



## Handbuch Version 6.2.1

The image displays three overlapping screenshots of the Phonalisa 6.2.1 web interface, showcasing various administrative functions.

**Top Left Screenshot (System Administrator):** Shows the 'Tagessauswertung' (Daily Evaluation) page. It features a bar chart titled 'Anzahl der Anrufe' (Number of Calls) for the year 2014, with data points for each month. The interface includes a top navigation bar with icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System.

**Top Right Screenshot (System Administrator):** Shows the 'Rufumleitung' (Call Forwarding) configuration page. It contains a table with columns: Aktiv, Standard, \* Taste, Name, Beschreibung, Rufumleitungstyp, and Typ. The table lists several forwarding rules, such as 'Keine Weiterleitung' and 'Kontakttyp VIP außerhalb Geschäftszeiten'.

**Bottom Screenshot (Admin Administrator):** Shows the 'Benutzer' (Users) management page. It displays a table with columns: Benutzernummer, Benutzername, Vorname, Nachname, and a progress bar. The table lists users like 'admin', 'franziska', and 'jens'. A search bar at the top allows filtering by group, and a 'Speichern' (Save) button is at the bottom.

Neue Funktionen, neue Fallbeispiele, umfangreicher Fragenteil u.v.m.

## Vorwort

Sehr geehrte Administratorin, sehr geehrter Administrator, sehr geehrte Anwender,

herzlichen Dank, dass Sie sich für das Phonalisa-Telekommunikationssystem entschieden haben. Schon nach kurzer Zeit werden Sie feststellen, dass sich diese Entscheidung gelohnt hat. Sie erfahren in diesem Handbuch, wie Sie Ihr Telefonsystem von Grund auf konfigurieren und vor allem - wie Sie alle Funktionen effizient nutzen können. Das Telefonsystem wurde komplett neu entwickelt und um viele neue und sehr interessante Funktionen erweitert. Zu diesen zählen z.B. die Kurzwahllisten, ein noch flexibleres Rufumleitungssystem, neue Gruppenfunktionen, flexiblere Warteschlangen uvm..

An dieser Stelle möchte ich mich herzlich bei der Autorin Franziska Sprenger und den Autoren Sebastian Kauder, Stefan Zipfel und Wolfgang Held, für ihre Beteiligung bei der Erstellung dieses Handbuches, bedanken. Sie haben durch ihr Engagement und wertvollen Beiträge maßgeblich bei der Gestaltung dieses Handbuches geholfen.

Wir arbeiten ständig daran, die Qualität unserer Produkte zu verbessern. Falls Sie Anregungen, Kritik oder nach dem Lesen dieses Handbuches noch offene Fragen haben, so scheuen Sie sich nicht, mich zu kontaktieren ([soeren.sprenger@phonalisa.de](mailto:soeren.sprenger@phonalisa.de)). Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Arbeiten mit Ihrem Phonalisa IP-Telefonsystem.

Mit freundlichen Grüßen,



Sören Sprenger - CTO-Phonalisa Europe GmbH -

# Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Die Installation</b>	<b>8</b>
<b>1</b>	<b>Die Schnellstart-Anleitungen</b>	<b>8</b>
1.1	Die Windows Version . . . . .	8
1.2	Die Mac OSX Version . . . . .	8
1.3	Die Linux Version . . . . .	8
<b>2</b>	<b>Der Phonalisa Einrichtungs-Assistent</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Ein Kurzer Überblick der Weboberfläche</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Die ersten Schritte nach der Installation</b>	<b>13</b>
4.1	Die Anmeldung an der Weboberfläche . . . . .	13
4.2	Einen Benutzer anlegen . . . . .	14
4.3	Die Telefone einrichten . . . . .	15
4.3.1	Anmeldung von IP-Telefonen mit unterstütztem Provisioning: Beispiel Snom-Telefon . . . . .	15
4.3.2	Anmeldung von IP-Telefonen ohne Provisioning: Beispiel Zoiper-Softphone . . . . .	16
4.4	Einen Benutzer am Telefon anmelden . . . . .	17
4.5	Das Gateway einrichten . . . . .	18
4.6	Das eingehende und ausgehende Routing konfigurieren . . . . .	19
4.7	Die Telefonie-Tests durchführen . . . . .	19
4.8	Die E-Mail Einstellungen . . . . .	19
<b>II</b>	<b>So arbeiten Sie mit Ihrem Phonalisa Kommunikationssystem</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>Das Dashboard - Ein Überblick</b>	<b>21</b>
5.1	Die Dashboard-Symbole . . . . .	22
5.2	Die Anrufliste . . . . .	23
5.3	Die Sprachnachrichten . . . . .	23
5.4	Die Anrufaufzeichnungen . . . . .	23
5.5	Die Faxliste . . . . .	24
5.5.1	Faxe Versenden und Empfangen . . . . .	24
5.6	Notizen zu Ereignissen hinzufügen . . . . .	24
5.7	Der Echtzeit-Kollegenmonitor . . . . .	25
<b>6</b>	<b>Das Adressbuch - Ein Überblick</b>	<b>26</b>
6.1	Die Adressbuch-Typen . . . . .	27
6.2	Die Adressbuch-Berechtigungen . . . . .	27
6.3	Ein neues Adressbuch anlegen . . . . .	28
6.4	Das Adressbuch bearbeiten . . . . .	29
6.5	Der Kontaktyp . . . . .	30
6.6	Die Gruppen-Aktionen . . . . .	30
6.7	Die Einrichtung von Klingeltöne für bestimmte Adressbucheinträge . . . . .	31
<b>7</b>	<b>Der CSV-Export von Adressdaten</b>	<b>32</b>
7.1	Einen CSV-Export durchführen . . . . .	32
<b>8</b>	<b>Der CSV-Import von Adressdaten</b>	<b>33</b>
8.1	Einen CSV-Import durchführen . . . . .	33
<b>9</b>	<b>Die Sozialen Netze</b>	<b>35</b>
9.1	Der XING- Import . . . . .	35
9.2	Der iCloud-Import . . . . .	37

<b>10 Der Kalender</b>	<b>39</b>
10.1 Die Kalender-Typen . . . . .	39
10.2 Die Kalender-Berechtigungen . . . . .	40
10.3 Einen neuen Kalender anlegen . . . . .	40
10.4 Kalendereinträge anlegen . . . . .	41
10.5 Die Kalender-Einträge bearbeiten . . . . .	42
<b>11 Die Statistiken</b>	<b>43</b>
11.1 Die Berechtigung zur Auswertung der Statistik . . . . .	43
11.2 Die Tagesauswertung . . . . .	44
11.3 Die Warteschlangen-Auswertung . . . . .	45
<b>12 Die Einstellungen</b>	<b>46</b>
12.1 Meine Übersicht . . . . .	46
12.2 Die Tastenbelegung . . . . .	47
12.3 Die Kurzwahltasten . . . . .	48
12.3.1 Der Import von Kurzwahllisten . . . . .	49
12.3.2 Der Export der Kurzwahlliste . . . . .	50
12.3.3 Der Export der Kurzwahlliste als PDF . . . . .	50
12.4 Die Audio-Dateien . . . . .	50
12.5 Die Dienstmerkmale . . . . .	51
12.6 Die Töne . . . . .	52
12.7 Die Benachrichtigungen . . . . .	53
12.8 Die Zugangsdaten . . . . .	53
<b>13 Das Rufumleitungssystem</b>	<b>54</b>
13.1 Die Rufumleitungsfilter . . . . .	54
13.2 Keine Rufumleitung . . . . .	54
13.3 Sofort auf einen AB weiterleiten . . . . .	54
13.4 Sofort auf eine Rufnummer weiterleiten . . . . .	56
13.5 Sofort auf eine Ansage weiterleiten . . . . .	56
13.6 Die Benutzerdefinierte Rufweiterleitung . . . . .	56
13.6.1 Die Weiterleitung anhand des Telefonstatus . . . . .	56
13.6.2 Die Weiterleitung anhand des Präsenz-Status . . . . .	57
13.6.3 Die Weiterleitung mit dem Zeitprofil . . . . .	57
13.6.4 Die Weiterleitung anhand des Kontaktyps . . . . .	58
13.6.5 Die Weiterleitung anhand der Anrufquelle . . . . .	58
13.6.6 Die Kombination der Filter miteinander . . . . .	59
13.7 Die Zusatzfunktion: per Tastenkombination umleiten . . . . .	60
13.8 Die Zusatzfunktion: Rufumleitung auf aktiv und Standard setzen . . . . .	61
<b>14 Die Voice - Mailbox</b>	<b>62</b>
<b>15 Die Benutzerverwaltung</b>	<b>63</b>
15.1 Die allgemeine Einstellung . . . . .	63
15.2 Einen Benutzer den Warteschlangen zuordnen . . . . .	64
15.3 Die Chef-Sekretärin-Schaltung . . . . .	65
15.4 Die Konfiguration externer Rufnummern für Call-Through . . . . .	66
15.5 Die erweiterte Benutzer-Einstellung . . . . .	68
15.6 Einen Benutzer am Endgerät anmelden (Hot Desking) . . . . .	70



<b>16 Die Gruppenverwaltung</b>	<b>71</b>
16.1 Die Eltern- und Kindgruppen . . . . .	72
16.2 Eine Gruppe hinzufügen - Allgemeine Einstellungen . . . . .	73
16.2.1 Umleiten der Anrufe . . . . .	74
16.2.2 Die Nachtschaltung . . . . .	74
16.3 Die Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen/entfernen . . . . .	74
16.4 Die Berechtigungsverteilung . . . . .	75
16.5 Die Warteschlangen-Statistik . . . . .	76
16.6 Die Monitor-Einstellung der Warteschlangen . . . . .	76
16.7 Das Adressbuch und der Kalender . . . . .	77
16.8 Die System-Rufumleitungen benutzen . . . . .	77
16.9 Die erweiterten Gruppen-Einstellungen . . . . .	78
16.9.1 Das Parameter-Profil und das Tasten-Profil . . . . .	78
16.9.2 Die Sperrliste für eingehende und ausgehende Telefonate . . . . .	78
16.9.3 Der Fax-Kopf Text und die Fax-Kopf Rufnummer . . . . .	78
16.9.4 Der Zentraler Abwurfplatz für Gruppenanrufe . . . . .	78
16.9.5 Das Abrechnungssystem . . . . .	79
16.9.6 Die Klingelverzögerung . . . . .	79
<b>17 Der Agenten-Monitor</b>	<b>80</b>
17.1 Gruppen Berechtigungen für den Agenten-Monitor zuweisen . . . . .	80
17.2 Liste aller Agenten und deren Warteschlangen . . . . .	81
17.3 Auflistung eingehender Anrufe . . . . .	81
17.4 Das manuelle Zuweisen eines Anrufes zu einem Agenten . . . . .	82
<b>18 Die SIP-Accounts</b>	<b>83</b>
18.1 Einen neuen SIP-Account anlegen . . . . .	84
<b>19 Die Berechtigungen für die GUI-Module</b>	<b>85</b>
<b>20 Die System-Rufumleitungen - Sets verwalten</b>	<b>86</b>
20.1 Eine System-Rufumleitung anlegen . . . . .	86
20.2 Die Sets den Gruppen zuordnen . . . . .	87
<b>21 Das Billing-System</b>	<b>88</b>
21.1 Die Preislisten anlegen . . . . .	88
21.2 Das Guthaben zuweisen . . . . .	89
21.3 Den Kontostand abfragen . . . . .	90
21.4 Die Endabrechnung erstellen . . . . .	90
<b>22 Das Provisioning</b>	<b>91</b>
22.1 Die Endgeräte verwalten . . . . .	91
22.1.1 Der Netzwerkscanner . . . . .	92
22.2 Die Firmware verwalten . . . . .	94
22.3 Die Parameter-Profile . . . . .	95
22.3.1 Ein neues Parameter-Profil anlegen . . . . .	95
22.3.2 Die Variablen der Parameter-Profile . . . . .	96
22.3.3 Ein Parameter-Profil zuweisen . . . . .	97
22.4 Die Telefontasten-Profile . . . . .	98
22.4.1 Ein Telefontasten-Profil anlegen . . . . .	98
22.4.2 Ein Telefontasten-Profil zuweisen . . . . .	99
22.4.3 Einem Telefontasten-Profil mehrere Telefontypen zuweisen . . . . .	99
22.5 Die Klingeltöne . . . . .	100

<b>23 Das Routing-System</b>	<b>101</b>
23.1 Die Gateways	101
23.1.1 Die Gateway-Zugangsdaten	101
23.1.2 Die Gateway-Limitierung	102
23.1.3 Die SIP-Experteneinstellungen	103
23.1.4 Beispiel: Sipgate Rufnummer anbinden	104
23.2 Die Muster (Pattern Matching)	104
23.3 Das ausgehende Routing	105
23.3.1 Muster / Reihenfolge und Abarbeitung von Regeln	105
23.3.2 Least Cost Routing (LCR)	105
23.3.3 Anrufe zeitgesteuert routen	105
23.3.4 Routing für Gruppen einschränken/gruppenbasierte externe Caller-ID	106
23.3.5 Failover Gateways definieren	106
23.3.6 Anlegen eines ausgehenden Routings	106
23.4 Das eingehende Routing	107
23.5 Die Notrufnummern	108
<b>24 Die Sperrlisten</b>	<b>109</b>
24.1 Eine Sperrliste anlegen	109
<b>25 Das Sprachmenü</b>	<b>110</b>
25.1 Einstufige und mehrstufige Sprachmenüs anlegen und bearbeiten	111
25.2 Ein Sprachmenü in das Routing einbinden	112
<b>26 Die Konferenzräume</b>	<b>113</b>
26.1 Einen neuen Konferenzraum anlegen und bearbeiten	113
26.2 Die Konferenzraum-Moderatoren	114
26.3 Die Konferenzräume im Routing einbinden	115
<b>27 Die Rufgruppen</b>	<b>116</b>
27.1 Eine neue Rufgruppe anlegen	116
27.2 Die Klingelverzögerung bearbeiten	119
<b>28 Die Warteschlangen</b>	<b>120</b>
28.1 Eine neue Warteschlange anlegen und bearbeiten	120
28.2 Die allgemeinen Einstellungen vornehmen	121
28.3 Die Benutzer der Warteschlange zuordnen	123
28.4 Die Externen Agenten der Warteschlange zuordnen	123
28.5 Erweiterte Funktionen für Warteschlangen definieren	124
<b>29 Die Agenten im Phonalisa Telefonsystem</b>	<b>125</b>
29.1 Die Statischen Agenten	125
29.2 Die Dynamischen Agenten	125
29.3 Die Externen Agenten	126
29.3.1 Einen Externen Agenten anlegen	126
<b>30 Die Anlagenkopplung</b>	<b>127</b>
30.1 Mehrere Standorte verbinden	127
<b>31 Die Script Extension</b>	<b>130</b>
31.1 Die Verwendung der Script Extensions	130
31.2 Das Anlegen einer Script Extension	131
31.3 Eine Script Extension bearbeiten	131

<b>32 Die System-Einstellungen</b>	<b>132</b>
32.1 Die System-Übersicht . . . . .	132
32.1.1 Die Versionübersicht . . . . .	133
32.1.2 Der aktuelle Systemstatus . . . . .	133
32.1.3 Die Statistik . . . . .	133
32.1.4 Die Repositories . . . . .	134
32.2 Die lokalen Einstellungen . . . . .	135
32.2.1 Die Farb-Schematas . . . . .	136
32.3 Der Rufnummernplan . . . . .	139
32.4 Die Provisioning-Werte setzen . . . . .	141
32.5 System . . . . .	142
32.6 Die Messaging-Einstellungen bearbeiten . . . . .	143
32.7 Die Proxy-Werte setzen . . . . .	144
32.8 Die SIP-Einstellungen vornehmen . . . . .	145
32.9 Die RTP-Einstellungen vornehmen . . . . .	147
<b>33 Die Zeitprofile</b>	<b>148</b>
33.1 Ein Zeitprofil mit Datumsregeln anlegen . . . . .	148
33.2 Ein Zeitprofil mit Wochenregeln anlegen . . . . .	151
<b>34 Die System-Ansagen</b>	<b>154</b>
34.1 Eine Systemansage anlegen . . . . .	154
<b>35 Die Wartemusik/Haltemusik</b>	<b>156</b>
35.1 Die Wartemusik-Wiedergabelisten anlegen . . . . .	156
35.2 Die Wartemusik-Titel zuordnen . . . . .	156
<b>36 Die System-Jobs verwalten</b>	<b>157</b>
<b>37 Die Backup- und Restore-Funktion</b>	<b>158</b>
37.1 Ein neues Backup erstellen . . . . .	159
37.2 Ein Phonalisa-Backup-File hochladen . . . . .	159
37.3 Die Wiederherstellung eines Backup . . . . .	160
37.4 Das Zurücksetzen der Phonalisa auf Werkseinstellungen . . . . .	160
<b>38 Die Lizenzverwaltung</b>	<b>161</b>
<b>39 Die Verbindungsdaten verwalten</b>	<b>162</b>
<b>40 Die Log-Anzeige</b>	<b>163</b>
<b>41 Die Servicerufnummern im Überblick</b>	<b>164</b>
<b>III Fragen</b>	<b>165</b>
<b>42 Fragen zur Benutzerverwaltung</b>	<b>165</b>
42.1 Ich bekomme keine E-Mails über eingehende Voice-Mails. Woran liegt das? . . . . .	165
42.2 Auf meinem Dashboard werden meine Voice-Mails nicht dargestellt. Woran liegt das? . . . . .	165
42.3 Wie erkenne ich, wer System-Administrator ist? . . . . .	165
42.4 Ich möchte einen Benutzer von der "All Users"-Gruppe in eine andere Gruppe verschieben. Wie mache ich das? . . . . .	165
42.5 Ich habe eine Sofort-Weiterleitung auf den AB eingerichtet. Einige Benutzer können mich dennoch intern erreichen - Warum? . . . . .	165
42.6 Ich möchte für mich das am/pm Zeitformat einrichten. Kann ich das nur für mich einrichten oder muss das gesamte System dann diese Einstellung bekommen? . . . . .	165

<b>43 Fragen zur Gruppenverwaltung</b>	<b>166</b>
43.1 Warum kann ich kein Gespräch heranholen (Pickup)? . . . . .	166
43.2 Ich sehe die Statistik meiner Gruppe nicht. Woran liegt das? . . . . .	166
43.3 Mein Kollegenmonitor ist leer. Wo kann ich ihn konfigurieren? . . . . .	166
43.4 Ich möchte, dass mein Telefon erst nach 5 Sekunden mit den anderen mitklingelt. Geht das? . . . . .	166
43.5 Wann landet ein Gruppenanruf im Timeout und was passiert mit ihm? . . . . .	166
43.6 Die Gruppe "Kundendienst" darf nicht auf Handys anrufen. Ist das möglich? . . . . .	166
43.7 Ich möchte eine Durchsage auf ein einzelnes Telefon durchführen. Wie gehe ich vor? . . . . .	166
43.8 Ich möchte eine Durchsage auf die Telefone einer ganzen Gruppe machen. Geht das? . . . . .	166
43.9 Die Telefone einer gesamten Gruppe sollen alle die gleiche Tastenbelegung haben. Muss ich das bei jedem Benutzer einzeln einrichten? . . . . .	167
<b>44 Fragen zum Adressbuch und Kalender</b>	<b>167</b>
44.1 In meinem Adressbuch fehlt das Symbol für den CSV-Import. Wie kann ich es aktivieren? . . . . .	167
44.2 Warum kann ich in meinem internen Adressbuch die Namen und die E-Mail Adresse nicht verändern? . . . . .	167
44.3 Ich habe ein neues Adressbuch angelegt - sehe es aber nicht. Was ist die Ursache? . . . . .	167
44.4 In einem Adressbuch kann ich die Einträge zwar sehen - aber nicht bearbeiten. Woran liegt das? . . . . .	167
44.5 Ich möchte die Einträge aus einem Adressbuch in ein anderes verschieben. Wie funktioniert das? . . . . .	167
44.6 Kann ich die Einträge in einem Adressbuch alle auf einmal löschen? . . . . .	167
44.7 Ich vermisse einen meiner selbst angelegten Kontakttypen. . . . .	167
44.8 Ich habe einen neuen Kalender angelegt - sehe ihn aber nicht. . . . .	168
44.9 Die Termine im Kalender sind verschwunden. . . . .	168
44.10 Ich vermisse einen meiner selbst angelegten Termin-Typen? Wo ist er hin? . . . . .	168
44.11 Ich sehe zwar die Termine im Kalender - kann diese aber nicht verändern. Fehlt mir eine Berechtigung dazu? . . . . .	168
<b>45 Fragen zur Administration</b>	<b>168</b>
45.1 Wo finde ich das SIP-Passwort zu einem Benutzer? . . . . .	168
<b>46 Fragen zu den Telefon-Einstellungen</b>	<b>168</b>
46.1 Ich habe selbst einen Song geschrieben. Kann ich ihn als Klingelton setzen? . . . . .	168
46.2 Ich habe verschiedene Telefontasten konfiguriert - mein Endgerät zeigt diese aber nicht an. . . . .	168
46.3 Kann ich meine eigene Rufnummer unterdrücken? . . . . .	168
46.4 Wenn ich gerade telefoniere klopft ständig ein weiteres Telefonat an. Kann ich das irgendwo abstellen? . . . . .	169
46.5 Mein Endgerät signalisiert Besetzt obwohl ich frei bin. Welche Ursachen kann das haben? . . . . .	169
46.6 Ich möchte eine benutzerdefinierte Rufumleitung mit Nachtschaltung einrichten. Die Gruppe für die ich es einstellen möchte wird nicht aufgeführt. Warum? . . . . .	169
<b>47 Fragen zu den Warteschlangen</b>	<b>169</b>
47.1 Wenn ich intern bei einer Warteschlange anrufe klingelt immer nur ein Telefon - es sollen aber alle klingeln. Wie richte ich das ein? . . . . .	169
47.2 Wann ist eine Warteschlange "leer"? . . . . .	169
47.3 Kann ich Agent in mehreren Warteschlangen sein? . . . . .	169
<b>48 Fragen zum Routing/Telefonie</b>	<b>169</b>
48.1 Warum klingelt bei einigen Benutzern das Telefon obwohl diese gar nicht im eingehenden Routing angelegt sind? . . . . .	169
48.2 Die Anlage bietet 16 Channel. Warum kann ich nur 1 gleichzeitiges externes Gespräche führen? . . . . .	169
48.3 Ein Anruf ist fehlgeschlagen. Wo kann ich nachschauen woran das liegt? . . . . .	169
48.4 Mich stören einige Anrufer. Kann ich diese sperren? . . . . .	170
48.5 Ich möchte Anrufe auf einen Konferenzraum nur für ein bestimmtes Zeitfenster zulassen. Wie gehe ich vor? . . . . .	170
48.6 Ich möchte die Klingelverzögerung auch für meine Rufgruppen nutzen. Geht das? . . . . .	170
<b>49 Fragen zu den Systemeinstellungen</b>	<b>170</b>
49.1 Warum greift der im System eingestellte zentrale Abwurfplatz nicht? . . . . .	170
49.2 Ich benutze zu Schulungszwecken die Mithör-Funktion. Was mache ich, wenn die Stimme meines Kollegen am Telefon stark verzerrt wird? . . . . .	170



## Teil I

# Die Installation

## 1 Die Schnellstart-Anleitungen

### 1.1 Die Windows Version

1. Öffnen Sie den Phonalisa Installer aus dem Dateisystem.
2. Lesen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen, geben Sie den Installationspfad ein (z.B.: C:\phonalisa) und klicken Sie auf Installieren.
3. Nach Abschluss der Installation öffnen Sie das Phonalisa Startpanel, welches sich im Startmenü unter Programme befindet.
4. Wenn Sie das Programm geöffnet haben, klicken Sie auf "Start WebUI".
5. Der Einrichtungsassistent öffnet sich und hilft Ihnen bei den ersten Schritten nach der Installation.

**Wichtig:** Bitte benutzen Sie **NICHT** den Internet Explorer, das System wurde für moderne Webstandards wie Websockets und WebRTC konzipiert die selbst mit der aktuellsten Internet Explorer-Version nicht funktionieren werden.

### 1.2 Die Mac OSX Version

1. Installieren Sie das Phonalisa Telefonsystem indem Sie die DMG-Datei öffnen und das App-Icon auf den Applikations-Ordner ziehen.
2. Nach der erfolgreichen Installation können Sie Phonalisa aus dem Applikations-Ordner starten.
3. Nachdem Sie Phonalisa gestartet haben, klicken Sie auf „Start WebGUI“.
4. In Ihrem Browser wird die Phonalisa Weboberfläche geöffnet und der Einrichtungsassistent hilft Ihnen bei den ersten Schritten nach der Installation.

### 1.3 Die Linux Version

Laden Sie sich bitte die Phonalisa ISO im Wiki (Link) herunter. Installieren Sie die Linux-Version von Phonalisa einfach in einer virtuellen Maschine oder auf einem dedizierten Rechner. Das Installations-Image leitet Sie einfach durch die Installation, somit ist es auch ohne Linux KnowHow möglich das System zu installieren. Es basiert auf einer Debian Jessie 8.1 Installations-CD, diese wurde speziell für die Installation des Phonalisa Systems angepasst.

1. Nach dem Ausführen der ISO sehen Sie für kurze Zeit den Installationsbildschirm. Unser Wizard wird nun automatisch die Installation von Phonalisa Jessie beginnen.
2. Im nachfolgenden Fenster werden Sie gebeten ein Root-Passwort festzulegen und dieses noch einmal zu bestätigen.
3. Verwenden Sie bitte im Folgenden den Menüpunkt „vollständige Festplatte verwenden“, bestätigen Sie im nächsten Fenster mit Enter. Anschließend wählen Sie den Punkt „Alle Dateien auf eine Partition“. Zum Schluss bestätigen Sie Ihre Änderungen nochmals und stimmen zu diese auf die Festplatte zu schreiben.
4. Im Anschluss werden Sie gebeten Ihre HTTP-Proxy-Daten einzutragen. Sollten Sie keinen Proxy verwenden überspringen Sie den Bildschirm mit „Weiter“.
5. Zum Schluss wählen Sie bitte den /dev/sda als GRUB-Bootloader aus und bestätigen mit "Enter".
6. Nachdem Sie das System installiert haben sind keine weiteren Schritte nötig, die Anlage ist installiert und kann sofort eingerichtet werden. Die IP Ihrer Phonalisa, mit der Sie sich über Ihren Browser im Webinterface anmelden, finden Sie im Teil „URL des Webinterfaces“ des Startbildschirms.

## 2 Der Phonalisa Einrichtungs-Assistent

Der Assistent leitet Sie durch die grundlegenden Konfigurations-Schritte und muss nur ein einziges Mal ausgeführt werden.

1. Wählen Sie Ihre Sprache aus.
2. Klicken sie auf “weiter”.

Willkommen Aussehen Netzwerk Admin Benutzer Lizenz aktivieren

### Phonalisa Einrichtungsassistent

Vielen Dank und schön das Sie sich für ein Phonalisa IP Telefonsystem entschieden haben. Wir möchten, dass Sie mit diesem Produkt zufrieden sind und sind bestrebt, die Qualität unserer Software ständig zu verbessern. Vermissen Sie eine Funktion oder haben Sie sonstige Anregungen oder Kritik? Wir freuen uns über Ihr Feedback, Sie können uns dieses gerne per E-Mail an [info@phonalisa.de](mailto:info@phonalisa.de) zusenden.

#### Über diesen Einrichtungsassistenten

Dieser Einrichtungsassistent führt Sie durch die wichtigsten Schritte der Phonalisa-Installation. In ein paar Minuten können Sie das erste Telefonat führen!

Sprache \* Deutsch 1

zurück weiter 2

3. Hier können Sie Ihrer Phonalisa einen Installationsnamen geben. Dieser dient der Unterscheidung, falls Sie z.B. mehrere Standorte/Firmen haben.
4. In dieser Dropdown-Box können Sie eine GUI Farbe auswählen. Diese können Sie auch im Nachhinein unter “System”->“Einstellungen” wieder ändern (Überblick über die Farb-Schemata 32.2.1).
5. Klicken Sie auf “weiter”.

Willkommen Aussehen Netzwerk Admin Benutzer Lizenz aktivieren

### Wie soll Ihre Phonalisa Weboberfläche aussehen?

Sie haben hier die Möglichkeit, Ihrer Phonalisa einen Namen zu geben. Dieser dient dazu, dass Sie auch später noch Ihre Phonalisa Installation gegenüber anderen Installationen unterscheiden können, falls Sie z.B. mehrere Standorte haben. Sie können sich auch ein Farbschema aussuchen. Von Zeit zu Zeit werden wir mit Updates neue Farbschemas veröffentlichen. Sie können später alle Werte in den Systemeinstellungen verändern.

Installationsname \* Produktiv 3

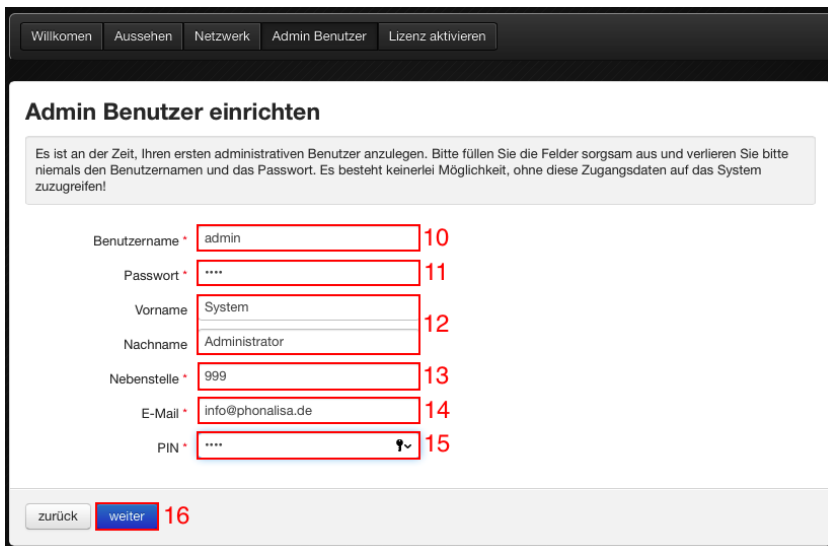
GUI Farbe \* Default 4

zurück weiter 5

6. Geben Sie hier die IP-Adresse für das Phonalisa System ein.
7. Hier geben Sie die Subnetzmaske ein.
8. Hier können Sie Ihre Proxy-Einstellungen konfigurieren.
9. Klicken Sie auf "weiter".



10. Nun können Sie Ihren ersten Benutzer anlegen. Geben Sie dazu den Benutzernamen,
11. das Passwort,
12. den Vorname und Nachname (optional),
13. die Nebenstelle,
14. die E-Mail Adresse
15. und die PIN ein.
16. Zum Schluss auf "weiter" klicken und schon öffnet sich die Weboberfläche Ihres Phonalisa Telekommunikationssystems.





17. Geben Sie hier Ihren Lizenz-Schlüssel für das Phonalisa System ein.
18. Nun müssen Sie Ihren Vorname und Nachname,
19. sowie Ihre Adressdaten,
20. und das Land ,unter welchem Sie die Lizenz erworben haben, angeben.
21. Hier tragen Sie bitte Ihre E-Mail Adresse ein.
22. Das Angabe Ihrer Branche ist optional.
23. Um die Installtion zu beenden klicken Sie bitte auf "weiter".
24. Sollten Sie noch keine Lizenz erworben haben, dann können Sie den Schritt an dieser Stelle überspringen.

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing links: [Willkommen](#), [Aussehen](#), [Netzwerk](#), [Admin Benutzer](#), and [Lizenz aktivieren](#). The main heading is **Lizenz-Schlüssel eingeben**. Below the heading is a grey box with the following text: "Hier können Sie Ihre Lizenz aktivieren, der Lizenzschlüssel wird für Sie und Ihre Anlage personalisiert. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Lizenzierung später durchführen - bis dahin benutzen Sie das System mit einem externen Channel."

The form fields and their corresponding red annotations are as follows:

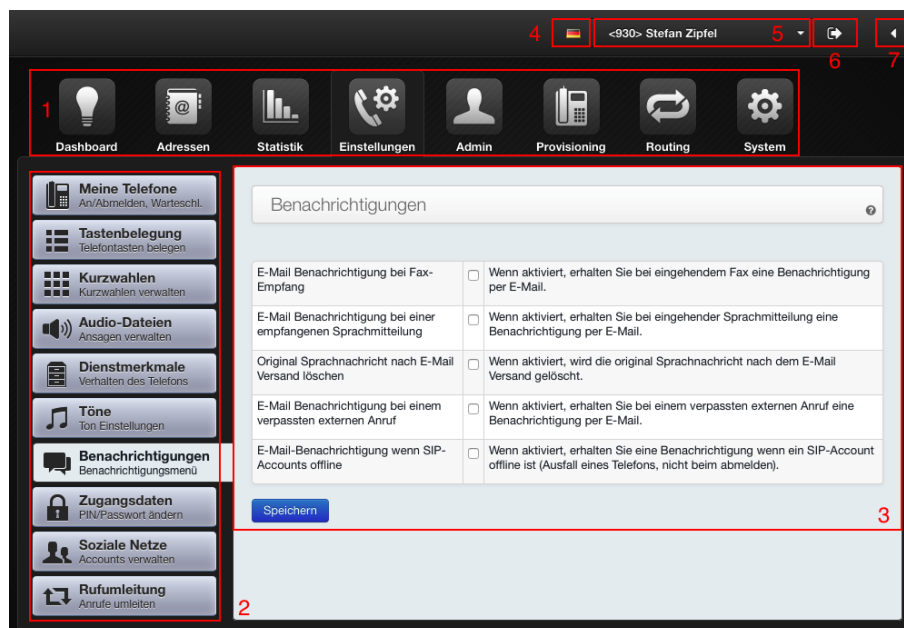
- Lizenz-Schlüssel \***: FFZGBAWSPWQD59W (Annotated with 17)
- Vorname \***: Klaus (Annotated with 18)
- Nachname \***: Mustermann (Annotated with 18)
- Firma \***: Musterfirma (Annotated with 19)
- Straße \***: Muster Str. (Annotated with 19)
- Straße2**: (Annotated with 19)
- Hausnummer \***: 22 (Annotated with 19)
- PLZ \***: 07765 (Annotated with 19)
- Ort \***: Musterstadt (Annotated with 19)
- Land \***: Musterland (Annotated with 20)
- E-Mail \***: klaus.mustermann@mustermail.de (Annotated with 21)
- Branche**: (Annotated with 22)

At the bottom of the form, there are three buttons: [zurück](#), [weiter](#) (Annotated with 23), and [Überspringen](#) (Annotated with 24).

### 3 Ein Kurzer Überblick der Weboberfläche

Um schneller auf der Phonalisa Weboberfläche navigieren zu können, bekommen Sie hier einen kurzen Überblick über deren Aufbau.

1. Dies ist das Hauptmenü, dessen Einträge werden im folgenden Menüpunkt genannt.
  - Dashboard: Hier haben Sie einen Gesamtüberblick über Ihre Telefonate, Sprachnachrichten, Faxe.
  - Adressen: Sie können beliebig viele Adressbücher anlegen und finden diese dort aufgeführt. Der CSV-Import/-Export verbirgt sich ebenfalls unter diesem Menüpunkt.
  - Kalender: Hier können Sie all Ihre Termine festhalten und planen.
  - Statistik: Hier finden Sie die Gesprächs-Auswertung Ihrer Gruppen und Warteschlangen.
  - Einstellungen: Unter diesem Menüpunkt finden Sie alle Einstellungsmöglichkeiten zu Ihrem eigenen Telefon, z.B. die Kurzwahllisten, die Audio-Dateien und die Rufumleitungen.
  - Admin: Der Administrationsbereich beinhaltet u.a. die Benutzerverwaltung, Gruppenverwaltung und Sip-Accounts.
  - Provisioning: Hier finden Sie alle Provisioning-abhängigen Einstellungsmöglichkeiten, z.B. die Tasten-Profile und die Firmware-Verwaltung.
  - Routing: Wohin ein Anruf geht und wie Sie die Anrufe verteilen, können Sie in Ihren eingehenden und ausgehenden Routen festlegen. Sie finden hier auch die Gateways, Sprachmenüs, Warteschlangen und Agenten.
  - System: In diesem Menüpunkt können Sie Ihr System konfigurieren, z.B. die Zeitprofile, die Verbindungsdaten und die Lizenzverwaltung.
2. Dies ist das Untermenü. Die einzelnen Funktionen und Einstellungsmöglichkeiten werden hier untergliedert. Die Hauptmenüpunkte Dashboard, Adressen, Kalender und Statistik haben kein Untermenü.
3. In Abhängigkeit von der Auswahl des Hauptmenüpunktes (1) und des Untermenüpunktes (2) ändert sich der Arbeitsbereich.
4. Das ist die Sprachauswahl für Ihren Benutzer. Mit einem Klick auf die Flagge können Sie die Sprache ändern.
5. In diesem Feld steht der Name und die Nebenstelle Ihres Benutzers. Wenn Sie System-Administrator sind oder über die nötigen Adminrechte verfügen, können Sie die Weboberfläche im Namen eines anderen Benutzers bedienen. Dazu klicken Sie auf den Pfeil und wählen einen anderen Benutzer aus.
6. Wenn Sie auf diesen Button klicken, loggen Sie sich von der Weboberfläche aus. Es erscheint das Log-in Fenster.
7. Mit diesem Button öffnen oder schließen Sie den Kollegenmonitor.



## 4 Die ersten Schritte nach der Installation

### Zusammenfassung:

1. Anmeldung an der Weboberfläche
2. Benutzer anlegen
3. Telefone einrichten
4. Benutzer am Telefon anmelden
5. Gateway anlegen
6. Eingehende und ausgehende Routen konfigurieren
7. Telefonie-Tests durchführen
8. E-Mail-Einstellungen anpassen

### 4.1 Die Anmeldung an der Weboberfläche

Wenn Sie den Einrichtungs-Assistenten beendet haben, sind Sie bereits angemeldet. Falls Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal anmelden, benutzen Sie die Daten die Sie bereits im Einrichtungsassistenten hinterlegt haben.

## 4.2 Einen Benutzer anlegen

Für anfängliche Tests sollten Ihnen 2 Benutzer ausreichen. Vorerst werden auch nur die Grundeinstellungen zum Benutzer vorgenommen. Im Nachhinein können Sie noch weitere Anpassungen vornehmen (siehe 15.1).

Nun zum Anlegen: Wählen Sie den Menüpunkt „Admin“ -> „Benutzer“ und klicken Sie auf das Feld “Neuen Benutzer hinzufügen”.

1. Geben Sie hier den Benutzernamen ein. Der Benutzername darf keine Umlaute, keine Sonderzeichen und nur Kleinbuchstaben und Zahlen enthalten. Der Grund hierfür ist, dass der Benutzername in URL's wie z.B. E-Mail Adressen/Jabber ID's verwendet wird. Beispiel: max.muster, teekueche.org1
2. Standardmäßig, bevor Sie eine Gruppe angelegt haben, sind erst einmal alle Benutzer in der Gruppe “All Users”.
3. Hier geben Sie die Nebenstelle ein, das ist die interne Telefonnummer des Benutzers.
4. Das Passwort können Sie ändern oder das vom System generierte übernehmen.
5. Den PIN können Sie ändern oder auch beibehalten.
6. Füllen Sie diese Felder nach Belieben aus.
7. Bitte speichern Sie Ihre Eingaben ab.

Neuen Benutzer hinzufügen

Allgemein | Warteschlangen | Chef-Sekretärin-Schaltung | Callthrough Nummern | Erweitert

Benutzername \*  1

Gruppe \*  2

Nebenstelle \*   3

Passwort \*  4

PIN \*  5

Vorname

Nachname  6

E-Mail

? 7

## 4.3 Die Telefone einrichten

Es gibt 2 Wege, Telefone mit dem Phonalisa Telefonsystem zu betreiben. Der eine - bevorzugte - Weg führt eine automatische Konfiguration der Telefone durch.

### 1. Automatische Einrichtung:

Sie können vom Provisioning unterstützte Telefone von Phonalisa automatisch konfigurieren lassen. Hier finden Sie die Anleitung mit dem Beispiel eines snom-Telefons dazu. Falls Sie andere Telefone im Betrieb haben, finden Sie hier die Provisioning URL's (4.3.1). Wenn das Telefon automatisch konfiguriert wurde, meldet sich dieses bei der Anlage mit einer temporären Rufnummer an.

### 2. Manuelle Einrichtung:

Sie können die Telefone auch manuell am System anmelden. Dies ist z.B. erforderlich wenn:

- ein Telefon verwendet werden soll, welches nicht vom Provisioning unterstützt wird
- das Telefon mehr als einen Sipaccount benutzen soll

Sie können ein Telefon mit folgenden Parametern konfigurieren:

- Proxy/Server/Registrar: ist immer die IP-Adresse der Anlage
- Benutzername: ist der Benutzername den Sie in "Admin" -> "Sipaccounts" sehen (normalerweise die Nebenstelle)
- SIP-Passwort: ist das Passwort welches Sie in "Admin" -> "Sipaccounts" einsehen können

#### 4.3.1 Anmeldung von IP-Telefonen mit unterstütztem Provisioning: Beispiel Snom-Telefon

Entnehmen Sie aus dem Menü der Telefone die IP des Telefons. Tragen Sie die IP-Adresse in Ihren Browser ein und melden Sie sich mit dem Benutzername *snom* und dem Passwort *snom* an. Wählen Sie im Menü auf der linken Seite den Punkt "Advanced" und klicken dann auf den Reiter "Update". Als Update-Police wählen Sie bitte "Update automatically" aus und geben dann die Settings URL <http://192.168.24.24:8080/{mac}.xml> ein. Klicken Sie anschließend auf "Reboot" und bestätigen Sie den Vorgang mit Yes. Das Telefon startet neu und bekommt einen Dummy-User zugewiesen.

- Windows/OSX: <http://hostip:8080/{mac}.xml>
- Linux-Appliance: <http://hostip/{mac}.xml>

Es gibt in dieser Version einige Änderungen gegenüber dem Vorgänger, die Provisioning-URL's haben wir vereinfacht. Außerdem unterscheiden sich die Provisioning-URL's zwischen den Plattformen (dies ist durch den unterschiedlichen HTTP und HTTPS Port bedingt). Diese Einstellung wird durch den Einrichtungs-Assistenten vorkonfiguriert.

\* Wichtig ist, dass man **VOR DEM PROVISIONING** auf der Phonalisa Weboberfläche unter "System" -> "Einstellungen" -> "Provisioning" die IP der Anlage in den „Provisionierungs-Server: Host“ und den „Provisionierung-Server: SIP-Host“ einträgt, da sonst kein Provisioning möglich ist.

#### Siemens Openstage

- Hier die IP der Phonalisa-Anlage als DLS Server angeben. Der DLS-Standard-Port (18443) wird auch von Phonalisa verwendet und ist korrekt.

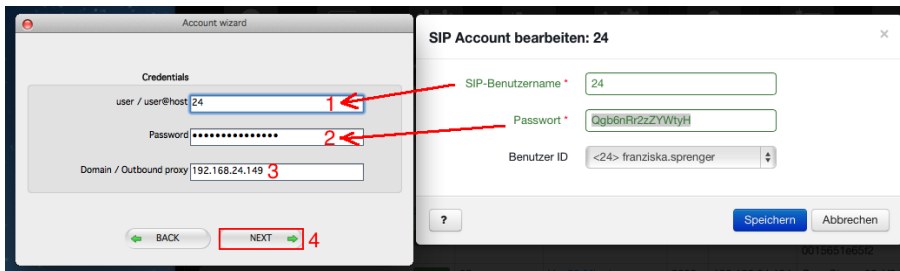
#### tiptel

- Windows/OSX: <http://hostip:8080/>
- Linux-Appliances: <http://hostip/>

#### 4.3.2 Anmeldung von IP-Telefonen ohne Provisioning: Beispiel Zoiper-Softphone

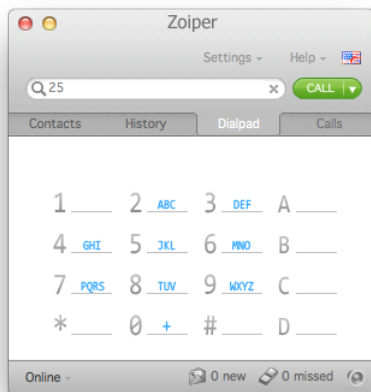
Laden Sie sich den Zoiper-Softphone-Client unter <http://www.zoiper.com/> herunter und folgen Sie der Installationsanleitung. Nach der erfolgreichen Installation öffnen Sie die Einstellungen (Settings) des Softphones gehen auf die SIP-Einstellungen. Öffnen Sie parallel dazu die Phonalisa Weboberfläche und gehen Sie in den Menüpunkt "Admin" -> "SIP-Accounts". Bearbeiten Sie den SIP-Account des Benutzers der für das Softphone vorgesehen ist.

1. Der "user" entspricht dem SIP-Benutzername.
2. Das Passwort ist das SIP-Passwort des Nutzers.
3. Die Domain entspricht dem Phonalisa-Host.
4. Klicken Sie auf "Next".

