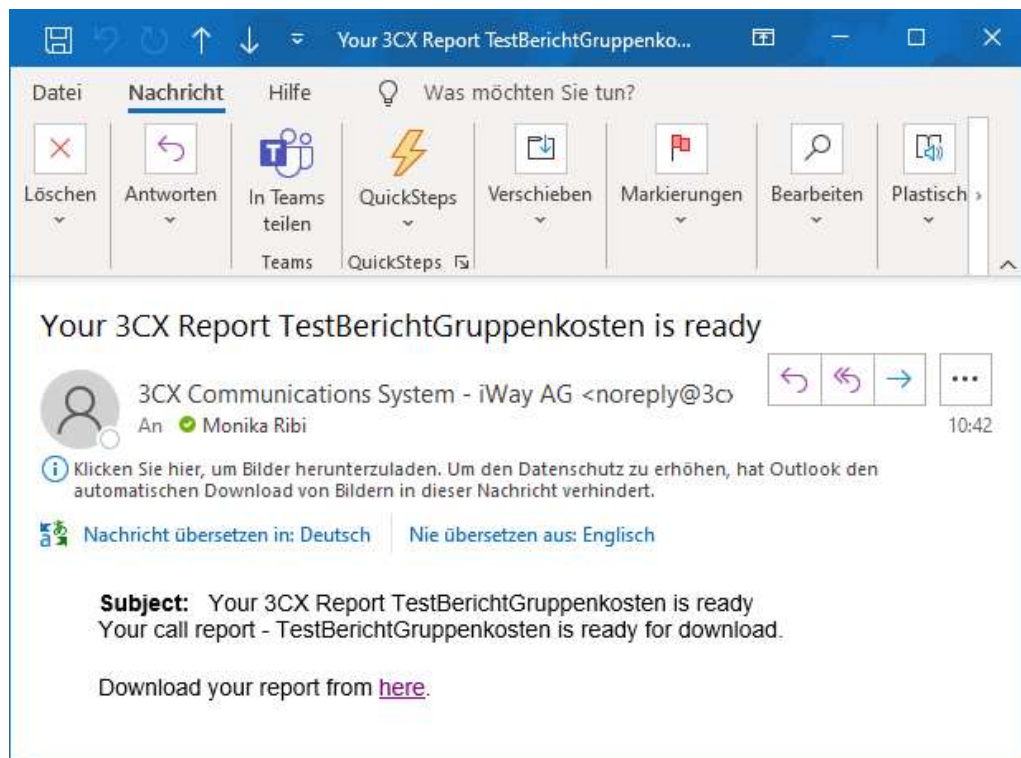
2.12 Berichte erstellen

Es besteht die Möglichkeit verschiedenste Berichte zu erstellen.

Bemerkung:

Bei Berichten mit dem Typ 'Gesprächskosten je Nebenstellengruppe' ist zu beachten, dass Nebenstellen die in mehreren Gruppen sind, auch in jeder Gruppe aufgeführt werden. D.h. die Kosten werden somit mehrfach aufgeführt.

1. Reports > bei Berichte klick Hinzufügen
2. Typ selektieren
3. Format (z.B. CSV-Datei) selektieren
4. E-Mail Adresse des Berichtsempfänger eingeben
5. Häufigkeit selektieren
6. Je nach selektiertem Typ weitere zur Verfügung stehende Informationen selektieren / eingeben.
7. Klick Bericht planen -> das System schickt eine E-Mail mit einem Link für den Download und erstellt einen Eintrag unter Download in der Anlage



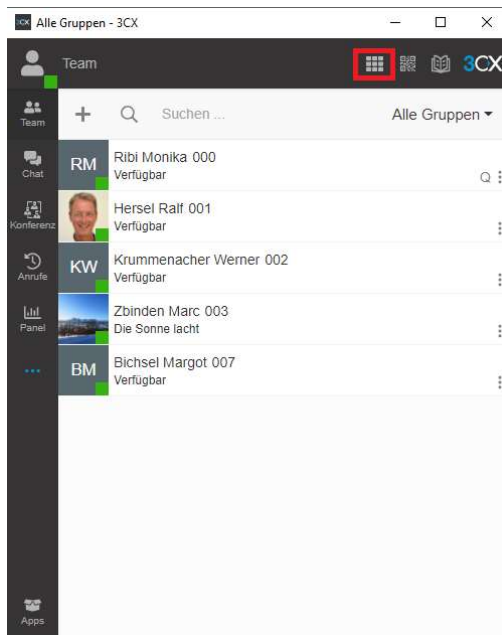
8. Klick auf here Link -> Datei wird auf PC runtergeladen und kann entsprechen z.B. in Excel eingelesen werden.

3 Benutzer Funktionen Soft Client

3.1 Telefon(gerät) für ausgehende Anrufe definieren

Falls für eine Person mehrere Telefongeräte und / oder Soft Clients zur Verfügung stehen kann ausgewählt werden mit welchem 'Gerät' nach aussen telefoniert werden soll.

9. Im Client klick oben auf Dialer



10. Im Dialer klick oben rechts auf Dreieck



11. Gerät oder Client selektieren

- Yealink ... -> wenn Yealink ... ausgewählt ist, werden Anrufe nach aussen via das selektierte Yealink Gerät durchgeführt. D.h. wenn z.B. mit dem Desktop Client der Anruf gestartet wird, wird der Anruf and das Yealink Gerät weitergeleitet (das Yealink Gerät wird zum 'Anrufer' Gerät)
- Desktop Anwendung -> Desktop Client wird zum Anrufer Gerät
- Smartphone -> Smartphone Client wird zum Anrufer Gerät

3.2 Telefon(gerät) für eingehende Anrufe definieren

Wenn mehrere Telefon(geräte) und / oder Soft Clients für einen Benutzer provisioniert sind, werden bei eingehenden Anrufen alle Geräte / Clients klingeln. Die einzige Möglichkeit, um das einzuschränken ist der Client oder das Gerät abzustellen.

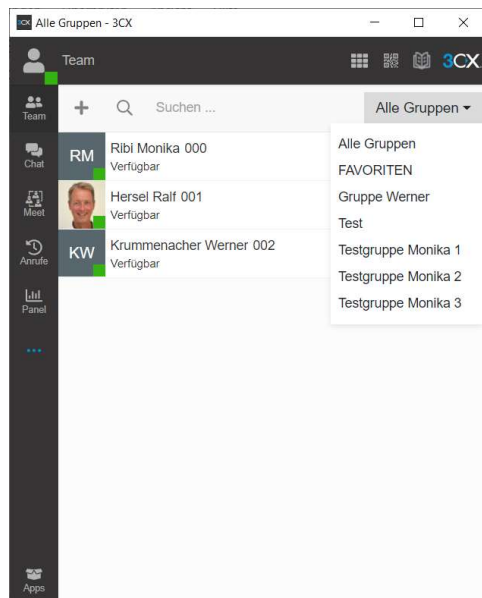
3.3 Interne / externe Personen kontaktieren

3.3.1 Interne Personen via Kontaktliste kontaktieren

Bemerkung:

Falls eine Person den Client nicht gestartet hat, ist diese nicht in der Kontaktliste ersichtlich. Ein Benutzer kann in mehreren Gruppen zugeordnet sein wird jedoch nur einmal angezeigt, falls 'Alle Gruppen' ausgewählt wurde