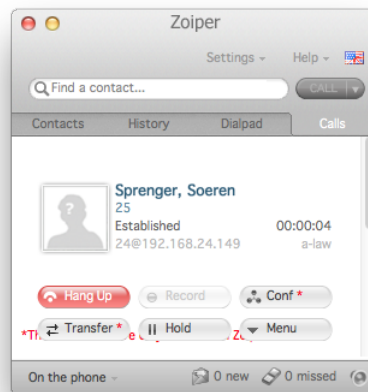


Klicken Sie weiter auf "Next". Nun ist das Softphone fertig konfiguriert und Sie können damit telefonieren.

Wählen Sie über das Wählfeld eine Rufnummer:



Aktives Gespräch:



\* Optional: Lizenz upload: Laden Sie im Menüpunkt „System“-> „Lizenz“ eine gültige Lizenz für Ihr System hoch. Sie können aber auch erst einmal ohne Lizenz fortfahren, die Anlage ist dann auf ein gleichzeitiges externes Telefonat beschränkt (1 External Channel).

## 4.4 Einen Benutzer am Telefon anmelden

Sie können Ihren Benutzer über 2 Wege am Endgerät anmelden.

### Weg 1: Direkt am Telefon

Wählen Sie \*0Nebenstelle des Benutzers (z.B. \*025), danach geben Sie die PIN gefolgt von der #-Taste ein.

### Weg 2: Über die Weboberfläche

Gehen Sie in den Menüpunkt „Provisioning“-> „Endgeräte“.

1. Die registrierten Endgeräte haben jeweils eine Dummy-Nummer.
2. Klicken Sie auf den Bearbeiten-Button.

Tiptel IP 280	192.168.24.157	00156522c887		09.70.13.016	Nobody 9575640	1	2	
Tiptel IP 282	192.168.24.191	0015651faeb3		07.61.13.10	Nobody 9594183			

3. Wählen Sie aus der Dropdown-Box den Benutzer aus, der dem Endgerät zugeordnet werden soll. Optional können Sie noch eine Beschreibung zum Telefon eingeben.
4. Die Änderungen speichern.

**Endgerät bearbeiten: tiptel-ip280** ×

SIP Account ID \*

Dummy User: 9575640

3

Beschreibung

Firmware Update

Standard benutzen

?

4

Speichern

Abbrechen

Je nach Endgerät muss dieses manuell neu gestartet bzw. das Provisioning angetriggert werden. Das “Antriggern” erfolgt über diesen Button:

Tiptel IP 280	192.168.24.157	00156522c887		09.70.13.016	931 (Muster, Max <931>)			
---------------	----------------	--------------	--	--------------	-------------------------	--	--	--

## 4.5 Das Gateway einrichten

Um mit dem System extern Telefonieren zu können, benötigen Sie ein SIP-Gateway. Dies kann ein externer Service Provider wie z.B. Sipgate sein oder auch ein Gateway wie z.B. von Beronet. Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Gateways" und klicken Sie auf "Neues Gateway hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen ein. Dieser dient nur zu Ihrer Orientierung und ist beliebig wählbar.
2. Hier geben Sie den Host des Gateways ein.
3. Setzen Sie den Benutzernamen.
4. Setzen Sie das Passwort.
5. Wenn Sie eine Amtsholung verwenden möchten, aktivieren Sie dieses Feld und setzen danach Ihre gewünschte Amtsholung (Verkehrsausscheidungsziffer) im Feld darunter. Es ist nicht zwingend erforderlich eine Amtsholung zu setzen.
6. Speichern Sie Ihre Eingabe ab. Alle weiteren Einstellungen zu den Gateways können Sie auch noch im Nachhinein anpassen.

**Neues Gateway erstellen**

Zugangsdaten   Limitierungen   SIP-Experteneinstellungen

☒ Gateway aktiv

Name \*  1

Host \*  2

☒ Gateway registrieren

Benutzername  3

Passwort  4

☐ Amtsholung benutzen 5

?   6 Speichern   Abbrechen



## 4.6 Das eingehende und ausgehende Routing konfigurieren

Um Telefonieren zu können, müssen Sie eine eingehende und eine ausgehende Route für das gerade angelegte Gateway definieren. Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "eingehende Routen". Zum Testen können Sie als Muster einen Stern \* setzen, diese Regel würde auf alle angerufenen Durchwahlen gelten. Alternativ können Sie die Durchwahl direkt angeben, z.B. 760823 oder 969. In der Dropdown-Box "Ziel" können Sie auswählen, wohin der Ruf auf die Durchwahl zugestellt werden soll.

Die Konfiguration der ausgehenden Routen erfolgt analog zu den eingehenden, hierbei entspricht das Muster natürlich der gewählten Rufnummer z.B. \* oder 0\*.

Aktiv	Benutzer / Gruppen	Muster	Gateway ID	Zeitprofil	Gesendete Rufnummer	LCR-Präfix	
<input checked="" type="checkbox"/>	...	*	berofix	...			
<input type="checkbox"/>	...		Sipgate	...			

Speichern

## 4.7 Die Telefonie-Tests durchführen

Um sicher zu gehen, dass alle Einstellungen richtig vorgenommen wurden, müssen Sie einen Telefonie-Test durchführen. Ihre Endgeräte sind zwischenzeitlich korrekt angemeldet und zeigen auf dem Display den Benutzer und die Nebenstelle. Nun können Sie einen internen Telefonie-Test durchführen. Wählen Sie hierzu die Nebenstelle des anderen Benutzers an Ihrem Telefon. Versuchen Sie nun ein externes Telefonat aufzubauen. Wählen Sie hierzu eine externe Rufnummer (z.B. Handynummer) an Ihrem Telefon.

Tipp: Sollten ein Test nicht das erwartete Resultat bringen, können Sie die Logmeldungen des Systems überprüfen (Details siehe 39)

## 4.8 Die E-Mail Einstellungen

Nachdem Sie Phonalisa erfolgreich installiert und zum Telefonieren gebracht haben, müssen Sie noch Ihre E-Mail-Anpassungen vornehmen. Dies ist notwendig um zum Beispiel aufgesprochene Sprachnachrichten per E-Mail geschickt zu bekommen.

Zum Einrichten gehen Sie in den Menüpunkt "System"-> "Einstellungen" -> "Messaging".

## Teil II

# So arbeiten Sie mit Ihrem Phonalisa Kommunikationssystem

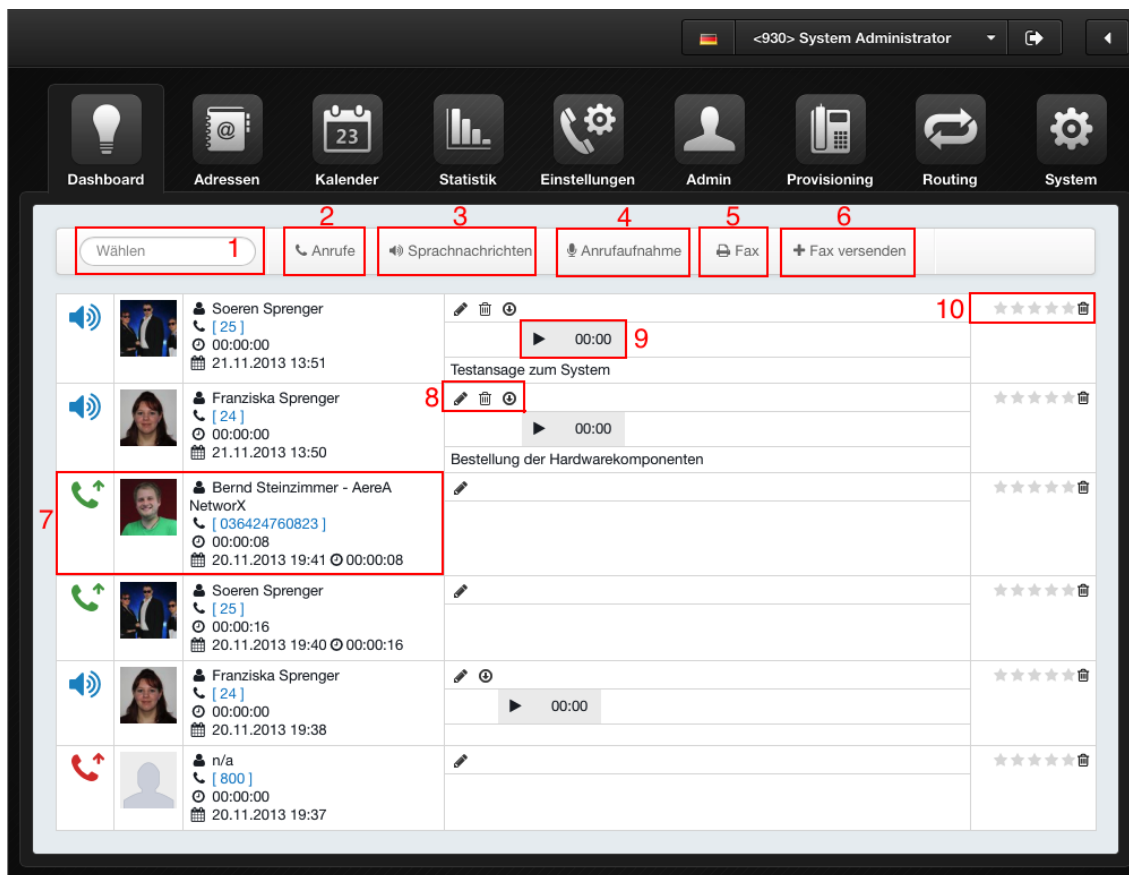
Im folgenden Teil erläutern wir Ihnen anhand des Aufbaues der Phonalisa Weboberfläche die Funktionen und deren Einsatzgebiete.

Das Phonalisa Telefonsystem ist in verschiedenen Ausführungen erhältlich. Es kann also vorkommen das Sie Punkte oder Funktionen im Handbuch finden, die Ihre Phonalisa möglicherweise nicht enthält.

## 5 Das Dashboard - Ein Überblick

Auf dem Dashboard haben Sie einen Gesamt-Überblick über alle eingehenden und ausgehenden Telefonate (Benutzer und Gruppe), Faxe, Sprachnachrichten und Gesprächsmitschnitte.

1. Das ist die Wählbox. Hier können Sie Rufnummern eingeben oder kopierte Nummern einfügen und direkt wählen.
2. Mit einem Klick auf das Feld "Anrufe" wird die Liste nur nach den Anrufen gefiltert.
3. Einen Überblick über Ihre Sprachnachrichten bekommen Sie wenn Sie auf dieses Feld klicken.
4. Mit einem Klick auf dieses Feld sehen Sie Ihre Anrufaufnahmen. Diese können auch direkt abgespielt werden.
5. Klicken Sie auf "Fax" um eine Liste über Ihre empfangenen und versendeten Faxe zu bekommen.
6. Ein Fax können Sie direkt hier versenden oder über das Adressbuch.
7. Der Anruflisteneintrag zeigt alle wichtigen Verbindungs- und Kontaktdaten (sofern hinterlegt). Eine Erklärung zu den Symbolen finden Sie unter Punkt 5.1.
8. Mit dem Button können Sie eine Notiz eingeben, Notizen löschen oder eine Nachricht herunterladen.
9. Zum Abspielen einer Nachricht klicken Sie auf den Playbutton.
10. Mit einem Klick auf die Tonnen können Sie den Eintrag löschen. Die Sterne dienen zur Bewertung, z.B. wie erfolgreich ein Telefonat war.



## 5.1 Die Dashboard-Symbole



Erfolgreich  
eingehender Anruf



Erfolgreich  
ausgehender Anruf



Nicht erfolgreich  
eingehender Anruf



Nicht erfolgreich  
ausgehender Anruf



Umgeleiteter Anruf



Eingehender aktiver  
Anruf



Ausgehender aktiver  
Anruf



Erfolgreicher Anruf  
auf Gruppe /  
Rufgruppen



Nicht erfolgreicher  
Anruf auf Gruppe /  
Rufgruppen



Sprachnachricht



Aufzeichnung eines  
Anrufes



Erfolgreich  
eingehendes Fax



Erfolgreich  
ausgehendes Fax



Nicht erfolgreich  
eingehendes Fax



Nicht erfolgreich  
ausgehendes Fax



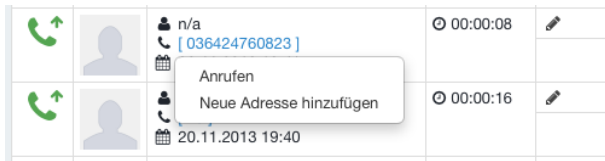
Erfolgreicher Anruf  
auf Warteschlange



Nicht erfolgreicher  
Anruf auf  
Warteschlange

## 5.2 Die Anrufliste

Hier sind die eingehenden und ausgehenden Gespräche (erfolgreich und nicht erfolgreich) mit Symbolen gekennzeichnet. Mit einem Klick auf die Rufnummer können Sie diese entweder sofort wählen oder den Kontakt im Adressbuch anlegen. Ist der Kontakt bereits in einem Adressbuch gespeichert, können Sie sich den Eintrag direkt anzeigen lassen.



Möchten Sie den Kontakt in einem Ihrer Adressbücher ablegen - erscheint dieser Dialog:

1. Wählen Sie das Adressbuch aus in dem Sie den neuen Kontakt speichern möchten. Sie brauchen mehr Adressbücher? Im Punkt 6.3 finden Sie Informationen dazu.
2. Hier wählen Sie die Kategorie der Nummer aus. Zur Auswahl stehen z.B. Mobil, Fax, Mobil (Privat) und weitere.
3. In diesem Feld können Sie die Rufnummer noch einmal bearbeiten.
4. Geben Sie den Vorname, Nachname, Firmenname ein. Sie müssen nicht alle Felder ausfüllen.
5. Speichern Sie die Eingaben ab. Nun befindet sich der neue Eintrag im Adressbuch.

## 5.3 Die Sprachnachrichten

Im Reiter Sprachnachrichten finden Sie alle erhaltenen Nachrichten aufgeführt. Sie können sie direkt mit dem Play-Button abspielen, mit dem Pause-Button (1) anhalten oder auch mit dem Download-Button (2) herunterladen.

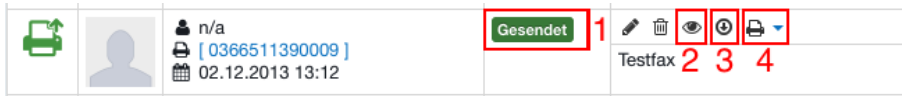


## 5.4 Die Anrufaufzeichnungen

Um wichtige Telefonate mitzuschneiden bzw. nichts zu vergessen, wurde die Funktion Anrufaufzeichnung eingebaut. Die Funktion ist vom jeweiligen Endgerät abhängig, derzeit wird die Funktion nur in Verbindung mit dem Siemens Openstage 60 SIP unterstützt. Bitte beachten Sie, dass es zur Anrufaufzeichnung gesetzliche Regelungen gibt. Diese gilt es einzuhalten, z.B. die Benachrichtigung des Anrufers vor der Aufzeichnung.

## 5.5 Die Faxliste

Alle eingehenden und ausgehenden Faxe sind in der Liste aufgeführt. Sie sehen den Status (1), können sich das Fax im Browser anzeigen lassen (2) oder das Fax als PDF-Datei herunterladen (3). Alle relevanten Informationen (Seitenanzahl,...) sehen Sie wenn Sie auf Button (4) klicken.



### 5.5.1 Faxe Versenden und Empfangen

Zum Versenden eines Faxes klicken Sie auf das Feld "Fax versenden".

1. Geben Sie hier die Ziel-Rufnummer ein.
2. Wählen Sie ein Dokument aus Ihren eigenen Dateien aus.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Box Ihren Fax-Kopf-Text aus. Informationen zum Fax-Kopf-Text finden Sie in den Punkten 15.5 und 16.9.3.
4. Klicken Sie auf "Senden".

## 5.6 Notizen zu Ereignissen hinzufügen

Um alle wichtigen Informationen festzuhalten bzw. einen besseren Überblick auf dem Dashboard zu haben, können Sie zu jedem Ereignis (Anruf, Fax,...) eine Notiz hinzufügen. So wissen Sie noch, worüber Sie mit dem Kunden zuletzt gesprochen haben. Die Notiz wird dann auch im Adressbuch bei dem entsprechenden Kontakt im Kontaktverlauf angezeigt. Durch den eingebauten Editor können Sie sehr wichtige Notizen entsprechend hervorheben, Anführungszeichen verwenden und auch Links hinzufügen.

1. Klicken Sie auf den Stift in der entsprechenden Zeile. Dieser verschwindet dann wenn sich der Editor öffnet.
2. Im Editor selbst können Sie den Text Fett und Kursiv darstellen, durchstreichen, Anführungszeichen verwenden uvm. Wenn Sie einen Link oder eine E-Mail Adresse eingeben möchten, öffnet sich ein kleines Fenster in dem Sie zusätzliche Einstellungen vornehmen können. Der Link und auch die E-Mail Adresse sind anschließend anklickbar.



## 6 Das Adressbuch - Ein Überblick

Das Adressbuch bietet Ihnen eine Menge Funktionen. Hier bekommen Sie einen kleinen Überblick über die wichtigsten Bedienelemente.

1. Zum Anfang haben Sie das interne Adressbuch mit allen Benutzern des Telefonsystems. Wenn Sie sich weitere Adressbücher angelegt haben können Sie über diese Felder Ihre Adressbücher wechseln.
2. Hier finden Sie die Kontakte im ausgewählten Adressbuch.
3. Wenn Sie einen Kontakt (aus 2) angeklickt haben, öffnen sich die Daten in diesem Bereich.
  - Allgemein: Hier finden Sie die Firmen- und privaten Kontaktdaten und den Kontakttyp.
  - Adressen: Hier finden Sie die Firmen- und privaten Adressdaten.
  - Firma: In diesem Reiter können Sie Informationen zur Firma hinterlegen, z.B. Webseite, Raum-Nr. usw.
  - Soziale Netze: Hier können Sie die Links z.B. zu einem Facebook-Profil, zu einem Xing-Profil usw. hinterlegen.
  - Letzter Kontakt: Hier sehen Sie wann der letzte Kontakt mit dieser Person war (eingehend und ausgehend).
4. Zum Bearbeiten des Kontaktes auf den Stift klicken, zum Löschen auf die Tonne klicken.
5. Klicken Sie auf das “+” um einen neuen Kontakt anzulegen. Der Bereich (3) zeigt dann die Eingabefelder und kann mit neuen Daten gefüllt werden.
6. Mit diesem Button haben Sie Sonderfunktionen, z.B. den CSV-Import.
7. Um alle Adressen des Adressbuches auf einmal auszuwählen, aktivieren Sie das Kästchen.
8. In der Dropdown-Box “Gruppen Aktion” können Sie die ausgewählten Kontakte (alle, einen, eine Auswahl) löschen, in ein anderes Adressbuch kopieren oder verschieben oder einen CSV-Export durchführen.
9. Über diesen Punkt gelangen Sie direkt in den Admin-Bereich, um ein neues Adressbuch anzulegen oder bestehende zu bearbeiten.

The screenshot shows the 'Lieferanten' (Suppliers) address book interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. Below this, a breadcrumb trail shows 'Company' > 'Intern' > 'Lieferanten' (1) > 'Support'. In the top right corner, there is a user profile icon and the text 'Admin' (9). The main content area is divided into two sections. On the left, there is a table of suppliers with columns for 'Vorname', 'Nachname', and 'Firmen-Name'. The table contains several entries, including Ronny Demo, Bernd Demomann, Horst Muster, Susanne Muster, Heinz Musterdemo, Sven Mustermann, and Bernd Steinzimmer. A red box (2) highlights the first three rows. Below the table, there is a checkbox 'Alle Adressen auswählen' (7) and a dropdown menu 'Gruppen Aktionen' (8). On the right, there is a detailed view of the selected contact, Bernd Steinzimmer, AereA NetworX. This view includes a profile picture, a 'Allgemein' tab, and a 'Firma' section (3) containing contact information like phone numbers and email. A red box (4) highlights the 'Allgemein' tab and the 'Firma' section. At the top of the detailed view, there are icons for editing (6) and adding (5) contacts. A red box (5) highlights the 'Allgemein' tab and the 'Firma' section. A red box (4) highlights the 'Allgemein' tab and the 'Firma' section.



## 6.1 Die Adressbuch-Typen

Es gibt private und gruppenbasierte Adressbücher sowie das interne Adressbuch. In einem Adressbuch vom Typ "Privat" kann man Einträge vornehmen, die man dann nur selbst sehen und editieren darf. Ein privates Adressbuch ist aber dennoch einer Gruppe zugeordnet, damit die Benutzer dieser Gruppe wiederum auch private Einträge in dem Adressbuch anlegen und sehen können. Ein Adressbuch vom Typ "Gruppe" ist so konzipiert, dass Gruppenmitglieder alle Einträge aus dem Adressbuch sehen, anlegen und editieren können.

Im "Internen" Adressbuch werden alle internen Benutzer des Telefonsystems automatisch aufgeführt. Man kann zu jedem Benutzer zusätzliche Informationen hinterlegen, z.B. die Adresse, das Geburtsdatum und Weiteres. Angaben wie die Nummer der Nebenstelle oder die E-Mail Adresse, kann man im Internen Adressbuch nicht verändern. Dies ist nur über die Benutzerverwaltung möglich. Löscht man einen Benutzer, wird dieser auch automatisch aus dem Internen Adressbuch entfernt. Aktionen wie einen CSV-Import, Einträge aus anderen Adressbüchern in das Interne Adressbuch kopieren oder verschieben, kann man nicht durchführen. Diese Aktionen sind in den privaten Adressbüchern und Gruppen-Adressbüchern möglich.

## 6.2 Die Adressbuch-Berechtigungen

Es gibt die Lese-, Schreib-, und CSV-Import Berechtigung. Diese können den vorhandenen Gruppen zugeordnet werden. Bei der Rechtevergabe spielt auch die Erbefunktion der Gruppen eine entscheidende Rolle. Da die "Kind-Gruppen" von der "Eltern-Gruppe" erben, haben die Kind-Gruppen automatisch auch die entsprechende Berechtigung (Informationen zur Erbefunktion finden Sie im Punkt 16.1). Die Lese-Berechtigung dient dazu, dass die Gruppe nur lesenden Zugriff auf ein Adressbuch hat und dort weder Schreiben, Löschen, noch einen CSV-Import machen darf. Hat eine Gruppe Lese- und Schreibzugriff auf ein Adressbuch, darf sie beliebig Einträge anlegen, editieren, löschen, verschieben und kopieren. Die Berechtigung der Synchronisation ist nur für z.B. Xing-Adressbücher sinnvoll, da sich die Einträge dort ständig verändern. Setzt man der Gruppe die Berechtigung für den CSV-Import, darf diese in dem ausgewählten Adressbuch Daten importieren.

**Adressbuch bearbeiten: Leitung**

Titel \*

Icon \*

Name	Lesen	Schreiben	CSV-Import
Alle Benutzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Azubis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Development	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Geschäftsleitung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

?

## 6.3 Ein neues Adressbuch anlegen

Gehen Sie hierzu in den Menüpunkt "Admin" -> "Adressbücher". Klicken Sie auf das Feld "Neues Adressbuch hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen ein und
2. wählen Sie den Typ aus.
3. Suchen Sie sich ein Icon aus, welches dann im Punkt Adressbuch vor dem Adressbuchnamen steht.
4. Nun können Sie die Berechtigungen verteilen. Nach dem Speichern ist das neue Adressbuch im Menüpunkt "Adressbuch" verfügbar.

Neues Adressbuch hinzufügen

Titel \*

Buchhaltung

1

Adressbuch Typ \*

Gruppe

2

Icon \*

addressbookAddresses.png

3

Name	Lesen	Schreiben	CSV-Import
Alle Benutzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Azubis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Development	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

?

Speichern

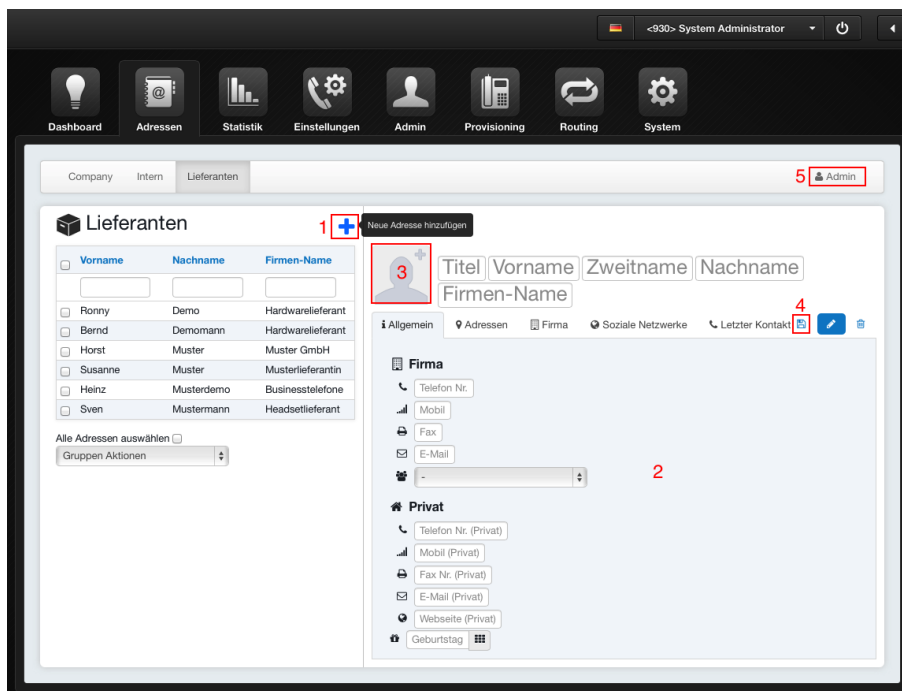
Abbrechen

## 6.4 Das Adressbuch bearbeiten

Wählen Sie das Adressbuch aus, das Sie bearbeiten möchten. Stellen Sie sicher, dass Sie Lese- und Schreibberechtigung darauf haben.

### Eine Adresse hinzufügen, bearbeiten und entfernen

1. Um eine neue Adresse hinzuzufügen, klicken Sie auf das Plus.
2. Nun ist im rechten Bereich das Adressbuch im Editier-Modus und Sie können alle Eintragungen vornehmen. Sie können alle Reiter editieren und müssen nicht zwischendurch speichern.
3. Zum Hochladen eines Fotos einfach auf das Avatar-Bild klicken. Sie können dann aus Ihren eigenen Dateien ein Bild auswählen. Das Foto finden Sie dann in Ihrer Anrufliste, im Kollegenmonitor (nur bei internen Benutzern), im Instant Messenger und je nach Unterstützung auch auf den Endgeräten.
4. Zum Schluss auf Speichern klicken. Zum Löschen einer Adresse können Sie den Löschen-Button verwenden oder Sie Löschen über die Gruppen-Aktion.
5. Als Admin können Sie auf diesen Button klicken, um weitere Adressbücher anzulegen oder um die vorhandenen schnell zu bearbeiten.

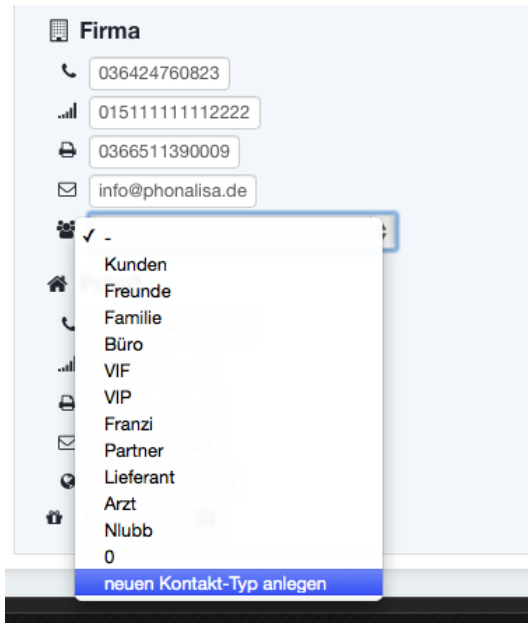


### Anrufen, Mailen, Faxen aus dem Adressbuch:

Hierzu klicken Sie auf das Icon vor der Rufnummer, der Mail-Adresse oder der Faxnummer.

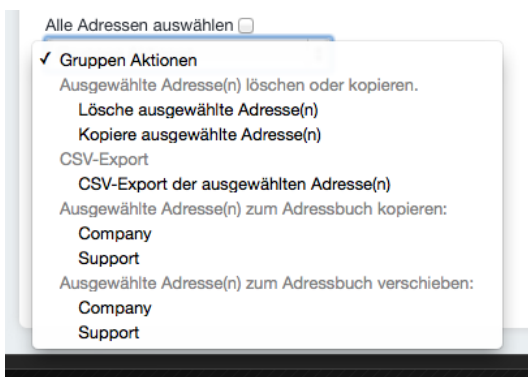
## 6.5 Der Kontakttyp

Der Kontakttyp dient dazu, bestimmte Adressen bzw. Personen zu gruppieren. Die Funktion benötigen Sie beim Setzen einer benutzerdefinierten Rufumleitung, wenn Sie beispielsweise nach Geschäftsschluss nur von Kontakten des Typs "VIP" erreicht werden möchten. Sie können adressbuchübergreifend die Kontakttypen setzen und auch selbst welche definieren. Wählen Sie hierzu die Schaltfläche "neuen Kontakttyp anlegen". Der von Ihnen selbst angelegte Kontakttyp wird in die Auflistung übernommen.



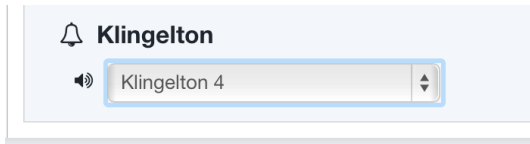
## 6.6 Die Gruppen-Aktionen

Mit den Gruppen-Aktionen können Sie mehrere Adressen in ein anderes Adressbuch kopieren oder verschieben. Zur Auswahl stehen nur die Adressbücher, auf die Sie Lese- und Schreibberechtigung haben. In das interne Adressbuch kann nichts hinein kopiert oder verschoben werden. Die Gruppen-Aktionen dienen auch dazu, Aktionen im Stapel durchzuführen, z.B. das Löschen mehrerer Adressen gleichzeitig oder der CSV-Export ausgewählter Adressen. Sie können die Adressen mit einem Klick in die Checkbox vor der Adresse auswählen oder Sie aktivieren das Feld "Alle Adressen auswählen".



## 6.7 Die Einrichtung von Klingeltöne für bestimmte Adressbucheinträge

In privaten Adressbüchern können Sie für jeden angelegten Kontakt einen Klingelton festlegen. Das ermöglicht Ihnen, zusätzlich zur optischen Darstellung auf dem Telefondisplay, auch akustisch die Anrufer zu unterscheiden. Zum Anpassen des Klingeltones bearbeiten Sie den gewünschten Kontakt. In der "allgemeinen Sektion" können Sie den Klingelton festlegen. Diese Einstellungen sind von Ihrem jeweiligen Endgerät abhängig.



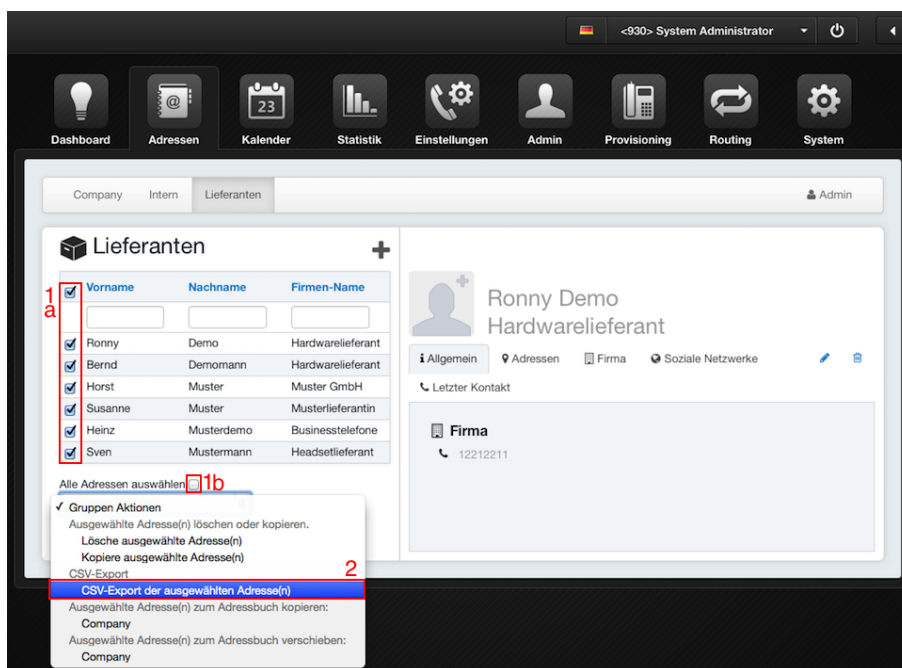
## 7 Der CSV-Export von Adressdaten

Das Dateiformat CSV steht für englisch "Comma-separated values" und beschreibt den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten. Die Dateinamenserweiterung lautet .csv.

### 7.1 Einen CSV-Export durchführen

Um aus dem Adressbuch Daten zu exportieren benötigen Sie Lese- und Schreibrechte auf das Adressbuch.

- Wählen Sie nun die Datensätze aus, die Sie exportieren möchten (nur die aktuellen Einträge auf der aktiven Seite).
  - Sie können auch den Haken bei "Alle Adressen auswählen" setzen.
- Wählen Sie über die Gruppen-Aktion "CSV-Export" aus. Die Datei mit den exportierten Daten wird auf Ihrem Rechner gespeichert.



## 8 Der CSV-Import von Adressdaten

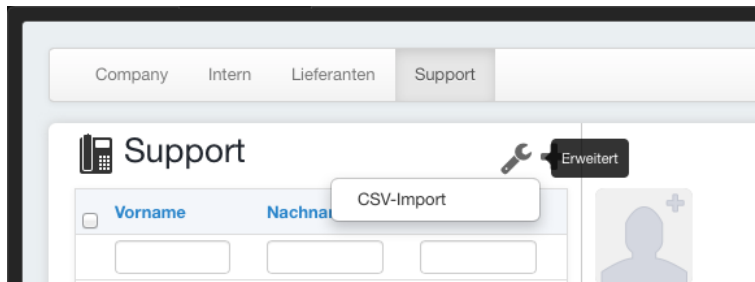
An dieser Stelle erhalten Sie einen kleinen Überblick über den Aufbau einer CSV-Datei. Die Datei lässt sich z.B. in Tabellen-Kalkulatoren oder in Text-Editoren öffnen.

1. Das ist die Kopfzeile Ihrer Tabelle. Sie können die Kopfzeile beim Importieren ausblenden damit diese keinen eigenen Eintrag im Adressbuch darstellt.
2. Hier sehen Sie die Einträge. Die Tabelle ist sehr breit und zeigt nur diesen kleinen Ausschnitt. Weiter rechts befinden sich noch die Informationen zu den Adressen und Telefonnummern.

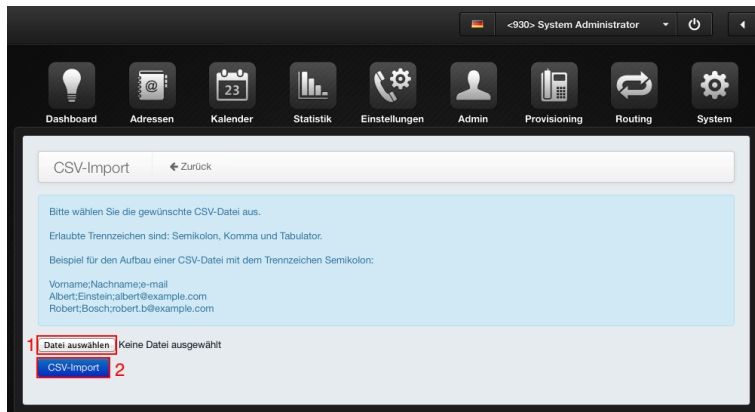
contact	type	n	family	n	given	n	middle	n	prefix	org	name	org	unit	contact	role	contact	assistant	contact	room	adr	on
			Demomann		Bernd						Hardwarelieferant										
			Muster		Susanne						Musterlieferantin										
			Lieferant		Muster		Horst		2		Muster GmbH										

### 8.1 Einen CSV-Import durchführen

Für den CSV-Import benötigen Sie die Berechtigung für das Adressbuch, in das Sie Daten importieren möchten (siehe Punkt 6.2). Gehen Sie anschließend in das Adressbuch und klicken Sie auf den Schraubenschlüssel neben dem Plus-Button. Es erscheint die Schaltfläche "CSV-Import". Klicken Sie darauf.

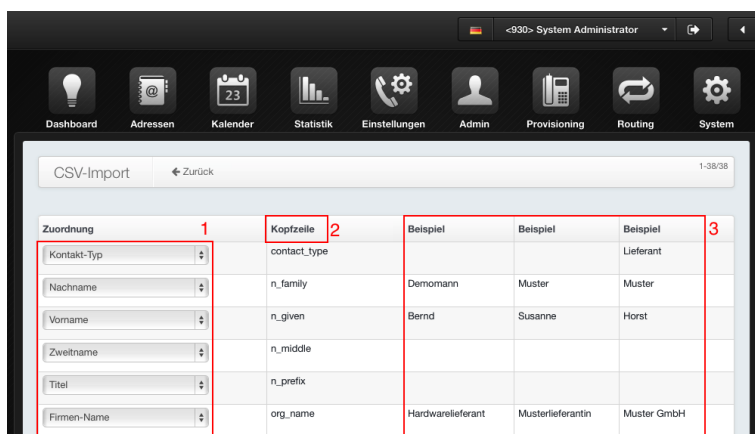


1. Wählen Sie die zu importierende Datei aus Ihren eigenen Dateien.
2. Klicken Sie auf CSV-Import.

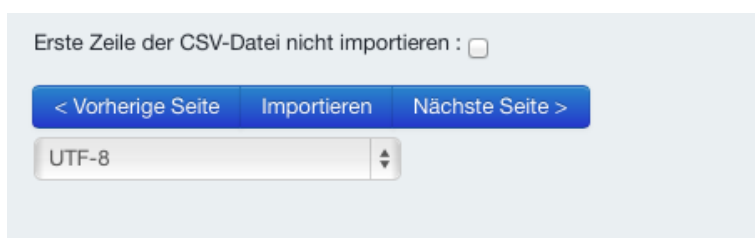


Sie sehen nun eine kleine Vorschau von Daten und können noch Feineinstellungen vornehmen.

1. Die Zuordnung der Daten können Sie über die Dropdown-Boxen noch verändern.
2. Das ist die Kopfzeile der Tabelle, es empfiehlt sich diese beim Importieren auszublenden.
3. Hier haben Sie ein paar Beispiele Ihrer CSV-Datei und wie sie zugeordnet sind.



Über die Dropdown-Box können Sie ein anderes Format auswählen (UTF-8 ist aber das gebräuchteste). Sie können in der Vorschau die einzelnen Seiten durchschauen und Zuordnungen ggf. anpassen. Klicken Sie zum Schluss auf "Importieren".



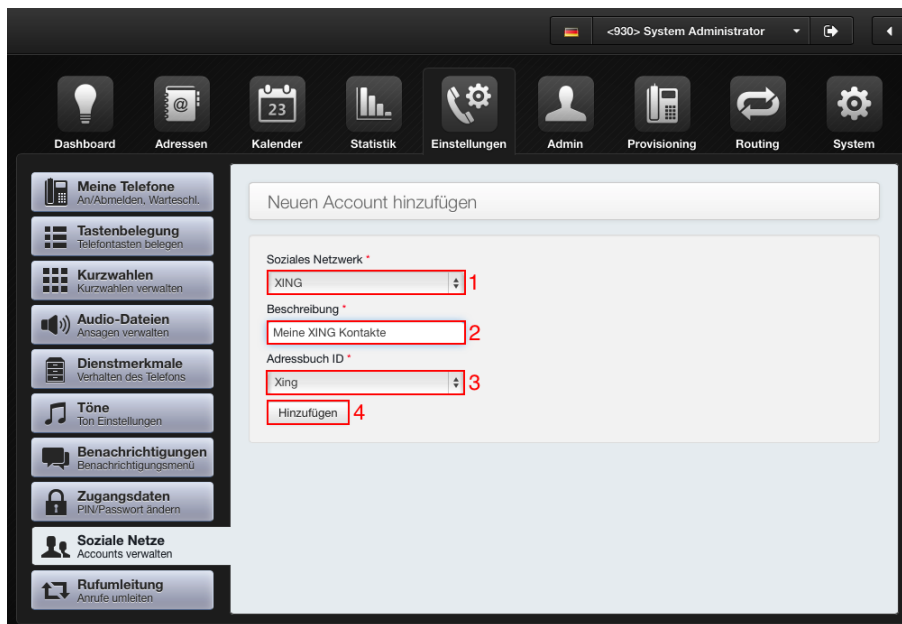


## 9 Die Sozialen Netze

Im Bereich "Soziale Netze" unter "Einstellungen" bietet Ihnen Phonalisa die Möglichkeit, Kontakte von XING oder iCloud auch in Ihrem Phonalisa-Adressbuch zu nutzen. Hierzu klicken Sie auf den Button "Neuen Account hinzufügen".

### 9.1 Der XING- Import





1. Wählen Sie das Soziale Netzwerk aus.
2. Geben Sie eine Beschreibung ein.
3. Wählen Sie das Adressbuch für die Übertragung aus.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".



Nach dem Klick auf "Hinzufügen" werden Sie zum XING-Login weitergeleitet. Dort werden Sie gebeten, sich mit Ihren Accountdaten anzumelden.

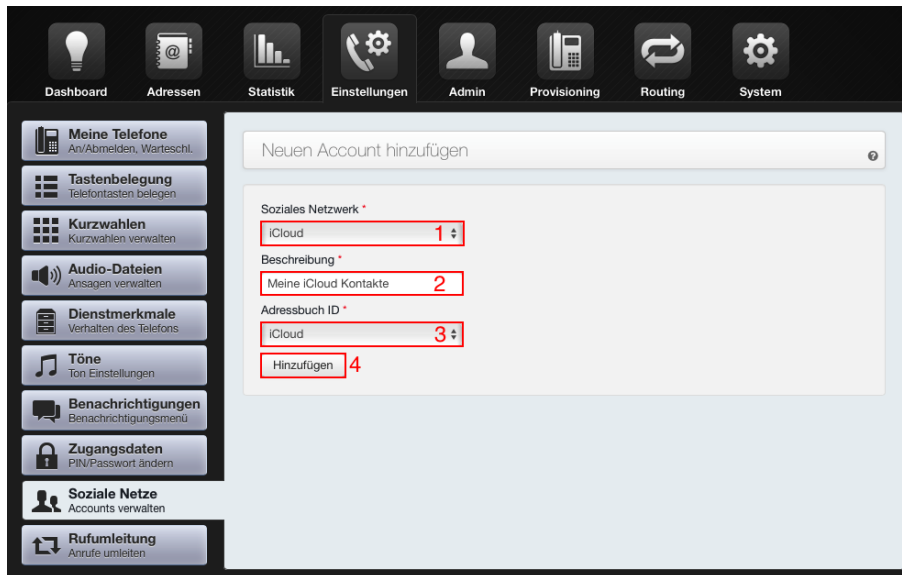


Anschließend werden Sie wieder zurück auf die Phonalisa geleitet, wo Sie in der Tabelle eine Übersicht Ihrer Accounts erhalten. Klicken Sie auf den Button “Adressen importieren” und warten Sie einen kleinen Moment, da dieser Vorgang einige Zeit in Anspruch nehmen kann (je nach Anzahl Ihrer Kontakte). Danach finden Sie die importierten Kontakte dann in Ihrem Adressbuch.

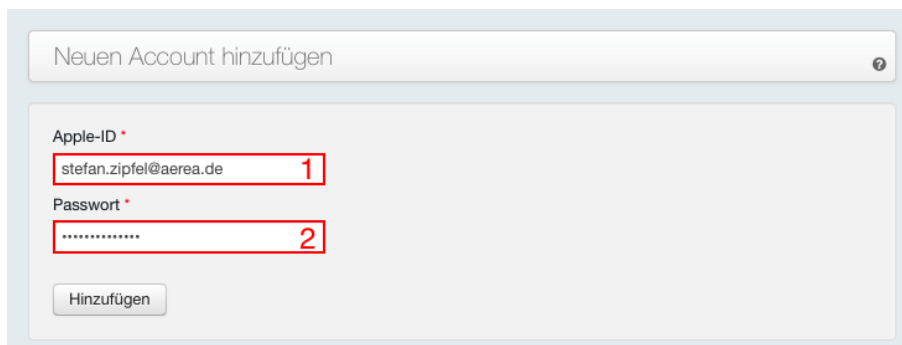
Authentifiziert	Beschreibung	Token	Secret	Adressbuch	Token endet	Aktualisiert	20
Yes	Meine iCloud Kontakte			iCloud	-1456219132 seconds		 
Yes	Meine XING Kontakte	37fe489d0757ccba01d1	ea86f2e0758cecdb4d83	Xing	-1456219132 seconds		 

## 9.2 Der iCloud-Import

1. Wählen Sie das Soziale Netzwerk aus.
2. Geben Sie eine Beschreibung ein.
3. Wählen Sie das Adressbuch für die Übertragung aus.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".











Im Falle eines iCloud-Imports werden Sie in folgendem Fenster gebeten Ihre Apple-ID(1) und das zugehörige Passwort(2) einzugeben.



Anschließend werden Sie wieder zurück auf die Phonalisa geleitet, wo Sie in der Tabelle eine Übersicht Ihrer Accounts

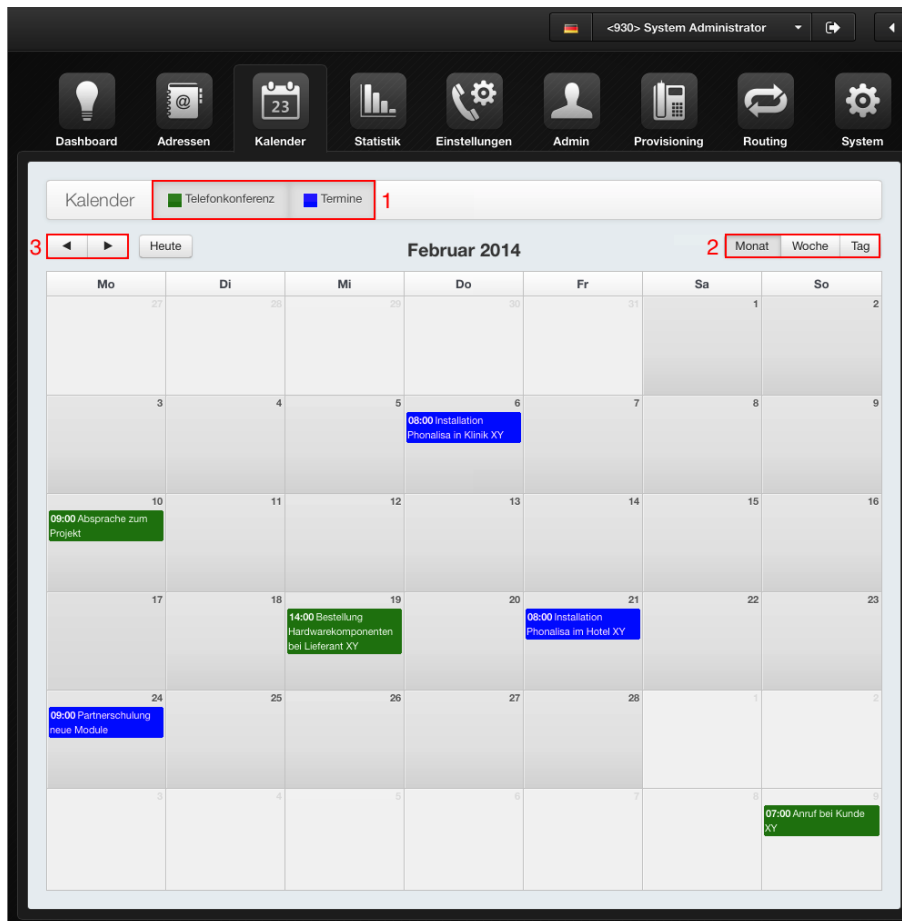
erhalten. Klicken Sie auf den Button “Adressen importieren” und warten Sie einen kleinen Moment, da dieser Vorgang einige Zeit in Anspruch nehmen kann (je nach Anzahl Ihrer Kontakte). Danach finden Sie die importierten Kontakte dann in Ihrem Adressbuch.

Authentifiziert	Beschreibung	Token	Secret	Adressbuch	Token endet	Aktualisiert	20 
	Meine iCloud Kontakte			iCloud	-1456219132 seconds		 
	 Meine XING Kontakte	37fe489d0757ccba01d1	ea86f2e0758cecdcb4d83	Xing	-1456219132 seconds		 

## 10 Der Kalender

Hier bekommen Sie einen Überblick über den Aufbau des Phonalisa Kalenders.

1. In der Zeile finden Sie Ihre selbst angelegten Kalender. Diese lassen sich an- und ausschalten. Schalten Sie einen Kalender aus werden nur die Termine der anderen Kalender angezeigt.
2. Über die Schaltfläche können Sie die Ansicht des Kalenders verändern.
3. Je nach Darstellung des Kalenders (2) können Sie über die Pfeile den Monat, die Woche oder den Tag vor und zurück blättern.



### 10.1 Die Kalender-Typen

Es gibt den Typ "Privat" und "Gruppe". In einem Kalender vom Typ "Privat" kann man Einträge vornehmen, die man dann nur selbst sehen und editieren darf. Ein privater Kalender ist aber dennoch einer Gruppe zugeordnet, damit Nutzer dieser Gruppe wiederum auch private Einträge in dem Kalender anlegen und sehen können. Ein Kalender vom Typ "Gruppe" ist so konzipiert, dass Gruppenmitglieder alle Einträge aus dem Kalender sehen, anlegen und editieren können.

## 10.2 Die Kalender-Berechtigungen

Es gibt die Lese-, Schreibberechtigung. Diese können den vorhandenen Gruppen zugeordnet werden. Bei der Rechtevergabe spielt auch die Erbfunktion der Gruppen eine entscheidende Rolle. Da die "Kind-Gruppen" von der "Eltern-Gruppe" erben, haben die Kind-Gruppen automatisch auch die entsprechende Berechtigung. Die Lese-Berechtigung dient dazu, dass die Gruppe nur lesenden Zugriff auf einen Kalender hat und dort weder Schreiben noch Löschen darf. Hat eine Gruppe Lese- und Schreibzugriff auf einen Kalender, darf sie beliebig Einträge anlegen, editieren und löschen. Die Berechtigung der Synchronisation ist nur für z.B. Google-Kalender sinnvoll, da sich die Einträge dort ständig verändern.

The screenshot shows a dialog box titled "Gruppe bearbeiten: Alle Benutzer" with a close button (X). It has several tabs: Allgemein, Benutzer, Gruppen, Warteschlangen, Adressbücher, Kalender (selected), Rufumleitung, and Erweitert. Below the tabs is a table with columns "Name", "Lesen", and "Schreiben".

Name	Lesen	Schreiben
Development	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Support	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vertrieb	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Leitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konferenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

At the bottom, there is a help icon (?), a "Speichern" button, and an "Abbrechen" button.

## 10.3 Einen neuen Kalender anlegen

Gehen Sie in den Menüpunkt "Admin" -> "Kalender":

Klicken Sie auf "Neuen Kalender hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen ein.
2. Legen Sie eine Farbe fest indem Sie die Farbauswahl benutzen. Diese dient der Unterscheidung der verschiedenen Einträge.
3. Wählen Sie einen Typ aus.
4. Nun können Sie die Berechtigungen verteilen. Nach dem Speichern ist der neue Kalender im Menüpunkt "Kalender" verfügbar.

The screenshot shows a dialog box titled "Neuen Kalender hinzufügen" with a close button (X). It contains the following fields:

- Kalender Titel \*:  (labeled 1)
- Farbe:  (labeled 2)
- Kalender Typ \*:  (labeled 3)

Below these fields is a table with columns "Name", "Lesen", and "Schreiben" (labeled 4):

Name	Lesen	Schreiben
Alle Benutzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Azubis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Development	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

At the bottom, there is a help icon (?), a "Speichern" button, and an "Abbrechen" button.

## 10.4 Kalendereinträge anlegen

Gehen Sie in den Menüpunkt "Kalender". Wählen Sie den Tag aus. Sie können auch über die Schaltflächen Monat, Woche, Tag die Anzeige verändern. Klicken Sie in den Tag bzw. die Uhrzeit, an dem der Termin beginnt. Wenn Sie die Maustaste gedrückt halten, können Sie den Eintrag von der Startzeit bis zur Endzeit ziehen. Wenn Sie die Maustaste loslassen erscheint der Eintrag in dem Dialogfenster:

1. Vergeben Sie einen Namen für den Termin.
2. Optional können Sie noch eine Beschreibung eingeben, z.B. Gesprächsinhalte, Ziele des Termins, eine Adresse.
3. Wählen Sie den Kalender aus.
4. Wählen Sie einen Typ aus.
5. Hier finden Sie noch einmal das gewählte Start- und Enddatum und die entsprechenden Uhrzeiten aufgeführt.

The screenshot shows a dialog box titled "Neuen Termin anlegen" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Name \***: A text input field containing "Anruf bei Kunde XY", highlighted with a red box and labeled with a red "1".
- Beschreibung**: An empty text input field, highlighted with a red box and labeled with a red "2".
- Kalender \***: A dropdown menu showing "Telefonkonferenz", highlighted with a red box and labeled with a red "3".
- Typ \***: A dropdown menu showing "Anruf", highlighted with a red box and labeled with a red "4".
- Start**: A date and time input field showing "29.01.2014 09:00", highlighted with a red box and labeled with a red "5".
- Ende**: A date and time input field showing "29.01.2014 09:30", highlighted with a red box and labeled with a red "5".
- Beschäftigt**: A checkbox that is currently unchecked.
- Buttons**: "Speichern" (Save) and "Abbrechen" (Cancel) buttons at the bottom right.

Den angelegten Eintrag können Sie per "Drag & Drop" auch auf einen anderen Tag und auf eine andere Uhrzeit verschieben. Über die Kalender-Schaltfläche können Sie die einzelnen Kalender an- und ausschalten, um sich z.B. nur Einträge eines bestimmten Kalenders anzeigen zu lassen.

## 10.5 Die Kalender-Einträge bearbeiten

Das Datum oder die Uhrzeit nachträglich verändern:

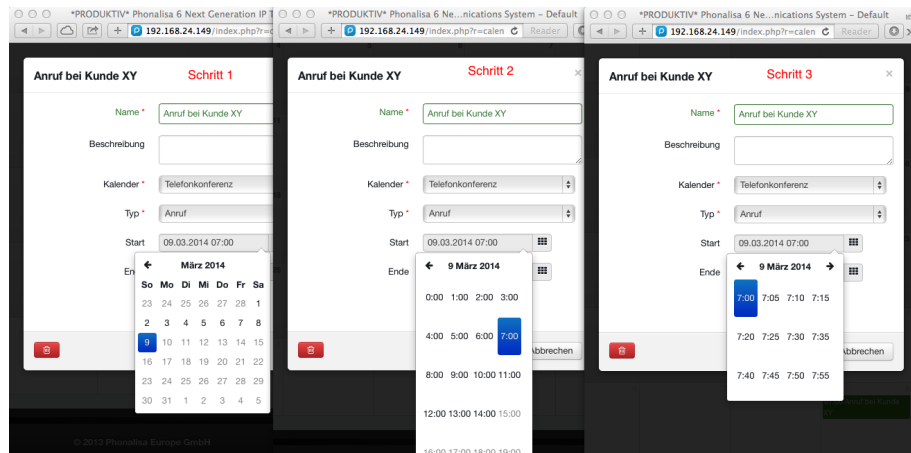
Hierzu klicken Sie auf den Eintrag. Im geöffneten Editor-Fenster können Sie dann das Datum und die Zeit bearbeiten.

**Schritt-1:** Datum (Tag) ändern oder beibehalten.

**Schritt-2:** Stunde auswählen.

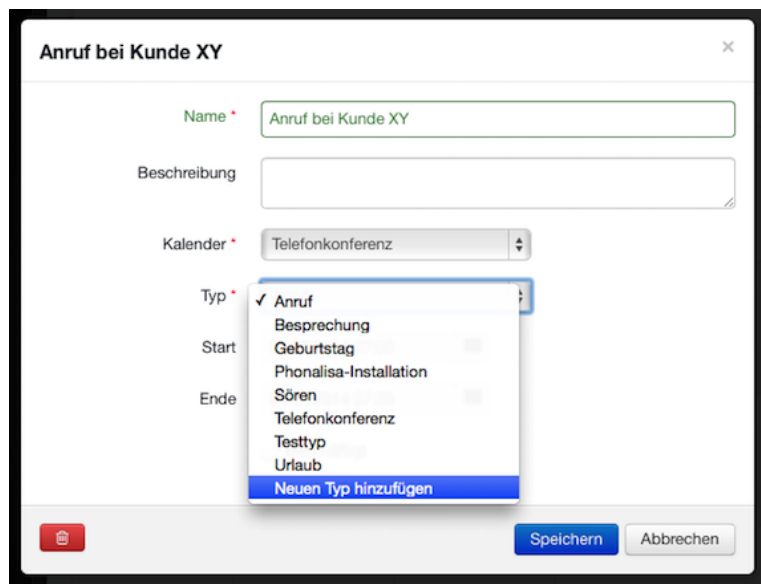
**Schritt-3:** Minuten auswählen.

Die Schritte gehen ineinander über sobald Sie jeweils eine Auswahl getroffen haben.



Termin-Typ nachträglich verändern:

Klicken Sie zum Bearbeiten auf den Termin. Sie können einen vom System voreingestellten Typ auswählen oder selbst einen anlegen. Klicken Sie dazu auf die Fläche "Neuen Typ hinzufügen". Geben Sie einen neuen Typ ein und speichern Sie. Der neu angelegte Typ erscheint nun bei allen Einträgen die Sie neu anlegen oder bearbeiten. Erst wenn Sie einen Termin löschen, bei dem der selbst angelegte Typ verwendet wurde und kein weiterer Termin mit diesem Termintyp besteht, wird er automatisch gelöscht.





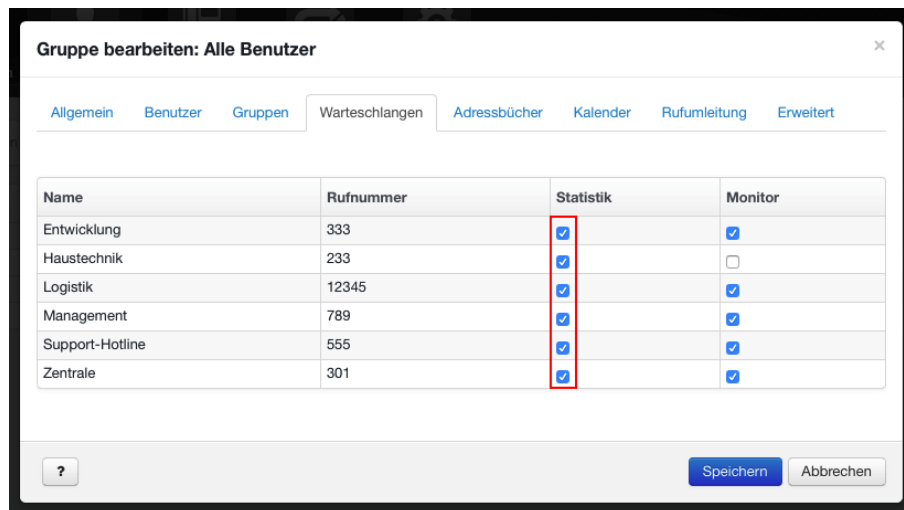
## 11 Die Statistiken

Eine Statistik dient der Kontrolle und der Auswertung des externen Telefonie-Aufkommens von Gruppenanrufen und Warteschlangenankufen. Sie können anhand von Statistiken besser Ihren Personaleinsatz und die Pausenzeiten planen, da Sie nun genau sehen, wann Sie wie gut erreichbar sind. Mit Phonalisa können Sie einzelne Gruppen und einzelne Warteschlangen getrennt voneinander auswerten.

### 11.1 Die Berechtigung zur Auswertung der Statistik

Bevor Sie Ihre Gesprächs-Statistiken anschauen können, müssen Sie die Berechtigung dafür verteilen. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen".

Gehen Sie in den Reiter "Warteschlange". Hier können Sie die Warteschlangen markieren die Sie auswerten möchten.



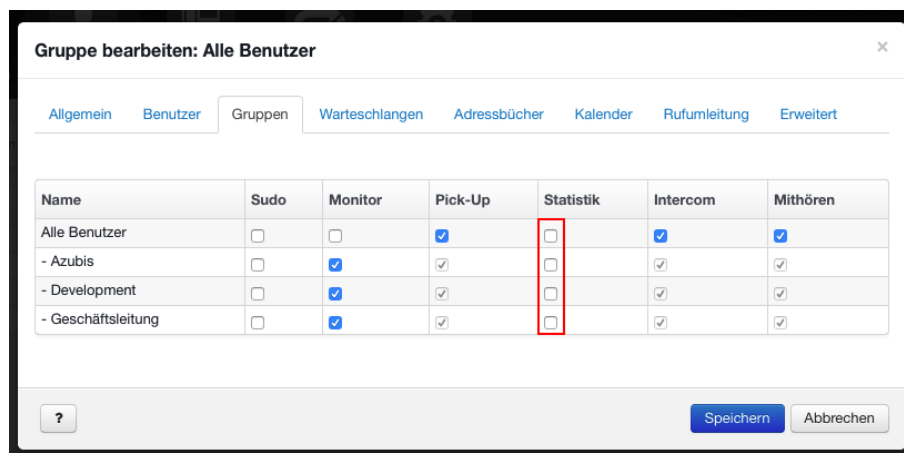
Gruppe bearbeiten: Alle Benutzer

Allgemein Benutzer Gruppen Warteschlangen Adressbücher Kalender Rufumleitung Erweitert

Name	Rufnummer	Statistik	Monitor
Entwicklung	333	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Haustechnik	233	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logistik	12345	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Management	789	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Support-Hotline	555	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zentrale	301	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

? Speichern Abbrechen

Im Reiter "Gruppen" können Sie die Gruppen markieren die Sie auswerten möchten.



Gruppe bearbeiten: Alle Benutzer

Allgemein Benutzer Gruppen Warteschlangen Adressbücher Kalender Rufumleitung Erweitert

Name	Sudo	Monitor	Pick-Up	Statistik	Intercom	Mithören
Alle Benutzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Azubis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Development	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

? Speichern Abbrechen

Die getroffene Auswahl wird Ihnen dann in den Dropdown-Boxen der Statistiken angezeigt.

## 11.2 Die Tagesauswertung

Sie können taggenau ablesen, wie viele externe Anrufe erfolgreich entgegengenommen und wie viele verpasst wurden. Bitte beachten Sie, dass interne Anrufe in der Tagesauswertung nicht berücksichtigt werden.

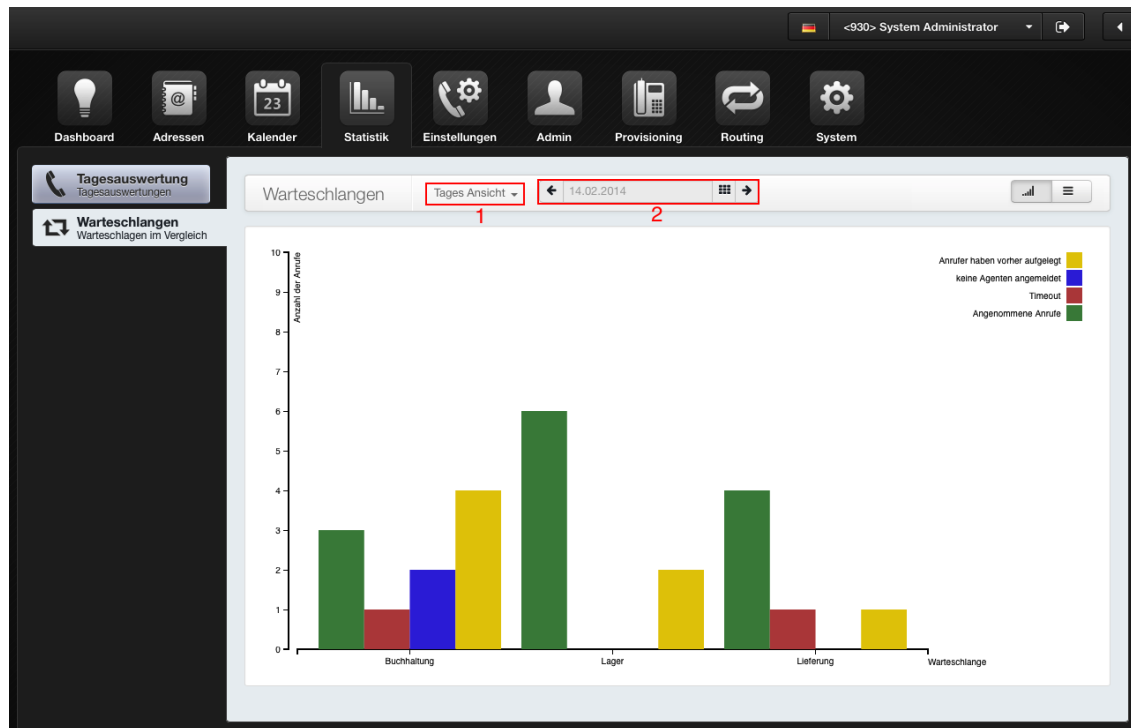
1. Wähle Sie hier die Gruppe oder die Warteschlange aus, die Sie auswerten möchten. Wichtig: Um die Statistik zu sehen müssen Sie dafür eine Berechtigung haben (siehe Punkt 11.1).
2. Hier können Sie auswählen, ob die Statistik einen Tag, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr anzeigen soll.
3. Je nach Auswahl im Punkt 2 ändert sich die Anzeige. Sie können dann zwischen Wochentagen, KW's, Monaten und Jahren wählen. Danach wird die Statistik angezeigt.
4. Hier können Sie Feinanpassungen zur Anzeige der Daten vornehmen.



## 11.3 Die Warteschlangen-Auswertung

Die Warteschlangen-Auswertung bietet Ihnen die Möglichkeit einer Vergleichsansicht aller von Ihnen angelegten Warteschlangen.

1. Hier können Sie zwischen der Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresansicht wählen.
2. In Abhängigkeit von Punkt 1 ändert sich die Anzeige. Sie können dann zwischen Wochentagen, KW's, Monaten und Jahren wählen. Danach wird die Statistik angezeigt.



## 12 Die Einstellungen

In den folgenden Punkten finden Sie alle Einstellungsmöglichkeiten für Ihr eigenes Telefon.

### 12.1 Meine Übersicht

Hier sehen Sie Ihre Telefone aufgelistet. Sie können diese direkt über die Weboberfläche an- und abmelden. Sie sehen auch, in welchen Warteschlangen Sie Mitglied sind und ob Sie darin angemeldet sind. Falls Sie in einer Warteschlange nicht angemeldet sind, können Sie das hier nachholen.

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, **Einstellungen** (highlighted), Admin, Provisioning, Routing, and System. Below the navigation bar, the 'Meine Übersicht' section is active, displaying a table of phones and their status.

Telefon	Beschreibung	An-/Abmelden
Yealink SIP T22P		<a href="#">Telefon abmelden</a>
snom D765		<a href="#">Telefon abmelden</a>

Dienstmerkmale	Status	Gruppe
DND	deaktiviert	<700> Anrufannahme

## 12.2 Die Tastenbelegung

1. Wählen Sie das Telefon aus, für das Sie die Tastenbelegung vornehmen möchten. Je nach Telefonmodell gibt es verschiedene Tastenfunktionen.
2. Wählen Sie die Funktion aus und geben Sie die Zielnummer ein.
3. Geben Sie hier die Daten/Zielnummer für die Funktion ein.
4. Hier können Sie die Beschriftung eingeben. Bei Endgeräten ohne grafische Darstellung der Tastenbelegung fehlt die Spalte.
5. In der Spalte sehen Sie ob die Taste gesperrt ist (d.h. Sie haben ein aktives Tastenprofil).
6. Klicken Sie auf den Button "Speichern und Telefon aktualisieren", um die Änderungen zu übernehmen. Je nach Telefonmodell startet das Telefon einmal komplett neu oder es übernimmt nur die Änderungen (ohne Neustart).

The screenshot shows the 'Tastenbelegung' (Button Assignment) configuration page for a 'Tiptel IP 282' phone. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Meine Übersicht', 'Tastenbelegung', 'Kurzahlen', 'Audio-Dateien', 'Dienstmerkmale', 'Töne', 'Benachrichtigungen', 'Zugangsdaten', 'Soziale Netze', and 'Rufumleitung'. The main area displays a table for assigning functions to buttons for three lines (line1, line2, line3). The 'line1' button is assigned the 'Besetztlampenfeld' (Busy Lamp Field) function with a destination number of '24' and a label of 'Chefin'. The 'line2' button is assigned the 'Ruhe/DND' (Do Not Disturb) function with a destination number of '\*43' and a label of 'DND'. The 'line3' button is assigned the 'Intercom' function with a destination number of '\*85\*25' and a label of 'Durchsage'. A 'Speichern & Telefon aktualisieren' button is located at the bottom of the table.

Taste	Funktion	Zielnummer/Daten	Beschriftung	Gesperrt
line1	Besetztlampenfeld	24	Chefin	
line2	Ruhe/DND	*43	DND	
line3	Intercom	*85*25	Durchsage	

Speichern & Telefon aktualisieren

## 12.3 Die Kurzwahltasten

Mit dieser Funktion können Sie eine Menge Zeit sparen indem Sie Rufnummern nur noch per Kurzwahl wählen. Der Kurzwahlpräfix lässt sich über die "Systemeinstellungen" -> "Rufnummernplan" festlegen.

So legen Sie die Kurzwahlliste an:

1. Geben Sie in diesem Feld die Kurzwahl ein.
2. Hier geben Sie die komplette Rufnummer ein inkl. Amtsholung (falls vorhanden).
3. Geben Sie die Beschreibung ein.
4. Mit dem Plus-Button können Sie eine weitere Zeile hinzufügen.
5. Zum Schluss alles abspeichern.

Kurzwahlen

Kurzwahl	Nummer	Beschreibung	
# 1	0151111222	Handy Chef	🗑
# 2	01777771111	Handy Haustechnik	🗑
# 3 1	03011112222 2	Büro Berlin 3	🗑
# Kurzwahl	Nummer	Beschreibung	4 +

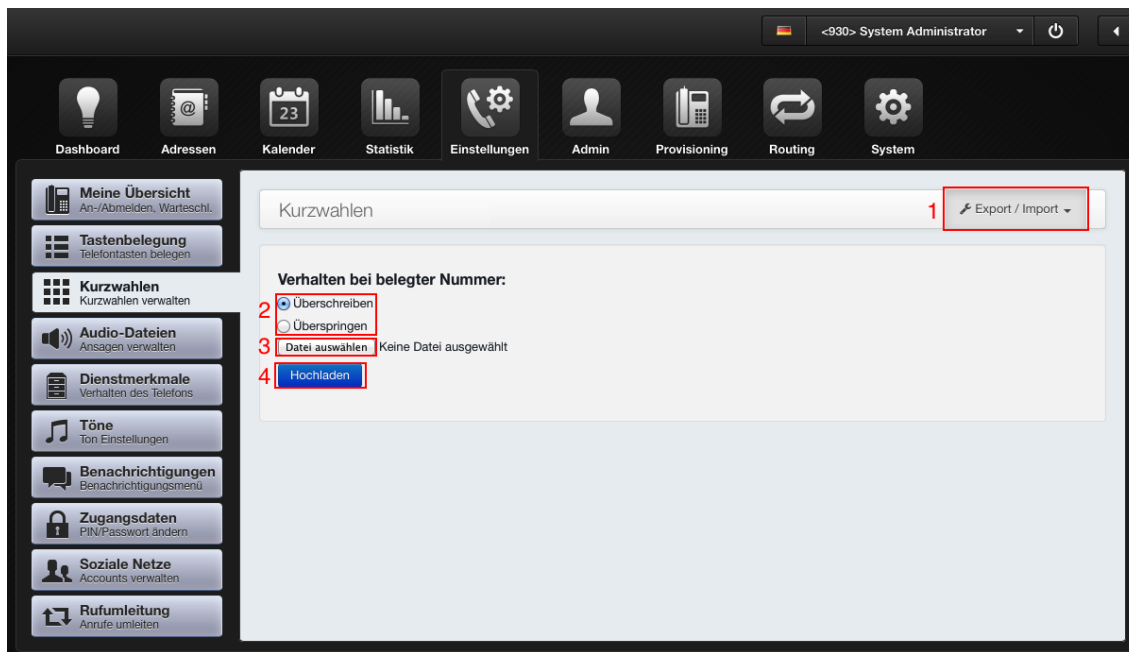
Speichern 5

### 12.3.1 Der Import von Kurzwahllisten

Sie können auch komplette Kurzwahllisten importieren, um sich viel Zeit beim Anlegen zu sparen. Die zu importierende Datei muss eine .json Datei sein. Das ist eine Datei die zuvor aus einem Phonalisa Telefonsystem exportiert werden muss.

Vorgehensweise zum Anlegen:

1. Wählen Sie in der Schaltfläche "Import".
2. Hier können Sie das Verhalten bei belegten Nummern festlegen. Diese können Sie überschreiben oder überspringen (damit sie nicht doppelt sind).
3. Wählen Sie aus Ihren Dateien die entsprechende json-Datei aus.
4. Klicken Sie auf "Hochladen" um den Vorgang abzuschließen.



### 12.3.2 Der Export der Kurzwahlliste

Wählen Sie über die Schaltfläche den Punkt "Export" aus. Die Datei wird dann in Ihr Download-Verzeichnis geladen.

### 12.3.3 Der Export der Kurzwahlliste als PDF

Um ein PDF-Dokument mit den Kurzwahlen zu erstellen klicken Sie auf die Schaltfläche und wählen "PDF-Export". In einem extra Browserfenster öffnet sich das Dokument und kann entsprechend ausgedruckt werden.

**Kurzwahlen**  
für Rufnummer 930 - Fri, 14 Feb 2014 10:14:15 +0100

Kurzwahl	Nummer	Beschreibung
#1	0151111222	Handy Chef
#2	01777771111	Handy Haustechnik
#3	03011112222	Büro Berlin

## 12.4 Die Audio-Dateien

In Phonalisa gibt es Audio-Dateien und System Audio-Dateien. Zu den System Audio-Dateien erfahren Sie mehr im Punkt 34. In den Audio-Dateien setzen Sie Ihre eigenen Ansagen für die Rufumleitungen. Gehen Sie in den Menüpunkt "Einstellungen" -> "Audio-Dateien". Klicken Sie auf "Neue Audio-Datei hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen für die Ansage ein.
2. Zur besseren Unterscheidung der verschiedenen Ansagen empfiehlt es sich noch eine Beschreibung einzugeben.
3. Wählen Sie eine Ansage-Datei (.wav Format) aus Ihren eigenen Dateien aus oder
4. klicken Sie den Button "Aufnahme starten". Wenn Sie "Aufnahme starten" geklickt haben klingelt Ihr Telefon und Sie können Ihre persönliche Ansage aufsprechen.
5. Speichern Sie Ihre Ansage ab.

Neue Audio-Datei hinzufügen

Name  1

Beschreibung  2

☒ Audio-Datei auswählen 3

☐ oder Ansage per Telefon aufsprechen 4

Keine Datei ausgewählt



Hier sehen Sie eine Übersicht der Audio-Dateien. Sie können diese auch bearbeiten und löschen.

The screenshot shows the 'Audio-Dateien' section of the System Administrator interface. The top navigation bar includes icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The left sidebar contains menu items: 'Meine Übersicht' (An-/Abmelden, Warteschl.), 'Tastenbelegung' (Telefontasten belegen), 'Kurzahlen' (Kurzahlen verwalten), 'Audio-Dateien' (Anfragen verwalten), 'Dienstmerkmale' (Verhalten des Telefons), 'Töne' (Ton Einstellungen), 'Benachrichtigungen' (Benachrichtigungsmenü), 'Zugangsdaten' (PIN/Passwort ändern), 'Soziale Netze' (Accounts verwalten), and 'Rufumleitung' (Anrufe umleiten). The main content area is titled 'Audio-Dateien' and includes a search bar and a table with the following data:

Name	Audio-Datei	Beschreibung	Erstellt
AB-Ansage für VIP-Kontakte	record		21.11.2013 14:06
Ansage für Interne Anrufe	record	Bin nicht am Platz	21.11.2013 14:24
Mein Telefon	phone.wav		17.02.2014 13:18
Private Ansage außerhalb der Geschäftszeiten	record		21.11.2013 14:25
Private Urlaubsansage	record		21.11.2013 14:26

## 12.5 Die Dienstmerkmale

In diesem Bereich können Sie verschiedene Einstellungen für Ihr Telefon vornehmen. Nicht jede Funktionen wird von allen Endgeräten unterstützt.

### Dienstmerkmale:

- CLIR für externe Anrufe: Ist diese Funktion aktiviert, wird Ihre Rufnummer für externe Anrufe unterdrückt.
- CLIP für interne Anrufe: Hier können Sie eine Nummer setzen, die anstelle Ihrer normalen Nebenstelle für interne Gespräche übermittelt wird.
- CLIP für externe Anrufe: Hier können Sie eine Nummer setzen, die anstelle Ihrer normalen Nebenstelle für externe Gespräche übermittelt wird.
- Anklopfen: Ist diese Funktion aktiviert, bekommen Sie im Besetzt-Fall einen Ton im Hörer. Der Anrufer bekommt ein Freizeichen signalisiert. Ist diese Funktion deaktiviert, bekommt der zweite Anrufer ein Besetzt-Zeichen signalisiert.  
**Achtung: Der zweite Anrufer bekommt nur ein Besetzt-Zeichen signalisiert - sofern Sie keine Rufumleitung im Besetzt-Fall aktiviert haben.**
- DND: Die Funktion bedeutet "Bitte nicht stören" (Do not disturb). Ist sie aktiviert, ist Ihr Telefon dauerbesetzt. Anrufe erreichen Sie solange nicht - bis Sie die Funktion wieder deaktivieren.

## 12.6 Die Töne

In diesem Menüpunkt finden Sie die Klingeltoneinstellungen Ihres Telefons. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion vom Endgerät abhängig ist.

Hier können Sie die Tastentöne nach Belieben aktiviert oder deaktiviert und Klingeltöne für interne sowie externen Anrufe wählen. Dazu können Sie aus der Dropdown-Box einen Klingelton auswählen oder einen bereits hochgeladenen verwenden. Die Funktion zum Hochladen von Klingeltönen finden Sie, sofern sie vom Administrator aktiviert wurde, unteren Bereich der Seite. Dort können Sie aus Ihren eigenen Dateien eine MP3-Datei hochladen.

Bei Telefonen der Firmen snom und Tiptel können zudem noch die Töne des Mikros und Lautsprechers angepasst werden. Diese ist dann auch in den Dropdown-Boxen aufgeführt.

Einen Klingelton für Ihre Warteschlangen-Anrufe können Sie hier ebenfalls konfigurieren.

Tastentöne	<input checked="" type="checkbox"/>	Tastentöne aktivieren/deaktivieren.
Klingelton bei internen Anrufen	Klingelton 2	Wählen Sie hier Ihren Klingelton für interne Anrufe. Die Unterstützung ist vom jeweiligen Endgerät abhängig.
Klingelton bei externen Anrufen	Klingelton 8	Wählen Sie hier Ihren Klingelton für externe Anrufe. Die Unterstützung ist vom jeweiligen Endgerät abhängig.
Klingelton bei Anrufen aus einer Warteschlange	Klingelton 4	Wählen Sie hier Ihren Klingelton für Warteschlangen-Anrufe aus. Die Unterstützung ist vom jeweiligen Endgerät abhängig.

Name

Keine Ergebnisse gefunden.

Datei auswählen Keine Datei ausgewählt

Speichern

## 12.7 Die Benachrichtigungen

Wenn Sie möchten, schickt Ihnen Ihre Phonalisa Telefonanlage eine E-Mail, wenn Sie ein Fax erhalten, eine Sprachmitteilung empfangen oder einen externen Anruf verpasst haben. Die einzelnen Benachrichtigungen können aktiviert oder deaktiviert werden. Sie können ebenfalls einstellen, ob die originale Sprachnachricht nach dem Versand gelöscht werden soll.

Benachrichtigungen	
E-Mail Benachrichtigung bei Fax-Empfang	<input type="checkbox"/> Wenn aktiviert, erhalten Sie bei eingehendem Fax eine Benachrichtigung per E-Mail.
E-Mail Benachrichtigung bei einer empfangenen Sprachmitteilung	<input checked="" type="checkbox"/> Wenn aktiviert, erhalten Sie bei eingehender Sprachmitteilung eine Benachrichtigung per E-Mail.
Original Sprachnachricht nach E-Mail Versand löschen	<input type="checkbox"/> Wenn aktiviert, wird die original Sprachnachricht nach dem E-Mail Versand gelöscht.
E-Mail Benachrichtigung bei einem verpassten externen Anruf	<input checked="" type="checkbox"/> Wenn aktiviert, erhalten Sie bei einem verpassten externen Anruf eine Benachrichtigung per E-Mail.
E-Mail-Benachrichtigung wenn SIP-Accounts offline	<input type="checkbox"/> Wenn aktiviert, erhalten Sie eine Benachrichtigung wenn ein SIP-Account offline ist (Ausfall eines Telefons, nicht beim abmelden).

[Speichern](#)

Hinweis: Die E-Mails enthalten das Fax als PDF-Datei bzw. eine Wav-Datei bei Sprachnachrichten.

## 12.8 Die Zugangsdaten

Hier können Sie Ihr Passwort und Ihre PIN ändern. Das Passwort dient u.a. zum Einloggen auf der Phonalisa Weboberfläche, die PIN dient z.B. zum Abhören der Voice Mailbox oder zum Einloggen am Telefon.

### Zugangsdaten

Aktuelle PIN ändern.	
Aktuelles Passwort ändern.	

## 13 Das Rufumleitungssystem

Das Rufumleitungssystem in Phonalisa ist so flexibel, dass bei einer durchdachten Konfiguration bestimmt keine Anrufe unbeantwortet bleiben. Es kann dabei jeder Benutzer für sich selbst (benutzerdefiniert) Rufumleitungs-Szenarien definieren. Es ist aber auch eine sofortige Weiterleitung auf den Anrufbeantworter, eine Ansage, eine Rufnummer oder keine Rufumleitung auswählbar. Bei den benutzerdefinierten Rufweiterleitungen kann der Anwender aus einer Vielzahl von Filtern auswählen oder diese miteinander kombinieren.

### 13.1 Die Rufumleitungsfilter

Folgende Filter stehen zur Auswahl:

1. Telefonstatus: Das Telefon ist abgemeldet, besetzt oder gibt keine Antwort nach x Sekunden
2. Präsenzstatus im Instant Messenger: Dieser kann online, beschäftigt oder abgemeldet/offline sein
3. Zeitprofile: Hinterlegen Sie Zeitprofile mit Datum- und Zeitwerten, z.B. Umleitung außerhalb der Geschäftszeiten, innerhalb der Feiertage,...
4. Kontakttypen: Zu jedem Kontakt in Ihren Adressbüchern können Sie einen Kontakttypen hinterlegen. Dieser ist dann als Filter im Rufumleitungssystem auswählbar.
5. Anrufquelle: Anrufe von intern und extern können getrennt voneinander umgeleitet werden.
6. Nachtschaltung: Mit diesem Filter können Sie abhängig von der Nachtschaltung Anrufe umleiten. Die Nachtschaltung lässt sich pro Gruppe aktivieren und deaktivieren.

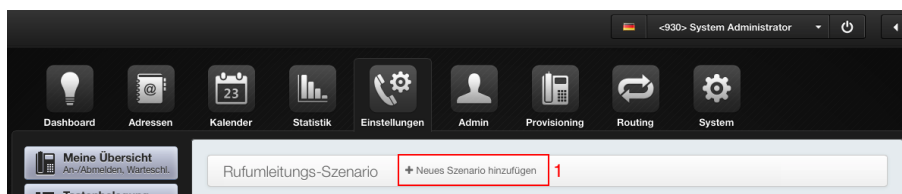
In den nächsten Punkten erfahren Sie, wie Sie die einzelnen Filter auswählen oder auch kombinieren können.

### 13.2 Keine Rufumleitung

Dieses Szenario lässt sich über die System-Rufumleitungen anlegen und ist dann für die einzelnen Gruppen auswählbar. Einzelheiten finden Sie im Punkt 20.

### 13.3 Sofort auf einen AB weiterleiten

Klicken Sie auf "Neues Szenario hinzufügen" (1).



1. Geben Sie einen Namen ein und ggf. eine Beschreibung.
2. Wählen Sie als Rufumleitungstyp "Sofort Weiterleiten" aus.
3. Klicken Sie auf "Anlegen".

1. Wählen Sie in der Auswahlbox den Anrufbeantworter aus.
2. Bestimmen Sie die passende Ansage und
3. speichern Sie Ihre Eingabe ab.

**Achtung:** Wenn Sie noch keine eigene Ansage hinterlegt haben, können Sie dies im Menüpunkt "Einstellungen" > "Audio-Dateien" nachholen (siehe Punkt 12.4) oder Sie verwenden die System-Standard-Ansage (Nebenstelle nicht erreichbar).

## 13.4 Sofort auf eine Rufnummer weiterleiten

Legen Sie ein neues Szenario an und wählen Sie nach der Eingabe des Namens "Sofort Weiterleiten" aus. Wählen Sie aus der Dropdown-Box "Rufnummer" und geben Sie die Rufnummer oder eine Nebenstelle ein. Sie können auch auf die Rufnummer eines Konferenzraumes, einer Warteschlange, einer Gruppe, auf ein Sprachmenü, externe Rufnummern oder die Nebenstelle eines anderen Standortes weiterleiten. Bitte beachten Sie, dass wenn Sie in Ihrem Gateway die Amtsholung aktiviert haben, auch bei den externen Rufnummern/Handynummern die Amtsholung vorangesetzt werden muss, z.B. 00151....

## 13.5 Sofort auf eine Ansage weiterleiten

Gehen Sie gleichermaßen vor wie in dem vorangegangenen Punkt beschrieben. Wählen Sie in der Auswahlbox "Ansage" aus und bestimmen Sie die entsprechende Ansage.

**Achtung:** Wenn Sie noch keine Ansage hinterlegt haben, müssen Sie dies im Menüpunkt "Einstellungen" -> "Audio-Dateien" nachholen.

## 13.6 Die Benutzerdefinierte Rufweiterleitung

Bei den benutzerdefinierten Rufumleitungen kommen die einzelnen Filter zum Einsatz. Sie können für jeden Filter eine eigene Regel anlegen oder Sie kombinieren mehrere Filter miteinander.

### 13.6.1 Die Weiterleitung anhand des Telefonstatus

Legen Sie ein neues Szenario an und wählen Sie die benutzerdefinierte Rufweiterleitung aus. Wählen Sie aus der Dropdown-Box den Telefonstatus "Besetzt", "keine Antwort nach x Sekunden" oder/und "abgemeldet" aus und setzen Sie als Ziel Rufnummer, AB oder Ansage.

The screenshot shows a web-based configuration interface for 'Telefonstatus'. At the top, there is a header bar with the text 'Telefonstatus besetzt, abgemeldet, keine Antwort konfigurieren' and a link 'Umbenennen'. Below this, a main configuration area contains a list of conditions: 'Telefonstatus: Abgemeldet', 'Telefonstatus: Besetzt', and 'Telefonstatus: Keine Antwort nach 15 Sekunden'. To the right of these conditions are two icons: a wrench and a close button (X). Below the conditions, there is a field labeled 'Anrufbeantworter: System-Standard-Ansage'. At the bottom of the configuration area, there are two buttons: '+ Neue Regel' and 'Speichern'.

### 13.6.2 Die Weiterleitung anhand des Präsenz-Status

Das Rufumleitungssystem wurde mit einer intelligenten Präsenzfunktion ausgestattet. Der Instant Messenger hilft die Kommunikation im Unternehmen zu verbessern, da man sich interne Telefonate oder gar E-Mails spart und stattdessen eine kurze Nachricht schreibt. Durch diese Präsenzfunktion weiß man immer genau, ob der Kollege gerade an seinem Platz ist und am PC arbeitet und dabei nicht gestört werden möchte (Status beschäftigt) oder ob der Kollege anwesend und bereit für eingehende Gespräche oder Telefonate ist (Status online). Durch die Instant Messenger-Funktion wurde das Rufumleitungssystem enorm erweitert und bekam noch mehr Flexibilität.

Fügen Sie ein neues Szenario mit einer benutzerdefinierten Rufumleitung hinzu und bearbeiten Sie die Regel. Wählen Sie den Filter "Jabber-Status" und aktivieren Sie einen oder mehrere Fälle (online, offline, beschäftigt,...). Definieren Sie ein Umleitungsziel und speichern Sie die Regel ab.

The screenshot shows a configuration window titled "Jabber abgemeldet, offline, beschäftigt konfigurieren" with an "Umbenennen" (Rename) icon. Inside, there is a list of Jabber status filters: "Jabber-Status: Abwesend", "Jabber-Status: Beschäftigt", and "Jabber-Status: Abgemeldet". Below the list is a target field showing "→ Rufnummer: 800". To the right of the list are icons for adding (pencil) and removing (X) filters. At the bottom, there are buttons for "+ Neue Regel" (New Rule) and "Speichern" (Save).

### 13.6.3 Die Weiterleitung mit dem Zeitprofil

Das Zeitprofil ist vielseitig einsetzbar (Informationen finden Sie auch im Punkt 33). Im Beispiel wird die Rufumleitung mit dem Filter Zeitprofil "Anruf außerhalb der Geschäftszeiten" erläutert.

Legen Sie ein neues Szenario mit einer benutzerdefinierten Rufumleitung an. Aktivieren Sie den Filter Zeitprofil und bestimmen Sie ein Profil aus der Dropdown-Box. Definieren Sie ein Ziel und speichern Sie die Regel ab.

The screenshot shows a configuration window titled "Außerhalb Geschäftszeiten konfigurieren" with an "Umbenennen" (Rename) icon. Inside, there is a list of time profile filters: "Zeitprofil: Außerhalb Geschäftszeiten". Below the list is a target field showing "→ Anrufbeantworter: System-Standard-Ansage". To the right of the list are icons for adding (pencil) and removing (X) filters. At the bottom, there are buttons for "+ Neue Regel" (New Rule) and "Speichern" (Save).