1. Team aufrufen > Gruppe selektieren



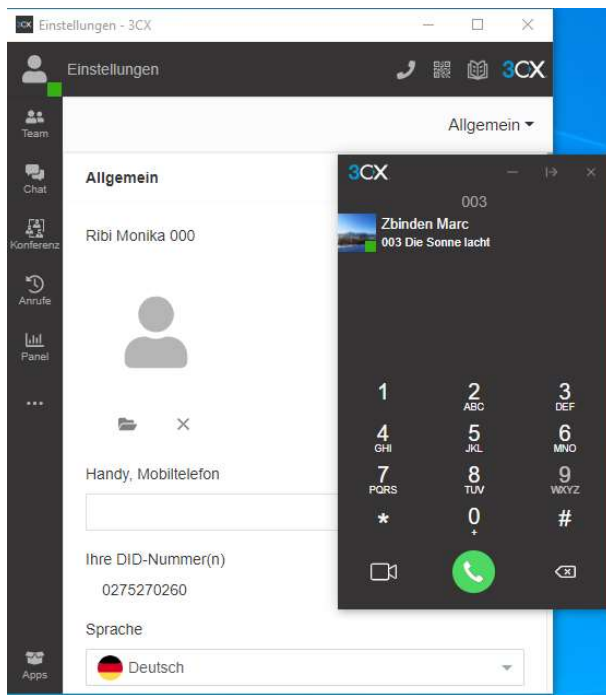
2. Mouse Over beim betreffenden Benutzer erscheinen verschiedene Icons
 - mit Telefon Symbol Person anrufen
 - mit Kamera Symbol Video Konferenz starten
 - mit Chat Symbol Chat starten

3.3.2 Interne Personen via Nebenstelle kontaktieren

Bemerkung:

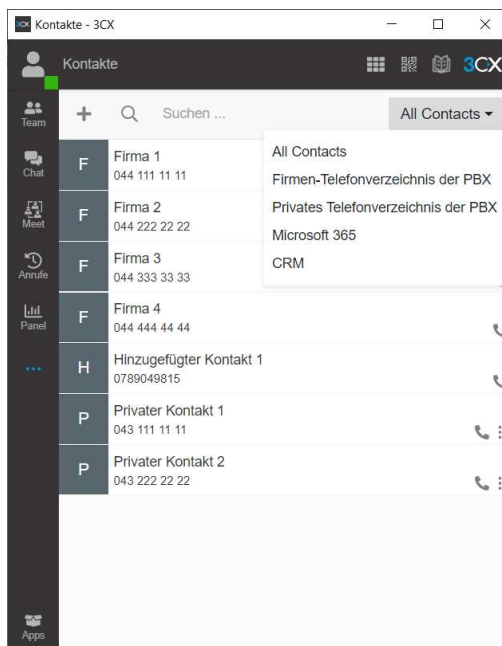
Anstatt interne Personen über die Kontaktlisten anzurufen können diese auch via Nebenstelle angerufen werden.

1. Im 3CX Client klick auf Telefonsymbol
2. Nebenstelle eingeben
3. Klick auf grünes Telefonsymbol



3.3.3 Externe Person via Adressbuch kontaktieren

1. Kontakte > Kontaktgruppe selektieren



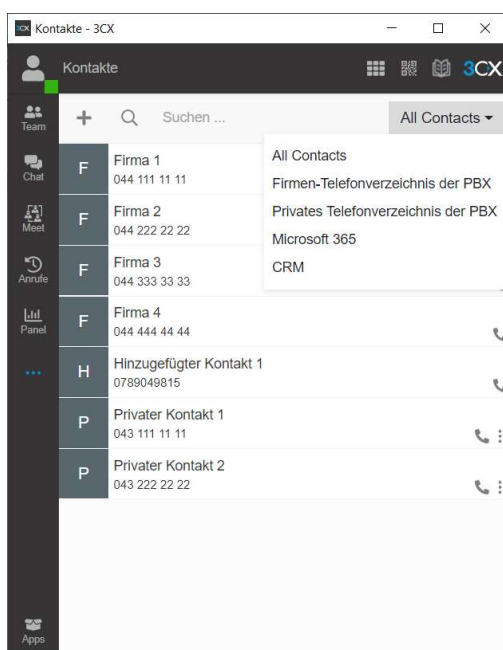
2. Mit Telefon Symbol Anruf starten

3.4 Externe Kontakte (Firmen, Privat) verwalten

Über die Kontakte Funktion können Firmen und Private Kontakte verwaltet werden. Kontakte die als Firmenkontakte definiert werden stehen allen Benutzern zur Verfügung. Private Kontakte sind nur für den Benutzer der die Kontakte erstellt hat, sichtbar.

Bemerkung: Firmenkontakte können nur verwaltet werden, falls der Administrator die Konfiguration 'Firmen-Telefonverzeichnis verwalten' beim Benutzer aktiviert hat.

1. Kontakte > Kontaktgruppe selektieren



2. Mit folgenden Symbolen Kontakt verwalten
 - mit + Symbol neuer Kontakt anlegen
 - mit Bearbeiten Kontakt ändern
 - mit Löschen Kontakt löschen

3.5 Verfügbarkeit Status anpassen

Der Status kann manuell geändert werden. Hier die Grundeinstellungen:

- Falls ein Benutzer den 3CX Client auf dem PC gestartet hat, ist der Status grün 'verfügbar'
- Wenn der PC in den 'Schlafmodus' fällt, bleibt der Status eines Benutzers 'verfügbar'
- Falls der 3CX Client auf dem PC und im Natel nicht gestartet ist, ist der Status des Benutzers 'nicht angemeldet'.
- Wenn der Benutzer in einem Telefongespräch ist, ist der Status gelb 'in einem Gespräch' angezeigt.
- Wenn jemand einem Benutzer anruft, ist der Status gelb blinkend Hinzugefügter Kontakt plus die Telefonnummer des Anrufers wird angezeigt
- Falls die O365 Outlook Synchronisation aktiv ist, wird der Status wie folgt umgesetzt / angezeigt

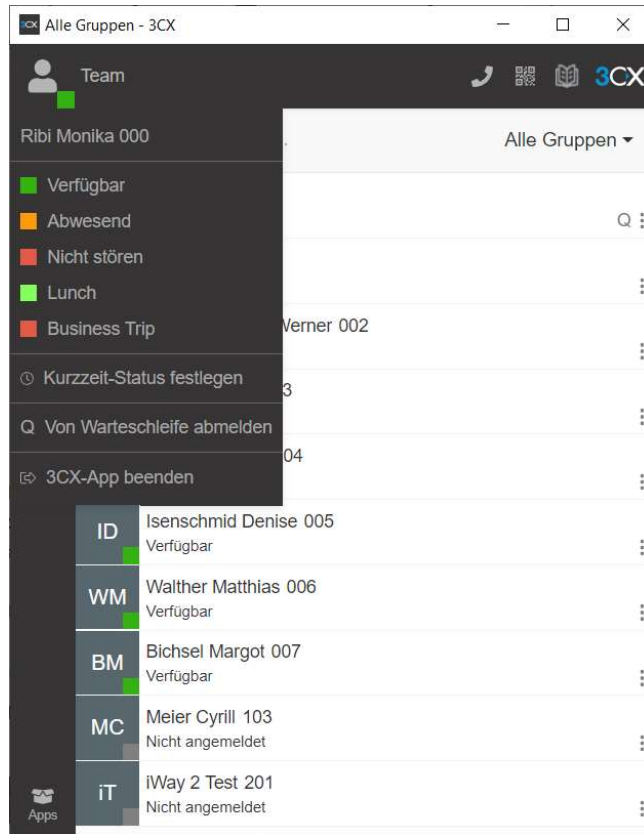
Outlook	3CX Status
Beschäftigt	Nicht stören
Ausser Haus / Abwesend	Abwesend

An anderem Ort tätig

Nicht stören

3.5.1 Status manuell ändern

1. Klick oben, links auf Profilbild
2. Status selektieren oder Kurzzeit-Status festlegen selektieren



3. Falls Kurzzeit Status aktiviert wird, folgende Angaben eingeben:
 - a. Status selektieren der angezeigt werden soll
 - b. Selektieren wie lange der Status aktiv sein soll
 - c. Statustext -> ist keine Pflichteingabe

Alle Gruppen - 3CX

Kurzzzeit-Status festlegen

Legen Sie einen nur vorübergehend aktiven Status fest. Nach Ablauf der vorgegebenen Dauer wird der bisherige Status automatisch reaktiviert.

Ändern in

Abwesend

Für

15 Minuten

Statustext

OK Abbrechen

Verfügbar

Meier Cyrill 103
Nicht angemeldet

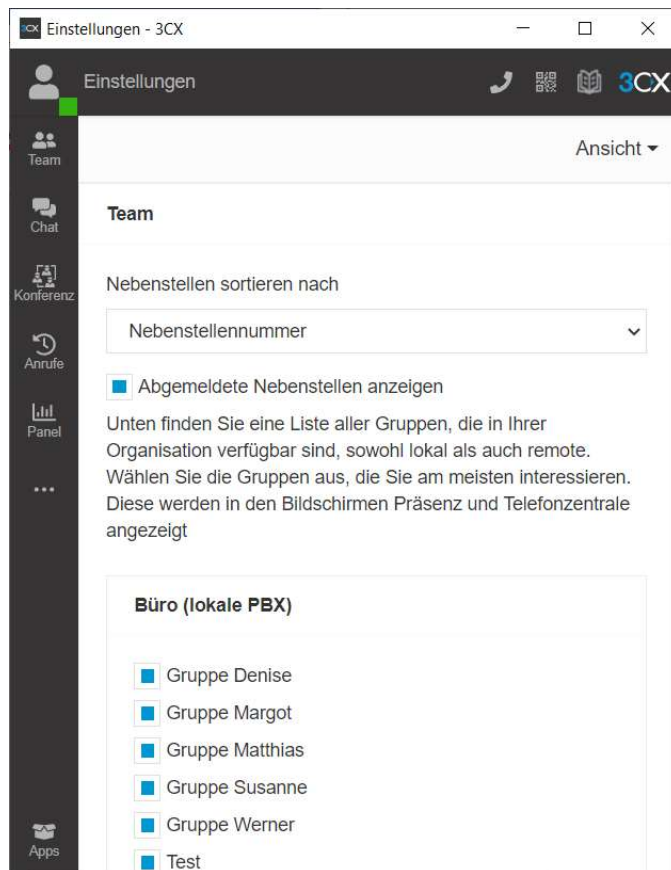
IWay 2 Test 201
Nicht angemeldet

4. Klick OK

3.5.2 Abgemeldete Benutzer anzeigen

Damit die abgemeldeten Benutzer in der Team Uebersicht ersichtlich sind muss die entsprechende Konfiguration aktiviert sein

1. Einstellungen > Ansicht selektieren
2. Abgemeldete Nebenstellen anzeigen aktivieren



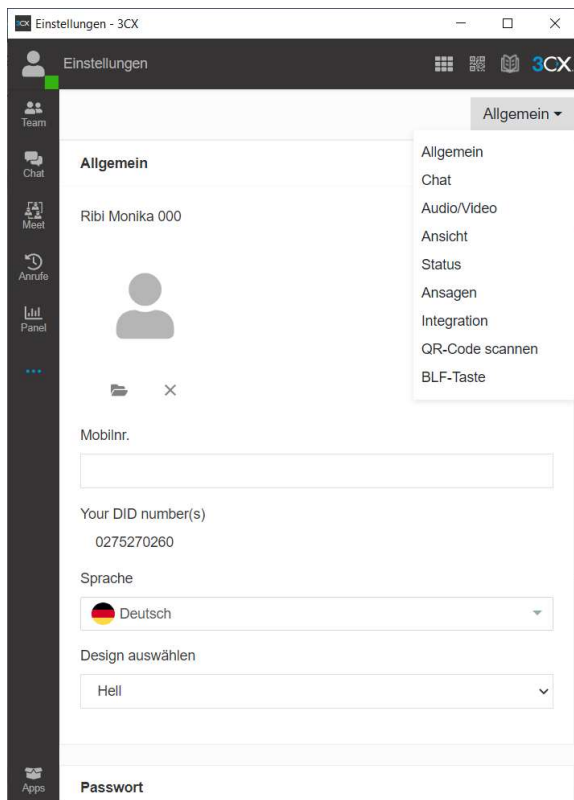
3.6 Benutzer Ansagen verwalten

Für die verschiedenen Verfügbarkeit Status können verschiedene Benutzer Ansagen aufgezeichnet und dem Status zugeordnet werden. Falls Weiterleitungen bei der Status Konfiguration so eingestellt werden, dass bei nicht entgegennehmen des Anrufs die Mailbox aufgerufen werden soll, wird die entsprechende Ansage wiedergegeben.

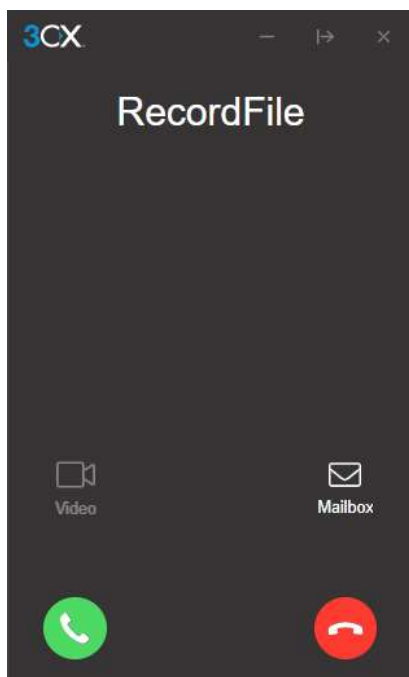
Mehr Details zu den Weiterleitungen siehe Anrufe geplant weiterleiten.

3.6.1 Ansage aufsprechen

1. Einstellungen aufrufen > Ansagen selektieren



2. Klick auf Begrüssung aufzeichnen
3. Name der Ansage eingeben > klick OK
4. Anruf abnehmen



5. Ansage aufsprechen > mit Raute Taste bestätigen > mit 0 Ansage speichern

3.6.2 Ansage ändern

Ansagen können nicht geändert werden. Bei einer Änderung muss die Ansage gelöscht und dann neu aufgezeichnet werden. Das Löschen der Ansage kann nur durch einen Administrator durchgeführt werden.

3.6.3 Ansage löschen

Benutzer Ansagen können nur von einem Administrator gelöscht werden. Siehe unter Administrator Funktionen, Benutzer Ansagen löschen.

3.6.4 Benutzer Ansage zu Status zuweisen

1. Einstellungen aufrufen > Ansagen selektieren
2. Zum jeweiligen Status Ansage auswählen

Bemerkung:

Prioritäten zu den Ansagen ist bei der Bemerkung im Kapitel Anrufe weiterleiten auf Mailbox ersichtlich.