### 13.6.4 Die Weiterleitung anhand des Kontakttyps

Die Anwendung des Filters "Kontakttyp" gibt dem Anwender ganz neue Möglichkeiten. Dabei können Sie auswählen ob der Anrufer dieser Kontakttyp ist oder nicht ist. Da ein Kontakt auch in mehreren Adressbüchern gespeichert sein kann, können Sie zusätzlich noch das Adressbuch auswählen.

Legen Sie ein neues Szenario mit einer benutzerdefinierten Rufumleitung an. Aktivieren Sie den Filter "Anrufer hat den Kontakt-Typ". Nun können Sie zuerst zwischen "ist" und "ist nicht" wählen, danach wählen Sie aus der Dropdown-Box den Kontakttyp und bestimmen noch das Adressbuch aus dem der Kontakt stammt. Definieren Sie ein Ziel und speichern Sie die Regel ab.

Kontakttyp Kunden konfigurieren    Umbenennen

Neuen Filter hinzufügen +

Anrufer ist vom Kontakt-Typ Kunden

im Adressbuch Intern

Ziel: Rufnummer 600

+ Neue Regel

Speichern

### 13.6.5 Die Weiterleitung anhand der Anrufquelle

Sie möchten nur externe Anrufe umleiten? Dies können Sie mit dem Filter "Anrufquelle" realisieren. So können Sie z.B. externe Anrufe auf ein Sprachmenü umleiten, die internen Anrufe erreichen Sie weiterhin auf Ihrer Nebenstelle.

Legen Sie ein neues Szenario mit einer benutzerdefinierten Rufumleitung an. Aktivieren Sie den Filter "Anrufquelle" und wählen Sie intern oder extern. Bestimmen Sie ein Ziel und speichern Sie die Regel ab.

Anrufquelle extern konfigurieren    Umbenennen

Neuen Filter hinzufügen +

Anrufquelle ist Extern

Ziel: Rufnummer 600

+ Neue Regel

Speichern



### 13.6.6 Die Kombination der Filter miteinander

#### Kombination Jabber und Kontakttyp:

In diesem Beispiel sehen Sie, dass der Benutzer umleitet, sobald sein Jabber-Status abwesend, beschäftigt oder abgemeldet ist. Zusätzlich wird noch der Kontakttyp mit berücksichtigt. Ist der Anrufer ein Kontakt vom Typ "VIP", so werden die Gespräche auf das Handy des Benutzers umgeleitet. Da diese Regel durch die Hinzunahme des Kontakttyps die höhere Priorität hat als die darüber stehende einfache Jabber-Regel, so sollte man die zweite Regel per Drag-and-Drop über die erste Regel ziehen.

Jabber abgemeldet, offline, beschäftigt konfigurieren Umbenennen

<input checked="" type="checkbox"/>	Jabber-Status: Abwesend Jabber-Status: Beschäftigt Jabber-Status: Abgemeldet		
	→ Rufnummer: 800		
<input checked="" type="checkbox"/>	Jabber-Status: Abwesend Jabber-Status: Beschäftigt Jabber-Status: Abgemeldet Anrufer hat den Kontakt-Typ "VIP" im Adressbuch "Company".		
	→ Rufnummer: 015123456		

+ Neue Regel

Speichern

#### Kombination Kontakttyp und Zeitprofile:

Beispiel: Sie haben ein Zeitprofil in Ihrer Rufumleitung aktiviert. Nun haben Sie Kunden/Partner, die Sie auch außerhalb der Geschäftszeiten auf der Hauptgeschäftsnummer erreichen dürfen. Diese "VIP-Kunden" können Sie als VIP Kontakttyp anlegen, die Sie auch am Wochenende, nachts oder auf Ihrem Handy erreichen dürfen.

Legen Sie ein neues Szenario mit einer benutzerdefinierten Rufumleitung an und bearbeiten Sie die Regel. Fügen Sie den Filter "Kontakttyp" hinzu und wählen Sie "ist". Dann wählen Sie aus der Dropdown-Box "VIP" aus und das entsprechende Adressbuch. Fügen Sie nun den Filter Zeitprofile hinzu und wählen Sie das Profil "außerhalb Geschäftszeiten". Nun können Sie als Ziel zum Beispiel Ihre Handynummer hinterlegen. Speichern Sie. Wenn nun ein Anrufer vom Typ "VIP" anruft, klingelt Ihr Handy. Für alle anderen (nicht VIP-Kontakte) können Sie eine weitere Regel anlegen mit dem gleichen Zeitprofil und als Ziel den AB mit Abwesenheitsansage hinterlegen.

Kontakttyp VIP außerhalb Geschäftszeiten konfigurieren Umbenennen

<input checked="" type="checkbox"/>	Anrufer hat den Kontakt-Typ "VIP" im Adressbuch "Company". Zeitprofil: Außerhalb Geschäftszeiten		
	→ Rufnummer: 0151111111		
<input checked="" type="checkbox"/>	Anrufer hat nicht den Kontakt-Typ "VIP" im Adressbuch "Company". Zeitprofil: Außerhalb Geschäftszeiten		
	→ Anrufbeantworter: Systemansage außerhalb Geschäftszeiten		

+ Neue Regel

Speichern

## 13.7 Die Zusatzfunktion: per Tastenkombination umleiten

Sie möchten Ihre Rufumleitungsregeln schnell per Kurzwahl am Telefon anschalten? Das funktioniert. Hierzu brauchen Sie nur zu den Rufumleitungsszenarios eine Kurzwahl hinzufügen. In der Tabelle finden Sie die im "System" -> "Rufnummernplan" definierbare Funktionstaste, in dem Fall \*2. Nun können Sie zu jeder Regel eine weitere Taste hinzufügen. Wenn Sie z.B. Ihre "Nicht im Büro" Rufumleitung schnell aktivieren möchten, brauchen Sie nur \*22 an Ihrem Telefon zu wählen.

The screenshot shows the 'Rufumleitung' (Call Forwarding) configuration page. The top navigation bar includes icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The left sidebar contains links to 'Meine Übersicht', 'Tastenbelegung', 'Kurzwahlen', 'Audio-Dateien', 'Dienstmerkmale', 'Töne', 'Benachrichtigungen', 'Zugangsdaten', 'Soziale Netze', and 'Rufumleitung'. The main content area displays a table of call forwarding rules. A red box highlights the '\* Taste' column, which contains values like \*2 1, \*2 8, \*2 2, \*2 3, \*2 4, and \*2 6. The 'Nicht im Büro' rule is selected, and a 'Speichern' (Save) button is visible at the bottom.

Aktiv	Standard	* Taste	Name	Beschreibung	Rufumleitungstyp	Typ
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	*2 1	Keine Weiterleitung		Keine Weiterleitung	System
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 8	Kontakttyp VIP außerhalb Geschäftszeiten	VIP's gehen nach Geschäftsschluss auf das Handy	Benutzerdefinierte Rufweiterleitung	Privat
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 2	Nicht im Büro	Bin mal schnell weg --> Anrufe auf AB	Sofort weiterleiten	Privat
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 3	Jabber abgemeldet, offline, beschäftigt	Anrufe gehen auf Gruppe	Benutzerdefinierte Rufweiterleitung	Privat
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 4	Außerhalb Geschäftszeiten		Benutzerdefinierte Rufweiterleitung	Privat
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 6	Sofort AB		Sofort weiterleiten	Privat

Speichern

## 13.8 Die Zusatzfunktion: Rufumleitung auf aktiv und Standard setzen

Sie können in Ihren Rufumleitungsszenarios jeweils eine Regel auf "Aktiv" setzen und eine auf "Standard". "Aktiv" bedeutet, das die ausgewählte Rufumleitung an ist. Der Zustand "Standard" tritt ein, wenn die aktive Regel deaktiviert wurde.

Ein Beispiel dazu:

Hier sehen Sie das die Regel "Anrufe gehen auf Gruppe" aktiv ist. "Keine Weiterleitung" ist dem Fall auf Standard eingestellt. Wählen Sie nun \*21 an Ihrem Telefon oder klicken Sie in der Weboberfläche in der Zeile bei "keine Weiterleitung" auf aktiv, dann rutscht der Aktiv-Status nach oben zu "Keine Weiterleitung". So sehen Sie schnell auf einen Blick welche Regel gerade aktiv ist.

Dashboard Adressen Kalender Statistik Einstellungen Admin Provisioning Routing System

Meine Übersicht  
An-/Abmelden, Warteschl.

Tastenbelegung  
Telefontasten belegen

Kurzwahlen  
Kurzwahlen verwalten

Audio-Dateien  
Anzeigen verwalten

Dienstmerkmale  
Verhalten des Telefons

Töne  
Ton Einstellungen

Benachrichtigungen  
Benachrichtigungsmenü

Zugangsdaten  
PIN/Passwort ändern

Soziale Netze  
Accounts verwalten

Rufumleitung  
Anrufe umleiten

Rufumleitung + Neues Szenario hinzufügen

Aktiv	Standard	* Taste	Name	Beschreibung	Rufumleitungstyp	Typ
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	*2 1	Keine Weiterleitung		Keine Weiterleitung	System
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 8	Kontakttyp VIP außerhalb Geschäftszeiten	VIP's gehen nach Geschäftsschluss auf das Handy	Benutzerdefinierte Rufweiterleitung	Privat
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 2	Nicht im Büro	Bin mal schnell weg --> Anrufe auf AB	Sofort weiterleiten	Privat
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 3	Jabber abgemeldet, offline, beschäftigt	Anrufe gehen auf Gruppe	Benutzerdefinierte Rufweiterleitung	Privat
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 4	Außerhalb Geschäftszeiten		Benutzerdefinierte Rufweiterleitung	Privat
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*2 6	Sofort AB		Sofort weiterleiten	Privat

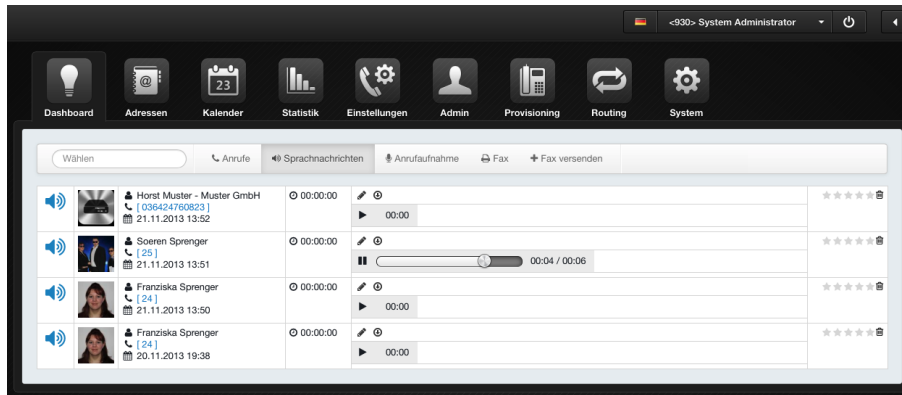
Speichern

## 14 Die Voice - Mailbox

### Zugriff über Weboberfläche oder per Telefon

Auf dem Dashboard befindet sich der Reiter "Sprachnachrichten". Mit Klick auf den Download-Button können Sie sich die Datei herunterladen. Die Nachricht können Sie auch jederzeit mit dem Playbutton direkt im Browser abspielen. Zum Löschen der Nachricht einfach auf den Löschen-Button klicken.

Wenn Sie Ihren AB am Telefon abhören möchten, wählen Sie die Rufnummer 80 (die Rufnummer ist veränderbar). Je nach dem wie Ihre Anlage konfiguriert ist, müssen Sie Ihre PIN eingeben, um die Nachrichten anzuhören.



Sie können Ihren AB nicht nur auf Ihrem Endgerät abhören, sondern auch von jedem anderen Telefon im Unternehmen. Um sicher zu gehen bzw. um Missbrauch vorzubeugen, verwenden einige Unternehmen die Funktion, dass der AB nur mit Eingabe der PIN abgehört werden darf. Zum Aktivieren der Funktion gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" -> "Rufnummernplan". Hier können Sie die Funktion "Abfragen der PIN beim Abhören der Voicemail-Box" aktivieren.

### Benachrichtigung über den Eingang einer Sprachnachricht per E-Mail

Wenn Sie im Menüpunkt "Einstellungen" -> "Benachrichtigungen" das Häkchen bei "E-Mail Benachrichtigung bei einer empfangenen Sprachnachricht" gesetzt haben, dann bekommen Sie die Informationen einer eingegangenen Sprachnachricht auch direkt per Mail. Das Abhören erfolgt dann über das Dashboard.

### Anzeige am Telefon (LED)

Diese Funktion ist vom jeweiligen Endgeräte-Typ abhängig.

## 15 Die Benutzerverwaltung

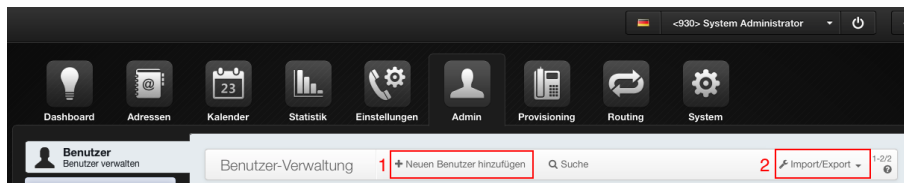
In der Benutzerverwaltung finden Sie umfangreiche Einstellungsmöglichkeiten. Der ausführliche Überblick zeigt, wie Sie diese miteinander kombinieren können. Um vorab über die verwendeten Begriffe besser informiert zu sein, finden Sie hier eine kleine Link-Auflistung:

- Gruppen anlegen und bearbeiten, Punkt 16.2
- Warteschlangen anlegen und bearbeiten, Punkt 28.1

### 15.1 Die allgemeine Einstellung

Einen Benutzer anlegen, bearbeiten, löschen

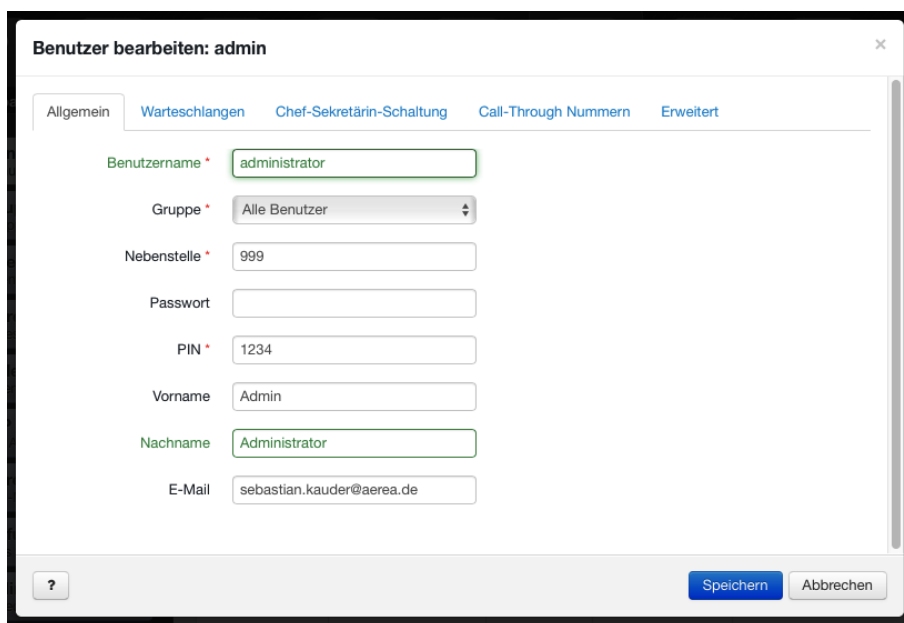
Um einen neuen Benutzer anzulegen klicken Sie auf die Schaltfläche “Neuen Benutzer hinzufügen” (1). Sie können ein Benutzerkonto aber auch mittels CSV importieren oder exportieren (2).



In dem Dialog-Fenster können Sie nun alle Werte eingeben und speichern, Informationen finden Sie auch im Punkt 4.2. Die Buttons zum Bearbeiten und Löschen eines Benutzers finden Sie am Ende der Zeile in der Benutzerübersicht. Sobald ein neuer Benutzer angelegt ist, wird dieser auch automatisch in das interne Adressbuch und den Präsenz-Monitor aufgenommen. Das Passwort dient zur Anmeldung an der Weboberfläche, die PIN dient zur Anmeldung am Telefon oder zum Abhören der Voice-Mailbox. Wenn Sie die E-Mail-Adresse eingeben, können Sie auch die Benachrichtigung zum Empfang von Sprachnachrichten oder Faxen aktivieren. Infos zur Einrichtung der Benachrichtigungen erhalten Sie im Punkt 12.7.

Einen Benutzer einer Gruppe zuordnen

Über die Benutzerverwaltung (“Admin” -> “Benutzer” -> Benutzer bearbeiten) können Sie aus der Dropdown-Box die Gruppe auswählen.



Sie können auch über die Gruppenverwaltung gehen und die entsprechende Gruppe bearbeiten. Aus der Dropdown-Box können Sie dann den entsprechenden Benutzer auswählen und hinzufügen. Siehe Punkt 16.3

## 15.2 Einen Benutzer den Warteschlangen zuordnen

Hierzu bearbeiten Sie den Benutzer und wählen den Reiter Warteschlangen.

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Box die entsprechende Warteschlange aus.
2. Wenn Sie den Haken bei "Fest eingeloggt" setzen, ist der Benutzer sofort ein angemeldeter Agent und kann Anrufe aus der Warteschlange entgegen nehmen. Setzen Sie diesen Haken nicht, klingelt das Telefon des Benutzers bei Warteschlangen-Anrufen nicht mit, sondern ist nur für die Warteschlange vorgemerkt.
3. In dieser Box können Sie zwischen 1-10 ein Level auswählen. Das Level und
4. die Position bestimmen die Reihenfolge der eingehenden Anrufe auf diesen Agenten. Mehr Informationen hierzu finden Sie im Punkt 28.5.
5. Hier können Sie die Klingeldauer des Benutzers einstellen.
6. Klicken Sie auf das "+" um den Benutzer der Warteschlange zuzuordnen.

**Benutzer bearbeiten: administrator** ×

[Allgemein](#) [Warteschlangen](#) [Chef-Sekretärin-Schaltung](#) [Call-Through Nummern](#) [Erweitert](#)

Warteschlange	Fest eingeloggt	Level	Position	Klingelzeit	
Zentrale	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	10 sek.	
Logistik	<input type="checkbox"/>	1	1	10 sek.	
Entwicklung	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	10 sek.	+

? Speichern Abbrechen

Ein Benutzer kann Agent in mehreren Warteschlangen sein.

### 15.3 Die Chef-Sekretärin-Schaltung

Die Chef-Sekretärin-Schaltung ist so konzipiert, dass die Sekretärin die Rufumleitung des Chefs durchbrechen kann. Hat sich der Chef eine Rufumleitung gesetzt, z.B. für extern, intern, für bestimmte Kontakttypen oder zeitgesteuert, kann ihn die Sekretärin auf seiner Nebenstelle trotzdem erreichen. Der Administrator kann dem Chef beliebig viele Sekretärinnen in der Benutzerverwaltung zuordnen. Diese können ihn dann auf seiner internen Nebenstelle erreichen, ohne eine spezielle Tastenkombination wählen zu müssen.

Bearbeiten Sie den Benutzer. Im Reiter "Chef-Sekretärin-Schaltung" können Sie die Einstellungen vornehmen.

1. Wählen Sie aus der Box die Sekretärin aus.
2. Klicken Sie auf das + um diesen Benutzer als Sekretärin zu aktivieren.

Benutzer bearbeiten: admin

Allgemein Warteschlangen Chef-Sekretärin-Schaltung Call-Through Nummern Erweitert

**Chef-Sekretärin**

lisa.muster 1

Neue Sekretärin hinzufügen 2 +

? Speichern Abbrechen

3. So können Sie auch mehrere Sekretärinnen einem Chef zuordnen. Eine Sekretärin kann auch mehreren Chefs als Sekretärin zugeordnet werden.

Benutzer bearbeiten: admin

Allgemein Warteschlangen Chef-Sekretärin-Schaltung Call-Through Nummern Erweitert

**Chef-Sekretärin**

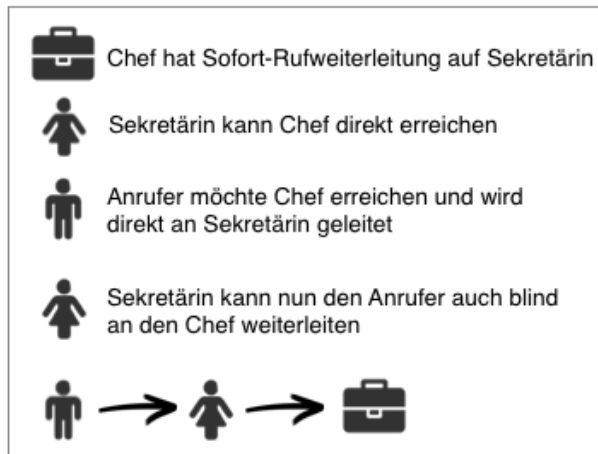
lisa.muster  
max.muster 3

anton.pauli

Neue Sekretärin hinzufügen +

? Speichern Abbrechen

Der Ablauf eines Anrufes auf die "Chef-Sekretärin-Schaltung":



## 15.4 Die Konfiguration externer Rufnummern für Call-Through

Über die in der Benutzerverwaltung gesetzte Rufnummer (auch mehrere Nummern) authentifiziert sich der Benutzer dazu, die Telefonanlage von extern zu verwenden.

Beispiel zur Verwendung: Ein Benutzer möchte mit seinem Handy einen Kunden anrufen, ohne dass dieser die Handynummer sieht. Für dieses Einsatzszenario wurde die Funktion Call-Through entwickelt. Der Kunde sieht in seinem Telefondisplay die Nummer der Telefonanlage. Ablauf zur Umsetzung: Der Administrator setzt in der Benutzerverwaltung des jeweiligen Benutzers eine oder mehrere externe Nummern, z.B. eine Handynummer oder die Nummer aus dem Homeoffice. Zusätzlich muss der Admin in den eingehenden Routen eine Nummer mit dem Ziel "Call-Through" definieren. Ruft nun der Benutzer mit der hinterlegten Rufnummer auf dem System an, hört er ein Freizeichen. Nun kann er eine beliebige Rufnummer eingeben und wird mit dieser verbunden.

Eingabe in der Benutzerverwaltung:

Bearbeiten Sie den Benutzer und wählen Sie den Reiter "Externe Nummern". Klicken Sie auf das "+" um eine Nummer eingeben zu können.

1. Geben Sie hier die Rufnummer ein mit der Sie sich am System authentifizieren möchten.
2. Setzen Sie das Häkchen in der Box um die Call-Through-Funktion zu aktivieren.
3. Ist dieses Feld aktiviert, so wird die hier gesetzte Rufnummer bei eingehenden Anrufen parallel zu Ihrer Nebenstelle mit angewählt.
4. Mit einem Klick auf das "+" können Sie eine weitere Rufnummer hinzufügen.

Das Screenshot zeigt die Benutzerverwaltung 'Benutzer bearbeiten: admin' mit dem Reiter 'Externe Nummern'. Die Tabelle enthält folgende Daten:

Rufnummer	Call-Through authentifiziert	Parallelruf	
0171111222 <b>1</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>2</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>3</b>	
			<b>+</b> <b>4</b>

Am unteren Rand befinden sich die Buttons 'Speichern' und 'Abbrechen'.



### Eingabe im Routing:

1. Setzen Sie ein Rufnummer oder ein Muster mit dem Sie von extern die Nummer anrufen können.
2. Wählen Sie als Ziel "Call-Through" aus und speichern Sie die Routing-Regel ab.

Routing eingehend für Gateway: berofix      Gateways ▾

	Aktiv	Muster	Ziel	Zeitprofil	Amtsholung überschreiben	CID- Präfix	
✖	<input checked="" type="checkbox"/>	760825 <b>1</b>	Call-Through <b>2</b>	---	<input type="checkbox"/>	DW	🗑
✖	<input checked="" type="checkbox"/>	760828	<930> admin	---	<input type="checkbox"/>		🗑
✖	<input checked="" type="checkbox"/>	760824	<24> franziska.sprenger	---	<input type="checkbox"/>		🗑
✖	<input checked="" type="checkbox"/>	*	<24> franziska.sprenger	---	<input type="checkbox"/>		🗑
✖	Neu:		Ziel auswählen	---	<input type="checkbox"/>		

Speichern

### Ablauf eines beispielhaften Anrufes:

1. Benutzer hat sich mit seiner Handynummer 0171-111222 im System autorisiert.
2. Er ruft nun mit seinem Handy von extern die 760825 an und bekommt ein Freizeichen.
3. Nun kann er eine beliebige interne oder externe Rufnummer wählen und sendet seine Durchwahl vom Büro mit.

## 15.5 Die erweiterte Benutzer-Einstellung

Zusammenfassung der erweiterten Einstellungsmöglichkeiten (Teil 1):

The screenshot shows the 'Benutzer bearbeiten: admin' window with the 'Erweitert' tab selected. The settings are as follows:

Setting	Value
Benutzer Sprache	Standard Benutzersprache (de_de)
Benutzer Zeitzone	Standard Zeitzone (Europe/Berlin)
Benutzer Zeitformat	Standard Zeitformat (24)
Benutzer Datumsformat	Standard Datumsformat (MM/dd/yyyy)
Benutzer Parameter-Profil	---
Benutzer Tasten-Profil	---
Ansage vor Melden von intern	---
Ansage vor Melden von extern	---

### Sprache, Zeitzone, Zeitformat, Datumsformat

Für jeden Benutzer lassen sich die Sprach- und Zeitanpassungen gesondert vornehmen. Möchte ein Benutzer die Zeit im am/pm Zeitformat (12 Stunden) angezeigt bekommen, so können Sie dies in der Dropdown-Box auswählen. Ansonsten gilt standardmäßig das 24 Stunden Zeitformat. Die vorgenommenen Änderungen werden unter anderem im Kalender, den Zeitprofilen und auf dem Dashboard sichtbar. Für das Datumsformat gibt es drei Einstellungsmöglichkeiten: Jahr-Monat-Tag, Tag.Monat.Jahr, Monat/Tag/Jahr

### Parameter-Profil und Tasten-Profil

Für jeden Benutzer lassen sich eigene Parameter- und Tasten-Profile zuordnen. Diese Profile verhalten sich entsprechend der in der Phonalisa herrschenden Hierarchie. Dies bedeutet, dass Gruppenprofile von Benutzerprofilen und diese wiederum von eigens erstellten Profilen überschrieben werden können, sofern sie nicht gesperrt wurden.

### Ansage vor melden intern/extern

Sie möchten eine individuelle Ansage vor internen bzw. externen Anrufen einstellen? Wählen Sie hierzu aus der Dropdown-Box Ihre entsprechende Ansage aus (nur System-Ansagen).

- **Anwendungsbeispiel für eine "Ansage vor melden":**  
Sie arbeiten in einem Autohaus und können Ihren externen Anrufer z.B. mit folgenden Worten begrüßen: "Willkommen bei Auto xy, ich bin gleich persönlich für Sie da." So können Sie eine persönliche Note für die eingehenden Anrufe setzen und der Anrufer weiß, dass er die richtige Rufnummer gewählt hat.

## Zusammenfassung der erweiterten Einstellungsmöglichkeiten (Teil 2):

Script Extension: Keine

☐ Erlaube ZRTP-Verschlüsselung

☐ User ist dedizierte Fax-Nebenstelle (SIP-ATA)

Fax-Kopf Text:

Fax-Kopf Rufnummer:

Zentraler Abwurfplatz:

☒ Benutzer ist System-Admin

? Speichern Abbrechen

### Script Extension

Hier können Sie eine Script Extension wählen. Diese kann zum Anpassen des Systems an eigene Wünsche verwendet werden. Sie sind kleine Stückchen Rufnummernplan, die an bestimmten Stellen ausgeführt werden können. Sie finden dieses Modul im Bereich "Routing".

### ZRTP-Verschlüsselung erlauben

Sie dient zur Verschlüsselung von Telefonaten innerhalb des Telefonsystems.

ZRTP (zusammengesetzt aus „Z“ (Phil Zimmermann) und „Real-Time Transport Protocol“) ist ein kryptographisches Schlüsselaustauschprotokoll zur Aushandlung der Schlüssel zur Verschlüsselung zwischen zwei Endpunkten eines IP-Telefonanrufes (VoIP) basierend auf dem Real-time Transport Protocol. Es nutzt Diffie-Hellman-Schlüsselaustausch und das Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP) zur Verschlüsselung.

### Fax-Kopf-Text und Fax-Kopf-Rufnummer

Für jeden Benutzer lässt sich ein individueller Fax-Kopf-Text und eine eigene Fax-Kopf-Rufnummer setzen. Sobald Sie die Eingaben vorgenommen haben, können Sie auf dem Dashboard ein Fax versenden und im Dialog-Fenster Ihren Faxtext inkl. Rufnummer auswählen.

**Fax versenden** [X]

Rufnummer \*

Dokument \* Datei auswählen Keine Datei ausgewählt

Fax Kopf: <760822> Admin-Fax

Senden Abbrechen

#### Zentraler Abwurfplatz

Verpasst der Benutzer einen Anruf und hat keine entsprechende Rufumleitung definiert, greift der Abwurfplatz des Benutzers. Hier können Sie eine Rufnummer hinterlegen (z.B. Gruppe, Nebenstelle eines anderen Benutzers, Warteschlange,...) die dann den Anruf noch übernehmen kann.

#### Benutzer ist System-Admin

Diesen Haken können Sie aktivieren, wenn Sie dem Benutzer alle Adminrechte zuweisen möchten. Der Benutzer kann sich selbst die Adminrechte nicht wegnehmen. Nur ein anderer System-Admin kann den Haken wieder entfernen. Es ist nicht möglich, dass das System keinen System-Admin mehr hat.

### **15.6 Einen Benutzer am Endgerät anmelden (Hot Desking)**

Um einen Benutzer an einem Endgerät anzumelden, wählen Sie \*0Nebenstelle an einem eingerichteten Telefon. Das Telefon bekommt nun alle vom System voreingestellten Konfigurationen. Wenn ein Mitarbeiter innerhalb des Unternehmens seinen Arbeitsplatz wechseln und sein Endgerät nicht mit umziehen möchte (Hotdesking), kann er sich einfach mit seiner Nebenstelle an einem anderen Telefon einloggen. Sein "eigenes" Endgerät wird in diesem Moment nicht mit abgemeldet. Das zusätzliche "neue" Telefon wird neugestartet und hält nun sämtliche Adressbücher, Klingeltöne, Anruflisten etc. des Benutzers bereit. Ein Mitarbeiter kann sich so beispielsweise auch in seinem Home-Office mit seiner Durchwahl einloggen und mit allen Konfigurationen seines Endgerätes weiterarbeiten.

## 16 Die Gruppenverwaltung

Das Phonalisa Gruppensystem dient der Gruppierung von mehreren Benutzern zu einer Gruppe. Diese Gruppe kann eine eigene Durchwahl bekommen und ist somit auch über das Routing erreichbar. Es lassen sich eine Menge Funktionen für die Gruppe festlegen, diese sind dann auch über die "Berechtigungs-Vererbung" an die Kindgruppen übertragbar.

Der Aufbau:

1. Hier können Sie eine neue Gruppe anlegen.
2. In diesem Bereich sehen Sie Ihre Gruppen mit der dazugehörigen Hierarchie. Der Pfeil vor einer Gruppe zeigt an, dass es sich um eine Elterngruppe handelt.
3. Wenn die Gruppe eine eigene Rufnummer hat wird sie hier angezeigt.
4. Der Mond signalisiert eine aktive Nachtschaltung in der Gruppe.
5. In dieser Spalte sehen Sie, wie viele Benutzer der Gruppen zugeordnet sind.
6. Wenn Sie auf diesen Button klicken öffnet sich die Klingelverzögerung.
7. Dieser Button öffnet eine Übersicht über die Benutzer der Gruppe.
8. Dieser Button öffnet das Dialogfenster zum Editieren der Gruppe.
9. Die Mülltonne löscht eine Gruppe. Die Benutzer aus dieser Gruppe werden dann automatisch in die Elterngruppe verschoben. Die Gruppe "All Users" ist die einzige Gruppe die nicht gelöscht werden kann.

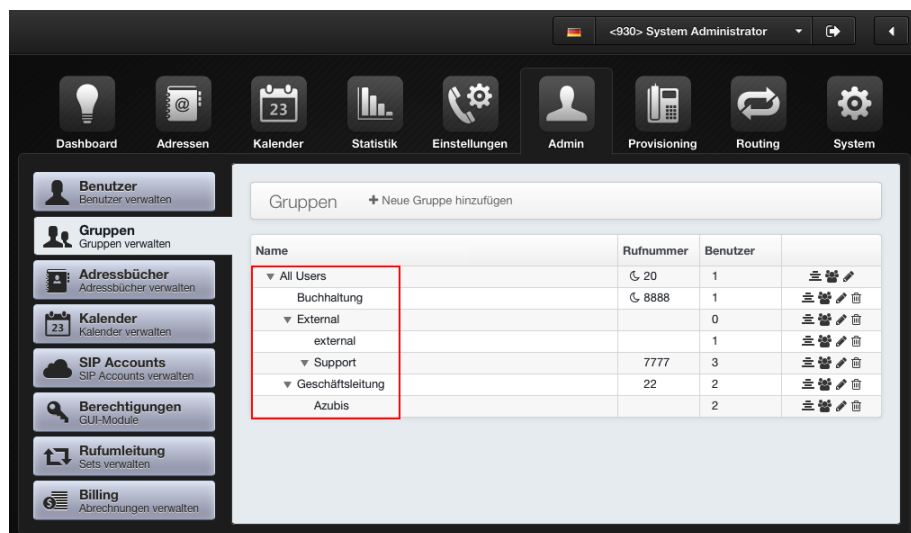
The screenshot shows the 'Gruppen' (Groups) management page. At the top, there's a header with a language selector and user info. Below is a navigation bar with icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The left sidebar contains a list of management tasks: Benutzer, Gruppen, Agenten-Monitor, Adressbücher, Kalender, SIP Accounts, Berechtigungen, Rufumleitung, and Billing. The main content area is titled 'Gruppen' and includes a '+ Neue Gruppe hinzufügen' button (labeled 1). Below this is a table with columns 'Name' (labeled 3), 'Rufnummer' (labeled 4), and 'Benutzer' (labeled 5). The table lists groups: 'Alle Benutzer' (labeled 2), 'Development', 'Geschäftsleitung', and 'Azubis'. Each group row has a set of icons on the right (labeled 6, 7, 8, 9) for managing the group, including a bell icon for ringing delay, a magnifying glass for user overview, a pencil for editing, and a trash can for deletion. A moon icon (labeled 4) indicates active night mode for the 'Azubis' group.

Name	Rufnummer	Benutzer
▼ Alle Benutzer	667	15
Development	600	3
▼ Geschäftsleitung	500	2
Azubis	300	4

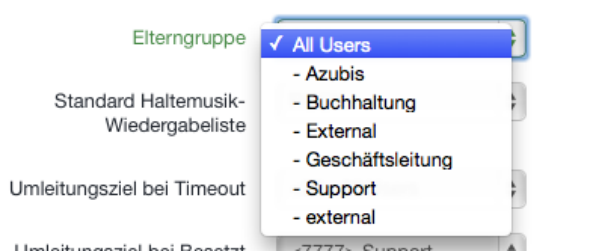
## 16.1 Die Eltern- und Kindgruppen

Jede angelegte Gruppe darf Elterngruppe sein. Die Berechtigungen, die eine Elterngruppe hat, werden an die Kindgruppe vererbt. Dazu zählt z.B. die Lese- und Schreibberechtigung für die Kalender und Adressbücher.

Hier sehen Sie Ihre Gruppen aufgeführt. Welche Gruppe eine Elterngruppe ist zeigt der Pfeil vor dem Gruppenname. Sie können die Gruppenhierarchie per "Drag an Drop" verschieben. Dazu einfach die Gruppe anklicken und die Maustaste gedrückt halten. Nun die Gruppe unter oder über eine andere Gruppe schieben.



Alternativ können Sie auch die Gruppe bearbeiten und dort über die Dropdown-Box die Elterngruppe auswählen.



## 16.2 Eine Gruppe hinzufügen - Allgemeine Einstellungen

Gehen Sie in den Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen". Die Gruppe "All Users" besteht bereits. Klicken Sie auf "Neue Gruppe hinzufügen" (1) und nehmen Sie die Einstellungen vor. Wenn Sie eine Gruppe löschen, werden die darin befindlichen Benutzer automatisch in die "All Users"- Gruppe integriert.



1. Geben Sie Ihrer Gruppe einen Namen.
2. Setzen Sie eine Rufnummer für die Gruppe. Eine Gruppen-Nebenstelle kann auch als Umleitungsziel, eingehendes Routing-Ziel oder als Ziel im Sprachmenü dienen.
3. Legen Sie die Elterngruppe fest.
4. Wählen Sie "klingeln statt Musik" (—) oder eine Haltemusik-Wiedergabeliste. Jede Gruppe kann sich eine eigene Haltemusik-Wiedergabeliste setzen. Die Haltemusik bitte nicht mit der Wartemusik verwechseln. Die Haltemusik hört der Gesprächsteilnehmer wenn er gehalten wird. Wartemusik hört er dementsprechend bevor das Gruppenmitglied den Anruf entgegen nimmt.
5. Hier können Sie das Umleitungsziel für den Fall "Timeout" festlegen. Mehr Information finden Sie im Punkt 16.2.1.
6. Sind alle Mitglieder der Gruppe besetzt können Sie hier das Ziel festlegen.
7. Benutzt die Gruppe die Nachtschaltungs-Funktion können Sie hier das entsprechende Ziel für die Umleitung festlegen.
8. Hier können Sie die Nachtschaltung aktivieren.

The screenshot shows the 'Neue Gruppe hinzufügen' form with the 'Allgemein' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Name \*: Lager (1)
- Rufnummer: 608000 78 (2)
- Elterngruppe: All Users (3)
- Standard Haltemusik-Wiedergabeliste: ROCK (4)
- Umleitungsziel bei Timeout: <20> All Users (5)
- Umleitungsziel bei Besetzt: <7777> Support (6)
- U.Ziel bei Nachtschaltung: <931> max.muster (7)
- Nachtschaltung aktiv: ☒ (8)

The form also includes a help icon (?) and buttons for 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

## 16.2.1 Umleiten der Anrufe

Phonalisa bietet Ihnen für die Fälle "Timeout", "Besetzt" und Nachtschaltung jeweils die Möglichkeit der Rufumleitung an. Anrufe lassen sich dann auf einen Benutzer, auf eine andere Gruppe, auf eine Warteschlange oder ein Sprachmenü umleiten.

### Wann greift das Timeout?

Sie können das Timeout für Anrufe (Klingeltimeout) über die Klingelverzögerung oder in Ihren System-Einstellungen festlegen. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" -> "Rufnummernplan". Hier können Sie einen Wert in Sekunden eingeben (1). Im übernächsten Feld darunter können Sie den zentralen Abwurfplatz festlegen (2), dorthin werden die Anrufe geleitet wenn kein Ziel für die Timeout-Rufumleitung bei den Gruppen hinterlegt ist.

Generelles Klingeltimeout (in Sekunden)	45	45	Dieser Timeout wird als Standard verwendet, wenn Benutzer oder Gruppen angerufen werden. Nach diesem Timeout wird der Ruf entweder verworfen oder an den Zentralen Abwurfplatz weiter geleitet. Rufumleitungen überschreiben diesen Standardwert natürlich.
Maximale Aufnahmelänge für Sprachnachrichten in Sekunden	360	360	Gibt die maximale Länge in Sekunden an, die eine Sprachnachricht lang sein darf. Nach dem Überschreiten dieser Zeit, wird die Aufnahme abgebrochen. Die Zeit gilt pro aufgesprochene Nachricht.
Zentraler Abwurfplatz	444		Geben Sie hier die Rufnummer des zentralen Abwurfplatzes an. Zu dieser Rufnummer werden alle Anrufe weitergeleitet die nicht zustellbar sind, z.B. wenn ein Benutzer keine Rufumleitung eingerichtet hat.

Speichern

## 16.2.2 Die Nachtschaltung

Auch bekannt als: "Der Letzte macht das Licht aus". Verlässt das letzte Gruppenmitglied seinen Arbeitsplatz, kann die Nachtschaltung aktiviert werden. Alle eingehenden Gespräche auf die Gruppe werden bei aktivierter Nachtschaltung umgeleitet, z.B. auf einen Benutzer, eine Gruppe, eine Warteschlange oder ein Sprachmenü. Wichtig ist, dass Sie in der betreffenden Gruppe den Haken für "Nachtschaltung aktiv" setzen um die Nachtschaltung auch nutzen zu können. Sie können dann die Funktion auf eine Taste an Ihrem Telefon hinterlegen. Hierfür gehen Sie in den Menüpunkt "Einstellungen" -> "Tastenbelegung". Wählen Sie die Tastenfunktion Nachtschaltung und geben Sie als Ziel die Nebenstelle Ihrer Gruppe an. Bitte beachten Sie, dass die Tastenbelegung mit Funktionstaste "Nachtschaltung" derzeit nur bei dem Siemens Openstage Endgeräten angezeigt wird. Bei anderen Endgeräten lässt sich die Nachtschaltung auf eine BLF-Taste legen.

## 16.3 Die Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen/entfernen

Bearbeiten Sie eine Gruppe:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Box den Benutzer aus.
2. Klicken Sie auf das "+" um den Benutzer hinzuzufügen. Wenn Sie einen Benutzer aus einer Gruppe entfernen (Klick auf Mülltonne), wird dieser automatisch zur Gruppe "All Users" hinzugefügt.

Gruppe bearbeiten: Buchhaltung

Benutzer

lisa.muster

admin

Benutzer hinzufügen

Speichern Abbrechen



## 16.4 Die Berechtigungsverteilung

Auf folgende Funktionen können Berechtigungen verteilt werden:

### Sudo-Berechtigung:

Hat eine Gruppe auf eine andere Gruppe Sudo-Berechtigung (Sudo ist eine Englische Abkürzung und steht für "substitute user do"), dadurch können sich Benutzer dieser Gruppe als anderer Benutzer anmelden, um dort z.B. Einstellungen zu verändern. Dazu wählen Sie einfach oben aus der Dropdown-Box einen anderen Benutzer aus. Als Sudo-Benutzer können Sie auf sämtliche Daten, Adressbücher, Kalendereinträge und Sprachnachrichten des anderen Benutzers zugreifen. Gehen Sie deshalb vorsichtig mit dieser Funktion um und beachten Sie den Datenschutz wenn Sie diese Funktion einsetzen wollen.

### Monitor-Berechtigung:

Diese Berechtigung steuert die Sichtbarkeit von Kollegen im Kollegen-Monitor. Hat eine Gruppe nur auf sich selbst Monitor-Berechtigung, sehen Sie nur die eigenen Gruppenmitglieder im Kollegenmonitor. Je nach dem auf welche Gruppen Sie noch Monitor-Berechtigung verteilen, werden die Nebenstellen im Kollegen-Monitor ergänzt.

### Pickup Berechtigung:

Diese Funktion benötigen Sie, um Gespräche von anderen Benutzern bzw. von Mitgliedern einer ganzen Gruppe abzugreifen. Haben Sie die Berechtigung, brauchen Sie nur *\*81\*Nebenstelle des Kollegen* an Ihrem Telefon zu wählen und bekommen das eingehende Gespräch zugestellt.

### Statistik-Berechtigung:

Mit dieser Funktion können Sie auf die Statistiken der eigenen Gruppe oder einer anderen Gruppe zugreifen.

### Intercom-Berechtigung:

Mit der Intercom-Funktion lassen sich Direkt-Durchsagen auf ein Endgerät eines Benutzers oder eine ganze Gruppe durchführen. Wählen Sie dazu *\*85\*Nebenstelle* um eine Durchsage bei einem Benutzer zu machen oder *\*85\*Gruppen-Nebenstelle* um die Ansage bei allen Mitgliedern einer Gruppe zu machen.

### Mithör-Berechtigung:

Diese Funktion ist bei Mitarbeiterschulungen (z.B. in Call-Centern) sehr beliebt. Schulungsleiter können sich so in Gespräche eines Benutzers/Agenten hinzu schalten (mithören) und auch mit dem Agenten sprechen - ohne das der externe Gesprächsteilnehmer etwas davon mitbekommt. Wählen Sie zum Mithören *\*86\*Nebenstelle des Agenten*, um sich zum Gespräch hinzu zu schalten. Sie können dann die Taste 1 an Ihrem Telefon wählen, um mit dem Agenten zu sprechen. Die Taste 2 ermöglicht das Sie mit dem externen Teilnehmer sprechen können, Taste 3 ermöglicht eine Konferenz zwischen allen 3 und die Taste 0 schaltet Sie wieder stumm.

Name	Sudo	Monitor	Pick-Up	Statistik	Intercom	Mithören
All Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Buchhaltung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- External	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-- Azubis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Support	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Speichern Abbrechen

## 16.5 Die Warteschlangen-Statistik

In diesem Bereich der Gruppen-Einstellungen können Sie festlegen, welche Warteschlangen Sie in den Statistiken sehen dürfen. Aktivieren Sie die Box hinter der Warteschlange. Im Menüpunkt "Admin" -> "Agenten-Monitor" bzw. "Warteschlangen" können Sie nun die Statistik der ausgewählten Warteschlange anschauen. Detail siehe auch Punkt 11.2.