3.7 Anrufe geplant weiterleiten

Weiterleitungen können pro Status und innerhalb des betreffenden Status für verschiedene Situationen / Zustände definiert werden. Welche Weiterleitung in welchem Fall sinnvoll ist kann vom Benutzer selbst definiert und konfiguriert werden.

Wichtig:

Falls die Konfiguration Feiertagsansage beim Benutzer aktiviert ist, übersteuert diese die Weiterleitungsregeln die beim Benutzer definiert sind. D.h. sind während einer gewissen Zeitspanne unterschiedliche Regeln definiert, gewinnt die Feiertagsansage Regel.

Die Konfiguration bezüglich der Feiertage kann nur von einem Administrator durchgeführt werden.

Weiterleitungen sind möglich an:

- Mailbox -> Anruf wird auf Mailbox umgeleitet
- Nebenstellenummer -> Anruf wird zu einem Kollegen weitergeleitet
- Externe Nummer -> Anruf wird auf eine externe Telefonnummer umgeleitet z.B. eigene Natelnummer oder private Fixnetz Nummer
- Systemnebenstelle -> Anruf wird auf einen Ringruf, Warteschleife oder Digitalen Rezeptionisten weitergeleitet
- Besetztzeichen senden -> Besetztzeichen ertönt für Anrufer

3.7.1 Anrufe weiterleiten auf Mailbox

Nach einer gewissen Zeit (z.B. 10 Sekunden) soll bei nicht Abnahme des Anrufs, der Anruf auf die Mailbox weitergeleitet werden. Pro Status können verschiedene Begrüßungsansagen zugeordnet werden. Um die Ansagen zu verwalten siehe Kapitel Benutzer Ansagen verwalten.

1. Einstellungen > Status selektieren
2. Zu konfigurierender Status selektieren
3. Bei 'Keine Annahme'
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei 'Externe Anrufe weiterleiten an' Mailbox auswählen
 - Bei 'Interne Anrufe weiterleiten an' Mailbox auswählen
4. Bei 'Bei besetzt oder nicht angemeldet'
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei 'Externe Anrufe weiterleiten an' Mailbox auswählen
 - Bei 'Interne Anrufe weiterleiten an' Mailbox auswählen

Bemerkung:

Je nach Konfiguration können verschiedene Mailbox Ansagen abgespielt werden. Folgend die Prioritäten der Ansagen.

1. Allgemeine Feiertagsansage -> kann nur von einem Administrator verwaltet werden

2. Benutzer Ansage für entsprechenden Status. Konfiguration siehe Kapitel Benutzer Ansage zu Status zuweisen.
3. Standard Benutzer Mailbox Ansage, falls keine spezifische Ansage für den entsprechenden Status konfiguriert ist.
4. System Mailbox Ansage, falls weder eine spezifische noch Standard Ansage konfiguriert ist.

3.7.2 Anrufe weiterleiten auf externe Nummer (z.B. eigene Natelnummer)

1. Einstellungen aufrufen > Status selektieren
2. Zu konfigurierender Status selektieren
3. Bei 'Keine Annahme'
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei 'Externe Anrufe weiterleiten an' External Number auswählen und Telefonnummer eingeben
 - Bei 'Interne Anrufe weiterleiten an' External Number auswählen und Telefonnummer eingeben
4. Bei 'Bei besetzt oder nicht angemeldet'
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei 'Externe Anrufe weiterleiten an' External Number auswählen und Telefonnummer eingeben
 - Bei 'Interne Anrufe weiterleiten an' External Number auswählen und Telefonnummer eingeben

3.7.3 Anrufe weiterleiten auf andere interne Nummer (zu einem Arbeitskollegen)

1. Einstellungen aufrufen > Status selektieren
2. Zu konfigurierender Status selektieren
3. Bei 'Keine Annahme'
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei 'Externe Anrufe weiterleiten an' Nebenstellnummer auswählen und Arbeitskollege auswählen an dem der Anruf weitergeleitet werden soll
 - Bei 'Interne Anrufe weiterleiten an' Nebenstellnummer auswählen und Arbeitskollege auswählen an dem der Anruf weitergeleitet werden soll
4. Bei 'Bei besetzt oder nicht angemeldet'
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei 'Externe Anrufe weiterleiten an' Nebenstellnummer auswählen und Arbeitskollege auswählen an dem der Anruf weitergeleitet werden soll
 - Bei 'Interne Anrufe weiterleiten an' Nebenstellnummer auswählen und Arbeitskollege auswählen an dem der Anruf weitergeleitet werden soll

3.7.4 Anrufe weiterleiten auf Ringruf oder Warteschleife oder Digitaler Rezeptionist

Weiterleitungen von Anrufen können an eine Gruppe erfolgen Dabei gibt es 3 grundsätzliche Varianten.

- Ringruf -> Anruf wird an eine Gruppe von Benutzern (z.B. ein Team) weitergeleitet
- Warteschleife -> Anruf wird in eine Warteschleife gesetzt
- Digitaler Rezeptionist -> Anruf wird anhand von Benutzereingaben kanalisiert und weitergeleitet

Für alle Varianten sind verschiedene Konfiguration möglich. Welche der Variante benutzt werden soll hängt von den Anforderungen / Anwendungsfällen ab.

Ringruf: Falls ein Anruf nicht entgegengenommen werden kann, wird der Anruf an eine Gruppe (z.B. mehreren Teammitgliedern) weitergeleitet. Je nach Konfiguration wird der Anruf an alle Mitglieder des Ringrufes weitergeleitet oder gemäss Prioritäten einem nach dem anderen.

Warteschleife: Falls ein Anruf nicht entgegengenommen werden kann, wird der Anruf in eine Warteschlange gesetzt. Die Konfigurationsmöglichkeiten sind sehr vielfältig.

Digitaler Rezeptionist: Mit dem Digitalen Rezeptionisten können Anrufe kanalisiert und gemäss Benutzer Eingabe weitergeleitet werden. Z.B. beim Drücken der Taste 0 Weiterleitung an A, beim Drücken der Taste 1 Weiterleitung an B. etc. Es sind jedoch auch einfache Konfigurationen wie z.B. bei Anruf Weiterleitung auf ein Mailbox mit Ansage möglich.

Die Konfiguration von Ringrufen, Warteschleifen und Digitale Rezeptionisten können nur von den Administratoren definiert werden. Die Zuweisung zum Benutzer Status kann jedoch auch vom jeweiligen Benutzer selber gemacht werden.

1. Einstellungen aufrufen > Status selektieren
2. Bei `Keine Annahme`
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei `Externe Anrufe weiterleiten an` Systemnebenstelle auswählen und Ringruf, Warteschleife oder Digitaler Rezeptionist auswählen
 - Bei Interne Anrufe weiterleiten an` Systemnebenstelle auswählen und Ringruf, Warteschleife oder Digitaler Rezeptionist auswählen
3. Bei `Bei besetzt oder nicht angemeldet`
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei `Externe Anrufe weiterleiten an` Systemnebenstelle auswählen und Ringruf, Warteschleife oder Digitaler Rezeptionist auswählen
 - Bei Interne Anrufe weiterleiten an` Systemnebenstelle auswählen und Ringruf, Warteschleife oder Digitaler Rezeptionist auswählen

3.7.5 Anrufe weiterleiten auf Besetztzeichen

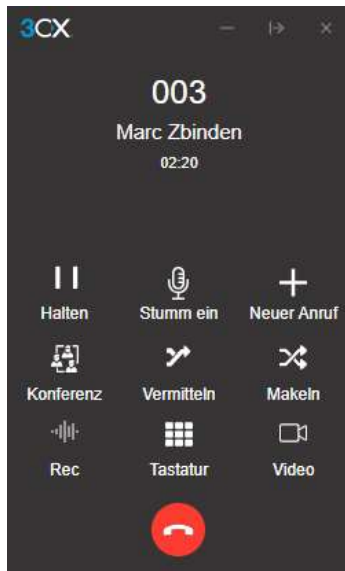
Bei nicht Abnahme des Anrufs soll der Anrufer das Besetztzeichen hören.