Gruppe bearbeiten: Alle Benutzer

Allgemein Benutzer Gruppen Warteschlangen Adressbücher Kalender Rufumleitung Erweitert

Name	Rufnummer	Statistik	Monitor
Entwicklung	333	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Haustechnik	233	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logistik	12345	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Management	789	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Support-Hotline	555	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zentrale	301	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

? Speichern Abbrechen

## 16.6 Die Monitor-Einstellung der Warteschlangen

In diesem Bereich können Sie einstellen, welche Warteschlangen den Mitgliedern der jeweiligen Gruppen im Agenten-Monitor angezeigt werden. Aktivieren Sie die Box hinter der Warteschlange. Im Menüpunkt "Admin" -> "Agenten-Monitor" werden Ihnen nun alle Agenten, mit ihrem aktuellen Status, der ausgewählten Warteschlangen angezeigt. Detail siehe auch Punkt 17.

Gruppe bearbeiten: Alle Benutzer

Allgemein Benutzer Gruppen Warteschlangen Adressbücher Kalender Rufumleitung Erweitert

Name	Rufnummer	Statistik	Monitor
Entwicklung	333	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Haustechnik	233	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logistik	12345	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Management	789	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Support-Hotline	555	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zentrale	301	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

? Speichern Abbrechen

## 16.7 Das Adressbuch und der Kalender

Hier finden Sie alle verfügbaren Adressbücher aufgeführt. Sie können die Lese- (1) und Schreibberechtigungen (2) auf die Adressbücher verteilen und zusätzlich noch den CSV-Import (3) in dem Adressbuch aktivieren. Bei dem Kalender verhält es sich genauso. Sie finden alle verfügbaren Kalender aufgeführt und können die Lese- und Schreibberechtigungen verteilen.

Gruppe bearbeiten: Azubis

Allgemein Benutzer Gruppen Warteschlangen Adressbücher Kalender Rufumleitung Erweitert

Name	Lesen	Schreiben	CSV-Import
Privat	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Jense	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Development	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertrieb	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gruppentest	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INTERNAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F&E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

? Speichern Abbrechen

## 16.8 Die System-Rufumleitungen benutzen

Im Menüpunkt "Admin" -> "Rufumleitungen" können Sie Rufumleitungen für das gesamte System hinterlegen (Punkt 20). Die dort angelegten Rufumleitungen finden Sie dann in den Gruppen-Einstellungen im Reiter "Rufumleitung" aufgeführt. Wenn Sie dort die entsprechenden Regeln aktivieren (1), können die Mitglieder der Gruppe dieses Rufumleitungsszenario in ihren eigenen Rufumleitungen verwenden.

Gruppe bearbeiten: All Users

Allgemein Benutzer Gruppen Warteschlangen Adressbücher Kalender Rufumleitung Erweitert

Name	Beschreibung	Benutzen
Jabber online auf AB		<input type="checkbox"/>
Ansage		<input type="checkbox"/>
Umleitung über Weihnachten	An den Feiertagen gehen Anrufe auf den AB	<input type="checkbox"/>
Keine Weiterleitung		<input checked="" type="checkbox"/> 1

Speichern Abbrechen

## 16.9 Die erweiterten Gruppen-Einstellungen

In den erweiterten Gruppeneinstellungen können Sie u.a. Eingaben zu den Tastenprofilen, den Sperrlisten und zu den Faxeinstellungen vornehmen.

### 16.9.1 Das Parameter-Profil und das Tasten-Profil

Sie möchten das alle Telefone der Gruppenmitglieder die gleiche Tastenbelegung haben? Dies können Sie über die Tastenprofile steuern. Wie Sie ein entsprechendes Tastenprofil bzw. Parameter-Profil anlegen finden Sie in den Punkten 22.3 und 22.4.

1. Wählen Sie im Reiter “Erweitert” aus den Dropdown-Boxen das Profil aus.

The screenshot shows the 'Gruppe bearbeiten: All Users' configuration window with the 'Erweitert' tab selected. The 'Parameter-Profil' dropdown is set to 'All-Users Parameter' and the 'Tasten-Profil' dropdown is set to 'All-Users-Tasten'. A red box highlights these two dropdowns, with a red number '1' next to it. Other settings include 'Sperrliste für eingehende Telefonate' set to 'Werberuher/Callcenter', 'Sperrliste für ausgehende Telefonate' set to 'Sperrliste auswählen', and empty text boxes for 'Fax-Kopf Text', 'Fax-Kopf Rufnummer', and 'Zentraler Abwurfplatz'. A checkbox for 'Abrechnungssystem für Gespräche aktiviert' is unchecked. At the bottom right are 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons.

Damit die Änderungen wirksam werden, müssen die Telefone die Konfiguration neu laden. Hierzu gehen Sie in den Menüpunkt “Provisioning” -> “Endgeräte” und klicken bei den Telefonen der Gruppenmitglieder auf den Button “Konfig. neu laden”.

### 16.9.2 Die Sperrliste für eingehende und ausgehende Telefonate

Für jede Gruppe lassen sich Sperrlisten für eingehende und ausgehende Gespräche setzen. So ist es z.B. möglich das bestimmte Gruppen nicht auf Handynummern oder Servicenummern anrufen dürfen.

### 16.9.3 Der Fax-Kopf Text und die Fax-Kopf Rufnummer

Nicht nur für Benutzer lassen sich individuelle Fax-Kopf-Texte und Faxkopf-Rufnummern setzen - auch für Gruppen ist dies möglich. Nachdem Sie die Einstellungen vorgenommen haben, können Sie bei dem Faxversand über das Dashboard auch die Gruppen-Fax-Einstellungen auswählen.

### 16.9.4 Der Zentraler Abwurfplatz für Gruppenanrufe

Es können gerade keine Gespräche entgegen genommen werden und es wurde auch keine Rufumleitung für den Fall Timeout aktiviert? Dann greift noch der Zentrale-Gruppen-Abwurfplatz. Hier können Sie eine beliebige Rufnummer eingeben, z.B. eine Warteschlange, Gruppenrufnummer oder eine externe Rufnummer.

## 16.9.5 Das Abrechnungssystem

Wenn Sie das Abrechnungssystem nutzen möchten, müssen Sie die Funktion in der Gruppe aktivieren. Editieren Sie hierfür die Gruppe. Aktivieren Sie die Funktion, im Menüpunkt "Admin" -> "Billing" sehen Sie dann die Mitglieder der Gruppe aufgeführt und können weiter verfahren (siehe Punkt 21)

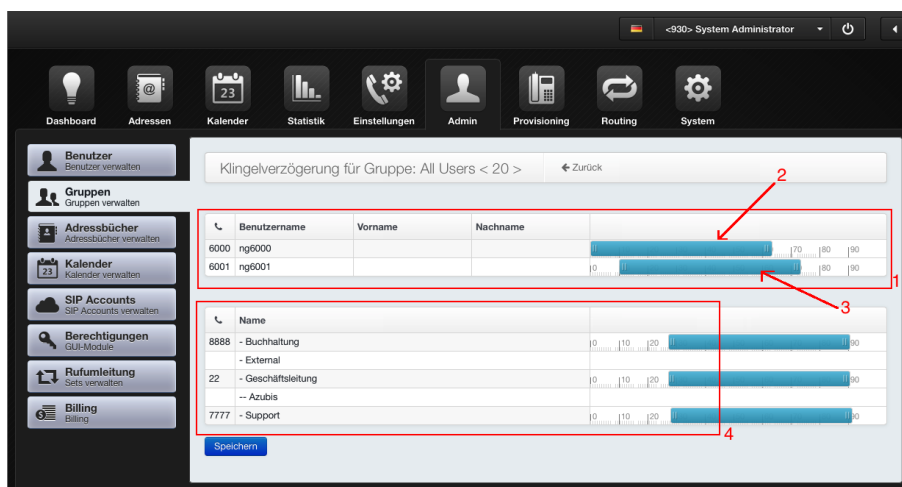
☒ Abrechnungssystem für Gespräche aktiviert

## 16.9.6 Die Klingelverzögerung

Um die Einstellungen für die Klingelverzögerung vornehmen zu können, klicken Sie auf den Button (1).



1. Hier sehen Sie die Mitglieder der Gruppe.
2. Das Telefon des Benutzers (6000) klingelt als ersters. Seine Klingeldauer beträgt 60 Sekunden.
3. Das Telefon des Benutzers (6001) beginnt erst nach 10 Sekunden mitzuklingeln und dies dafür 10 Sekunden länger. Die Balken lassen sich per "Drag & Drop" verschieben.
4. In diesem Bereich sehen Sie die "Kind-Gruppen" mit entsprechender Gruppen-Nebenstelle. Die Balken signalisieren deren Klingelverzögerungszeit. Die Gruppen die keine Gruppennebenstelle haben, werden in der Liste zwar aufgeführt, jedoch folglich ohne Klingelverzögerungsbalken.



## 17 Der Agenten-Monitor

Der Agenten-Monitor bietet Ihnen eine Übersicht aller Agenten inklusive der Ihnen zugeteilten Warteschlangen. So sehen Sie auf einen Blick, welcher Agent welcher Warteschlange zugeordnet ist und dessen aktuellen Status. Außerdem können Sie mithilfe des Agenten-Monitors ganz einfach sehen, welcher Anruf gerade von welchem Agenten bearbeitet wird. Somit haben Sie immer den besten Überblick über Ihre Agenten.

Agent	Login Status	Status	Agent	Warteschlange	Anrufer	Anrufzeitpunkt	Status
<930> Stefan Zipfel	<301> Buchhaltung	📞	555	928	2015-08-19 13:34:32	📞	
<931> Eric Ritter	<301> Buchhaltung	📞	301	930	2015-08-19 13:34:41	📞	
<999> Admin Administrator	<555> Statistik	📞					
<924> Franziska Sprenger	<789> Support	📞					

### 17.1 Gruppen Berechtigungen für den Agenten-Monitor zuweisen

Um einer Gruppe die Berechtigungen für den Agenten-Monitor zu zuweisen gehen Sie in den Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen" und bearbeiten Sie die gewünschte Gruppe. Im Bearbeiten-Fenster klicken Sie auf den Tab Warteschlangen. Dort können Sie der Gruppe nun die Monitorrechte für die jeweiligen Warteschlangen zuweisen.

Name	Rufnummer	Statistik	Monitor
Buchhaltung	301	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
Statistik	555	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
Support	789	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
Support-WS	12345	✓	<input type="checkbox"/>



## 17.2 Liste aller Agenten und deren Warteschlangen

1. Hier sehen Sie welche Agenten Sie zurzeit haben bzw. welcher Agent zurzeit ausgewählt ist
2. Im Login Status sehen Sie, in welcher Warteschlange ein Agent fest eingeloggt ist (grau), ob er noch ausgeloggt ist (rot) und welcher Agent eingeloggt ist (grün).
3. Der Status zeigt Ihnen die Erreichbarkeit des Agenten grau - abgemeldet grün - erreichbar gelb - Telefon klingelt rot - Agent befindet sich gerade im Gespräch

Agent <b>1</b>	Login Status <b>2</b>	Status <b>3</b>
<930> Stefan Zipfel	<301> Buchhaltung	 <b>3</b>
<931> Eric Ritter	<301> Buchhaltung	
<999> Admin Administrator	<555> Statistik	
<924> Franziska Sprenger	<789> Support	

## 17.3 Auflistung eingehender Anrufe

1. Dieses Feld zeigt an, welcher Agent den Anruf gerade bearbeitet.
2. Hier sehen Sie, in welcher Warteschlange der Anrufer sich gerade befindet.
3. In dieser Spalte werden die Nummern eingehender Anrufe angezeigt.
4. Hier erhalten Sie Information über das Datum und den Zeitpunkt zu dem ein Anruf in einer Warteschlange eingegangen ist.
5. Der Status zeigt Ihnen an, ob der Anruf bearbeitet wird (grün), gerade eingeht und klingelt (gelb) oder gerade beendet wird (rot).

Agent	Warteschlange	Anrufer	Anrufzeitpunkt	Status
<b>1</b>	555 <b>2</b>	928 <b>3</b>	2015-08-19 13:34:32 <b>4</b>	 <b>5</b>
	301	930	2015-08-19 13:34:41	

## 17.4 Das manuelle Zuweisen eines Anrufes zu einem Agenten

Um einen Anruf manuell zu einem Agenten zu leiten klicken Sie auf das Telefonsymbol und ziehen es per “Drag & Drop” auf den Agenten. Dieser bekommt dann automatisch den Anruf zugewiesen. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen auch Anrufe zu Agenten anderer Warteschlangen umzuleiten.

The screenshot shows the 'Agenten-Monitor' interface. On the left is a sidebar with navigation links: Benutzer, Gruppen, Agenten-Monitor, Adressbücher, Kalender, SIP Accounts, Berechtigungen, Rufumleitung, and Billing. The main area displays a table with agent information and a secondary table showing call assignments.

Agent	Login Status	Status
<930> Stefan Zipfel	<301> Buchhaltung	📞
<931> Eric Ritter	<301> Buchhaltung	📞
<999> Admin Administrator	<555> Statistik	📞
<924> Franziska Sprenger	<789> Support	📞

Agent	Warteschlange	Anrufer	Anrufzeitpunkt	Status
555	928	2015-08-19 13:34:32	📞	
301	930	2015-08-19 13:34:41	📞	

A red arrow points from the 'Status' icon in the first row of the second table to the 'Status' icon in the first row of the first table, indicating a manual assignment.

**Achtung:** Bitte weisen Sie Agenten, die sich gerade im Gespräch befinden, keine Anrufen zu. Diese würden automatisch abgewiesen werden.















## 18 Die SIP-Accounts

Die SIP-Accounts sind die Konten, welche die Telefone verwenden um sich an der Anlage anzumelden. Die SIP-Accounts sind Benutzern zugeordnet wobei ein Benutzer mehrere SIP-Accounts haben kann. Standardmäßig hat ein Benutzer einen SIP-Account, dieser wird beim Anlegen eines Benutzers generiert. An einem SIP-Account können sich auch mehrere Telefone anmelden (mutable SIP-Registration).

### Übersicht SIP-Accounts:

1. Hier finden Sie den Status eines jeden Accounts.
2. In der Spalte steht der SIP-Benutzername (meist die Nebenstelle des Benutzers).
3. Hier steht wann sich der SIP-Account das letzte Mal registriert hat.
4. Wann endet die Registrierung?
5. Hier ist die IP-Adresse des Telefons an dem der Account angemeldet ist.
6. Name des Telefons.
7. In der Spalte steht die Benutzer.
8. Zum Bearbeiten oder Löschen eines SIP-Accounts auf den entsprechenden Button klicken.

1	2	3	4	5	6	7	
Status	SIP-Benutzername	Letzte Registrierung	Endet	IP-Adresse	Name	Benutzer	
Online	24	Vor 17 Sekunden	300	192.168.24.144	Tiptel IP 386 38.0.13.4 0015651e65f2	Franziska <24>	 
Online	25	Vor 54 Sekunden	3600	192.168.24.194	OpenStage_60_V3 R1.38.0 SIP 121115 simple-uaCSTA	Soeren <25>	 
Online	27	Vor 28 Minuten	3600	192.168.24.158	VideoPhone- V23.1.0.197.18.0.6 23.40.0.20	Anton <27>	 
Online	28	Vor 2 Minuten	300	192.168.24.161	Yealink SIP-T22P 7.70.23.10 00:15:65:4d:49:81	Sebastian <28>	 
N/a	29	Vor 1 Monat, 4 Tagen	0			Jens <29>	 
N/a	31	Vor 1 Monat, 1 Woche, 4 Tagen	0			<31>	 

## 18.1 Einen neuen SIP-Account anlegen

Klicken Sie auf "Neuen SIP-Account hinzufügen" .

1. Geben Sie hier den SIP-Benutzernamen ein.
2. Hier geben Sie das Passwort für den neuen SIP-Account ein.
3. Aus der Dropdown-Box wählen Sie eine Benutzer-ID aus.
4. Speichern Sie Ihre Einstellungen ab.

The screenshot shows a dialog box titled "Neuen SIP Account hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains three input fields, each with a red box and a red number indicating a step:

- SIP-Benutzername \***: A text input field containing "admin2", labeled with a red "1".
- Passwort \***: A text input field containing "test", labeled with a red "2".
- Benutzer ID**: A dropdown menu showing "<930> admin", labeled with a red "3".

At the bottom of the dialog, there is a help button with a question mark, a blue "Speichern" button labeled with a red "4", and a grey "Abbrechen" button.

## 19 Die Berechtigungen für die GUI-Module

Sie können für jede Gruppe einzelne GUI-Module sichtbar schalten. So können Sie z.B. die Systemeinstellungen und den gesamten administrativen Bereich für einzelne Benutzergruppen an- und ausschalten.

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Box eine Gruppe aus.
2. Setzen Sie die Haken in den Boxen, um die einzelnen Funktionen sichtbar zu machen. Im Beispiel hat die Gruppe "Buchhaltung" sehr wenige Weboberflächen-Berechtigungen. Die Mitglieder dieser Gruppe dürfen nur den Menüpunkt "Einstellungen" und dort nur die Untermenüpunkte "Meine Telefone", "Tastenbelegungen", "Audio-Dateien" und "Rufumleitung" sehen.

The screenshot shows the 'System Administrator' interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. On the left, a sidebar contains buttons for Benutzer, Gruppen, Adressbücher, Kalender, SIP Accounts, Berechtigungen (selected), Rufumleitung, and Billing. The main content area is titled 'Berechtigungen' and shows a dropdown menu set to 'Buchhaltung' with a red '1' next to it. Below this is a table with two columns: 'GUI-Module' and 'Sichtbar'. The table lists various modules under 'Statistik' and 'Einstellungen'. The 'Einstellungen' section has a red box around the 'Sichtbar' column with a red '2' next to it, indicating the checkboxes for visibility.

GUI-Module	Sichtbar
<b>Statistik</b>	
Tagesauswertung	<input type="checkbox"/>
Warteschlangen	<input type="checkbox"/>
<b>Einstellungen</b>	
Meine Telefone	<input checked="" type="checkbox"/>
Tastenbelegung	<input checked="" type="checkbox"/>
Audio-Dateien	<input checked="" type="checkbox"/>
Dienstmerkmale	<input type="checkbox"/>
Töne	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigungen	<input type="checkbox"/>
Zugangsdaten	<input type="checkbox"/>
Soziale Netze	<input type="checkbox"/>
Rufumleitung	<input checked="" type="checkbox"/>

Das Dashboard dürfen alle Benutzer sehen. Welche Adressbücher und Kalender ein Benutzer- bzw. Benutzergruppe sehen darf, können Sie über die Gruppeneinstellungen konfigurieren.

## 20 Die System-Rufumleitungen - Sets verwalten

Viele Rufumleitungsszenarios werden im Unternehmen mehrfach verwendet, so z.B. eine Umleitung im Besetzt-Fall oder die Rufumleitung außerhalb der Geschäftszeiten. Da ist es doch naheliegend, dass die Mitglieder einer Gruppe die gleichen Rufumleistungssets verwenden und der Admin nicht für jeden einzelnen Benutzer die selben Regeln anlegen muss. Die Rufumleistungssets werden einmal angelegt und können beliebig auf alle Gruppen verteilt werden. So spart man sich eine Menge Zeit. Natürlich können sich die Benutzer weiterhin selbst individuelle Rufumleitungen anlegen.

### 20.1 Eine System-Rufumleitung anlegen

Das Anlegen und Bearbeiten der Rufumleistungssets erfolgt genauso wie die Benutzer-Rufumleitungen. Einziger Unterschied: Als Audio-Dateien können nur die vom System ausgewählt werden. Gehen Sie in den Menüpunkt "Admin" -> "Rufumleitungen". Klicken Sie auf "Neue Regel hinzufügen". Nun können Sie ein Szenario anlegen und zwischen "Sofort weiterleiten", "benutzerdefinierte Rufweiterleitung" und "Keine Weiterleitung" auswählen. Wie Sie die verschiedenen Fälle miteinander kombinieren, können Sie im Punkt 13 nachlesen.

"Keine Weiterleitung" anlegen:

Fügen Sie ein neues Szenario hinzu. Setzen Sie den Name und wählen Sie als Rufumleitungstyp "Keine Weiterleitung" aus und klicken Sie auf "Anlegen". Es ist sehr wichtig den Typ "keine Weiterleitung" zu haben, denn wenn Sie eine Rufumleitung auf Ihrer Telefontaste haben und möchten diese toggeln (ein-/ausschalten) dann brauchen Sie das Gegenstück dazu.

The screenshot shows the 'System Administrator' interface. At the top, there's a header bar with a German flag, the text '<930> System Administrator', a power icon, and a back arrow. Below this is a navigation bar with icons and labels for: Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. On the left side, there's a sidebar menu with buttons for: Benutzer (Benutzer verwalten), Gruppen (Gruppen verwalten), Adressbücher (Adressbücher verwalten), Kalender (Kalender verwalten), SIP Accounts (SIP Accounts verwalten), Berechtigungen (GUI-Module), Rufumleitung (Sets verwalten), and Billing (Billing). The main content area is titled 'Neues Szenario hinzufügen'. It contains a form with three fields: 'Name' (with a red asterisk) containing 'Keine Weiterleitung', 'Beschreibung' (empty), and 'Rufumleitungstyp' (a dropdown menu showing 'Keine Weiterleitung'). Below the form is a blue button labeled 'Anlegen'.

## 20.2 Die Sets den Gruppen zuordnen

Nun müssen die angelegten System-Rufumleitungen noch den Gruppen zugeordnet werden. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen". Bearbeiten Sie die Gruppe.

1. Wählen Sie den Reiter "Rufumleitung". Setzen Sie den Haken in das Feld von den Regeln die Sie benutzen möchten.
2. Speichern Sie die Änderungen.

The screenshot shows a dialog box titled "Gruppe bearbeiten: All Users" with a close button (X). It has several tabs: "Allgemein", "Benutzer", "Gruppen", "Warteschlangen", "Adressbücher", "Kalender", "Rufumleitung" (selected), and "Erweitert". Below the tabs is a table with three columns: "Name", "Beschreibung", and "Benutzen".

Name	Beschreibung	Benutzen
Jabber abgemeldet auf AB		<input type="checkbox"/>
Ansage	Außerhalb Geschäftszeiten	<input type="checkbox"/>
Umleitung über Weihnachten	An den Feiertagen gehen Anrufe auf den AB	<input type="checkbox"/>
Keine Weiterleitung		<input checked="" type="checkbox"/>

Below the table, there are two buttons: "Speichern" (highlighted with a red box and a red "2" next to it) and "Abbrechen". A red "1" is next to the checked checkbox in the table.

Nun können Sie im Menüpunkt "Einstellungen" -> "Rufumleitungen" auch die Übernahme sehen. Das Szenario im Beispiel ist vom Typ "System".

The screenshot shows the "Rufumleitung" settings page. At the top, there is a header "Rufumleitung" and a link "+ Neues Szenario hinzufügen". Below this is a table with columns: "Aktiv", "Standard", "Taste", "Name", "Beschreibung", "Rufumleitungstyp", and "Typ".

Aktiv	Standard	Taste	Name	Beschreibung	Rufumleitungstyp	Typ
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	*2	Keine Weiterleitung		Keine Weiterleitung	System

## 21 Das Billing-System

Das Billing-Modul ist nur in der Phonalisa Medical-Edition erhältlich.

In diesem Bereich können Sie Ihre Telefon-Abrechnung (Verbindungsnachweise) verwalten. Um die Gesprächsabrechnung nutzen zu können, müssen Sie diese in der Gruppenverwaltung freischalten. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen" und wählen Sie die Gruppe aus, die das Billing-Modul verwenden möchte. Gehen Sie in den Reiter "Erweitert" und aktivieren Sie die Funktion "Abrechnungssystem für Gespräche aktivieren".

The screenshot shows the 'Gruppe bearbeiten: All Users' dialog box with the 'Erweitert' tab selected. The 'Parameter-Profil' is set to 'All-Users Parameter', 'Tasten-Profil' to 'All-Users-Tasten', 'Sperrliste für eingehende Telefonate' to 'Werberufer/Callcenter', and 'Sperrliste für ausgehende Telefonate' to 'Sperrliste auswählen'. The 'Fax-Kopf Text' is 'Phonalisa Europe GmbH' and the 'Fax-Kopf Rufnummer' is '0049307800094510'. The 'Zentraler Abwurfplatz' is empty. The checkbox 'Abrechnungssystem für Gespräche aktivieren' is checked and highlighted with a red rectangle. At the bottom, there are buttons for '?', 'Speichern', and 'Abbrechen'.

Nun können Sie im Menüpunkt "Admin" -> "Billing" alle Benutzer sehen. Fügen Sie als erstes eine entsprechende Preisliste hinzu.

### 21.1 Die Preislisten anlegen

Damit Sie die Gesprächsminuten auch korrekt abrechnen können, müssen Sie vorher die Preislisten für z.B. Festnetznummern, Mobilfunknummern oder auch Auslandsverbindungen anlegen. Klicken Sie auf das Feld "Preisliste" und dann "Neuen Preiseintrag hinzufügen".

1. Legen Sie einen Name für den Preiseintrag fest.
2. Geben Sie hier **Brutto** (inkl. Mwst) den Preis pro Gesprächsminute ein.
3. Hier geben Sie das Muster für den Preiseintrag ein. Im Beispiel werden alle deutschen Vorwahlen angesprochen.
4. Speichern Sie den Eintrag ab

The screenshot shows the 'Neuen Preiseintrag hinzufügen' dialog box. The 'Name' field contains 'Festnetz' (1), the 'Preis' field contains '€ 0,03' (2), and the 'Muster' field contains '0[2-9]' (3). The 'Speichern' button is highlighted with a red rectangle and labeled with a red '4' (4). At the bottom, there are buttons for '?', 'Speichern', and 'Abbrechen'.

## 21.2 Das Guthaben zuweisen

Nun müssen Sie noch den einzelnen Benutzern (Patienten, Gäste,...) ein Guthaben zuweisen. In der Liste finden Sie alle Benutzer aufgeführt.

1. Klicken Sie auf das Schloss um ein Guthaben einzugeben. Im Bearbeitungsmodus ist das Schloss geöffnet.
2. Nun können Sie ein Guthaben eingeben. Auf diese Weise können Sie auch mehrere Einträge gleichzeitig bearbeiten.
3. Zum Schluss die Änderungen speichern.

The screenshot shows the 'Billing' section of the System Administrator interface. The table lists users and their credit balances. The user 'franziska.sprenger' is selected, and the credit balance '250,00' is being edited. The interface includes a sidebar with navigation options and a main area with a table of users and their credit balances.

Benutzername	Nebenstelle	Guthaben
anton	27	€ <input type="text"/>
	31	€ <input type="text"/>
max.muster	931	€ <input type="text"/>
	900	€ <input type="text"/>
soeren	25	€ 150,00
franziska.sprenger	24	€ 250,00 <input type="text"/>
jens	29	€ <input type="text"/>
sebastian	28	€ <input type="text"/>
lisa.muster	932	€ <input type="text"/>
	6000	€ <input type="text"/>

Speichern

## 21.3 Den Kontostand abfragen

Um den Kontostand für das Guthaben abzufragen, wählen Sie \*88\* an Ihrem Telefon. Der Zwischenstand kann aber jederzeit über die Weboberfläche in der Benutzerliste im Billing abgelesen werden.

## 21.4 Die Endabrechnung erstellen

Wenn z.B. der Patient das Krankenhaus verlässt, können Sie für seine Nebenstelle die Endabrechnung erstellen.

Klicken Sie auf den Button.

max.muster	931	€ 15,00	
------------	-----	---------	---

Die Endabrechnung wird für die Nebenstelle erstellt und im Browser angezeigt. Im Beispiel wurden 0,12€ verbraucht und das Restguthaben aufgeführt.

### Phonalisa Gebührenabrechnung

für Nebenstelle 931 - Thu, 13 Feb 2014 11:38:01 +0100

Datum/Zeit	Ziel	Dauer	€ p. Min.	Preis
2014-02-13 11:34:51	03642476XXXX	00:00:38	0,03 €	0,03 €
2014-02-13 11:35:56	03642476XXXX	00:01:06	0,03 €	0,06 €
2014-02-13 11:37:36	036651139XXXX	00:00:11	0,03 €	0,03 €
Summe (inkl 19% USt)				0,12 €
19% USt				0,02 €
Total				0,12 €
Restguthaben auf dem Konto				14,88 €

Nachdem eine Endabrechnung erstellt wurde ist das Guthaben aufgebraucht und steht bei 0,00€.



## 22 Das Provisioning

### 22.1 Die Endgeräte verwalten

Die Übersicht der Endgeräte:

Hier finden Sie alle vom Phonalisa-Provisioning unterstützten Telefone, die im Unternehmen angemeldet sind.

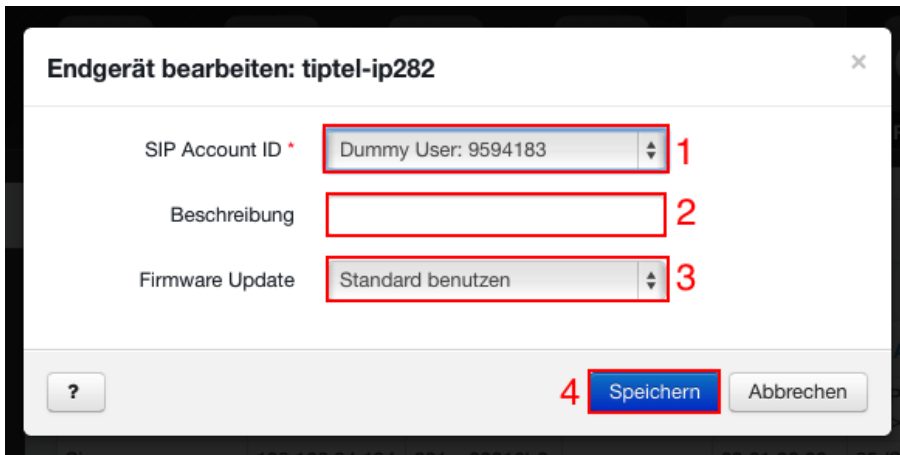
1. Sie sehen die Typ-Bezeichnung, z.B. snom 760, tiptel IP 280,...
2. In der Spalte sind die IPv4-Adressen der Telefone aufgeführt.
3. Hier sind die MAC-Adressen aufgeführt.
4. Hier steht eine optionale Beschreibung zum Telefon, z.B. Standort des Telefons,...
5. In der Spalte ist die Firmware der einzelnen Telefone aufgeführt.
6. Diese Spalte zeigt die SIP-Account ID die auf dem Endgerät angemeldet ist.
7. Wenn Sie etwas am Telefon verändert haben (Dienstmerkmale, Klingeltöne,...) können Sie auf diesen Button hinter Ihrem Telefon klicken. Die Konfiguration wird dann neu geladen.
8. Klicken Sie auf den Stift, können Sie das Endgerät bearbeiten und z.B. einen anderen SIP-Account zuweisen. Klicken Sie auf die Tonne wird das Endgerät gelöscht.
9. Mittels der Taste "Telefone suchen" gelangen Sie zum Netzwerkscanner.

Endgeräte 9 Telefone suchen Q Suche 1-4/4

1 Typ	2 IPv4-Adresse	3 Mac Adresse	4 Beschreibung	5 Firmware	6 SIP Account ID	7	
Siemens OpenStage 60	192.168.24.181	001ae82395a2		03.01.38.00	27 (Pauli, Anton <27>)		
Siemens OpenStage 60	192.168.24.194	001ae80316b8		03.01.38.00	25 (Sprenger, Soeren <25>)		
snom 760	192.168.24.185	00041371117C		08.07.04.07	28 (Kauder, Sebastian <28>)		
snom 821	192.168.24.184	00041345D02A		08.07.04.08	930 (Administrator, System <930>)		
snom 870	192.168.24.152	000413418590		08.07.04.07	28 (Kauder, Sebastian <28>)		
Tiptel IP 280	192.168.24.157	00156522c887		09.70.13.016	931 (Muster, Max <931>)		
Tiptel IP 282	192.168.24.191	0015651faeb3		07.61.13.10	Nobody 9594183		
Tiptel IP 284	192.168.24.106	001565153160		06.61.13.10	27 (Pauli, Anton <27>)		
Yealink SIP T22P	192.168.24.161	0015654d4981		07.70.23.010	28 (Kauder, Sebastian <28>)		

Dem Telefon einen anderen SIP-Account zuweisen:

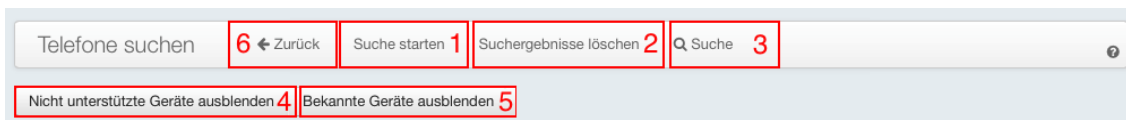
1. Aus der Dropdown-Box können Sie aus den vorhandenen SIP-Accounts einen auswählen.
2. Sie können eine Beschreibung zum Telefon eingeben.
3. Aus der Dropdown-Box können Sie eine Firmware auswählen oder die Standard-Firmware für das Endgerät auswählen.
4. Zum Schluss speichern.



### 22.1.1 Der Netzwerks scanner

Der Netzwerks scanner gibt Ihnen die Möglichkeit nach Telefonen zu suchen die mit Ihrem Netzwerk verbunden sind. Diese können Sie nach Beenden der Suche, durch triggern des Autoprovisionings unterstützter Telefone, mit Ihrer Phonalisa verbinden.

1. Über den "Suche starten" - Button aktivieren Sie den Netzwerks scanner, welcher Ihr gesamtes Netzwerk nach Geräten durchsucht.
2. Mit diesem Button können Sie die Ergebnisse einer bereits durchgeführten Suche aus der Tabelle entfernen.
3. Die Suche gibt Ihnen die Möglichkeit, die Tabelle im unteren Bereich, nach bestimmten Geräten, IP-Adressen oder Herstellern zu durchsuchen.
4. Mittels dieses Buttons können Sie alle vom Autoprovisioning nicht unterstützten Geräte ausblenden.
5. Dieser Button gibt Ihnen die Möglichkeit bereits an Ihrer Phonalisa provisionierte Geräte auszublenden.
6. Mit Hilfe des "Zurück" - Buttons gelangen Sie wieder zum Bildschirm "Endgeräte verwalten".



1. Hier wird aufgeführt, wann genau ein Gerät durch den Netzwerkscanner gefunden wurde.
2. In dieser Liste finden Sie die Mac-Adressen der einzelnen Geräte.
3. Diese Spalte enthält die IP-Adressen der Geräte, die an Ihrer Phonalisa angeschlossen sind.
4. Den Gerätehersteller finden Sie hier.
5. Über den “Telefon integrieren” - Button können Sie bei allen unterstützten Geräten das Autoprovisioning auslösen.

Gefunden am	MAC Adresse	IP	Hersteller	
2015-10-14 08:36:45	00:04:13:41:85:90	192.168.24.232	snom	
2015-10-14 08:36:23	00:15:65:45:70:15	192.168.24.53	tiptel	5
2015-10-14 08:36:41	00:15:65:4D:49:99	192.168.24.198	tiptel	
2015-10-14 08:36:23	00:15:65:13:ED:BD	192.168.24.57	tiptel	
2015-10-14 08:36:45	00:15:65:4D:49:81	192.168.24.233	tiptel	

Nachdem Sie das Provisionieren ausgelöst haben, müssen Sie einen kleinen Augenblick warten, bis das Telefon (blau) an Ihrer Anlage angemeldet wurde. Wenn Sie auf den “Zurück”-Button klicken, dann erreichen Sie wieder den Bereich “Endgeräte”. Dort sehen Sie, dass das Telefon in die Tabelle aufgenommen wurde und einen Dummy-SIP-Account zugewiesen bekommen hat. Nun können Sie dem Telefonen einen Benutzer zuweisen.

Endgeräte						1-6/6
Telefone suchen						Suche
Typ	IPv4-Adresse	MAC-Adresse	Beschreibung	Firmware	SIP Account ID	
Siemens OpenStage 60	192.168.24.230	001ae80316b8		03.03.40.01	927 (Muster, Hans <927>)	
snom 360	192.168.24.229	000413290F4D		08.07.03.25	997 (Meyer, Lisa <997>)	
snom 870	192.168.24.232	000413418590		08.07.03.25	925 (Sprenger, Soeren <925>)	
Tiptel IP 282	192.168.24.197	0015651faeb3		07.61.13.010	991 (Jansen, Jenny <991>)	
Yealink SIP T22P	192.168.24.198	0015654d4999		07.73.00.050	999 (Administrator, System <999>)	
Yealink SIP T22P	192.168.24.233	0015654d4981		07.73.00.050	Nobody 9548370	

## 22.2 Die Firmware verwalten

Gehen Sie in den Menüpunkt "Provisioning" -> "Firmware". Um eine neue Firmware einzuspielen klicken Sie auf "Neue Firmware hinzufügen".

1. Wählen Sie hier das Telefon aus für das Sie die neue Firmware anlegen möchten.
2. Wählen Sie die Firmware aus Ihren Dateien aus.
3. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird die Firmware für diesen Telefon-Typ als Standard-Firmware gesetzt.
4. Zum Schluss alles abspeichern.

The screenshot shows a web-based dialog box titled "Neue Firmware hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following elements:

- A label "Telefon-Typ" followed by a dropdown menu showing "Siemens OpenStage 15". A red box highlights the dropdown, and a red number "1" is next to it.
- A label "Firmware \*" followed by two options:
  - A button labeled "Datei auswählen". A red box highlights it, and a red number "2" is next to it. To the right of this button is the text "Keine Datei ausgewählt".
  - A radio button labeled "Standard". A red box highlights it, and a red number "3" is next to it.
- A horizontal progress bar below the firmware options.
- A bottom bar containing:
  - A button with a question mark "?" on the left.
  - A blue button labeled "Speichern" in the center, highlighted with a red box and a red number "4".
  - A button labeled "Abbrechen" on the right.

Wenn Ihr Telefon vom Phonalisa-Provisioning nicht unterstützt wird, können Sie auf der Weboberfläche des Telefons die Firmware verändern.

## 22.3 Die Parameter-Profile

Die Provisioning-Parameter dienen dazu, Werte auf einem Telefon oder Telefontasten zu setzen. Häufige Anwendungsfälle sind z.B. die Zeiteinstellungen (Sommer-/Winterzeit), das Umherschalten verschiedener SIP-Accounts oder das Belegen einer Taste mit der Ansteuerung des Türfreisprechsystems.

Der große Vorteil eines Parameter-Profiles liegt darin, über ein einziges Profil mehrere Telefontypen konfigurieren zu können. Wichtig ist jedoch darauf zu achten, dass die Parameter-Werte auf den jeweiligen Typen angepasst werden.

### 22.3.1 Ein neues Parameter-Profil anlegen

In diesem Kapitel wird am Beispiel des Siemens OpenStage und der CTI-Funktionalität gezeigt, wie Sie ein neues Parameter-Profil anlegen. Wählen Sie dazu den Menüpunkt "Provisioning" aus und klicken Sie unter "Parameter Profile" auf "Neues Parameter-Profil hinzufügen".

1. Wählen Sie den Telefon-Typ aus.
2. Legen Sie eine Bezeichnung für Ihr Profil fest.
3. Die Tabelle mit Parameter-Werten befüllen.
4. Klicken Sie auf das "+" um weitere Werte einzugeben.
5. Speichern Sie den Vorgang ab.

Telefon-Profil bearbeiten: CTI-Profil OS 15 Siemens OpenStage 15 1

**Profil Eigenschaften:**

Name \*  2

Beschreibung

**Parameter Eigenschaften: os15**

Parameter Name	Index	Wert	
uaCSTA-enabled		true	3

Parameter hinzufügen  4

5

Um ein bereits bestehendes Profil auch für weitere Telefon-Typen zu nutzen, bearbeiten Sie dieses erneut und wiederholen die Schritte für den neuen Typen. Bitte beachten Sie dabei, dass die Werte auf den jeweiligen Typen angepasst werden müssen und Sie das Profil speichern bevor Sie zu einem anderen Telefon-Typen wechseln.

### 22.3.2 Die Variablen der Parameter-Profile

Neben den vorgegebenen Werten lassen sich in den Parameter-Profilen der Phonlisa auch Variablen verwenden, z.B. Einträge aus den Systemeinstellungen oder SIP-Einstellungen. Diese Variablen müssen immer in %-Zeichen eingeschlossen sein (z.B. %USER\_NAME%). In der folgenden Tabelle finden Sie eine Auflistung der möglichen Keys.

Key	Wert
%PROV_PROTOCOL%	Protokolleinstellung des Provisionierungs-Servers aus den Systemeinstellungen
%PROV_HOST%	IP des Provisionierungs-Servers
%PROV_PORT%	Port des Provisionierungs-Servers
%PROV_PORT_SECURE%	HTTPS-Port des Provisionierungs-Servers
%PROV_BASEPATH%	Pfad auf dem Provisioning Host, in dem die Dateien für das Provisioning liegen
%PROV_URL%	liefert die URL der Phonlisa, z.B. http://192.168.24.59:8080/
%MAC%	verweist auf die Mac-Adresse des Telefons
%USER_EXTENSION%	Nebenstelle des jeweiligen Telefons
%USER_NAME%	Benutzername des Benutzers
%USER_FIRSTNAME%	Vorname des Benutzers
%USER_LASTNAME%	Nachname des Benutzers
%PHONE_LABEL%	Kombination aus Nachname, Vorname und Nebenstelle
%SIP_AUTHNAME%	aktuelle SIP-Account ID
%SIP_HOST%	SIP-Host des Provisionierungs-Servers aus den Systemeinstellungen
%INTERNAL_SIP_PORT%	SIP-Port für das interne SIP-Profil
%EXTERNAL_SIP_PORT%	SIP-Port für das externe SIP-Profil
%INTERNAL_TLS_PORT%	TLS-SIP-Port für das interne SIP-Profil
%EXTERNAL_TLS_PORT%	TLS-SIP-Port für das externe SIP-Profil
%API_URL_INTERN%	interne API-Url
%API_URL_EXTERN%	externe API-Url

### 22.3.3 Ein Parameter-Profil zuweisen

Das angelegte Profil kann nun den Gruppen zugeteilt werden. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen". Wählen Sie die Gruppe aus und editieren Sie diese. Gehen Sie in den Reiter "Erweitert".

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Box das Profil aus.
2. Speichern Sie die Änderungen.

The screenshot shows a web application window titled "Gruppe bearbeiten: Buchhaltung" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a tabbed interface with the following tabs: "Allgemein", "Benutzer", "Gruppen", "Warteschlangen", "Adressbücher", "Kalender", "Rufumleitung", and "Erweitert". The "Erweitert" tab is currently selected. The main content area contains several configuration options:

- Parameter-Profil:** A dropdown menu showing "CTI-Profil OS 15". This dropdown is highlighted with a red rectangle, and a red number "1" is placed to its right.
- Tasten-Profil:** A dropdown menu showing "Gruppe Buchhaltung".
- Sperrliste für eingehende Telefonate:** A dropdown menu showing "Sperrliste auswählen".
- Sperrliste für ausgehende Telefonate:** A dropdown menu showing "Sperrliste auswählen".
- Fax-Kopf Text:** An empty text input field.
- Fax-Kopf Rufnummer:** An empty text input field.
- Zentraler Abwurfplatz:** An empty text input field.
- Abrechnungssystem für Gespräche aktiviert:** A checkbox that is currently unchecked.

At the bottom of the dialog, there is a footer bar containing a help icon (question mark), a red number "2", a blue button labeled "Speichern", and a grey button labeled "Abbrechen".

## 22.4 Die Telefontasten-Profile

Um Mitarbeitern einer bestimmten Gruppe im Unternehmen (z.B. Support, Buchhaltung,...) die gleiche Tastenbelegung am Telefon zu geben, ohne an allen Telefonen die Einstellung manuell vornehmen zu müssen, kann man ein Tasten-Profil erstellen.

### 22.4.1 Ein Telefontasten-Profil anlegen

Im Beispiel wird ein Tasten-Profil (Tiptel IP 282) für eine Gruppe von Buchhaltungs-Mitarbeitern angelegt. Bei den Mitarbeitern sollen 3 Tasten am Telefon identisch belegt sein und nicht vom Benutzer gelöscht oder umbenannt werden können. Zum Anlegen des Tastenprofils gehen Sie in den Menüpunkt "Provisioning" -> "Tasten-Profile". Klicken Sie auf "Neues Tasten-Profil hinzufügen".

Vorgehensweise:

1. Wählen Sie den Telefon-Typ aus, für den das Profil anlegen möchten.
2. Geben Sie dem Profil einen Namen.
3. Hier können Sie auswählen, welche Funktion die Taste haben soll (Funktionen abhängig vom Endgerät).
4. Geben Sie hier die Zielnummer oder die Daten ein.
5. Hier können Sie die Beschriftung eingeben.
6. Wenn Sie die Taste sperren möchten, damit der Nutzer keine Änderungen vornehmen kann, aktivieren Sie dieses Kästchen.
7. Speichern Sie Ihre Einstellungen ab.