1. Einstellungen aufrufen > Status selektieren
2. Bei `Keine Annahme`
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei `Externe Anrufe weiterleiten an` Besetztzeichen senden auswählen
 - Bei Interne Anrufe weiterleiten an` Besetztzeichen senden auswählen
3. Bei `Bei besetzt oder nicht angemeldet`
 - Sekunden der Zeitüberschreitung eingeben
 - Bei `Externe Anrufe weiterleiten an` Besetztzeichen senden auswählen
 - Bei Interne Anrufe weiterleiten an` Besetztzeichen senden auswählen

3.8 Anrufe ungeplant weiterleiten

3.8.1 Anrufe weiterleiten mit Vermitteln

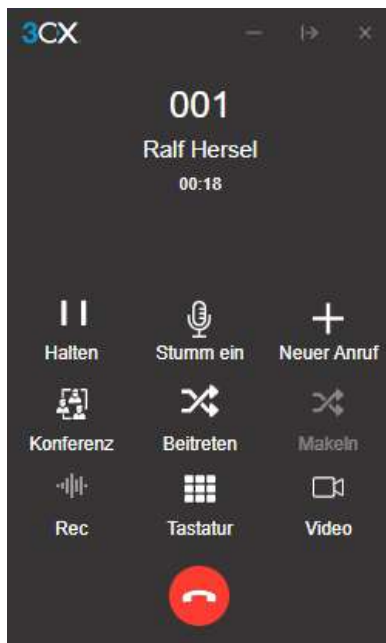
1. A ruft B
2. B klickt auf Vermitteln und wählt C aus



3. C nimmt Telefon ab
4. B klickt auf Beitreten

3.8.2 Anrufe weiterleiten mit Makeln

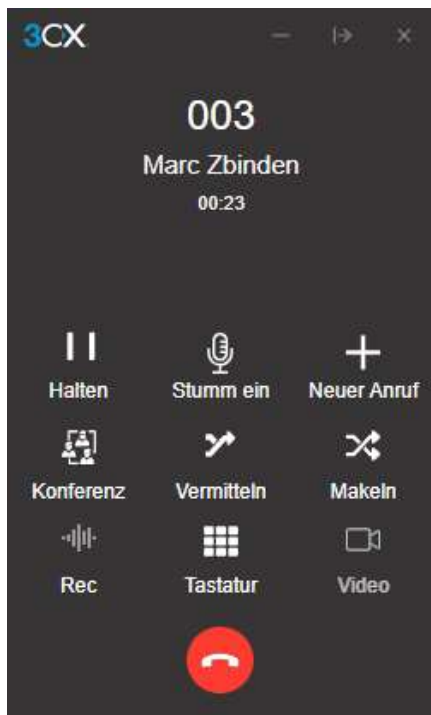
1. A ruft B
2. B klickt auf Makeln und wählt C aus



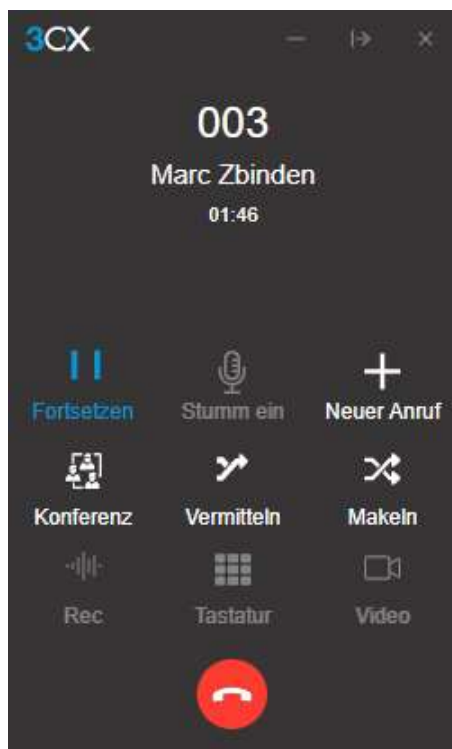
3. C nimmt Telefon ab
4. B klickt auf Beitreten

3.8.3 Anrufe weiterleiten mit Makeln und wieder zurücknehmen

1. A ruft B an
2. B klickt auf Makeln und wählt C aus



3. B spricht mit C, C hat keine Zeit und kann das Gespräch nicht übernehmen
4. C beendet Gespräch
5. B klickt auf Fortsetzen



6. A und B sprechen wieder miteinander

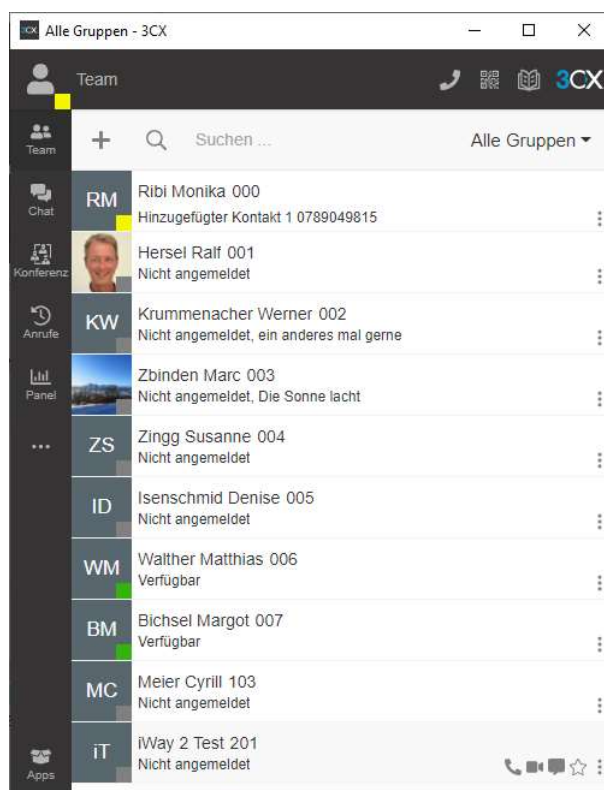
3.8.4 Anrufe weiterleiten mit Makeln und wieder zurücknehmen nachdem der Anruf in den Ringruf weitergeleitet wurde

1. A ruft B an
2. B klickt auf Makeln und wählt C aus
3. C nimmt nicht ab, der Anruf geht in den Ringruf, D nimmt ab
4. B legt auf (klick auf rotes Telefonsymbol) -> D ist weg
5. B klickt auf Fortsetzen oder Halten
6. B spricht wieder mit A

3.9 Anrufe heranholen

3.9.1 Anrufe eines Kollegen abnehmen

1. A ruft B an, es klingelt bei B aber B kann nicht abnehmen -> im Client ist bei B der Status gelb blinkend ersichtlich und den Vermerk 'Hinzugefügter Kontakt plus die Telefonnummer von A.