Neues Tasten-Profil hinzufügen

Tiptel IP 282 1

Profil Eigenschaften:

Name \*

Gruppe Buchhaltung 2

Beschreibung

Konten-/Leitungstasten

Taste	Funktion 3	Zielnummer/Daten	Beschriftung	Gesperrt
line1	Besetztlampenfeld	24 4	Chef 5	<input checked="" type="checkbox"/> 6
line2	Besetztlampenfeld	25	Lager	<input checked="" type="checkbox"/>
line3	Besetztlampenfeld	26	Support	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern 7



## 22.4.2 Ein Telefontasten-Profil zuweisen

Das angelegte Profil kann nun den Gruppen zugeteilt werden. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt “Admin” -> “Gruppen”. Wählen Sie die Gruppe aus und editieren Sie diese. Gehen Sie in den Reiter “Erweitert”.

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Box das Profil aus.
2. Speichern Sie die Änderungen.

Gruppe bearbeiten: Buchhaltung

Parameter-Profil: Parameter-Profil auswählen

Tasten-Profil: Gruppe Buchhaltung **1**

Sperrliste für eingehende Telefonate: Sperrliste auswählen

Sperrliste für ausgehende Telefonate: Sperrliste auswählen

Fax-Kopf Text:

Fax-Kopf Rufnummer:

Zentraler Abwurfplatz:

☐ Abrechnungssystem für Gespräche aktiviert

**2** Speichern Abbrechen

Die Benutzer dieser Gruppe haben nun die Tasten auf Ihrem Telefon. Im Menüpunkt “Einstellungen” -> “Telefontasten” sehen sie bei den Benutzern die Tasten und das diese gesperrt sind.

Telefontasten

Taste	Funktion	Zielnummer/Daten	Beschriftung	Gesperrt
line1	Besetztliniempfang	24	Chef	🔒
line2	Besetztliniempfang	25	Lager	🔒
line3	Besetztliniempfang	26	Support	🔒

Speichern & Telefon aktualisieren

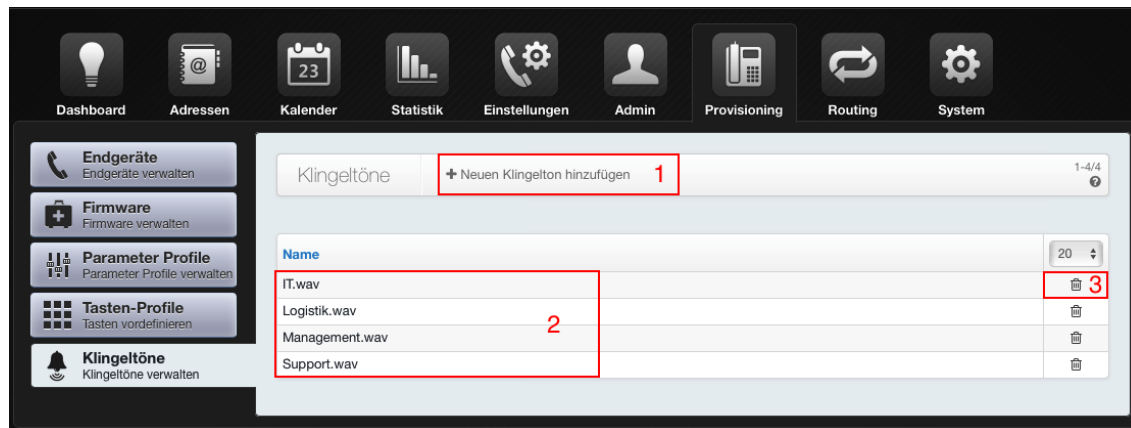
## 22.4.3 Einem Telefontasten-Profil mehrere Telefontypen zuweisen

Editieren Sie das angelegte Tasten-Profil und wählen Sie einen weiteren Telefon-Typ aus der Dropdown-Box aus und bestimmen Sie die Tasten. So ist es möglich, Gruppen-Mitgliedern mit unterschiedlichen Telefonmodellen, das gleiche Tasten-Profil zuzuweisen.

## 22.5 Die Klingeltöne

Im Menüpunkt "Provisioning" können Sie systemweite Klingeltöne für die Telefone festlegen. Die hier hochgeladenen Klingeltöne lassen sich anschließend von jedem Benutzer unter dem Menüpunkt "Einstellungen" - "Töne" auswählen.

1. Nach dem Klicken auf den Button "Neuen Klingelton hinzufügen" öffnet sich ein Dialog-Fenster, in welchem Sie nun einen Klingelton aus Ihren eigenen Dateien hochladen können.
2. Hier sehen Sie den Namen und das Format jedes einzelnen Klingeltones und erhalten eine Übersicht der systemweit verfügbaren Klingeltöne.
3. Mittels der Mülltone können Sie alte oder nicht mehr benötigte Klingeltöne löschen.



## 23 Das Routing-System

Das Phonalisa Routing-System entscheidet, wie eingehende und ausgehende Anrufe verteilt werden und ist damit eine der wichtigsten Komponenten im System. Das System verwendet Gateways, um Anrufe zu erhalten und zu versenden. Ein Gateway kann dabei das eingebaute ISDN-Interface sein oder ein Mediengateway (z.B. Beronet oder Patton) oder ein SIP-Provider im Internet. Eingehende und ausgehende Routen werden in Tabellen für die einzelnen Gateways anhand von Mustern festgelegt. Mehr erfahren Sie im Punkt 23.2.

### 23.1 Die Gateways

Um mit dem System extern telefonieren zu können, benötigen Sie ein SIP-Gateway. Dies kann ein externer Service Provider wie z.B. Siptate sein oder auch ein Gateway wie z.B. von Beronet. Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Gateways" und klicken Sie auf "Neues Gateway hinzufügen".

#### 23.1.1 Die Gateway-Zugangsdaten

1. Geben Sie einen Namen (dieser dient nur zu Ihrer Orientierung, ist also beliebig wählbar) ein.
2. Hier geben Sie den Host des Gateways ein.
3. Setzen Sie einen Benutzernamen.
4. Setzen Sie ein Passwort.
5. Wenn Sie eine Amtsholung verwenden möchten, aktivieren Sie dieses Feld und setzen danach Ihre gewünschte Amtsholung im Feld darunter. Es ist nicht zwingend erforderlich eine Amtsholung zu setzen.
6. Speichern Sie Ihre Eingabe ab.

**Neues Gateway erstellen**

Zugangsdaten   Limitierungen   SIP-Experteneinstellungen

☒ Gateway aktiv

Name \*  1

Host \*  2

☒ Gateway registrieren

Benutzername  3

Passwort  4

☐ Amtsholung benutzen 5

?   6 Speichern   Abbrechen

### 23.1.2 Die Gateway-Limitierung

1. Hier können Sie die Anzahl der gleichzeitigen Telefonate festlegen.
2. Auch für Gateways lassen sich Sperrlisten hinterlegen. Diese sind sowohl für eingehende als auch ausgehende Telefonate setzbar.

The screenshot shows a dialog box titled "Neues Gateway erstellen" with a close button (X) in the top right corner. It has three tabs: "Zugangsdaten", "Limitierungen" (which is selected), and "SIP-Experteneinstellungen". Under the "Limitierungen" tab, there are three settings:

- "Max. Anzahl gleichzeitiger Telefonate" with a text input field containing "∞". A red box highlights this field, and a red number "1" is next to it.
- "Sperrliste eingehend" with a dropdown menu showing "<keine Sperrliste>".
- "Sperrliste ausgehend" with a dropdown menu showing "<keine Sperrliste>".

A red box highlights both dropdown menus, and a red number "2" is next to it. At the bottom left is a help button with a question mark "?". At the bottom right are two buttons: "Speichern" (blue) and "Abbrechen" (grey).

### 23.1.3 Die SIP-Experteneinstellungen

Diese Felder sollten Sie nur bearbeiten, wenn Sie sich ganz sicher sind, was Sie tun.

Erläuterung der Punkte:

1. Hier aktivieren Sie die Funktion "Caller ID im "From" Header".
2. Geben Sie hier die Expire Seconds ein.
3. Hier geben Sie den Realm ein.
4. In dieses Feld tragen Sie den From User ein.
5. Hier die From Domain.
6. Tragen Sie den Proxy ein.
7. Hier können Sie den Register Proxy eintragen.
8. In dieses Feld tragen Sie den Contact Params ein.
9. Hier aktivieren Sie die Funktion "SIP über TCP benutzen".
10. Tragen Sie hier den Ping ein.
11. Hier aktivieren Sie die Funktion "Gateway unterstützt Calldeflect (Berofix)".

**Neues Gateway erstellen** [X]

Zugangsdaten   Limitierungen   SIP-Experteneinstellungen

☐ Caller ID im "From"-Header 1

Expire Seconds  2

Realm  3

From User  4

From Domain  5

Proxy  6

Register Proxy  7

Contact Params  8

☐ SIP über TCP benutzen 9

? 10 / 11 [Speichern] [Abbrechen]

### 23.1.4 Beispiel: Sipgate Rufnummer anbinden

Um z.B. an einem weiteren Standort aktiv sein zu können, ohne dort ständig vor Ort sein zu müssen, eignet sich Sipgate als Provider sehr gut. Rufnummern können in der Phonalisa nach außen als ortsansässige Nummer signalisiert werden. Sipgate bietet einen kostenfreien Tarif an, in diesem man sich eine Rufnummer des gewünschten Standortes auswählt und sich die Freischaltungs-Dokumente dorthin schicken lässt. Ein Briefkasten der dort bedient wird ist Pflicht! Die Dokumente fertig ausgefüllt an Sipgate zurück senden und kurze Zeit später ist die Rufnummer anrufbar.

**Achtung: Bei dem kostenfreien Tarif handelt es sich um eine Rufnummer die nur angerufen werden kann. Sobald man eine Rufumleitung (z.B. auf ein Handy) setzt oder nach extern telefonieren möchte, muss man zuvor Geld auf dem Sipgate-Konto aufladen. Gegen eine geringe Gebühr pro Gespräch oder Rufumleitung, kann man die Rufnummer vollständig nutzen.**

Nun zur Anleitung:

#### Schritt 1: Anmelden am Sipgate Portal

- Die Dokumente wurden von Sipgate geprüft und Sie haben per Mail Ihre Anmelde-Daten erhalten.
- Geben Sie diese nun auf sipgate.de in die Anmelde-Maske ein.

#### Schritt 2: Allg. Einstellungen prüfen

- Klicken Sie auf Einstellungen, um die Daten zu öffnen.
- Sie sehen nun Ihre SIP-Account Daten und Ihre SIP-Server Daten aufgeführt.

#### Schritt 3: Einstellungen in der Phonalisa Weboberfläche vornehmen

- Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Gateways".
- Legen Sie ein neues Gateway an.
- Geben Sie als Registrar / Server *sipgate.de* ein.
- Als Benutzername geben Sie die SIP-ID(at)sipgate.de ein, die ID finden Sie in Ihren SIP-Account Daten auf sipgate.de.
- Als Passwort geben Sie das *SIP-Passwort* ein. Dieses finden Sie ebenfalls auf sipgate.de in Ihren SIP-Account Daten.
- Speichern.
- Nach der erfolgreichen Registrierung können Sie das Sipgate-Gateway im Routing verwenden.

## 23.2 Die Muster (Pattern Matching)

Hier möchten wir Ihnen ein paar Grundlagen erläutern. Es sind optionale Eingabemöglichkeiten und keine Pflicht!

Die Muster (oder Ausdrücke) die in Phonalisa zum Erkennen und Überschreiben von Rufnummern verwendet werden, sind der Syntax von regulären Ausdrücken ähnlich. Mit den Mustern wird überprüft, ob eine bestimmte Nummer zu einer konkreten Vorgabe passt. Beispiel: Ist die gewählte Nummer eine Handynummer? Muster dienen nicht nur zum Überprüfen einer bestimmten Bedingung, sondern auch zum Suchen und Ersetzen. So ist es mit den Mustern möglich, eingehende und ausgehende Durchwahlen zu ersetzen.

Die Syntax eines Musters lautet z.B. `^01[5-7]`. Dieses Muster überprüft, ob die Rufnummer mit 0 beginnt (das ^ bedeutet, das ab Anfang gesucht wird) danach erfolgt die Prüfung, ob auf die 0 eine 1 folgt. Als nächste Ziffer wäre dann 5, 6 oder 7 gültig, damit dieses Muster wirksam wird.

Weitere Beispiele:

`^0` - greift für alle Nummern, die mit 0 anfangen

`99$` - greift für alle Nummern, die mit 99 enden (\$ markiert das Ende der Nummer)

`^099$` - greift exakt nur für 099

`^0[15]` - greift für alle Nummern, die mit 0 anfangen und mit 1 oder 5 weiterführen

Suchen und Ersetzen erfolgt anders. Hier benötigt man generell 2 Muster: Eines, welches in den Daten einen Ausdruck sucht und ein Anderes, das die gefundenen Informationen wieder zusammensetzt. Somit kann man z.B. die Kopfnummer suchen, die Durchwahl extrahieren und dann mit einem Präfix zum eingehenden Routen versehen.

Beispiel:

Unsere Testfirma hat die Kopfnummer 0364247608-00, mit zweistelligen Durchwahlen bis 99. Intern beginnen alle Nebenstellen mit dem Präfix 6 - gefolgt von der Durchwahl (z.B. 612). Um die Kopfnummer und die Vorwahl abzuschneiden, damit nur noch mit der Durchwahl weiter geroutet wird, ist folgendes Such-Muster erforderlich:

`^0364247608([0-9][0-9])$`

Im Detail bedeutet dieses Muster, dass vom Anfang an nach 0364247608 gesucht werden soll und danach können 2 Zahlen von jeweils 0-9 kommen, damit dieses Muster zur Rufnummer passt. Neu gegenüber den vorherigen Mustern, sind die runden Klammern "(" und ")". Diese Klammern bedeuten, dass die Daten an dieser Stelle kopiert werden sollen. Die Kopie ist dann im zweiten Muster verfügbar. Dort können diese Daten dann mit dem Ausdruck \$1 verwendet werden. In unserem Beispiel wäre das zweite Muster dann also 6\$1. Dadurch würde dann ein eingehender Anruf auf die Nummer 036424760823 auf 623 umgeschrieben, ein Anruf auf 036424760844 auf 644, usw....

## 23.3 Das ausgehende Routing

Phonalisa bietet Ihnen ein sehr flexibles Routingsystem. Damit Sie ausgehende Regeln anlegen können ist es wichtig, dass Sie mindestens ein Gateway angelegt haben.

### 23.3.1 Muster / Reihenfolge und Abarbeitung von Regeln

Auch im ausgehenden Routing finden Sie die Muster aus Punkt 23.2 wieder. Allerdings sind diese hier wesentlich einfacher zu verwenden als in den eingehenden Routen. Hier wird kein Suchen und Ersetzen durchgeführt, sondern es wird nur geprüft, welche Nummer in welches Muster passt. Passt eine gewählte Nummer zu einem Muster, so wird dieser Eintrag in der Routingtabelle genommen. Die Routingtabelle wird vom System von oben nach unten abgearbeitet. Fangen Sie also mit einem Muster wie z.B. `^0` alle Nummern mit führender 0 ab, so haben Sie nach dieser Regel keine Möglichkeit z.B. Handynummern mit dem Muster `^01[5-7]` über ein anderes Gateway zu routen.

### 23.3.2 Least Cost Routing (LCR)

Das Least Cost Routing ermöglicht Ihnen, Ihre Rufe kosteneffizient zu verschiedenen Gateways zu routen. So können Gespräche in Mobilfunknetze über evtl. angeschlossene GSM-Gateways geroutet oder Rufnummern im Ausland mit einem dort ansässigen SIP-Provider zum Festnetzpreis angerufen werden. Zusätzlich können Sie mit dem System über den Call-By-Call Präfix eine Billigvorwahl automatisch vor die Rufnummer setzen. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nicht mit SIP-Providern im Internet benutzt werden sollte, da dort höhere Kosten entstehen könnten.

### 23.3.3 Anrufe zeitgesteuert routen

Sie können pro Regel definieren, zu welchen Uhrzeiten und Wochentagen diese gilt (Setzen eines entsprechenden Zeitprofils). Somit ist es möglich, z.B. eine Ansage außerhalb der Geschäftszeiten zu schalten (Sie können als Ziel z.B. ein IVR oder eine umgeleitete Warteschlange mit AB/Ansage benutzen). Sie können mehrere dieser Regeln verknüpfen, da diese von oben nach unten abgearbeitet werden. Somit werden auch sehr komplexe Szenarios abgedeckt (z.B. Pausenzeiten/verschiedene Besetzung einer Hotline an unterschiedlichen Wochentagen uvm).

### 23.3.4 Routing für Gruppen einschränken/gruppenbasierte externe Caller-ID

Natürlich können bestimmte externe Ziele nur für bestimmte Nutzerkreise zugänglich gemacht werden. Benutzen Sie einfach das Feld "Gruppe" und wählen sie die entsprechende Benutzergruppe aus, die diese Regel verwenden darf. Hiermit ist es denkbar, dass Sie verschiedenen Benutzergruppen auch einheitliche Absenderrufnummern geben (z.B. eine einheitliche Rufnummer für das Supportteam, gemischt mit dem Routing auf den letzten Kontakt, ist dies äußerst effizient). Dazu müssen Sie nur in der Tabellen-Spalte die gesendete Rufnummer entsprechend festlegen und diese dann abspeichern.

### 23.3.5 Failover Gateways definieren

Falls Sie durch Redundanz sicher stellen wollen, dass wichtige Rufe wie z.B. Notrufe mit höherer Wahrscheinlichkeit geroutet werden, so können Sie in der Spalte "Gateway ID" einfach mehrere Gateways für die entsprechende Regel definieren. Fällt eines der Gateways aus oder sind alle Leitungen belegt, so wird der Ruf automatisch über das nächste Gateway abgesetzt. Die Liste wird von oben nach unten abgearbeitet.

### 23.3.6 Anlegen eines ausgehenden Routings

Damit Ihre Telefonate nach extern über die richtige Rufnummer und das korrekte Gateway telefonieren, müssen Sie die ausgehenden Routen definieren. Wählen Sie dazu den Menüpunkt "Routing"-> "Routen ausgehend".

Ausgehendes Routing für die Amtsholung 0 bzw \*:

1. Aktivieren Sie die Route (standardmäßig ist sie schon aktiv).
2. Wählen Sie einen Benutzer oder eine Gruppe aus (Sie können das Feld auch leer lassen).
3. Geben Sie als Muster ^0 oder 0\* in das Feld ein, um ausgehende Gespräche mit der Amtsholung 0 zuzulassen.
4. Hier wählen Sie das Gateway aus über das geroutet werden soll. Wenn Sie mehrere verschiedene Gateways angelegt haben, können Sie diese als Fall-Back eintragen, falls ein Gateway ausfallen sollte (Hinweis: nur Verfügbar wenn Sie mehr als ein Gateway angelegt haben).
5. Hier können Sie optional ein Zeitprofil hinterlegen um die ausgehenden Gespräche zeitlich zu begrenzen.
6. Hier können Sie Ihre gesendete Rufnummer überschreiben. Aktivieren Sie dafür das Kästchen und tragen Sie die Nummer ein.
7. Sie können auch zusätzlich noch einen LCR-Präfix hinterlegen.
8. Speichern Sie den Vorgang ab.
9. Per "Drag & Drop" können Sie die Reihenfolge der Regeln verändern.

Aktiv	Benutzer / Gruppen	Muster	Gateway ID	Zeitprofil	Gesendete Rufnummer	LCR-Präfix
<input checked="" type="checkbox"/>	---	---	berofix	---	<input type="checkbox"/>	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Neu: ---	---	Sipgate	---	<input type="checkbox"/>	---

Speichern



## 23.4 Das eingehende Routing

Damit die Anrufe, die Sie erreichen auch richtig verteilt werden, müssen Sie die eingehenden Routen anpassen. Durch vorbereitende Arbeiten sollten Sie hier wenig Konfigurationsaufwand haben, denn die Durchwahlen Ihres Anschlusses werden idealerweise schon direkt auf interne Benutzer gemappt. Im Feld Muster muss hier also ein Muster eingegeben werden, welches die eingehende Durchwahl überprüft (also z.B. ^13\$ um genau auf die 13 zu prüfen). Im Feld Ziel können Sie einen vorher mit dem Suchen-Muster festgelegten Wert einsetzen (z.B. (\*) auf \$1 = setzt 1 zu 1 die eingehende Durchwahl auf den internen User (DID->Extension) oder einfach einen festen Wert definieren. Für das Ziel gibt es einige besondere Einstellungs- Möglichkeiten, so kann z.B mit dem Präfix "fax"- festgelegt werden, dass für diese Regel auf die Faxbox eines jeweiligen Benutzers geleitet werden soll (also z.B. fax-13 für die Fax-Box der Benutzer mit der Nebenstelle 13).

### Eingehende Routen anlegen:

1. Hier wählen Sie das Gateway für welches Sie das eingehende Routing anlegen möchten.
2. Geben Sie als Muster die Durchwahl (mit Kopfnummer) oder \* ein.
3. Wählen Sie ein Ziel aus. Dies kann ein einzelner Benutzer sein, ein Fax eines Benutzers, eine Gruppe, eine Warteschlange, ein Konferenzraum, ein Sprachmenü, Call-Through oder ein manuell eingegebenes Ziel sein.
4. Hier können Sie noch zusätzlich ein Zeitprofil hinterlegen, um z.B. Anrufe nur zu einer bestimmten Zeit/Datum auf das Ziel zu empfangen.
5. In diesem Feld können Sie noch einen CID-Präfix hinterlegen. Dieser Präfix wird Ihnen auf Ihrem Telefondisplay bei einem eingehenden Anruf angezeigt.
6. Speichern Sie Ihre Eingaben ab.
7. Per "Drag & Drop" lassen sich die Routing-Regeln verschieben. Wenn Sie Regeln verschoben haben müssen Sie danach wieder speichern.

The screenshot shows the 'Eingehendes Routing' configuration page for the 'Sipgate' gateway. The interface includes a sidebar with navigation icons and a main table for defining routing rules. The table has columns for 'Aktiv', 'Muster', 'Ziel', 'Zeitprofil', 'Amtsholung überschreiben', and 'CID-Präfix'. Two rules are currently defined:

Aktiv	Muster	Ziel	Zeitprofil	Amtsholung überschreiben	CID-Präfix
<input checked="" type="checkbox"/>	760828	<600> Begrüßungs-Sprachme	---	<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	*	<930> admin	---	<input type="checkbox"/>	DW

At the bottom, there is a 'Speichern' button. Red annotations (numbers 1-7) highlight key UI elements: 1 (Gateway dropdown), 2 (Muster input), 3 (Ziel dropdown), 4 (Zeitprofil dropdown), 5 (CID-Präfix input), 6 (Speichern button), and 7 (move icon).

## 23.5 Die Notrufnummern

Es ist darauf zu achten, dass evtl. angebundene Homeoffice-Mitarbeiter über die Notrufzentrale Ihres Standortes telefonieren, welche nicht zwangsläufig die richtige ist. Das gleiche gilt für eventuell eingesetzte SIP-Provider. Fragen Sie im Zweifelsfall beim Support des SIP-Providers nach, wie Notrufe behandelt werden und ob es hier noch Besonderheiten zu beachten gibt.

**WICHTIG:** Bitte testen Sie die Notrufe nach dem Abschluss der Installation und spätestens vor produktiver Inbetriebnahme! Hierbei ist zu beachten, dass Sie den Notruf nicht einfach anrufen dürfen, wenn es sich nicht tatsächlich um einen Notfall handelt. Sie können den Notruf dennoch testen, indem Sie vorher die Festnetznummer der lokalen Notrufstelle anrufen und Ihren Anruf als Test ankündigen!

## 24 Die Sperrlisten

Ein Sperrliste dient zum Sperren von bestimmten Nummernkreisen (z.B. 0900,...) oder expliziten Rufnummern. Hierbei können Sie in das Eingabefeld Muster eingeben oder die komplette Rufnummer.

Die Sperrlisten können Sie in den Gruppeneinstellungen verwenden, z.B. um bestimmten Gruppen zu verbieten Handynummern zu wählen. Die Sperrlisten lassen sich aber auch direkt in der Gateway-Verwaltung verwenden. So können Sie bei bestimmten Gateways direkt Sperrlisten hinterlegen. Die Listen sind jeweils für eingehenden und für ausgehende Gespräche anzuwenden.

### 24.1 Eine Sperrliste anlegen

Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Sperrliste". Klicken Sie auf "Neue Sperrliste hinzufügen".

1. Geben Sie den Name für die Sperrliste ein.
2. Hier geben Sie die Rufnummer oder das Muster ein welches Sie sperren möchten.
3. Klicken Sie auf das "+" um weitere Rufnummern oder Muster einzugeben.
4. Speichern Sie die Sperrliste ab.

The screenshot shows a dialog box titled "Neue Sperrliste hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following elements:



- A "Name \*" field with the text "Werbeanrufe" entered. This field is highlighted with a red box and the number 1.
- A table with the header "Rufnummer / Muster". The first row contains the text "070" in a text input field, which is highlighted with a red box and the number 2. To the right of the input field is a trash icon.
- Below the table is a text label "Neue/s Rufnummer/Muster hinzufügen" followed by a red box containing a "+" sign, highlighted with the number 3.
- At the bottom left is a button with a question mark "?".
- At the bottom right are two buttons: "Speichern" (highlighted with a red box and the number 4) and "Abbrechen".

## 25 Das Sprachmenü

Phonalisa bietet Ihnen die Möglichkeit, einstufige und mehrstufige IVR (Interactive Voice Response - deutsch: interaktives Sprachmenü) zu definieren. Einstufig bedeutet, dass Sie beim Drücken der Zahlen 0-9/\*/# am Telefon, auf ein Rufziel oder einen AB weiter geleitet werden, die Ansage wiederholt werden kann oder der Anruf beendet werden soll. Mehrstufig bedeutet, dass Sie nicht nur auf ein Rufziel weiterleiten können, sondern auch an ein weiteres Sprachmenü. Dieses bildet wiederum eine Menge von Auswahlmöglichkeiten für den Anrufer.

Sprachmenüs können Sie z.B. zum Filtern Ihrer eingehenden Anrufe verwenden. Der Anrufer wird im Sprachmenü begrüßt und ihm werden Fragen gestellt/Ziele vorgeschlagen die er dann per Tastendruck bestätigt. Sie können die Sprachmenüs mehrstufig aufbauen und so noch feiner filtern und den Anrufer zum optimalen Ansprechpartner verbinden. Das spart eine Menge Vermittlungszeit innerhalb des Unternehmens.

The screenshot displays the Phonalisa management interface. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for Dashboard, Adressen, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. On the left side, a sidebar contains various management options: Gateways, Routing ausgehend, Routing eingehend, Sperrliste, Sprachmenü (highlighted), Konferenzräume, Rufgruppen, Warteschlangen, Externe Agenten, Anlagenkopplung, and Script Extensions. The main content area is titled 'Sprachmenüs' and includes a button to '+ Neues Sprachmenü hinzufügen' and a search bar. Below this is a table listing existing voice menus.

Rufnummer	Name	Beschreibung	
600	Begrüßung-Sprachmenü		 

## 25.1 Einstufige und mehrstufige Sprachmenüs anlegen und bearbeiten

Bevor man mit dem Anlegen des Sprachmenüs beginnt, sollte man sich genau überlegen, was beim Drücken einer Telefon-Taste geschehen soll. Wenn man nach dem Drücken einer Taste auf ein weiteres Sprachmenü weiterleiten möchte, sollte man sich dafür auch die Ansagetexte schon im Vorfeld überlegen. Gehen Sie dann als erstes in den Menüpunkt "System" -> "Audiodateien" (Punkt 34). Sprechen Sie nun alle benötigten Ansagen auf oder laden Sie Ansagen hoch und benennen Sie diese sinnvoll.

### Ein mehrstufiges Sprachmenü anlegen:

Klicken Sie auf den Schaltfläche "Neues Sprachmenü anlegen". Im nun geöffneten Fenster können Sie die Einstellungen vornehmen.

1. Geben Sie eine Nebenstelle ein. Über diese ist dann auch das Sprachmenü erreichbar.
2. Geben Sie einen Titel ein.
3. Als Ansage-Datei können Sie z.B. einen Begrüßungstext hinterlegen. Optional können Sie eine Beschreibung zum Sprachmenü eingeben, um die verschiedenen Sprachmenüs besser unterscheiden zu können. Die Länge der Antwortzeit legt fest, wie lange auf eine Antwort (Tastendruck am Telefon) gewartet werden soll bevor das nächste Event ausgelöst wird. Die Anzahl der Wiederholungen können Sie ebenfalls beliebig verändern.
4. Im Beispiel wurde auf die Taste 1 das Rufziel "601 - Zweite Stufe Sprachmenü gelegt". Die Ansage "Sie werden jetzt verbunden" signalisiert dem Anrufer, dass er weitergeleitet wird.
5. Hier können Sie eine Script Extension wählen.
6. Im unteren Seitenbereich auf Speichern klicken.

The screenshot shows the 'Neues Sprachmenü anlegen' form with the following fields and values:

- Name:** Begrüßung-Sprachmenü (1)
- Rufnummer:** 600 (2)
- Ansagedatei:** Begrüßung bei der Muster GmbH (3)
- Beschreibung:** (empty)
- Antwortzeit:** 10 sek.
- Wiederholungen:** 2
- Taste 0:** ---
- Taste 1:** Rufziel, <999> Sekretärin, Sie werden jetzt verbunden (4)
- Taste 2:** ---
- Taste 3:** ---
- Taste 4:** ---
- Taste 5:** ---
- Taste 6:** ---
- Taste 7:** ---
- Taste 8:** ---
- Taste 9:** ---
- Taste \*:** ---
- Taste #:** ---
- Verhalten bei falscher Eingabe:** Ansage wiederholen, Begrüßung bei der Musi
- Verhalten bei keiner Eingabe:** Ansage wiederholen, Begrüßung bei der Musi
- Script Extension:** Management (5)
- Speichern:** (6)

## 25.2 Ein Sprachmenü in das Routing einbinden

Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Routing eingehend". Wählen Sie das entsprechende Gateway aus.

1. Geben Sie das Muster oder eine von extern erreichbare Rufnummer aus Ihrem Telefonsystem ein.
2. Wählen Sie aus den Zielen das Sprachmenü aus.
3. Zum Schluss Speichern.

Wenn Sie noch zusätzlich ein Zeitprofil hinterlegen, können Sie das Sprachmenü nur zu bestimmten Uhrzeiten oder an einem bestimmten Datum aktivieren. Diese Funktion ist optional.

Aktiv	Muster	Ziel	Zeitprofil	Amtsholung überschreiben	CID-Präfix
<input checked="" type="checkbox"/>	760830 1	<600> Begrüßungs-Sprachm... 2	---	<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Neu:	Ziel auswählen	---	<input type="checkbox"/>	

Speichern 3

## 26 Die Konferenzräume

Die integrierte Konferenzraumfunktion eignet sich bestens für Telefonate mit mehr als 3 Teilnehmern. Sie können den Konferenzraum für externe Teilnehmer über das eingehende Routing verfügbar machen und z.B. eine Rufnummer aus Ihrem Rufnummernblock speziell für einen Konferenzraum festlegen. Ein Konferenzraum kann beliebig viele Moderatoren haben, diese werden dann automatisch angerufen sobald der erste Teilnehmer einen Konferenzraum "betritt".

### 26.1 Einen neuen Konferenzraum anlegen und bearbeiten

Klicken Sie auf das Feld "Neuen Konferenzraum anlegen".

1. Hier können Sie einen Namen festlegen.
2. Geben Sie eine Rufnummer ein.
3. Die Ansage, die beim "Betreten" des Konferenzraumes abgespielt wird, ist vom System her die Standard-Ansage. Sie können aber auch eine eigene Ansage auswählen.
4. Mit der PIN können die Teilnehmer den Konferenzraum "entsperren" (optionale Einstellung). Damit vermeiden Sie, dass andere Teilnehmer sich zufällig in den gleichen Konferenzraum einwählen.
5. Die Funktion "Teilnehmer müssen vor Eintritt ihren Name aufsprechen" können Sie auch optional aktivieren. Hierbei spricht ein neuer Teilnehmer seinen Namen auf, dieser wird dann den bereits anwesenden Teilnehmern vorgespielt (z.B. "Max Muster hat die Konferenz betreten").
6. Wenn Sie den Haken bei "Wartemusik aktivieren" setzen, klappt darunter eine Dropdown-Box mit Ihren Wartemusik-Wiedergabelisten auf. Die Wartemusik wird so lange abgespielt, bis der Moderator der Konferenz beitrifft. Sollte der Haken jedoch nicht gesetzt werden, dann hören sich die Konferenzteilnehmer gegenseitig.
7. Hier können Sie eine Script Extension wählen.
8. Zum Schluss die Eingabe abspeichern.

Das ist die System-Standardansage beim Betreten des Konferenzraumes:  
"Sie sind zurzeit der einzige Teilnehmer dieser Konferenz."

## 26.2 Die Konferenzraum-Moderatoren

Der Moderator dient zum Öffnen des Konferenzraumes. Teilnehmer können den Konferenzraum bereits vor dem Moderator betreten, hören dann aber Wartemusik oder Stille bis der Moderator die Konferenz betritt. Einem Konferenzraum können beliebig viele Moderatoren zugeordnet werden. Wenn mehrere Moderatoren zugeordnet sind, kann auch einer alleine den Konferenzraum öffnen.

Moderatoren dem Konferenzraum zuordnen:

Bearbeiten Sie den Konferenzraum und klicken Sie den Reiter "Moderator festlegen" an.

1. In der Dropdown-Box können Sie den Benutzer auswählen.
2. Wenn Sie den Haken bei "Moderator automatisch anrufen" setzen, wird dieser angerufen sobald der erste Konferenzteilnehmer den Konferenzraum betritt.
3. Klicken Sie auf den Plus-Button um den aktuellen Moderator hinzu zu fügen.

**Konferenzraum bearbeiten: 985**

Algemein Moderator festlegen

Benutzer	Moderator automatisch anrufen	
<931> Max Mus 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	+ 3

? Speichern Abbrechen



## 26.3 Die Konferenzräume im Routing einbinden

Um einen Konferenzraum von extern erreichbar zu machen, muss man das eingehende Routing bearbeiten. Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Eingehendes Routing". Dort wählen Sie das entsprechende Gateway aus.

1. Als Muster vergeben Sie eine Rufnummer aus Ihrem Rufnummernblog.
2. Als Ziel bestimmen Sie einen Konferenzraum.
3. Wenn Sie nun noch ein Zeitprofil hinterlegen, können Sie den Konferenzraum nur für bestimmte Tages-/Wochenzeiten erreichbar machen.
4. Speichern Sie die neue Routing-Regel ab.

Routing eingehend für Gateway: berofix

Aktiv	Muster	Ziel	Zeitprofil	Antsholung überschreiben	CID-Präfix	
<input checked="" type="checkbox"/>	760825 <b>1</b>	<985> Telko mit Partnern aus <b>2</b>	Konferenz 9:00-11:00Uhr <b>3</b>	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	760828	<930> admin	---	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	760824	<24> franziska.sprenger	---	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	*	<24> franziska.sprenger	---	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	Neu:	Ziel auswählen	---	<input type="checkbox"/>		

**Speichern** **4**

## 27 Die Rufgruppen

Die Rufgruppen sind ähnlich der Gruppen im Gruppensystem, sie sind aber wesentlich flexibler einzusetzen da sie nicht das Vererbe- und Berechtigungssystem verwenden.

### 27.1 Eine neue Rufgruppe anlegen

Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Rufgruppen".

Klicken Sie auf "Neue Rufgruppe hinzufügen".

The screenshot shows the Asterisk web interface. The top navigation bar includes icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The 'Routing' menu item is highlighted. The left sidebar contains links for Gateways, Routing ausgehend, Routing eingehend, Sprachmenü, Konferenzräume, Rufgruppen, and Warteschlangen. The main content area is titled 'Rufgruppen' and features a button '+ Neue Rufgruppe hinzufügen' (highlighted with a red box) and a search bar. Below this is a table with the following data:

Rufnummer	Name	Beschreibung	Wartemusik	Nachtschaltung aktiv	Benutzer		
777	Marketing	Marketing-Gruppe	Klingeln statt Musik	✗	5		
888	Support-Rufgruppe	Rufgruppe für Support	Klingeln statt Musik	✓	1		

1. Geben Sie einen Namen für die Rufgruppe ein.
2. Vergeben Sie eine Rufnummer.
3. Hier können Sie eine Wartemusik auswählen oder "Klingeln statt Musik".
4. Speichern Sie Ihre Eingaben ab.

**Neue Rufgruppe hinzufügen** ✕

Allgemein **Erweitert**

Name \* Sekretariat 1

Rufnummer \* 200 2

Beschreibung

Wartemusik Klingeln statt Musik 3

? 4 Speichern Abbrechen

1. Hier können Sie die Ziele für die verschiedenen Umleitungsfälle definieren. Die Anrufe können dann auf einen Benutzer, den AB eines Benutzers, auf eine Gruppe, ein andere Warteschlange, ein Sprachmenü oder eine selbst gewählte Nummer (z.B. eine Handynummer) umgeleitet werden.
2. In diesem Feld können Sie die maximale Wartezeit eingeben, die ein Anrufer wartet bis der Anruf verworfen, zum zentralen Abwurfplatz oder zu einem unter Punkt 1 (Umleitung bei Timeout) gewählttem Ziel geleitet wird.
3. Die Standard Klingeldauer bezieht sich auf die Zeit die ein Anrufer bei einem Benutzer dieser Rufgruppe klingelt. Diese Zeit in Sekunden wird in der Tabelle der Klingelverzögerung angezeigt und kann beliebig über die Balken verschoben werden.
4. Hier können Sie die Nachtschaltung aktivieren.
5. Hier können Sie eine Script Extension wählen, welche beim Erreichen dieses Endpoints ausgeführt wird.
6. Speichern Sie Ihre Eingaben ab.

**Achtung:** Die Eingabe der Rufnummern darf nicht im Format +4936....bzw. +43... erfolgen - sondern muss mit 04936... bzw. 0043... eingetragen werden. Das Format +49 etc. wird von einigen Gateways und Providern an dieser Stelle nicht unterstützt.

Neue Rufgruppe hinzufügen

Allgemein

Erweitert

Umleitungsziel bei Timeout

<400> Vertrieb

Umleitungsziel bei Besetzt

<667> Alle Benutzer

U.Ziel bei Nachtschaltung

---

Max. Wartezeit

60

2

sek.

Standard Klingeldauer

40

3

sek.

☒ Nachtschaltung aktiv

4

Script Extension

Management

5

?

6

Speichern

Abbrechen

## 27.2 Die Klingelverzögerung bearbeiten

1. Wählen Sie hier die Mitglieder für die Rufgruppe aus und
2. fügen Sie sie über den Plus-Button hinzu.
3. Hier können Sie die Klingeldauer pro Benutzer einstellen. Dazu den Balken beliebig verschieben bzw. auch kürzer oder länger schieben/ziehen
4. Speichern Sie alles ab.

Klingelverzögerung für Gruppe: Sekretariat < 200 > [← zurück](#)

Benutzernummer	Benutzername	Vorname	Nachname	Klingelverzögerung	
999	admin	Admin	Administrator		
924	franziska	Franziska	Sprenger		
929	jens	Jens	Günther		
<928> Sebastian Kauder					

[Speichern](#) **4**

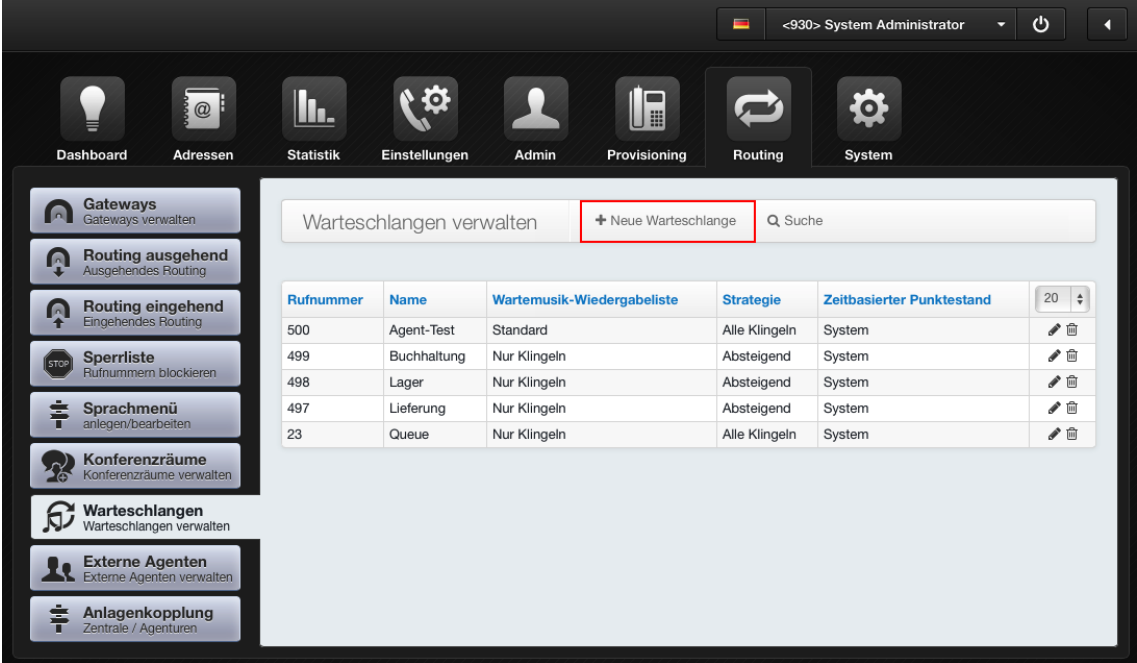
**2** [Neuen Benutzer hinzufügen](#) **+**

## 28 Die Warteschlangen











Eine Warteschlange dient zur strategischen Verteilung der Anrufe im Unternehmen. Anrufer können dabei bestimmte Wartelevel beziehen oder auch Level überspringen (mehr dazu in den folgenden Punkten). Die Warteschlange kann mit internen und externen Agenten ausgestattet werden, mit ausführlichen Statistiken ausgewertet werden und verfügt über eine Menge Zusatzfunktionen.

### 28.1 Eine neue Warteschlange anlegen und bearbeiten

Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Warteschlangen". Hier klicken Sie auf das Feld "Neue Warteschlange". Wenn Sie schon Warteschlangen angelegt haben, sehen Sie diese darunter aufgeführt. Sie sehen auch auf den ersten Blick welche Wartemusik-Wiedergabeliste und welche Strategie der Anrufverteilung in den Warteschlangen eingestellt ist.



The screenshot shows the Asterisk System Administrator web interface. The top navigation bar includes icons for Dashboard, Adressen, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The 'Routing' menu is selected. On the left sidebar, there are links for Gateways, Routing ausgehend, Routing eingehend, Sperrliste, Sprachmenü, Konferenzräume, Warteschlangen, Externe Agenten, and Anlagenkopplung. The main content area is titled 'Warteschlangen verwalten' and features a '+ Neue Warteschlange' button highlighted with a red box. Below this is a table of existing queues.

Rufnummer	Name	Wartemusik-Wiedergabeliste	Strategie	Zeitbasierter Punktestand	
500	Agent-Test	Standard	Alle Klingeln	System	 
499	Buchhaltung	Nur Klingeln	Absteigend	System	 
498	Lager	Nur Klingeln	Absteigend	System	 
497	Lieferung	Nur Klingeln	Absteigend	System	 
23	Queue	Nur Klingeln	Alle Klingeln	System	 

## 28.2 Die allgemeinen Einstellungen vornehmen

Bevor die allgemeinen Einstellungen vorgenommen werden, finden Sie hier einige Erläuterungen zu den Begriffen.

### Der CID-Präfix:

CID bedeutet Caller-ID und der Präfix dient der Erkennung/Zuordnung zu der Warteschlange. Dies ist eine optionale Einstellung. Wenn Sie Agent mehrerer Warteschlangen sind ist das Setzen des Präfix sinnvoll, denn dadurch wird Ihnen direkt am Endgerät signalisiert, über welche Warteschlange der Anrufer anruft. Das Setzen eines 3-stelligen Präfix, entweder die Durchwahl der Warteschlange oder die Abkürzung des Namens der Warteschlange, wurde immer positiv bei den Benutzern angenommen.

### Die Strategien der Rufverteilung:

- Absteigend: Agenten werden anhand ihres gewählten Levels angerufen.
- Agent mit geringster Gesprächsdauer: Der Agent mit den kürzesten geführten Gesprächen wird angerufen.
- Agent mit wenigsten Anrufen: Der Agent, der am wenigsten telefoniert hat wird angerufen.
- Alle klingeln: Alle in der Warteschlange eingeloggten Agenten klingelt es gleichzeitig.
- In Reihe der Agentenliste: Wählt die Agenten in der Reihenfolge wie sie angelegt wurden, beginnend bei dem Ersten.
- Längster freier Agent: Der Agent der am längsten keine Anrufe mehr geführt hat wird angerufen.
- Round-Robin: Alle Agenten-Telefone klingeln nacheinander.
- Zufällig: Wahllose Auswahl der Agenten.

### Das Timeout von Anrufen:

Wenn Sie eine Warteschlange bearbeiten können Sie im Reiter "Erweitert" die Max. Wartezeit eingeben. Das ist die Zeit die ein Anrufer maximal wartet bis das Timeout einsetzt. Um danach den Anruf nicht zu beenden, können Sie ein Umleitungsziel bei Timeout eingeben. Wenn Sie das Timeout bei den Warteschlangen nicht eingegeben haben, greift das System-Timeout. Dieses können Sie im Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" -> "Rufnummernplan" bei dem Punkt "Generelles Klingeltimeout (in Sekunden)" definieren.