2. C gibt *20* und Nebenstelle von B ein, um den Anruf entgegenzunehmen
3. C spricht mit A

Bemerkung:

Um Anrufe heranholen zu können muss bei den Gruppenrechten die Konfiguration 'Aktionen ausführen (Umleiten, Vermitteln, Heranholen)' aktiv sein.

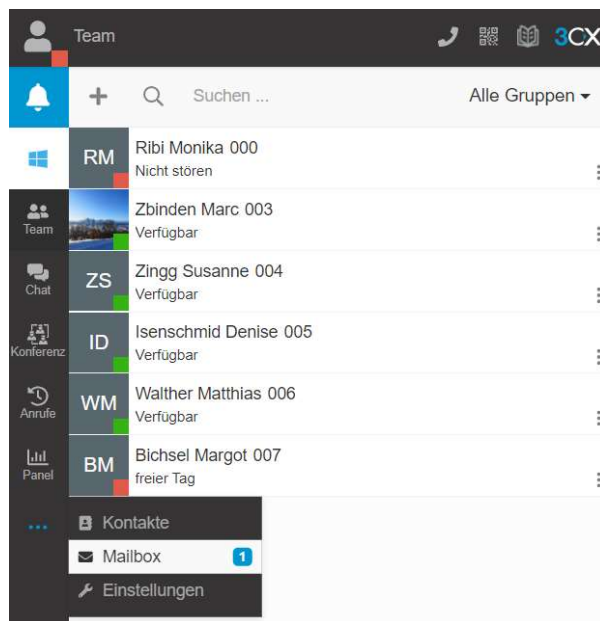
3.10 Voicemail abhören

3.10.1 Voicemail E-Mail Anhang abhören

1. Anhang im E-Mail 'New Voicemail from ...' öffnen -> Voicemail wird abgespielt

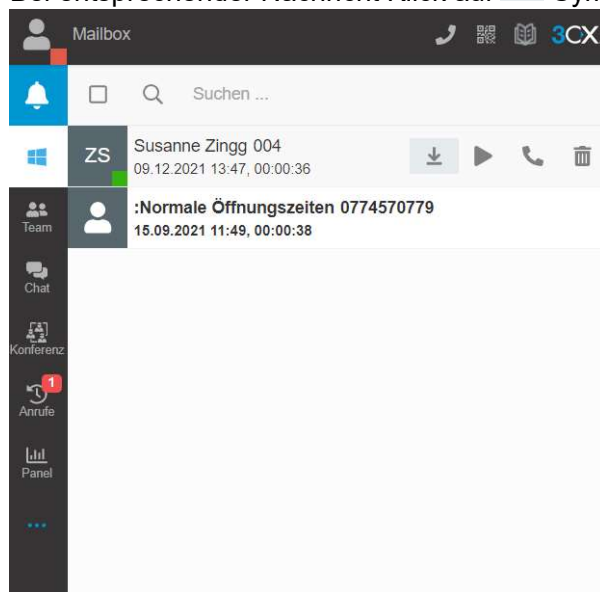
3.10.2 Voicemail mit Soft Client abhören