### Der Warteschlangenzustand "leer":

Eine Warteschlange ist leer wenn keine Agenten mehr angemeldet sind.

### Allgemeine Einstellungen vornehmen:

1. Hier geben Sie die Rufnummer Ihrer Warteschlange ein.
2. In diesem Feld geben Sie den Namen ein.
3. Hier können Sie optional den CID-Präfix eingeben.
4. Der Begrüßungstext ist ebenfalls optional und sollte zur Warteschlange passen.
5. Hier können Sie entweder eine Wartemusik-Wiedergabeliste auswählen oder die Einstellung "nur klingeln" auswählen. Der Anrufer bekommt dann ein einfaches Freizeichen.
6. Hier wählen Sie die Strategie der Anrufverteilung. In kleineren Firmen wird die Strategie "Round Robin" oder "Alle klingeln" häufig angewendet. In Call Centern ist eine Verteilung nach der "Reihenfolge der Agentenliste" oder "Längster freier Agent" sinnvoll.
7. Hier können Sie das Umleitungsziel bei Timeout festlegen. Die Anrufe können dann auf einen Benutzer, den AB eines Benutzers, auf eine Gruppe, ein andere Warteschlange, ein Sprachmenü oder eine selbst gewählte Nummer (z.B. eine Handynummer) umgeleitet werden.
8. Umleitung wenn keine Agenten mehr angemeldet sind: Die Anrufe können dann auf einen Benutzer, den AB eines Benutzers, auf eine Gruppe, ein andere Warteschlange, ein Sprachmenü oder eine selbst gewählte Nummer (z.B. eine Handynummer) umgeleitet werden.

**Achtung: Die Eingabe der Rufnummern darf nicht im Format +4936....bzw. +43... erfolgen - sondern muss mit 04936... bzw. 0043... eingetragen werden. Das Format +49 etc. wird von einigen Gateways und Providern an dieser Stelle nicht unterstützt.**

Warteschlange bearbeiten: Support

Allgemein Benutzer Externe Agenten Erweitert

Rufnummer \* 608000 500 1

Name \* Support 2

CID-Präfix SUP 3

Begrüßung Warteschlange 500 4

Wartemusik-Wiedergabeliste ROCK 5

Strategie Alle Klingeln 6

Umleitungsziel bei Timeout <20> All Users 7

Umleitungsziel bei Leer (Keine Agenten ang.) <7777> Support 8

? Speichern Abbrechen



### 28.3 Die Benutzer der Warteschlange zuordnen

Nach dem Anlegen und Speichern einer Warteschlange können Sie im Reiter "Benutzer" die jeweiligen Agenten konfigurieren.

1. Hier wählen Sie aus der Dropdown-Box den Benutzer aus.
2. Wenn Sie das Feld "Fest eingeloggt" anhaken wird der Benutzer als statischer Agenten in die Warteschlange eingeloggt. Bleibt das Feld inaktiv, kann sich der Benutzer als dynamischer Agent selbst aus der Warteschlange ein- und ausloggen (über "Einstellungen" -> "Meine Telefone" oder per Funktionscode \*5Warteschlange). Ist der Benutzer nicht eingeloggt klingelt sein Telefon bei Anrufen auf die Warteschlange nicht mit.
3. In dieser Box können Sie zwischen 1-10 ein Level auswählen. Diesem ist dann der Benutzer zugeordnet.
4. Hier können Sie noch die Position eingeben die der Benutzer innerhalb des Levels bekommen soll. Das Level und die Position sind optionale Einstellungen, Sie können die Felder auch leer lassen.
5. Hier können Sie die Klingeldauer pro Agent einstellen.
6. Am Ende der Zeile auf das Plus klicken, um den Benutzer hinzuzufügen. In der nächsten Zeile erscheint dann wieder eine Dropdown-Box mit allen verfügbaren Benutzern des Telefonsystems.

Benutzer	Fest eingeloggt	Level	Position	Klingelzeit	
<999> Admin Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	10 sek.	
<945> Lisa Muster	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1	20 sek.	+

Buttons: ? Speichern Abbrechen

### 28.4 Die Externen Agenten der Warteschlange zuordnen

Wie Sie einen Externen Agenten anlegen erfahren Sie im Punkt 29.3. Zum Hinzufügen eines Externen Agenten bearbeiten Sie die Warteschlange. Gehen Sie in den Reiter "Externe Agenten". Dort haben Sie eine Dropdown-Box in der alle externen Agenten aufgeführt sind. Wählen Sie einen Agenten aus und legen Sie ein Level und eine Position fest (diese Einstellungen sind optional). Am Ende der Zeile auf das "+" drücken. Sie können einer Warteschlange beliebig viele externe Agenten zuweisen.

## 28.5 Erweiterte Funktionen für Warteschlangen definieren

Dieser Punkt der Warteschlangen-Konfiguration ist etwas umfangreicher als bei der Vorgängerversion. Teilweise sind optionale Einstellungen dabei, die Sie nicht unbedingt eintragen müssen. Für Call-Center bzw. Unternehmen mit einem hohen Telefonie-Aufkommen sind diese Funktionen besonders gut geeignet.

Erweiterte Einstellungen vornehmen:

1. Hier können Sie die maximale Wartezeit eingeben die ein Anrufer wartet. Ist die Zeit überschritten, greift das Timeout und der Anruf geht entweder auf das Ziel der Timeout-Rufumleitung (einzustellen in der Warteschlangen-Konfiguration) oder der Anruf geht auf den zentralen Abwurfplatz im System (sofern eingerichtet) oder er wird beendet.
2. Wie in Punkt 1 geben Sie hier die Zeit in Sekunden ein wenn kein Agent erreichbar.
3. Die Anrufer können, wenn Sie das Feld aktiviert haben, auch warten wenn kein Agent angemeldet ist.
4. In diesem Feld können Sie die maximale Wartezeit definieren, die ein Anrufer wartet wenn kein Agent angemeldet ist.
5. Level für Anrufverteilung: Dies bezieht sich auf die Level, die Sie zuvor bei den zugeordneten Benutzern und Externen Agenten, eingegeben haben. Wenn Sie das Feld aktivieren, werden die Level verwendet.
6. Hier können Sie die Zeit (in Sekunden) eintragen die pro Level gewartet wird, bevor man in das nächste kommt.
7. Ist dieses Feld aktiviert, wird in jedem Level gewartet, z.B. auch wenn kein Agent dieses Level bedient. Wenn das Feld nicht aktiviert ist, wird erst in dem Level wieder gewartet für das es auch einen Agenten gibt.
8. Wenn das System sich die Position merken soll - dann aktivieren Sie dieses Feld und lassen dafür Nr. 9 frei.
9. Hier können Sie die Anzahl von Sekunden eingeben, nach denen die Anruferposition vergessen wird.
10. Zeitbasierter Punktestand: Unterscheidung System/Warteschlange.
11. Hier können Sie eine Script Extension wählen.

**Warteschlange bearbeiten: Accounting**

Algemein Benutzer Externe Agenten **Erweitert**

Max. Wartezeit  sek. **1**

Max. Wartezeit wenn kein Agent erreichbar  sek. **2**

Warten wenn kein Agent angemeldet ☒ **3**

Max. Wartezeit, wenn kein Agent angemeldet  sek. **4**

Level für Anrufverteilung verwenden ☐ **5**

In jedem Level warten ☐ **6**

Wartezeit pro Level  sek. **7**

Anruferpositionen merken ☐ **8**

Anruferpositionen vergessen nach  sek. **9**

Zeitbasierter Punktestand  **10**

Script-Erweiterung  **11**

? Speichern Abbrechen

## 29 Die Agenten im Phonalisa Telefonsystem

Agenten dienen in Phonalisa dazu, bestimmte Endgeräte in Warteschlangen einzuloggen. Ein Agent der sich in einer Schlange eingeloggt hat, wird ab diesem Zeitpunkt Anrufe aus dieser empfangen. Ein Telefon kann gleichzeitig ein Agent in mehreren Warteschlangen sein, dabei gibt es keine wirkliche Beschränkung. Es gibt 3 Arten von Agenten: Statische - also fest eingerichtete Agenten, dynamische Agenten und externe Agenten. In den nachfolgenden Punkten wird tiefer auf die Vor- und Nachteile der drei Arten eingegangen.

### 29.1 Die Statischen Agenten

Statische Agenten sind fest in eine oder mehrere Warteschlangen eingeloggt. Man legt diese im Bereich "Warteschlangen" des Fensters "Benutzer bearbeiten" im Webinterface unter "Admin"->"Benutzer" an. In diesem Tab kann man nun die entsprechenden Warteschlangen dem Agenten zuordnen. Setzt man jetzt den Haken bei "Fest eingeloggt", dann wird der Agent automatisch in der Warteschlange eingeloggt. Dies bedeutet, der Agent ist den Warteschlangen fest zugeordnet und kann sich nicht aus ihr abmelden. Mit dem Ein- und Ausloggen am Endgerät meldet er sich auch automatisch in den Warteschlangen an und ab. Statische Agenten sind immer dann sinnvoll, wenn Sie möchten das bestimmte Benutzer ständig in einzelnen Warteschlangen aktiv sind. Ein weiterer Vorteil ist, dass man sich mit einem Anmeldevorgang gleich in mehrere Warteschlangen einloggen kann.

### 29.2 Die Dynamischen Agenten

Ein dynamischer Agent kann sich jederzeit in eine Warteschlange einloggen. Bitte beachten Sie, dass dazu der Haken im Feld "Fest eingeloggt" der jeweiligen Warteschlangen nicht gesetzt sein darf. Ein Beispiel hierzu finden Sie im Kapitel 28.3. Diese Mitgliedschaft in der Warteschlange ist allerdings nur temporär und wird beim Abmelden des Endgerätes automatisch aufgelöst. Das bedeutet, dass sich der Benutzer nach dem erneuten Anmelden am Endgerät erneut in der Warteschlange einloggen muss.

Benutzer	Fest eingeloggt	Level	Position	Klingelzeit	
<999> Admin Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	10 sek.	
<945> Lisa Muster	<input type="checkbox"/>	2	1	20 sek.	

Buttons: ? Speichern Abbrechen

Die verwendeten Funktionscodes sind:

\*5Warteschlange: Einloggen in eine Warteschlange

\*5Warteschlange\*: Ausloggen aus einer spezifischen Warteschlange

Sie haben nicht die Möglichkeit, dynamische und statische Agenten an einem Endgerät gleichzeitig zu benutzen.

## 29.3 Die Externen Agenten

Externe Agenten sind Agenten die z.B. mit ihrer Handynummer oder Homeoffice-Rufnummer im Phonalisa Telefonsystem registriert sind. So können z.B. Kollegen in einem anderen Standort oder Homeoffice-Mitarbeiter als externe Agenten in einer Warteschlange eingeloggt werden - ohne das sie physisch anwesend sind. Der Vorteil des Einsatz von Externen Agenten ist die erhöhte Reichweite der Verfügbarkeit einer Warteschlange.

### 29.3.1 Einen Externen Agenten anlegen

Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Externe Agenten". Klicken Sie auf das Feld "Neuen Externen Agenten hinzufügen".

1. Geben Sie hier den Name des Externen Agenten ein.
2. In dieses Feld geben Sie die Rufnummer (Festnetz, Handy oder die interne Durchwahl) ein.
3. Dieses Feld können Sie aktivieren, wenn Sie den Agenten sofort online nehmen möchten. Wenn Sie dies nicht möchten, deaktivieren Sie das Feld. Die Agenten werden dann als "offline" markiert.
4. Die PIN ist eine optionale Einstellung.
5. Zum Schluss die Eingabe abspeichern.
6. Speichern Sie Ihre Eingaben ab.

The screenshot shows a web form titled "Neuen Externen Agenten hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls, each with a red box and a number indicating the step:

- Name \***: Text input field containing "Mr. Smith" (Step 1).
- Rufnummer \***: Text input field containing "0132864" (Step 2).
- Online**: A checkbox that is checked, with the label "Online" (Step 3).
- PIN**: Text input field containing "2864" (Step 4).
- Script Extension**: A dropdown menu showing "Management" (Step 5).
- Buttons**: At the bottom, there is a question mark icon, a blue "Speichern" button (Step 6), and a grey "Abbrechen" button.

Wie Sie einen Externen Agenten einer Warteschlange zuordnen erfahren Sie im Punkt 28.4.

## 30 Die Anlagenkopplung

Sie können sich durch die Kopplung mehrerer Phonalisa Telefonanlagen Ihr eigenes Telefonnetz aufbauen und schaffen dadurch eine transparente Verbindung. Über interne Rufnummern können sich die Teilnehmer gegenseitig anrufen, dies bietet auch einen Vorteil in punkto Abhörsicherheit dar.

### 30.1 Mehrere Standorte verbinden

Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "Anlagenkopplung". Klicken Sie auf "Neue externe Anlage hinzufügen".

1. Geben Sie den Namen ein (z.B. Standort der externen Anlage).
2. Hier geben Sie den Präfix ein. Dieser ist frei wählbar. Er dient als "Vorwahl" vor der Nummer des anderen Standortes.
3. Hier können Sie einen eigenen Präfix hinterlegen. Dieser wird bei eingehenden Anrufen über den Anlagenverbund abgeschnitten.
4. Bestimmen Sie den Typ. Sie haben die Wahl aus "Statisch" (keine Registrierung), "Externer Host registriert sich an dieser Anlage" (B -> A), "Diese Anlage registriert sich beim externen Host" (A -> B). Wenn sich eine Anlage zu Ihnen verbindet brauchen Sie keinen Host eingeben, das übernimmt dann die andere Anlage.
5. Der Host ist die Gegenseite/ das Ziel.
6. Der Benutzername und
7. das Passwort müssen mit der Gegenseite übereinstimmen.
8. Speichern Sie die Angaben.

The screenshot shows a dialog box titled "Neue externe Anlage hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and controls:

- ☒ Aktiv
- Name \*: Berlin (highlighted with red box 1)
- Fremder Präfix (ausg.): 608000 (highlighted with red box 2)
- Eigener Präfix (eing.): (empty, highlighted with red box 3)
- Typ: Statisch (keine Registrierung) (highlighted with red box 4)
- Host \*: 192.168.24.149 (highlighted with red box 5)
- Benutzername \*: admin (highlighted with red box 6)
- Passwort \*: admin (highlighted with red box 7)
- Buttons: ? (help), 8 Speichern (highlighted with red box 8), Abbrechen

Die Experteneinstellungen:

1. Hier aktivieren Sie die Funktion "SIP über TCP benutzen".
2. Hier können Sie die Sprach/Video-codec(s) und deren Reihenfolge wählen.
3. Hier können Sie eine Script Extension wählen.

The screenshot shows a dialog box titled "Neue externe Anlage hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. It has two tabs: "Zugangsdaten" (selected) and "Experteneinstellungen". The "Experteneinstellungen" tab is active, showing three settings:

- SIP über TCP benutzen:** A checkbox is checked. A red box highlights this setting with a red number "1" to its right.
- Erlaubte Codecs und Reihenfolge:** A text field contains "G722,PCMA,PCMU". A red box highlights this field with a red number "2" to its right.
- Script Extension:** A dropdown menu shows "Keine". A red box highlights this dropdown with a red number "3" to its right.

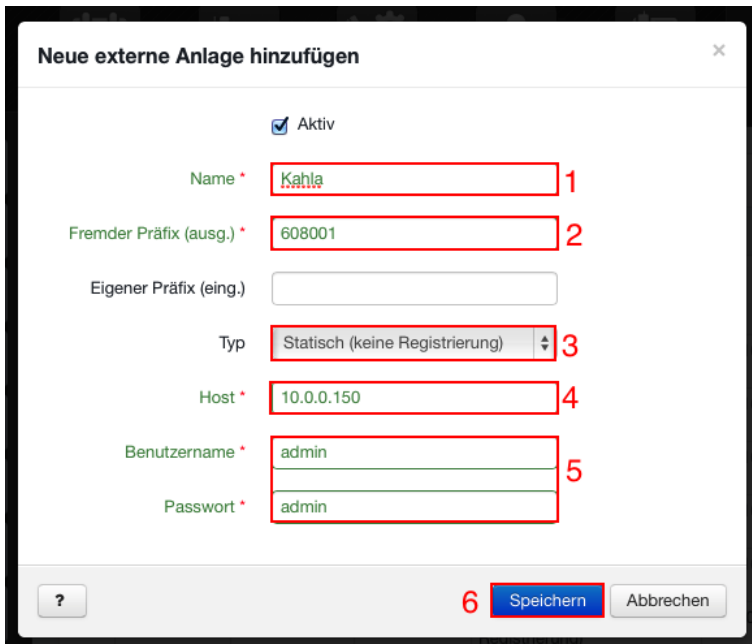
At the bottom left is a help button with a question mark. At the bottom right are two buttons: "Speichern" (blue) and "Abbrechen" (grey).

In der Tabelle ist die Anlage aufgeführt und registriert.

✓	Berlin	608000		Diese Anlage registriert sich beim externen Host	192.168.24.149	Registriert	 
---	--------	--------	--	--	----------------	-------------	--

Der Kollege der externen Anlage nimmt folgende Konfiguration vor:

1. Er gibt den Namen der externen Anlage ein.
2. Er setzt den fremden Präfix.
3. Er wählt den Typ "Statisch".
4. Hier gibt er den Host der externen Anlage ein.
5. Der Benutzername und das Passwort müssen mit der anderen Anlage übereinstimmen.
6. Eingabe speichern.



Aufbau Anruf:

Die Anlage A mit Präfix 608000 will die Anlage B mit Präfix 608001 anrufen. In der Anlage A befindet sich ein Benutzer mit der Nebenstelle 25, in der Anlage B ein Benutzer mit der Nebenstelle 40. Nun wählt die Anlage A 608001-40 um mit dem Benutzer der Nebenstelle 40 zu sprechen. Die Anlage B würde 608000-25 wählen um mit dem Benutzer 25 von Anlage A zu sprechen.

Anstatt der Nebenstelle kann auch ein Konferenzraum, ein Sprachmenü, eine Gruppe oder eine Warteschlange in der externen Anlage angerufen werden.

## 31 Die Script Extension

Die Script Extension ermöglicht es Ihnen, mittels eines integrierten Editors für Java Script, eigene Skripte in Ihre Phonalisa zu integrieren. Sie kann zum Anpassen des Systems an eigene Wünsche verwendet werden. Die Script Extensions sind kleine Stückchen Rufnummernplan, die an bestimmten Stellen ausgeführt werden können. Wenn Sie der Script Extension eine Rufnummer geben und diese z.B. von Ihrem Endgerät wählen, so wird der von Ihnen erstellte Code vom System interpretiert und ausgeführt.

### 31.1 Die Verwendung der Script Extensions

Mögliche Einsatzszenarien sind z.B. das Abfragen von Namen zu Telefonnummern aus einem CRM-System, wenn dieses nicht nativ von Phonalisa unterstützt wird - wie beispielsweise bei eigenentwickelten "Inhouse Lösungen". Es ist auch möglich in den Rufablaufplan des Phonalisa-Anruf-Routings einzugreifen, indem sogenannte Callback-Funktionen in dem Javascript implementiert werden. Auf dem Weg können Sie ein bestimmtes Verhalten für einen Anruf, der auf einen einzelnen Benutzer/Gruppe/Warteschlange/Gateway/etc geht, beeinflussen (Gespräch annehmen, Töne abspielen, Rufnummern überschreiben uvm.). Wenn Sie Script Extensions mit Callback-Funktionen verwenden, so können Sie diese dann den jeweiligen Endpunkten (Gateways/Gruppen/Benutzer/Rufgruppen/Warteschlangen/etc ...) zuordnen.

**Achtung:** Bitte seien Sie stets vorsichtig im Umgang und dem Einsatz von den Script Extensions, wenn Sie nicht genau wissen was Sie tun und Ihre Skripte nicht ordentlich testen, kann das die Telefoniefunktion von Phonalisa erheblich einschränken.

The screenshot displays the Phonalisa management interface. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for Dashboard, Adressen, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The left sidebar contains a list of management options: Gateways, Routing ausgehend, Routing eingehend, Sperrliste, Sprachmenü, Konferenzräume, Rufgruppen, Warteschlangen, Externe Agenten, Anlagenkopplung, and Script Extensions. The main content area is titled 'Script Extensions' and includes a search bar, a '+ Neue Script Extension hinzufügen' button, and a search icon. Below this is a table with the following data:

Name	Nebenstelle	
Management	2813	
IT-Abteilung	3612	
Entwicklungsabteilung	3418	
Logistikabteilung	4715	



## 31.2 Das Anlegen einer Script Extension

Zum Erstellen einer neuen Script Extension klicken Sie im Untermenü "Script Extensions" unter Routing auf den Button "Neue Script Extension hinzufügen".

1. Hier können Sie einen Namen für Ihre Script Extension festlegen.
2. In diesem Feld können Sie der Script Extension eine Nebenstelle zuweisen.



Script Extension anlegen

Name \* Logistikabteilung 1

Nebenstelle 4715 2

? Speichern Abbrechen

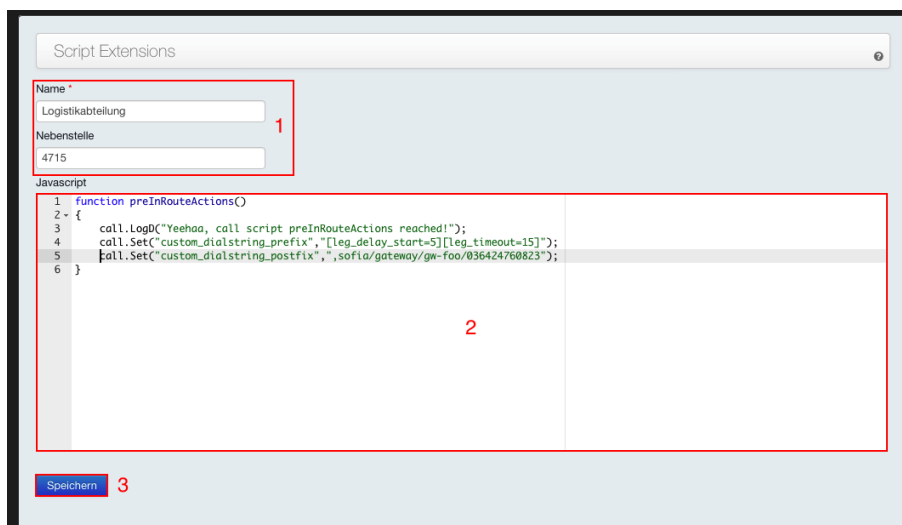
Keine Ergebnisse gefunden.

**Achtung:** Bitte beachten Sie hierbei, dass sich die Nebenstelle der Script Extension wie die eines Telefons verhält. Dies bedeutet, dass Sie Ihr Script mittels eines Telefons oder aus einem Sprachmenü heraus über diese Nummer erreichen können.

## 31.3 Eine Script Extension bearbeiten

Nach dem Anlegen einer Script Extension können Sie diese hier nun bearbeiten. Im unteren Teil finden Sie einen Editor für Java Script.

1. Hier können Sie, wenn gewünscht, den Namen und die Nebenstelle Ihrer Script Extension nachträglich anpassen.
2. In diesem Bereich finden Sie ein Editorfeld in das Sie Ihr Java Scripte eintragen können. Diese wird später beim Aufrufen des Scripts ausgeführt wird. Das Editorfeld verfügt zu dem über eine Autovervollständigung, welche mit "Strg + Leertaste" aufgerufen werden kann.
3. Mit Hilfe des Speichern-Buttons können Sie Ihr Projekt speichern oder im Falle von umfangreicheren Scripten zwischenspeichern, da die Seite nach dem Klick nicht automatisch verlassen wird.



Script Extensions

Name \* Logistikabteilung 1

Nebenstelle 4715

JavaScript

```
1 function preInRouteActions()  
2 {  
3   call.LogD("Yeehaa, call script preInRouteActions reached!");  
4   call.Set("custom_dialstring_prefix", "[leg_delay_start=5][leg_timeout=15]");  
5   call.Set("custom_dialstring_postfix", ",sofia/gateway/gw-foo/036424760823");  
6 }
```

2

Speichern 3

## 32 Die System-Einstellungen

In den folgenden Punkten finden Sie alle relevanten Einstellungen zum Telefonsystem aufgeführt.

### 32.1 Die System-Übersicht

Die System-Übersicht bietet Ihnen einen tabellarischen Überblick der wichtigsten Daten Ihrer Phonalisa. Sie zeigt Ihnen Informationen zur Version, den aktuellen Systemstatus und einen kurzen Abriss der Systemstatistiken.

**System-Übersicht**  
Aktueller Systemstatus

**Versionsübersicht**

Phonalisa Version	6.2.0
Version Release Datum	2016-03-14
Version Release Branch	stable
Version Release Commit ID	795aad16a9c527c0ff29a75f48f4d5aeb248a64

**Aktueller Systemstatus**

Aktuelle Benutzeranzahl	18
Aktuelle Anzahl aktiver SIP-Accounts	8
Aktuelle Gateway-Anzahl	0
Aktuelle Anzahl registrierter Gateways	0

**Statistik Übersicht**

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Eingegangene Benutzer-Anrufe	805	16	0	0	0	0	0	0
Eingegangene Warteschlangen-Anrufe	36	0	0	0	0	0	0	0

### 32.1.1 Die Versionübersicht

In der ersten Tabelle erhalten Sie einen kurzen Überblick der Versionsdaten. Diese sind besonders bei Supportanfragen hilfreich, da sie Auskunft über den aktuellen Stand Ihrer Phonalisa geben und helfen, Probleme schnell zu lokalisieren.

1. Die Versionsnummer verrät Ihnen auf welchem Stand sich Ihre Phonalisa gerade befindet.
2. In dieser Zeile finden Sie das Veröffentlichungsdatum Ihrer Version.
3. Der Release Branch zeigt an, auf welchem Branch ihre derzeit verwendete Version basiert.
4. Die Release Commit ID gibt Auskunft über den letzten Commit der Phonalisaversion. Diese wird besonders bei Supportanfragen hilfreich sein, da an Hand der Commit ID der Zeitpunkt und die Art der letzten Änderungen schnell festgestellt werden kann.

Versionsübersicht	
Phonalisa Version	6.2.0 1
Version Release Datum	2016-03-14 2
Version Release Branch	stable 3
Version Release Commit ID	795aad16a9c527c0ff29a75f48f4d5aeb248a64 4

### 32.1.2 Der aktuelle Systemstatus

1. Hier finden Sie die aktuelle Anzahl der Benutzer Ihrer Anlage.
2. In dieser Zeile erhalten Sie eine Auskunft über die Anzahl der aktiven SIP-Accounts.
3. Unter diesem Punkt sehen Sie die Anzahl der Gateways Ihrer Phonalisa.
4. In diesem Bereich wird Ihnen die Anzahl registrierter Gateways angezeigt.

Aktueller Systemstatus	
Aktuelle Benutzeranzahl	18 1
Aktuelle Anzahl aktiver SIP-Accounts	4 2
Aktuelle Gateway-Anzahl	2 3
Aktuelle Anzahl registrierter Gateways	2 4

### 32.1.3 Die Statistik

Die Statistik gibt Ihnen eine kurze Auskunft darüber, wie viele Anrufe pro Jahr auf Benutzer oder Warteschlangen Ihrer Phonalisa eingegangen sind. Eine detailliertere Aufschlüsselung dieser Daten finden Sie im Kapitel 11 Die Statistik.

Statistik Übersicht	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Eingegangene Benutzer-Anrufe	805	16	0	0	0	0	0	0
Eingegangene Warteschlangen-Anrufe	36	0	0	0	0	0	0	0

### 32.1.4 Die Repositories

Repositories sind Verzeichnisse (Stände) welche der zentralisierten Versionsverwaltung dienen. Diese enthalten Programmpakete und die zugehörigen Metadaten, wie z.B. Beschreibungen der Pakete, Informationen zu Abhängigkeiten und Änderungsprotokolle. Die Installation bzw. die Aktualisierung der Phonalisa aus den Projektarchiven übernimmt der Paketmanager. Der Vorteil liegt darin, mittels Paketmanager das System als auch einzelne Anwendungen der Phonalisa zu aktualisieren und somit einen zentralisierten Zugriff auf aktuelle Updates oder die neuesten Erweiterungen zu ermöglichen.

Phonalisa kennt drei verschiedenen Arten von Repositories: experimental, testing und stable.

#### **experimental:**

Der “experimental Stand” enthält neue Funktionen und Fehlerbehebungen welche sich noch in der Entwicklung befinden. Dieser Stand erhält häufig neue Updates, die in der Alphatestphase auftretende Fehler beheben, neue Funktionen enthalten oder bereits bestehende Funktionen erweitern. Diese Version stellt eine Entwicklungsvorschau dar und steht nur ausgewählten Alphatestern zur Verfügung.

#### **testing:**

Im “testing Stand” befindet sich eine erste Version, welche zu Testzwecken an Betatester weitergegeben wird. In ihr sind alle wesentlichen Funktionen implementiert aber noch nicht vollständig getestet. Fehler, die z.B. erst in der Praxis auftreten, können somit noch in der Betatestphase vor der Veröffentlichung erkannt und behoben werden.

#### **stable:**

Der “stable Stand” schließlich, enthält die fertige und zur Veröffentlichung an den Endkunden bestimmte Version der Phonalisa.

## 32.2 Die lokalen Einstellungen

Hier können Sie Einstellungen vornehmen, die Ihr Phonalisa Telefonsystem auf lokaler Ebene betreffen.

1. Hier können Sie den Name Ihrer Phonalisa eingeben. Dieser steht dann oben im Browserfenster. Diese Funktion dient auch der Unterscheidung wenn Sie mehrere Phonalisa Telefonsysteme betreuen.
2. In der Dropdown-Box finden Sie alle Zeitzonen aufgeführt.
3. Sie können aus 3 verschiedenen Datumsformaten wählen. Die Formate sind: Tag.Monat.Jahr, Jahr.Monat.Tag, Monat.Tag.Jahr. Die gewählte Einstellung finden Sie dann z.B. auf dem Dashboard oder im Kalender wieder.
4. Das Zeitformat bietet Ihnen 2 verschiedene Einstellungsmöglichkeiten. Das 24h Zeitformat und das 12h (am/pm) Zeitformat. Je nach Ihren Gewohnheiten, können Sie das Zeitformat auswählen.
5. Hier können Sie die Standard-Systemsprache festlegen.
6. Das Namensschema ist auch eine nette Zusatzfunktion. Je nachdem wie Sie die Namen in der Phonalisa angezeigt haben möchten, können Sie die Dropdown-Box entsprechend bearbeiten. In den kleineren Zwischenfeldern können Sie verschiedene Satzzeichen eingeben, um die Angaben voneinander zu trennen. Mögliche Eingaben: Titel. Vorname Nachname - Firma oder Firma, Titel. Vorname Nachname oder V. Nachname, Firma. Diese Einstellung wird auf dem Dashboard und im Kollegenmonitor übernommen.
7. Hier können Sie einen Standard-PIN für neue Benutzer festlegen.
8. Hier können Sie einen Standard-Passwort für neue Benutzer festlegen.
9. Das Aussehen können Sie hier auch verändern. Sie können derzeit aus 5 verschiedenen Designs das Aussehen auswählen. Hier wird es naher Zukunft bald noch mehr Themes geben.

Option	Wert	Standard	Beschreibung
Name Ihrer Phonalisa-Anlage	Phonalisa	1	Phonalisa Telefonanlage Sie können hier den Namen Ihrer Phonalisa-Telefonanlage ändern.
Zeitzone	[GMT+01:00] Central European 1	2	Europe/Berlin Hier können Sie Ihre Zeitzone angeben.
Datumsformat	Tag.Monat.Jahr (TT.MM.JJJJ)	3	dd.MM.yyyy Hier können Sie Ihr bevorzugtes Datumsformat einstellen.
Zeitformat	24 Stunden Zeitformat	4	24 Hier können Sie Ihr bevorzugtes Zeitformat einstellen.
Standard-Sprache	Deutsch	5	en_us Standard-Sprache für das Telefonsystem (auch für Sprachprompts). Diese Einstellung kann pro Benutzer überschrieben werden.
Namensschema	Titel   Vorname Nachname - Firma	6	 Standard Schema in dem Namen angezeigt werden sollen.
Standard PIN für neue Benutzer		7	Die hier gesetzte PIN wird als Standard PIN bei der Erstellung neuer Benutzer verwendet. Falls keine PIN gesetzt wurde, wird vom System eine generiert.
Standard Passwort für neue Benutzer		8	Das hier gesetzte Passwort wird als Standard Passwort bei der Erstellung neuer Benutzer verwendet. Falls kein Passwort gesetzt wurde, wird vom System eins generiert.
UI Theme	Default	9	default Ändern Sie hier das UI Aussehen Ihrer Phonalisa-Version.

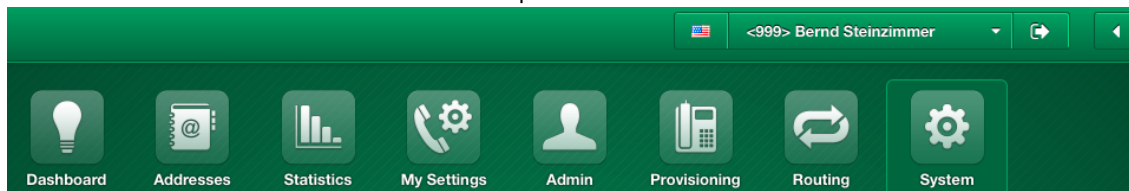
Speichern

**Achtung:** Bei fast allen hier vorgenommenen Änderungen müssen Sie sich einmal komplett ausloggen und wieder einloggen, damit die Änderungen übernommen werden.

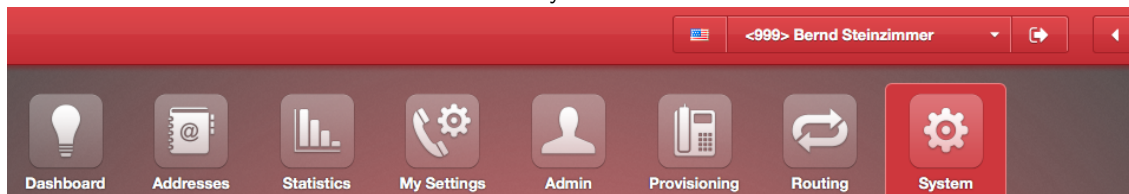
### 32.2.1 Die Farb-Schematas

Folgende Farbanpassungen stehen zur Auswahl:

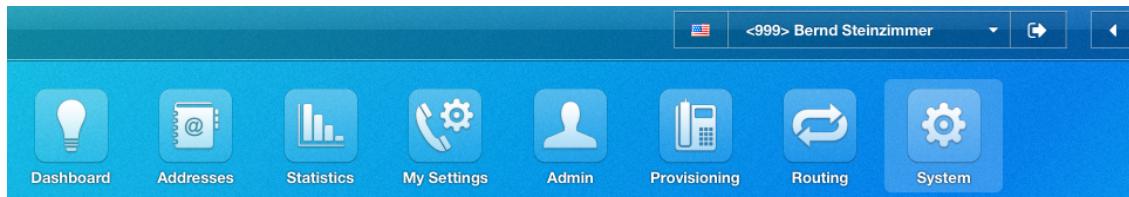
Aqua Thunder



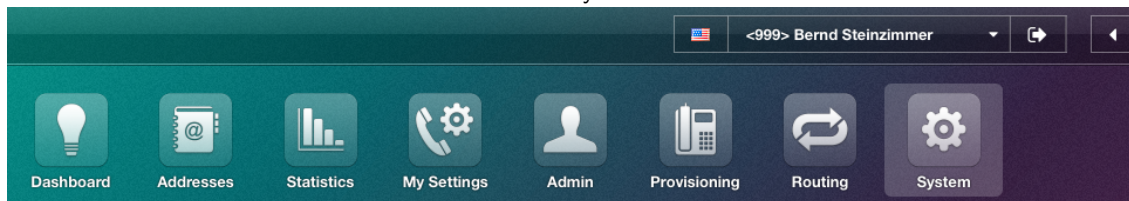
Bloody Thunder



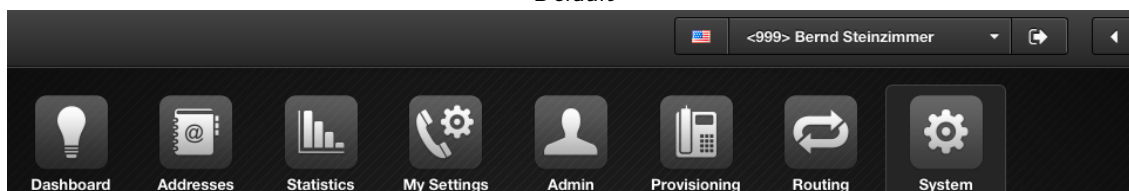
Ocean



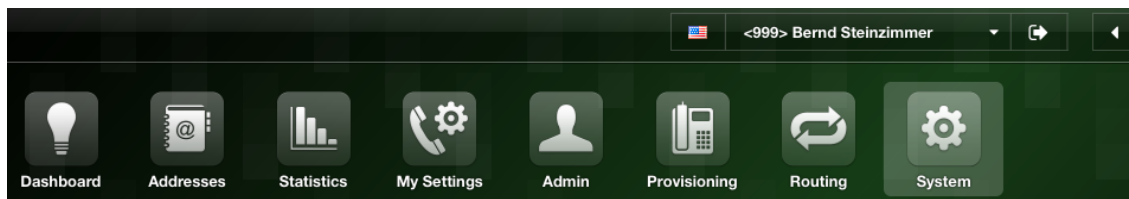
Blueberry Soda



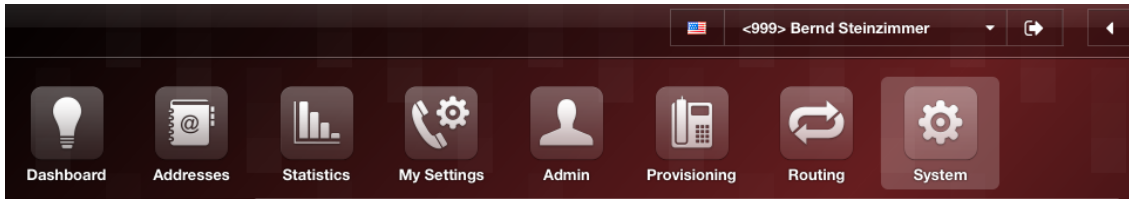
Default



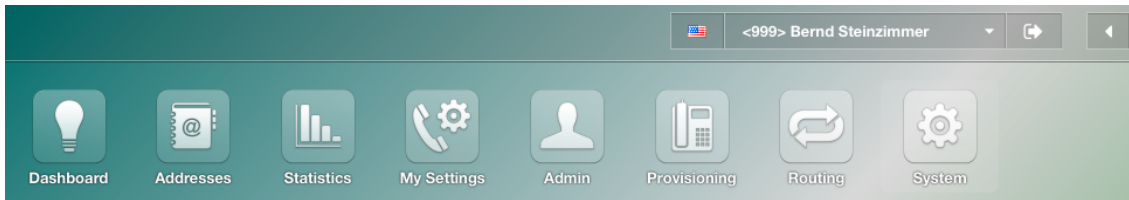
Green Rain



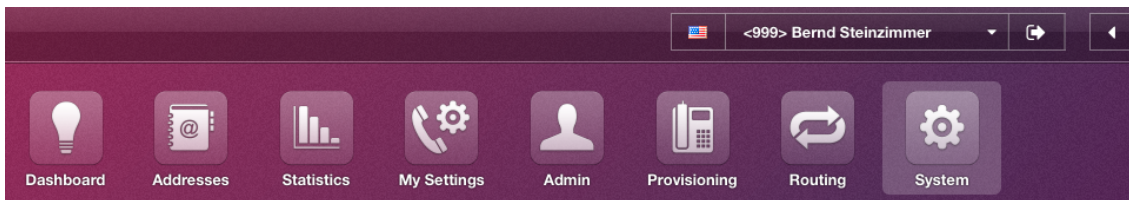
Bloody Rain



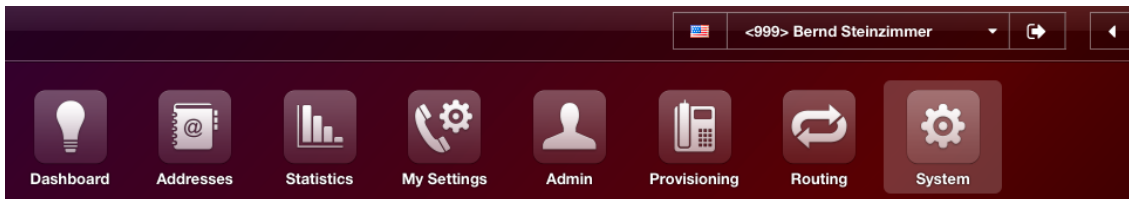
Earth Colors



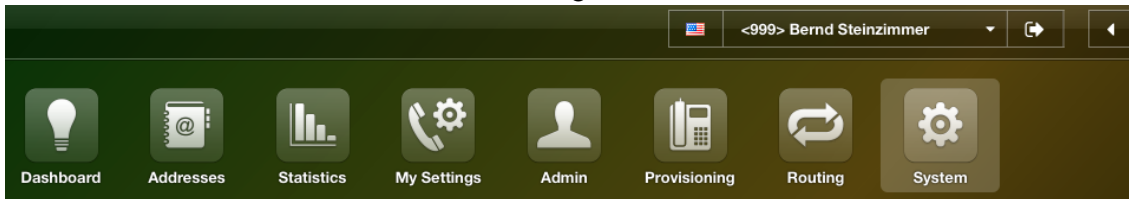
Pink Smile



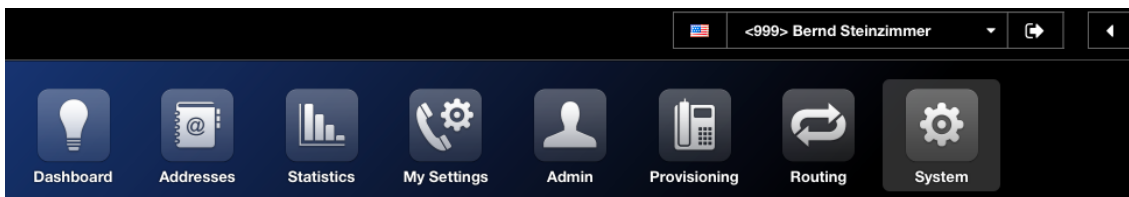
Phantom



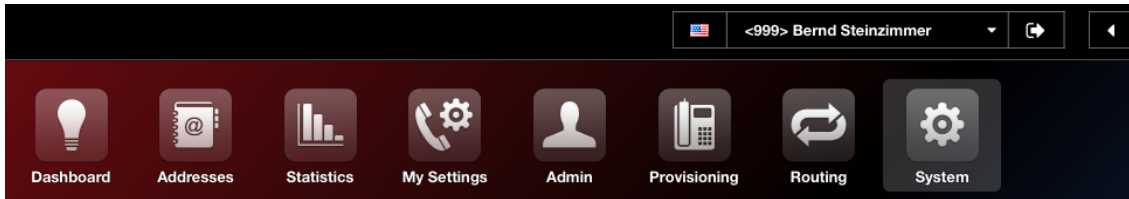
Jungle



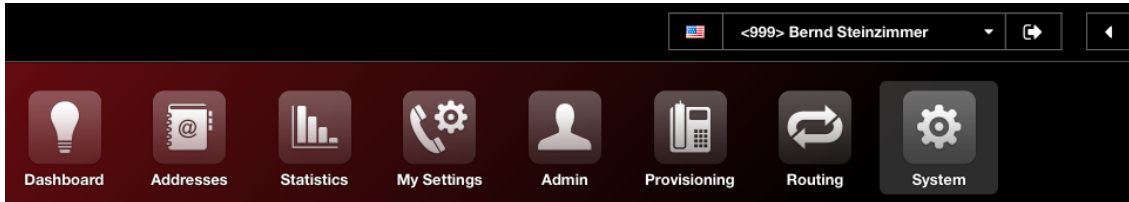
Blue Universe



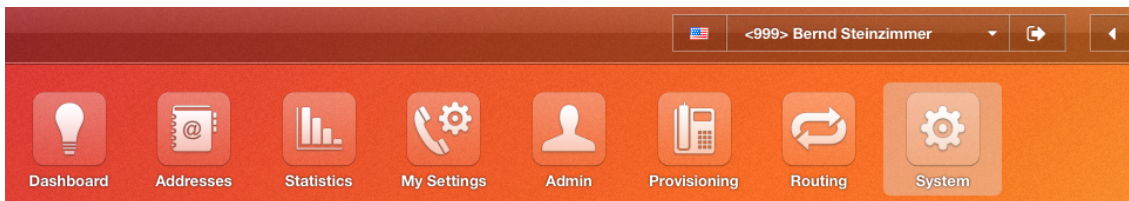
### Colored Universe



### Red Universe



### Sunrise





### 32.3 Der Rufnummernplan

#### Rufnummernplan Teil 1:

Option	Wert	Standard	Beschreibung
Abfragen der PIN beim Abhören der Voice-Mailbox	[ ]	[ ]	Wenn Sie diese Option aktivieren, dann erfolgt eine PIN-Abfrage bevor der Benutzer seine Voicemails abhören kann.
Abfrage der PIN beim Anmelden des Telefons aktivieren/deaktivieren	[X]	[X]	Diese Option aktiviert/deaktiviert die Abfrage der PIN beim Anmelden eines Telefons über den Login-Funktionscode. Die Abfrage zu deaktivieren ist ein Sicherheitsrisiko, aber beim Aufsetzen von großen Installationen mit vielen Anmeldungen ist es sehr nützlich für ein initiales Setup der Telefone nicht für jedes die PIN zu benötigen.
Funktionscode zum Anmelden am Telefon	*0	*0	Funktionscode um Benutzer am Telefon anzumelden.
Funktionscode zum Aktivieren / Deaktivieren der Rufumleitung	*2	*2	Funktionscode zum Aktivieren/Deaktivieren der Rufumleitung (Standard).
Funktionscode-Präfix für Kurzwahl	#	#	Diese Funktion legt den Funktionscode-Präfix zum Wählen der Kurzwahlen fest.
Funktionscode zum Ein- und Ausschalten des DND-Modus	*43	*43	Funktionscode zum Aktivieren des "Do not disturb"-Modus über das Telefon.
Funktionscode für die Mithören-Funktion	*86*	*86*	Funktionscode für die Mithören-Funktion. Hiermit ist es möglich Telefonate mitzuhören, z.B. für die Schulung von Agenten in Call-Centern. Drückt man danach die Taste 1, kann man mit dem Agenten sprechen ohne das der Anrufer etwas mitbekommt. Drückt man die Taste 2, kann man mit dem Anrufer sprechen ohne das der Agent etwas mitbekommt. Drückt man die Taste 3, kann man eine Dreierkonferenz mit allen Teilnehmern machen. Hinweis: Falls Sie diese Funktion NICHT wünschen, kann diese per Lizenzdatei deaktiviert werden!
Funktionscode für das "Pickup" eines Anrufes	*81	*81	Der Funktionscode für die Pick-Up Funktion er ist ein gezieltes Heranholen eines Anrufes möglich.
Funktionscode zum Abhören der Voicemails	80	80	Hierdurch gelangen Sie in das Voicemail-Menü. Hier ist es möglich, die Voicemails über das Telefon zu verwalten.
Funktionscode für die Telefonkonferenz	88	88	Einen Konferenzraum betreten bzw. eröffnen: dazu 88 und eine beliebige 3- oder 4-stellige Nummer am Telefon wählen.