1. Mailbox öffnen mit Klick auf ... Symbol > Mailbox auswählen

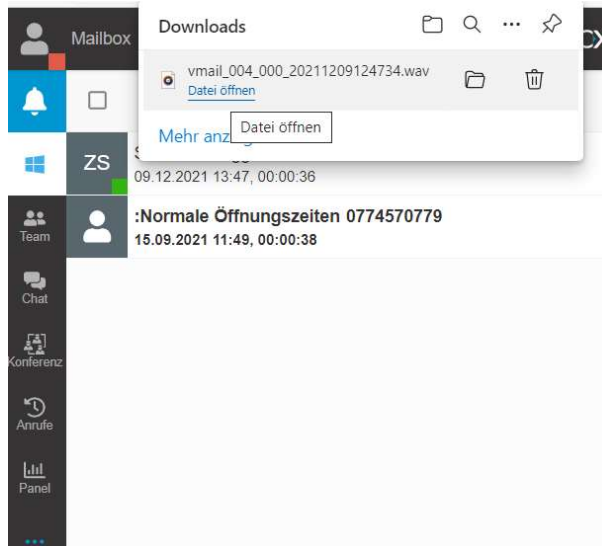


Möglichkeit 1


2. Bei entsprechender Nachricht Klick auf  Symbol

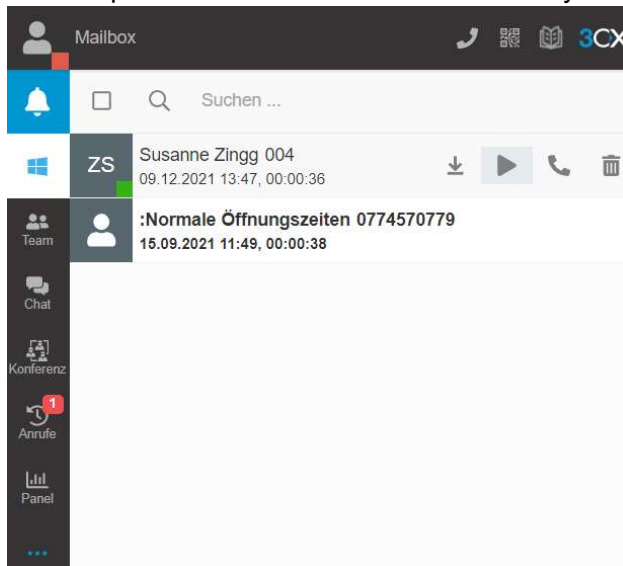


3. Klick auf Datei öffnen -> Nachricht wird abgespielt

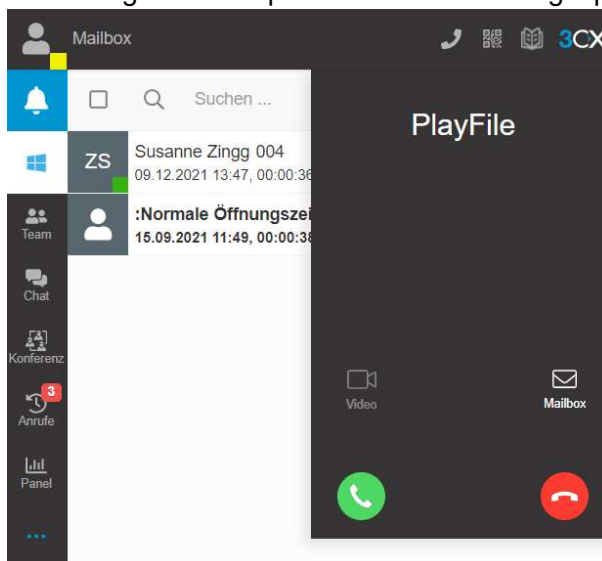


Möglichkeit 2

- Bei entsprechender Nachricht Klick auf  Symbol



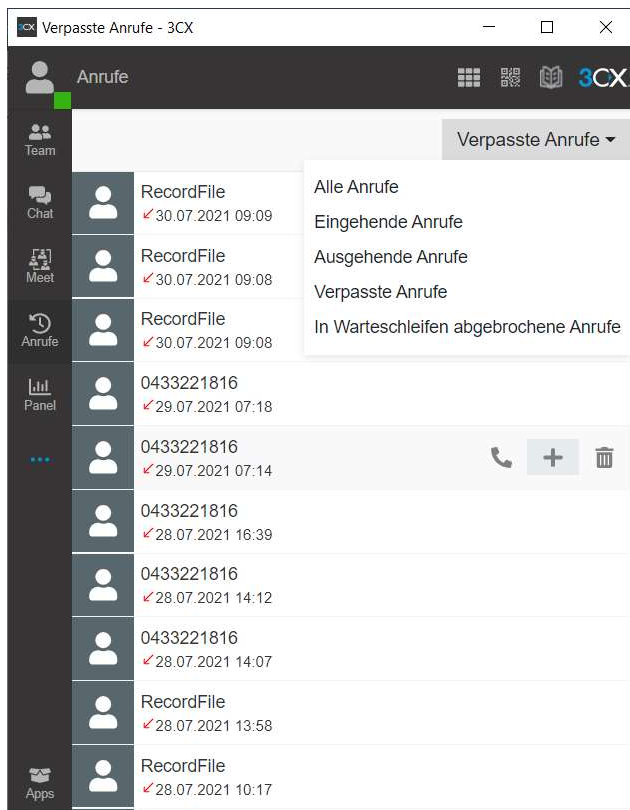
- Klick auf grünen Knopf -> Nachricht wird abgespielt



3.11 Anrufübersicht

3.11.1 Anruf Log anschauen

1. Anrufe auswählen
2. Oben rechts Anrufgruppe z.B. Verpasste Anrufe auswählen



3.11.2 Anrufe bearbeiten

1. Anrufe auswählen
2. Oben rechts Anrufgruppe z.B. Verpasste Anrufe auswählen
3. Mit Mouse Over beim den Anrufen erscheinen rechts verschiedene Symbole mit denen verschiedene Aktionen gestartet werden können.
 - mit + Symbol Kontakteingabe aufrufen
 - mit Telefon Symbol Person anrufen
 - mit Papierkorb Symbol Anruf aus Log löschen
 - mit Chat Symbol Chat starten

3.12 Konferenzen

3.12.1 Konferenzen planen (u.A. mit Teilnehmern die keinen PC haben)

Grundsätzlich sollen Konferenzen via Teams geplant und durchgeführt werden. Es kann jedoch Situationen geben bei denen Teams nicht verfügbar ist und / oder eine Konferenz mit Teilnehmern stattfinden soll, die keinen PC haben.

1. Im Client Konferenz > + Icon aufrufen
2. Folgende Felder eingeben
 - Typ auswählen (für Telco Audio selektieren)

- Termin Später selektieren
- Datum, Zeit und Dauer der Konferenz eingeben / selektieren
- Bei E-Mail-Adresse/Kalender zum Hinzufügen auswählen, E-Mail auswählen
 - Falls vorhanden E-Mail Adressen der Teilnehmer selektieren
 - E-Mail Adressen von Teilnehmern die nicht selektiert werden können im Feld Hinzufügen von Teilnehmern eingeben > klick + Icon um Teilnehmer hinzuzufügen.
 - Teilnehmer die keinen PC bzw. keine E-Mail Adresse haben, müssen auf einem anderen Weg über die Zugangsdaten informiert werden.
- Klick Konferenz erstellen

Meet - 3CX

Meet

Team

Chat

Meet

Anrufe

Panel

Neue Konferenz

Typ ☒ Audio ☐ Video ☐ Webinar

Termin ☐ Jetzt ☒ Später

03.08.2021 09 : 43 Zeit 30 Min.

Thema

Test Konferenz

Hinweise für Teilnehmer

☐ Ansagen aktivieren

E-Mail-Adresse/Kalender zum Hinzufügen auswählen

E-Mail (älter; kein Antwort-Support)

Mit dieser Option verschickt 3CX Einladungen in Ihrem Namen. Antworten werden jedoch nicht unterstützt.

Hinzufügen von Teilnehmern oder [Importieren](#)

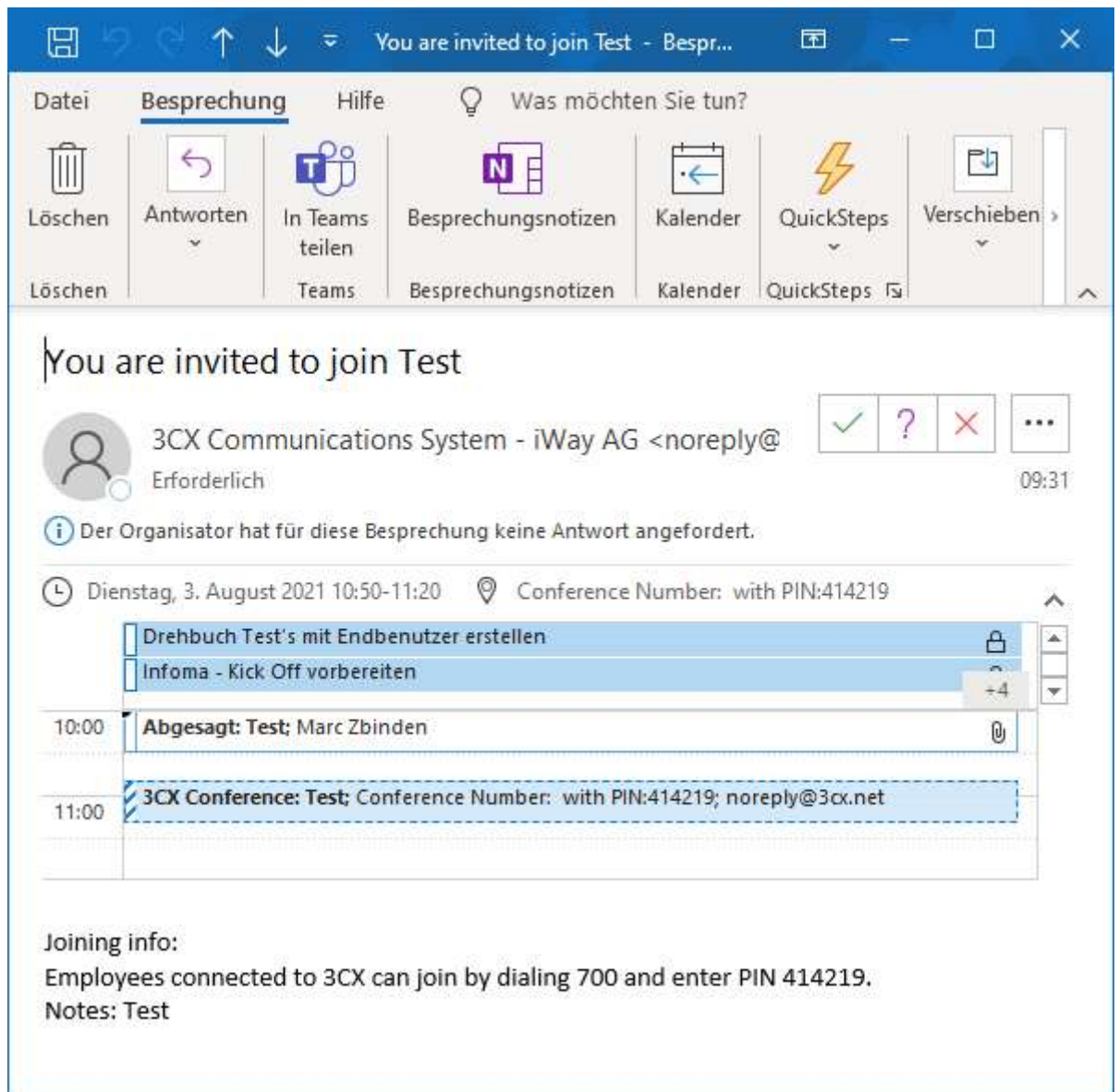
monika.ribi@gmail.ch

von Teilnehmern

Ralf Hersel (ralf.hersel@reformiert-zueric...)

Konferenz erstellen Abbrechen

- Teilnehmer mit E-Mail erhalten eine Outlook Einladung. Teilnehmer die kein E-Mail haben müssen auf eine andere Art und Weise darüber informiert werden, wie sie an der Konferenz teilnehmen können.



3.12.2 An einer Konferenz teilnehmen (u.A. mit Teilnehmern die keinen PC haben)

Es gibt verschiedene Möglichkeiten einer Konferenz beizutreten.

- Der Organisator der Konferenz muss zwingend über den 3CX Client die Telefonnummer 700 wählen und dann den PIN eingeben
- Interne Teilnehmer die den 3CX Client gestartet haben, können die Telefonnummer 700 wählen und den PIN eingeben
- Interne Teilnehmer die den 3CX Client **nicht** gestartet haben, oder externe Teilnehmer müssen die externe Telefonnummer der Nebenstelle 700 (ersichtlich in der Telefonanlage, bei der Funktion Eingehende Regeln) wählen und den PIN eingeben

4 Funktionen Telefongerät

Die Funktionen mit dem Telefongerät sind reduziert. Die Empfehlung ist, wenn möglich immer nur den Soft Client zu benutzen. Folgend sind die verfügbaren Funktionen kurz beschrieben.

4.1 Anrufe von Ihrem IP-Telefon tätigen

4.1.1 Anrufe mit Nummer Eingabe tätigen

1. Nummer wählen
2. Send Taste drücken

4.1.2 Anrufe mit Kontaktauswahl tätigen

1. Menu > Telefonbuch > Lokales Verzeichnis oder Externes Telefonbuch wählen
2. Kontakt auswählen
3. OK

4.2 Anrufliste

4.2.1 Anrufliste anschauen & Anruf tätigen

1. Verlauf selektieren
2. Kontakt auswählen > Senden drücken

4.3 Ungeplante Weiterleitungen

4.3.1 Rufweiterleitung ohne Rücksprache

1. Mit Antworten Anruf abnehmen
2. Weiterleiten > Nummer eingeben > Weiterleiten

4.3.2 Rufweiterleitung mit Rücksprache

1. Mit Antworten Anruf abnehmen
2. Weiterleiten > Nummer eingeben > OK
3. Teilnehmer nimmt Anruf entgegen
4. Weiterleiten

4.4 Geplante Weiterleitung

4.4.1 Umleitung einstellen

1. Menu selektieren > Leistungsmerkmale selektieren > Rufweiterleitung selektieren
2. Eine der Optionen (Immer weiterleiten, Weiterleiten bei Besetzt, Keine Antwort) selektieren
3. Mit Umsch. Taste Weiterleitung aktivieren > Zielnummer eingeben
4. Speichern

4.5 Anrufe holen

4.5.1 Anrufe eines Kollegen abnehmen

1. A ruft B an, es klingelt bei B aber B kann nicht abnehmen
2. C gibt *20* und Nebenstelle von B ein, um den Anruf entgegenzunehmen
3. C spricht mit A

4.6 Voicemail abrufen

4.6.1 Voicemail E-Mail Anhang abhören

1. Anhang im E-Mail 'New Voicemail from' öffnen -> Voicemail wird abgespielt

4.6.2 Voicemail abrufen über Telefongerät

1. Nachrichten Knopf (Mailsymbol) selektieren
2. PIN eingeben (ist in der Telefonanlage unter Benutzer > Benutzer selektieren > Voicemail im Feld PIN Nummer ersichtlich)
3. Dem Ansagetext folgen

4.7 Einrichten einer Telefonkonferenz per Tischtelefon

Mit dem Tischtelefon besteht die Möglichkeit eine Konferenz mit maximal 3 Personen durchzuführen.

1. Anruf tätigen oder entgegennehmen
2. Konferenz Knopf selektieren
3. Nummer des Teilnehmers wählen der zusätzlich hinzugefügt werden soll
4. Nachdem Teilnehmer geantwortet hat Konferenz Knopf selektieren

5 Funktionen Funktelefon

Die Funktionen mit dem Funktelefon sind reduziert. Die Empfehlung ist, wenn möglich immer nur den Soft Client zu benutzen. Folgend sind die verfügbaren Funktionen kurz beschrieben.

5.1 Anrufe von Ihrem IP-Telefon tätigen

5.1.1 Anrufe mit Nummer Eingabe tätigen

1. Nummer wählen
2. Taste mit grünem Telefon Symbol drücken

5.1.2 Anrufe mit Kontaktauswahl tätigen

1. OK > Telefonbuch > Local Directory oder 3CX Phonebook selektieren
2. Kontakt auswählen > Taste mit grünem Telefon Symbol drücken

5.2 Anrufliste

5.2.1 Anrufliste anschauen & Anruf tätigen

1. Anrufliste Soft Key selektieren
2. Kontakt auswählen > grünes Telefon Symbol drücken

5.3 Ungeplante Weiterleitung

5.3.1 Rufweiterleitung ohne Rücksprache

1. Während Anruf Options drücken > Vermitteln wählen
2. Nummer eingeben > OK drücken > Vermitteln wählen

5.3.2 Rufweiterleitung mit Rücksprache

1. Während Anruf Options drücken > Transfer wählen
2. Nummer eingeben > OK
3. Teilnehmer nimmt Anruf entgegen
4. Transfer drücken

5.4 Geplante Weiterleitung

5.4.1 Umleitung einstellen

1. OK > Anruffunktionen selektieren > Umleiten selektieren
2. Zustand / Status auswählen
3. Aktiviert auswählen > Ziel Nummer eingeben
4. Speichern

5.5 Anrufe holen

5.5.1 Anrufe eines Kollegen abnehmen

1. A ruft B an, es klingelt bei B aber B kann nicht abnehmen
2. C gibt *20* und Nebenstelle von B ein, um den Anruf entgegenzunehmen
3. C spricht mit A

5.6 Voicemail abrufen

5.6.1 Voicemail E-Mail Anhang abhören

1. Anhang im E-Mail 'New Voicemail from' öffnen -> Voicemail wird abgespielt

5.6.2 Voicemail abrufen über Funktelefon

1. Nachrichten Knopf (Mailsymbol) selektieren
2. Eintrag mit Mailsymbol selektieren
3. PIN eingeben (ist in der Telefonanlage unter Benutzer > Benutzer selektieren > Voicemail im Feld PIN Nummer ersichtlich)
4. Dem Ansagetext folgen

5.7 Telefonkonferenz

Mit dem Funktelefon besteht die Möglichkeit eine Konferenz mit maximal 3 Personen durchzuführen

1. Anruf tätigen oder entgegennehmen
2. Options selektieren > Konferenz selektieren
3. Nummer des Teilnehmers wählen der zusätzlich hinzugefügt werden soll
4. Nachdem Anrufer geantwortet hat > Konferenz Knopf selektieren

6 FAQ's

6.1 Gesperstes Mikrofon im Web Client

Im Browser oben, rechts muss der Zugriff zum Mikrofon und Kamera zugelassen werden.

1. Im URL Eingabe Feld auf der rechten Seite kann das Symbol angeklickt und der Zugriff gewährt werden. Danach muss die Seite nochmals geladen werden.