## Der Rufnummernplan Teil 2:

Option	Wert	Standard	Beschreibung
Systemstandard für Wartemusik-Wiedergabeliste	Standard		Hier können Sie die Systemstandard-Wartemusik festlegen. In der Dropdown-Box finden Sie alle angelegten Wartemusik-Wiedergabelisten aufgeführt.
Internationaler Präfix der Anlage (Ihres Landes)	0049		Dies ist der internationale Präfix Ihres Landes, dieser Präfix wird automatisch gegen "0" substituiert wenn Sie z.B. aus dem Adressbuch wählen. Es wird dann statt 00491234 01234 gewählt.
Automatische Amtsholung beim Wählen über die Weboberfläche			Dieser Präfix wird automatisch vorgewählt wenn Sie z.B. aus dem Adressbuch wählen. Sie sollten diesen Wert auf Ihre gewünschte Standard-Amtsholung (0) setzen, falls Sie eine verwenden.
Generelles Klingeltimeout (in Sekunden)	45	45	Dieser Timeout wird als Standard verwendet, wenn Benutzer oder Gruppen angerufen werden. Nach diesem Timeout wird der Ruf entweder verworfen oder an den Zentralen Abwurfplatz weiter geleitet. Rufumleitungen überschreiben diesen Standardwert natürlich.
Maximale Aufnahmelänge für Sprachnachrichten in Sekunden	360	360	Gibt die maximale Länge in Sekunden an, die eine Sprachnachricht lang sein darf. Nach dem Überschreiten dieser Zeit, wird die Aufnahme abgebrochen. Die Zeit gilt pro aufgesprochene Nachricht.
Zentraler Abwurfplatz			Geben Sie hier die Rufnummer des zentralen Abwurfplatzes an z.B. eine Gruppen-Rufnummer, Handynummer, Warteschlange, eine Nebenstelle von einem Benutzer. Zu dieser Rufnummer werden alle Anrufe weitergeleitet die nicht zustellbar sind, z.B. wenn ein Benutzer keine Rufumleitung eingerichtet hat.
Verhalten im Besetzt-Fall von Teilnehmern			Geben Sie hier das Verhalten im Besetzt-Fall von Teilnehmern an. Hinweis: Diese Einstellung greift nicht, wenn der Benutzer eine Rufumleitung bei Besetzt aktiviert hat.
Notrufnummern	110, 112, 911	110, 112, 911	Legen Sie hier eine kommaseparierte Liste der Notrufnummern fest. Diese Nummern können nicht als Rufnummern für Benutzer, Gruppen etc. ausgewählt werden.

## 32.4 Die Provisioning-Werte setzen

Option	Wert	Standard	Beschreibung
Provisionierungs-Server: Protokoll	http://	http://	Hierüber kann konfiguriert werden, ob 'http://' für den Provisionierungs-Vorgang verwendet werden soll.
Provisionierungs-Server: Host	192.168.24.149	192.168.1.130	Hiermit wird der Server für die Telefon-Provisionierung angegeben. Bitte seien Sie vorsichtig! Dieser Wert sollte auf jeden Fall richtig gesetzt sein, da sonst kein Provisionierungs-Vorgang möglich ist.
Provisionierungs-Server: Port (HTTP)	80		Der Port auf dem Provisionierungs-Server der standardmässig genutzt werden soll. Beim Siemens-OpenStage wird dieser Wert durch die eigene Konfiguration überschrieben.
Provisionierungs-Server: Port (HTTPS)	443		Der HTTPS-Port auf dem Provisionierungs-Server der standardmässig genutzt werden soll. Beim Siemens-OpenStage wird dieser Wert durch die eigene Konfiguration überschrieben.
Provisionierungs-Server: Pfad	/	/	Der Pfad auf dem Provisioning Host, in dem die Dateien für das Provisioning liegen.
Provisionierungs-Server: SIP-Host	192.168.24.149		Hiermit wird der SIP-Server angegeben.
Provisionierungs-Server: NTP-Host	192.168.24.149		Hiermit wird der NTP-HOST angegeben.
Externe API-Url		192.168.1.130:28888	Geben Sie hier ihre externe API-Url ein.
Interne API-Url		192.168.1.130:28888	Geben Sie hier ihre interne API-Url ein.
Interne Subnetze			Geben Sie hier bitte eine kommassepariert Liste Ihrer internen Subnetze an. z.B : 192.168.130.0/24, 192.168.130.5/24
Parameter Profile für abgemeldete Telefone		Leer	Geben Sie hier die Parameter Profile für abgemeldete Telefone an.
Tasten-Profile für abgemeldete Telefone		Leer	Geben Sie hier die Tasten-Profile für abgemeldete Telefone an.
Standard-Expire-Timeout	3000	3000-3600	Geben Sie hier die Standard-Expire-Time in Sekunden ein. Sie können einen Bereich angeben (z.B. 3000-3600) oder einen festen Wert (z.B. 3600).
Anrufinitialisierungsnetze			Geben Sie hier bitte eine kommasseparierte Liste der Netzwerke an, von denen die Anrufinitialisierung erlaubt ist. z.B. : 192.168.130.0/24, 192.168.130.5/24
Call Service Authentifizierungstoken			Dieser Token dient dazu die Verwendung einer Call-Service-URL zu authentifizieren. Er wird automatisch bei der Ausführung des Wizards generiert.
Benutzerdefinierte Klingeltöne	[X]	[X]	Hier kann festgelegt werden, ob Benutzer Ihre eigenen Klingeltöne hochladen dürfen.

## 32.5 System

Option	Wert	Standard	Beschreibung
Log-Level	VERBOSE	VERBOSE	Sie können dann aus der Dropdown-Box das Log-Level festlegen. "DEBUG" sollte nur während einer Testphase zur Fehlersuche verwendet werden, da die Log-Datei schnell sehr groß wird.
Automatische Backups			Hier können Sie anhand einer CRON-Regel festlegen, in welchem Interval automatische Backups erstellt werden sollen.
Archivierungszeitraum automatisch erstellter Backups in Tagen	0	0	Hier können Sie festlegen nach wie vielen Tagen die automatisch erstellten Backups gelöscht werden.

## 32.6 Die Messaging-Einstellungen bearbeiten

Zum Bearbeiten der Messaging-Einstellungen gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" und dann auf den Reiter "Messaging".

Option	Wert	Standard	Beschreibung
XMPP / Jabber Domain	phonalisa.my-wan.de	phonalisa.local	Geben Sie hier Ihre XMPP / Jabber-Domain an.
SMTP-Server für ausgehende E-Mails	smtp.phonalisa.de	smtp.phonalisa.de	Geben Sie hier Ihren Mailserver an.
SMTP-Port	25	25	Geben Sie hier Ihren SMTP-Port an.
Authentifizierung für den E-Mailversand nutzen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Wenn Sie diese Option aktivieren wird die SMTP-Authentifizierung genutzt.
SMTP-Username	fax@phonalisa.de		Hier bitte den Benutzernamen für den SMTP-Server angeben.
SMTP-Passwort			Hier bitte das Passwort für den SMTP-Server angeben.
TLS für den E-Mailversand nutzen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Wenn Sie diese Option aktivieren wird die TLS-Verschlüsselung für SMTP genutzt.
TLS Zertifikatscheck aktivieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wenn Sie diese Option aktivieren wird der TLS-Zertifikatscheck der Verschlüsselung für SMTP genutzt.
System E-Mail-Name für automatisch generierte Mails (Absender)	Phonalisa PRODUKTIV	Phonalisa Telefonanlage	Hier können Sie den Absendernamen festlegen, der bei versendeten E-Mails angezeigt wird.
System E-Mail-Adresse für automatisch generierte Mails (Absender)	noreply@phonalisa.de	noreply@phonalisa.de	Hier können Sie die Absenderadresse festlegen, die bei versendeten E-Mails angezeigt wird.
Willkommen-E-Mail an neuen Benutzer verschicken	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Hiermit wird das Versenden der Willkommen-E-Mail an neue Benutzer aktiviert oder deaktiviert. Die E-Mail enthält die Login-Daten.
Fax-Kopf Text	Musterfirma GmbH		Dieser Text wird im Fax Kopf des Faxgerätes angezeigt zu dem ein Fax versendet wird (linke Spalte im Kopf). Bitte beachten Sie, dass Umlaute ggf. nicht richtig übertragen werden können.
Fax-Kopf Rufnummer	+4936424760833		Diese Rufnummer wird im Fax Kopf des Faxgerätes angezeigt zu dem ein Fax versendet wird (rechte Spalte im Kopf).

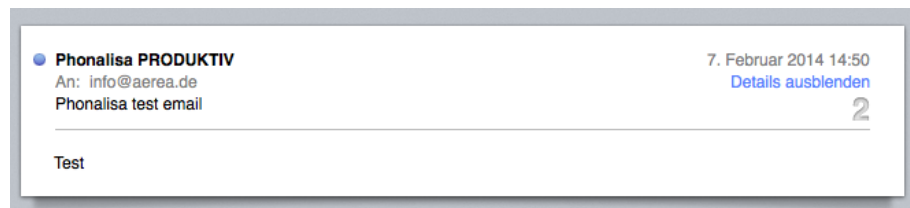
Um zu testen ob die Einstellungen zum E-Mail Versand korrekt sind, können Sie eine Test-E-Mail versenden. Geben Sie dazu einfach Ihre E-Mail Adresse in das Feld ein und klicken Sie auf Senden.

Sende Test-E-Mail um Einstellungen zu überprüfen.

test@example.com

Senden

Wenn alles funktioniert bekommen Sie umgehend eine E-Mail zugeschickt die wie folgt aussieht:



## 32.7 Die Proxy-Werte setzen

Zum Bearbeiten der Proxy-Werte gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" und dann auf den Reiter "Proxy".

Option	Wert	Standard	Beschreibung
HTTP-Proxy: IP-Adresse	192.168.24.10		Geben Sie hier die IP-Adresse Ihres HTTP-Proxy's ein.
HTTP-Proxy: Port	3128		Geben Sie hier den Port Ihres HTTP-Proxy's ein.
HTTP-Proxy: Benutzername			Geben Sie hier den Benutzernamen Ihres HTTP-Proxy's ein.
HTTP-Proxy: Passwort			Geben Sie hier das Passwort Ihres HTTP-Proxy's ein.
HTTPS-Proxy: IP-Adresse	192.168.24.10		Geben Sie hier die IP-Adresse Ihres HTTPS-Proxy's ein.
HTTPS-Proxy: Port	3128		Geben Sie hier den Port Ihres HTTPS-Proxy's ein.
HTTPS-Proxy: Benutzername			Geben Sie hier den Benutzernamen Ihres HTTPS-Proxy's ein.
HTTPS-Proxy: Passwort			Geben Sie hier das Passwort Ihres HTTPS-Proxy's ein.

## 32.8 Die SIP-Einstellungen vornehmen

Zum Bearbeiten der SIP-Einstellungen gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" und dann auf den Reiter "SIP". Da die Einstellungen sehr umfangreich sind, finden Sie die Tabelle in zwei Teilen aufgeführt.

Option	Wert	Standard	Beschreibung
Externe IP Adresse/STUN/DNS-Name	auto-nat	auto-nat	Wird als öffentliche IP-Adresse für SDP genutzt. Beispiele: IP-Adresse: "12.34.56.78" STUN-Server: "stun:stun.server.com" oder DNS-Name: "host:host.server.com"
Erlaube anonyme Anrufe von extern	[X]	[X]	Wenn Sie dies aktivieren, so ist es möglich das Sie von außen - also z.B.: aus dem Internet über SIP-URL's angerufen werden können (ein entsprechendes Portforwarding vorausgesetzt). So kann z.B.: über sip:admin@ihreanlage.tld von außen der Benutzer mit dem Namen "admin" angerufen werden.
Aktiviere kompakte SIP-Header	[ ]	[ ]	Schaltet kompakte SIP-Header an oder aus. Dies hilft die Größe der SIP-Pakete im Netzwerk zu reduzieren. Damit kann das Fragmentieren von UDP-Paketen vermieden werden und die Netzwerklast reduziert werden. WARNUNG: Es kann auch dazu führen das manche Endgeräte oder Provider nicht mehr funktionieren!
IP-Adressen auf denen der SIP-Server lauscht (internes SIP-Profil)			Eine mit Komma separierte Liste von IP-Adressen auf denen der SIP-Server erreichbar sein soll. Bitte ausschließlich lokal gebundene IP-Adressen angeben. Wenn Sie sich unsicher sind, lassen Sie dieses Feld leer (automatische Bestimmung).
SIP-Port für das interne SIP-Profil (User/External Hosts)	5060	5060	Dieser Port wird für SIP-Registrierungen verwendet, die aus Ihrem internen Netz kommen. Also z.B. von Telefonen oder externen Anlagen die gekoppelt sind.
TLS-SIP-Port für das interne SIP-Profil (User/External Hosts)	5061	5061	Dieser Port ist der interne SIP-Port, allerdings mit SSL verschlüsselt.

Erläuterung unterer Teil:

Option	Wert	Standard	Beschreibung
SIP-TLS für intern aktiviert	[ ]	[ ]	Hiermit können Sie die Signalisierungs-Verschlüsselung für interne SIP-Geräte aktivieren oder deaktivieren.
IP-Adressen auf denen der SIP-Server lauscht (externes SIP-Profil)			Siehe intern.
SIP-Port für das externe SIP-Profil (User/External Hosts)	5080	5080	Dieser Port wird für SIP-Registrierungen verwendet, die aus einem externen Netz kommen. Also z.B. von Telefonen oder externen Anlagen die gekoppelt sind.
TLS-SIP-Port für das externe SIP-Profil (User/External Hosts)	5081	5081	Dieser Port ist der externe SIP-Port, allerdings mit SSL verschlüsselt.
SIP-TLS für extern aktiviert	[ ]	[ ]	Hiermit können Sie die Signalisierungs-Verschlüsselung für externe SIP-Geräte aktivieren oder deaktivieren.
Erlaubte Codecs und Reihenfolge	PCMA, H263, H263-1998, H263-2000, H264	G722, PCMA, PCMU, GSM	Hier können Sie die Sprach/Video-codec(s) und deren Reihenfolge wählen. Mögliche Codecs sind: G722, PCMA, PCMU, G729, H261, H263, H263-1998, H263-2000, H264 Die Codecs "G729, H261, H263, H263-1998, H263-2000, H264" können nicht konvertiert werden und sind damit im "Passthrough" Modus, sie werden also nur zwischen kompatiblen Endgeräten verwendet werden können. *

**\* Wichtig!!! Sollten Sie Änderungen an der Codec-Einstellung vornehmen, dann muss die Anlage anschließend neu gestartet werden damit diese in kraft treten.**



## 32.9 Die RTP-Einstellungen vornehmen

Gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" und dann auf den Reiter "RTP".

Option	Wert	Standard	Beschreibung
ZRTP aktiviert	[X]	[ ]	Schaltet global die ZRTP-Verschlüsselung an oder aus. Sie müssen die Verschlüsselung auch noch pro User aktivieren.
Erlaube ZRTP-Key Passthrough (Key Handshake)			Erlaubt ZRTP-Key Passthrough (Key Handshake).
RTP nur weiterleiten wenn ZRTP aktiv (kein trusted Man-in-the-Middle)			Bei Aktivierung wird RTP nur weitergeleitet wenn ZRTP aktiv ist (kein trusted Man-in-the-Middle).
SRTP aktiviert	[X]	[X]	Schaltet global die SRTP-Verschlüsselung an oder aus. Sie müssen die Verschlüsselung auch noch pro User aktivieren.
RTP-Range Start	16384	16384	Legt den Anfang der Portspanne fest, den das System für RTP-Verbindungen benutzt.
RTP-Range Ende	32768	32768	Legt das Ende der Portspanne fest, den das System für RTP-Verbindungen benutzt.
Externe IP Adresse/STUN/DNS-Name	auto-nat	auto-nat	Wird als öffentliche IP-Adresse für RTP genutzt. Beispiele: IP-Adresse: "12.34.56.78" STUN-Server: "stun:stun.server.com" oder DNS-Name: "host:host.server.com"

## 33 Die Zeitprofile

Zeitprofile lassen sich vielseitig einsetzen. Sie können z.B. Zeitprofile erstellen in dem Sie alle Feiertage für das gesamte Jahr aufführen, Sonderöffnungszeiten hinterlegen oder die Pausenzeiten auflisten. Sie können dabei die Datumsregeln und die Wochenregeln in einem Profil miteinander kombinieren. Das Zeitprofil lässt sich dann im Rufumleitungssystem (bei den Benutzern oder direkt in den Systemrufumleitungen) auswählen und anhand dessen z.B. auf einen AB mit Urlaubsansage umleiten.

Sie können die Zeitprofile auch im Routingsystem (eingehend und ausgehend) verwenden.

### 33.1 Ein Zeitprofil mit Datumsregeln anlegen

Gehen Sie hierfür in den Menüpunkt "System" -> "Zeitprofile". Klicken Sie auf "Neues Zeitprofil hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen und ggf. eine Beschreibung ein.
2. Klicken Sie auf das Plus.

**Zeitprofil bearbeiten: Oster- und Sommerferien**

Name \*

Beschreibung

Vom  bis

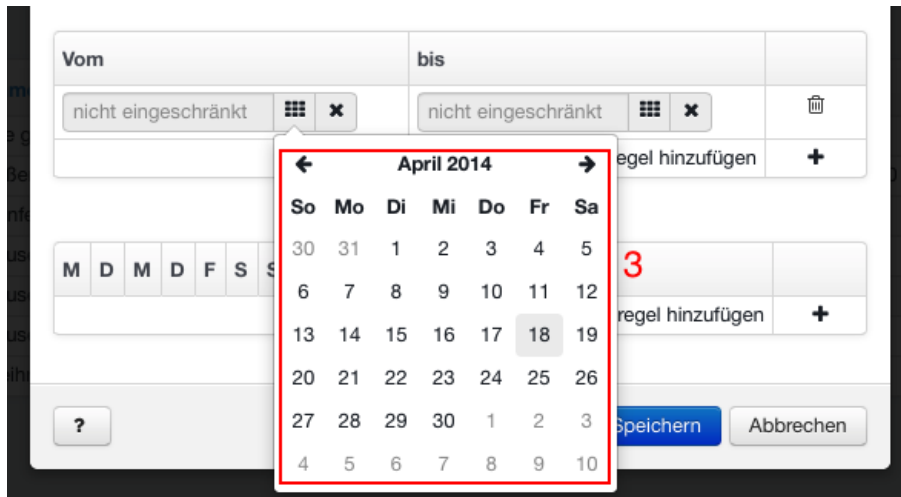
Neue Datumsregel hinzufügen +

M D M D F S S In der Zeit von  bis

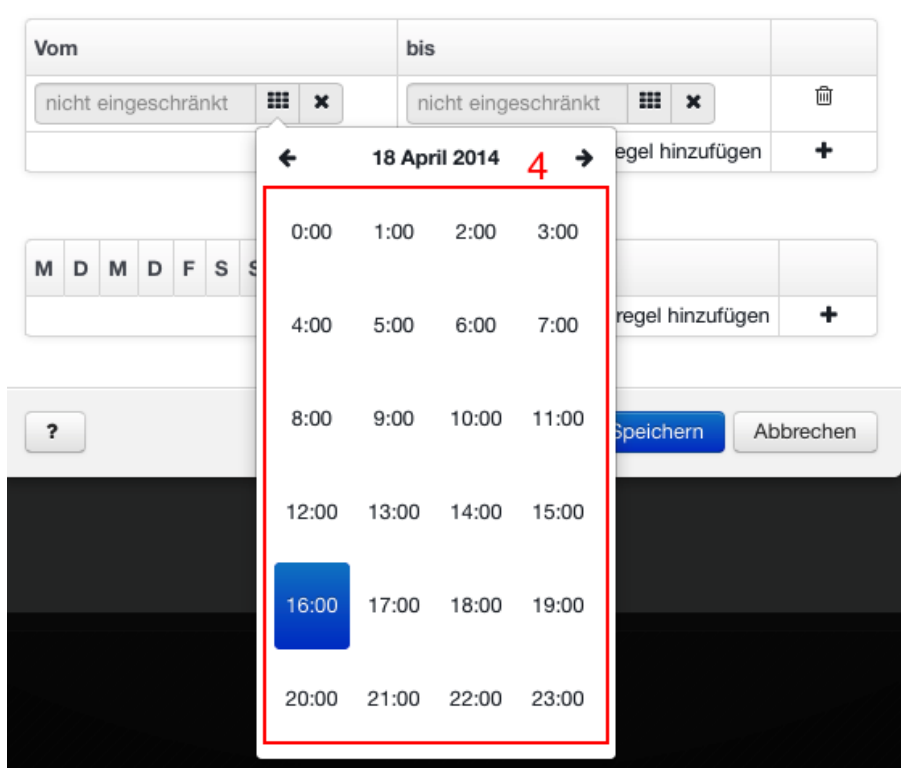
Neue Wochenregel hinzufügen +

? Speichern Abbrechen

3. Wählen Sie das Datum aus. Mit den Pfeilen können Sie die Monate vor und zurück blättern.



4. Nun bestimmen Sie die Uhrzeit -> zuerst die Stunde, danach die Minuten.



Anschließend verfahren Sie für das Enddatum gleichermaßen. Sie können dann einfach jeweils auf das Plus klicken und ein weiteres Datum auswählen (die Anzahl ist nicht begrenzt).

Im Beispiel wird das fertige Zeitprofil "Oster- und Sommerferien" mit Datumsregeln gezeigt.

### Zeitprofil bearbeiten: Oster- und Sommerferien

Name \*

Oster- und Sommerferien

Beschreibung

in Thüringen

Vom		bis	
18.04.2014 00:00	<div></div> <div>✕</div>	30.04.2014 23:55	<div></div> <div>✕</div> <div></div>
21.07.2014 00:00	<div></div> <div>✕</div>	29.08.2014 23:55	<div></div> <div>✕</div> <div></div>
Neue Datumsregel hinzufügen			<div></div> <div>+</div>

M D M D F S S

In der Zeit von

bis

Neue Wochenregel hinzufügen

?

Speichern

Abbrechen

### 33.2 Ein Zeitprofil mit Wochenregeln anlegen

Gehen Sie hierfür in den Menüpunkt "System" -> "Zeitprofile". Klicken Sie auf "Neues Zeitprofil hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen und ggf. eine Beschreibung ein.
2. Klicken Sie auf "Neue Wochenregel hinzufügen" und bestimmen Sie die Wochentage.
3. Klicken Sie in das Zeitfeld oder auf die Uhr und geben Sie die Anfangszeit ein.

**Zeitprofil bearbeiten: Außerhalb Geschäftszeiten**

Name \*

Beschreibung

Vom bis

Neue Datumsregel hinzufügen +

M D M D F S S In der Zeit von bis

☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ ☐ 00:00 ∞

00 : 00

Neue Wochenregel hinzufügen +

? Speichern Abbrechen

4. Bestimmen Sie die Endzeit für diese Wochenregel.

### Zeitprofil bearbeiten: Außerhalb Geschäftszeiten

Name \*

Außerhalb Geschäftszeiten

Beschreibung

vor 8:30 Uhr und nach 18:30 Uhr

Vom

bis

Neue Datumsregel hinzufügen

+

M	D	M	D	F	S	S	In der Zeit von	bis	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:00 ⌚ ✕	00:00 ⌚ ✕	🗑
									+

?

Speichern

Abbrechen

^

4

^

08

:

00

Nun klicken Sie einfach jeweils auf das Plus und wählen neue Wochentage und die Uhrzeiten aus.

Im Beispiel wird das Zeitprofil "Außerhalb der Geschäftszeiten" erläutert. Sie können beliebig das Zeitprofil editieren oder zusätzliche Regeln hinzufügen.

×

Zeitprofil bearbeiten: Außerhalb Geschäftszeiten

Name \*

Außerhalb Geschäftszeiten

Beschreibung

vor 8:30 Uhr und nach 18:30 Uhr

Vom

bis

Neue Datumsregel hinzufügen

+

M	D	M	D	F	S	S	In der Zeit von	bis	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:00 ⌚ ✕	08:00 ⌚ ✕	🗑
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18:00 ⌚ ✕	23:59 ⌚ ✕	🗑
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00 ⌚ ✕	23:59 ⌚ ✕	🗑
							Neue Wochenregel		+

?

Speichern

Abbrechen

153

## 34 Die System-Ansagen

Ähnlich wie die Benutzer-Ansagen verhält es sich mit den System-Ansagen. Einziger Unterschied: Die Benutzer-Ansagen kann der Benutzer nur für seine Rufumleitungen (als Ansage oder AB-Text) verwenden, die Systemansagen sind systemweit einsetzbar.

Die System-Ansagen werden für folgende Funktionen benötigt:

- Rufumleitungen (für AB-Texte, Ansagen)
- Begrüßungstext in Warteschlangen
- Begrüßungstext beim Betreten des Konferenzraumes
- sämtliche Sprachtexte im Sprachmenü
- Ansage vor melden jeweils intern/extern

### 34.1 Eine Systemansage anlegen

Gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Systemansagen" und klicken Sie auf "Neue Audiodatei hinzufügen".

1. Geben Sie einen Namen und ggf. eine Beschreibung ein. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird der Name der Datei gesetzt bzw. bei einer selbst aufgesprochenen Ansage der Name "record" gesetzt.
2. Zum Hochladen einer Datei klicken Sie auf "Datei auswählen".
3. Um die Ansage selbst am Telefon aufsprechen zu können, klicken Sie auf "Aufnahme starten". **Wichtig ist:** Wenn Sie als Admin angemeldet sind, müssen Sie sich zu dem Nutzer machen für den Sie oder der Nutzer selbst die Ansage aufsprechen möchten. Es klingelt immer das Telefon, welches Ihnen als Benutzer zugewiesen ist.
4. Hier können Sie noch den passenden Anwendungsfall für die Ansage auswählen.

The screenshot shows a web-based dialog box titled "Neue Audio-Datei hinzufügen" with a close button (X) in the top right corner. The dialog has a tabbed interface with two tabs: "Allgemein" (selected) and "Anwendungsfälle". The "Anwendungsfälle" tab is highlighted with a red box and a red number "4". Below the tabs, there are two input fields: "Name" and "Beschreibung". The "Name" field is highlighted with a red box and a red number "1". Below the "Beschreibung" field, there are two radio button options. The first option is "Audio-Datei auswählen", which is selected (indicated by a blue dot) and highlighted with a red box and a red number "2". The second option is "oder Ansage per Telefon aufsprechen", which is unselected and highlighted with a red box and a red number "3". Below these options, there is a button labeled "Datei auswählen" and the text "Keine Datei ausgewählt". At the bottom of the dialog, there is a question mark icon on the left and two buttons: "Speichern" (highlighted in blue) and "Abbrechen" on the right.



5. Wählen Sie aus der Auflistung aus, wo Ihre Ansage angewendet werden soll. Überall da wo Sie den Haken nicht setzen, wird die Ansage als Auswahl nicht mit aufgeführt.
6. Speichern Sie alles ab.

Audio-Datei bearbeiten: Begrüßung der Warteschlange 500

Allgemein

Anwendungsfälle

Anwendungsfall	Aktiv
Warteschlangen	<input checked="" type="checkbox"/>
Konferenzräume	<input checked="" type="checkbox"/>
Rufumleitung	<input checked="" type="checkbox"/>
Sprachmenü	<input checked="" type="checkbox"/>
Ansage vor Melden	<input checked="" type="checkbox"/>

?

6

Speichern

Abbrechen

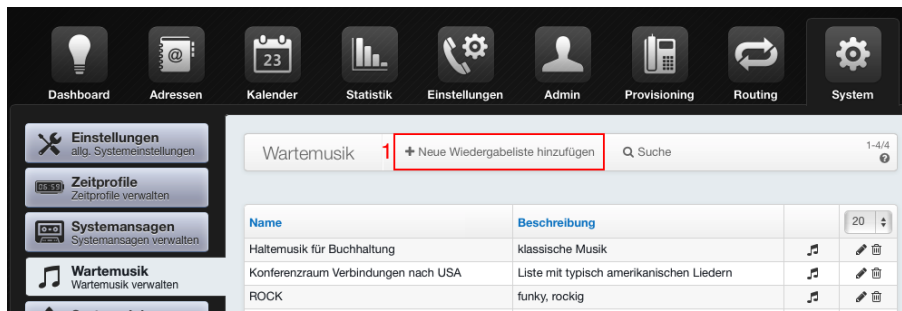
**Achtung:** Sie können nicht in einem Vorgang eine Audio-Datei hochladen und eine weitere selbst aufsprechen. Das funktioniert nicht.

## 35 Die Wartemusik/Haltemusik

Im Phonalisa-Telefonsystem können Sie an mehreren Stellen, u.a. bei der Konferenzraum-Verwaltungen oder der Warteschlangen-Verwaltung, entsprechende Wartemusik bzw. Haltemusik hinterlegen.

### 35.1 Die Wartemusik-Wiedergabelisten anlegen

1. Um eine neue Wiedergabeliste anzulegen, klicken Sie auf den Button. Im nun geöffneten Fenster geben Sie den Name der Liste und ggf. eine Beschreibung ein. Speichern.



### 35.2 Die Wartemusik-Titel zuordnen

Sie sehen die angelegten Wiedergabelisten aufgeführt. Klicken Sie nun auf den Button, um Musiktitel der Liste zuzuordnen.



1. Klicken Sie auf den Button um einen neuen Musiktitel hochzuladen. Im nun geöffneten Fenster können Sie einen Namen und eine Beschreibung eingeben. Wählen Sie aus Ihren Dateien den Musiktitel (.wav-Datei) aus und klicken Sie auf hochladen. Wenn Sie keinen Namen eingegeben haben und abspeichern, wird der Dateiname als Musiktitel gesetzt.
2. Hier haben Sie eine Übersicht welche Musiktitel der Wiedergabeliste zugeordnet sind.
3. Mit Klick auf die Bearbeiten-Button können Sie den Name, den Beschreibungstext oder die Datei verändern. Zum Löschen des Musiktitels können Sie auf den Löschen-Button klicken.



## 36 Die System-Jobs verwalten

In den System-Jobs sehen Sie die Telefone die z.B. gerade eine Konfiguration durchlaufen bzw. das Provisioning neuladen. Bitte beachten Sie, dass es zum Teil zu Verzögerungen kommen kann, wenn sehr viele Jobs ausgelöst wurden.

Im Beispiel sehen Sie, dass bei einem tiptel gerade das Provisionieren ausgelöst wurde.

System-Jobs				Alle System-Jobs löschen	Suche	1-1/1
Telefon ID	Typ	Status		20		
192.168.24.191 Tiptel IP 282 <9594183>	Provisioning	Ausgelöst				

Folgende Statis gibt es:

“Läuft”, “Beendet”, “Ausgelöst”, “Eingesetzt”, “Muss neu ausgelöst werden”, “Fehlgeschlagen”

## 37 Die Backup- und Restore-Funktion

Phonalisa bietet Ihnen im Menü "System" -> "Backup/Restore" die Möglichkeit, eine Sicherung Ihrer Datenbank anzulegen. Desweiteren können Sie Backups nach einem Umzug oder Austausch der Hardware wieder hochladen oder nach einem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen zu einem früheren Stand zurückkehren.

1. Hier können Sie ein Backup auf Ihre Phonalisa hochladen.
2. Unter diesem Punkt können Sie eine Backup des Ist-Zustandes Ihrer Datenbank erstellen.
3. Der "Suche"-Button blendet im Tabellenkopf Suchfelder ein, welche es Ihnen ermöglichen die jeweilige Spalte nach bestimmten Backups zu durchsuchen.
4. Mit dem Button "Auf Werkseinstellungen zurücksetzen" können Sie Ihre Phonalisa, nach vorheriger Bestätigung, auf den Stand der Inbetriebnahme zurücksetzen.
5. Mittels des Wiederherstellen-Buttons können Sie zu einem der früheren Systemstände aus der Tabelle zurückkehren.
6. Hiermit können Sie das jeweilige Backup herunterladen.
7. Falls ein Backup nicht mehr benötigt wird, so können Sie dieses mit Hilfe der Mülltonne entfernen.

Backup/Restore

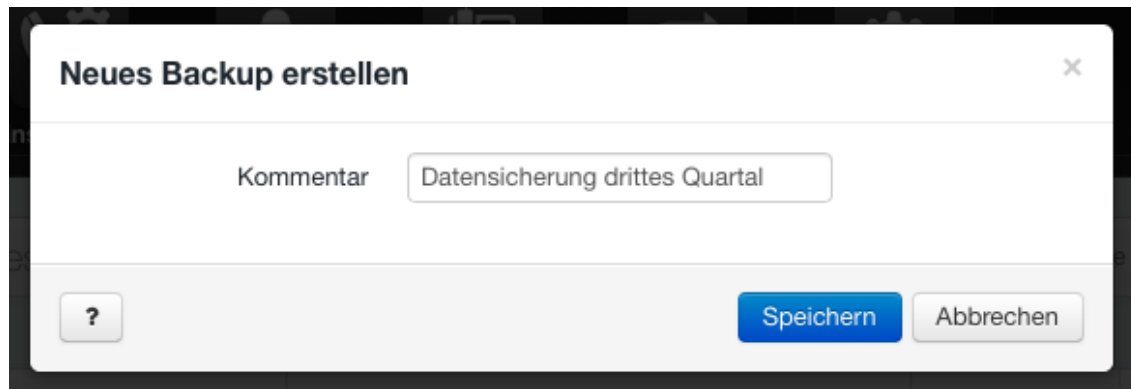
1 Phonalisa-Backup-File hochladen 2 Neues Backup erstellen 3 Suche 4 Auf Werkseinstellungen zurücksetzen 1-4/4

Erstellt	Dateiname	Größe	Kommentar	Wiederherstellen	
2016-02-24 09:28:44	2016-02-24_09-28-44.pdba	3,44 KB	Erstsicherung nach Inbetriebnahme	5	6
2016-03-18 09:29:10	2016-03-18_09-29-10.pdba	3,43 KB	Sicherung erstes Quartal		7
2016-05-20 09:30:55	2016-05-20_09-30-55.pdba	3,43 KB	Sicherung vor Update 6.2		
2016-06-30 09:31:19	2016-06-30_09-31-19.pdba	3,43 KB	Sicherung zweites Quartal		

### 37.1 Ein neues Backup erstellen

Zum Erstellen eines neuen Backups klicken Sie auf "Neues Backup erstellen". Im folgenden Fenster können Sie nun einen kurzen, beschreibenden Kommentar für das Backup eintragen. Nachdem Sie auf "Speichern" gedrückt haben kann es, je nach Größe Ihrer Datenbank, einige Minuten dauern bis dieses in der Tabelle erscheint.

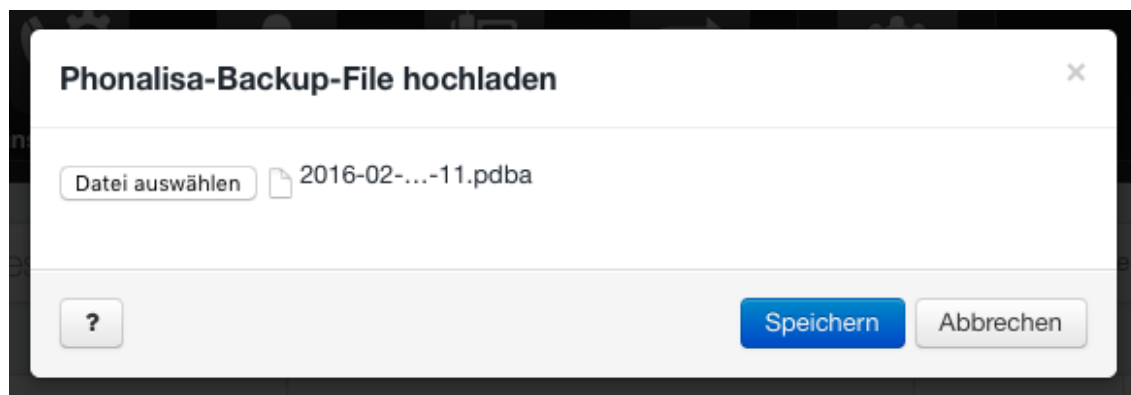
**Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass das Backup einen Ist-Zustand Ihrer Datenbank zu einem bestimmten Zeitpunkt darstellt und Änderungen, welche nachträglich vorgenommen wurden, nicht berücksichtigt werden.



The screenshot shows a dialog box titled "Neues Backup erstellen" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a label "Kommentar" followed by a text input field containing the text "Datensicherung drittes Quartal". At the bottom left, there is a button with a question mark (?). At the bottom right, there are two buttons: "Speichern" (Save) in blue and "Abbrechen" (Cancel) in white.

### 37.2 Ein Phonalisa-Backup-File hochladen

Sollten Sie, z.B. nach Umstellung bzw. Erneuerung der Hardware, ein Backup-File in Ihre aktuelle Phonalisa einspielen wollen, so können Sie nach einem Klick auf "Phonalisa-Backup-File hochladen" eine Backupdatei auswählen und hochladen.



The screenshot shows a dialog box titled "Phonalisa-Backup-File hochladen" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a button labeled "Datei auswählen" (Select file) followed by a file icon and the text "2016-02-...-11.pdba". At the bottom left, there is a button with a question mark (?). At the bottom right, there are two buttons: "Speichern" (Save) in blue and "Abbrechen" (Cancel) in white.

### 37.3 Die Wiederherstellung eines Backup

Eine Wiederherstellung eines früheren Standes ist problemlos mit Hilfe des "Wiederherstellen"-Buttons, welchen Sie in der Tabelle finden, möglich.

**Wichtiger Hinweis:** Bitte lesen Sie sich den Warnhinweis genau durch und vergewissern Sie sich, dass Sie zur Sicherheit ein Backup Ihres aktuellen Standes erstellt haben, bevor Sie eine Wiederherstellung durchführen.

**Wichtiger Hinweis!**

Wenn Sie das Backup wiederherstellen, werden alle Dienste des Systems neu initialisiert oder neu gestartet. Alle laufenden Gespräche werden dabei getrennt. Die Telefonie kann hierdurch mehrere Minuten ausfallen. Sofern Sie nicht automatisch von der WebGUI abgemeldet werden ist es ggf. nötig sich neu anzumelden.  
**Hinweis: Hierzu müssen die Login-Daten eines der User im Backup benutzt werden.**

### 37.4 Das Zurücksetzen der Phonalisa auf Werkseinstellungen

Um Phonalisa auf Werkseinstellungen zurückzusetzen klicken Sie bitte den Button "Auf Werkseinstellungen zurücksetzen" und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage. Lesen Sie sich den Hinweis im Fenster bitte genau durch. Diese Funktion stellt den Zustand vor der ersten Ausführung des Einrichtungsassistenten (Wizards) wieder her. Dies bewirkt eine komplette Löschung der Datenbank und auch der darin enthaltenen Lizenz. Legen Sie bitte vor dem Zurücksetzen zur Sicherheit ein Backup an, da diese Daten vom Prozess unberührt bleiben.

**Wichtiger Hinweis!**

Wenn Sie einen Factory Reset durchführen, werden alle Daten im System gelöscht. Dadurch wird Ihre Phonalisa in den Werkszustand zurück versetzt. Falls Sie den Factory Reset trotzdem durchführen wollen, tippen Sie bitte *Ja, ich weiß was ich tue!* unten in das Textfeld der Sicherheitsabfrage ein und bestätigen Sie den Factory Reset.  
**Hinweis:** Es ist **nicht** möglich die gelöschten Daten wiederherzustellen!

Sicherheitsabfrage:

## 38 Die Lizenzverwaltung

Zum Einspielen einer neuen Lizenz oder zur Überprüfung der Lizenzdaten gehen Sie in den Menüpunkt "System" -> "Lizenz". Wenn Sie noch keine Lizenz hinterlegt haben, klicken Sie auf "Neue Lizenz hinzufügen". Wählen Sie dann aus Ihren eigenen Dateien eine gültige Phonalisa-Lizenz aus und klicken Sie auf "Datei auswählen". Nach dem Hochladen oder Einspielen der neuen Lizenz müssen Sie Ihr System nur noch neu starten damit die neue Lizenz wirksam wird. In der Tabelle sehen Sie nun alle Informationen zur Lizenz: auf wen sie ausgestellt wurde, wie viele Channels sie besitzt, welche Edition und wie lange diese gültig ist.

Wenn Sie einen Lizenzschlüssel erhalten haben, klicken Sie auf "Lizenzschlüssel eingeben". Hier können Sie dann sämtliche Angaben zum Unternehmen eingeben.

Informationen zum Opensource-Code erhalten Sie hier.

## 39 Die Verbindungsdaten verwalten

Ein Anruf wurde unerwartet beendet und Sie wissen nicht warum? Schauen Sie in Ihre Verbindungsdaten, dort können Sie die Anruflhistory genau nachverfolgen. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "System" -> "Verbindungsdaten".

1. Hier sehen Sie das genau Datum und die Uhrzeit des Anrufes.
2. Woher der Anruf kommt - verrät die Quelle.
3. Wohin der Anruf gehen soll/ging zeigt das Ziel.
4. Hier sehen Sie den Typ. War der Anruf "Erfolgreich", wurde er weitergeleitet usw.
5. Die Dauer des Gespräches. Wenn der Anruf z.B. auf ein Handy weitergeleitet wurde sieht man hier keine Dauer, da das Gespräch erfolgreich an das Handy übergang.
6. Das ist die Durchwahl die intern angesprochen wurde.
7. Wenn Sie auf die Lupe klicken öffnet sich der gesamte Rufaufbau mit allen einzelnen Details in einer umfassenden Übersicht. Sie können dann bei einem Fehler Punkt für Punkt analysieren, was - wann - wo passiert ist.

The screenshot shows the 'Verbindungsdaten' (Call Data) section of a system administration interface. The top navigation bar includes icons for Dashboard, Adressen, Kalender, Statistik, Einstellungen, Admin, Provisioning, Routing, and System. The left sidebar contains links to various system settings and management tools. The main content area displays a table of call records with the following columns:

Datum/Uhrzeit	Quelle	Ziel	Typ	Dauer	Durchwahl	
2014-02-07 09:36:25	24	036	Erfolgreich	00:02:00		Q
2014-02-07 09:19:49	24	03	Erfolgreich	00:15:59		Q
2014-02-07 08:52:32	040	24	Keine Antwort		760823	Q
2014-02-07 08:29:31	24	*22*24	Keine Antwort			Q
2014-02-07 07:37:40	081	0152	Keine Antwort		760823	Q
2014-02-07 07:37:40	08	24 => 015	Weitergeleitet		760823	Q
2014-02-06 17:19:56	030	015	Keine Antwort		760823	Q
2014-02-06 17:19:55	030	24 => 015	Weitergeleitet		760823	Q
2014-02-06 16:57:38	030	015	Keine Antwort		760823	Q
2014-02-06 16:57:37	03	24 => 015	Weitergeleitet		760823	Q

Red boxes highlight the following elements:

- 1. Datum/Uhrzeit column
- 2. Quelle column
- 3. Ziel column
- 4. Typ column
- 5. Dauer column
- 6. Durchwahl column
- 7. Search icon (Q) in the last row

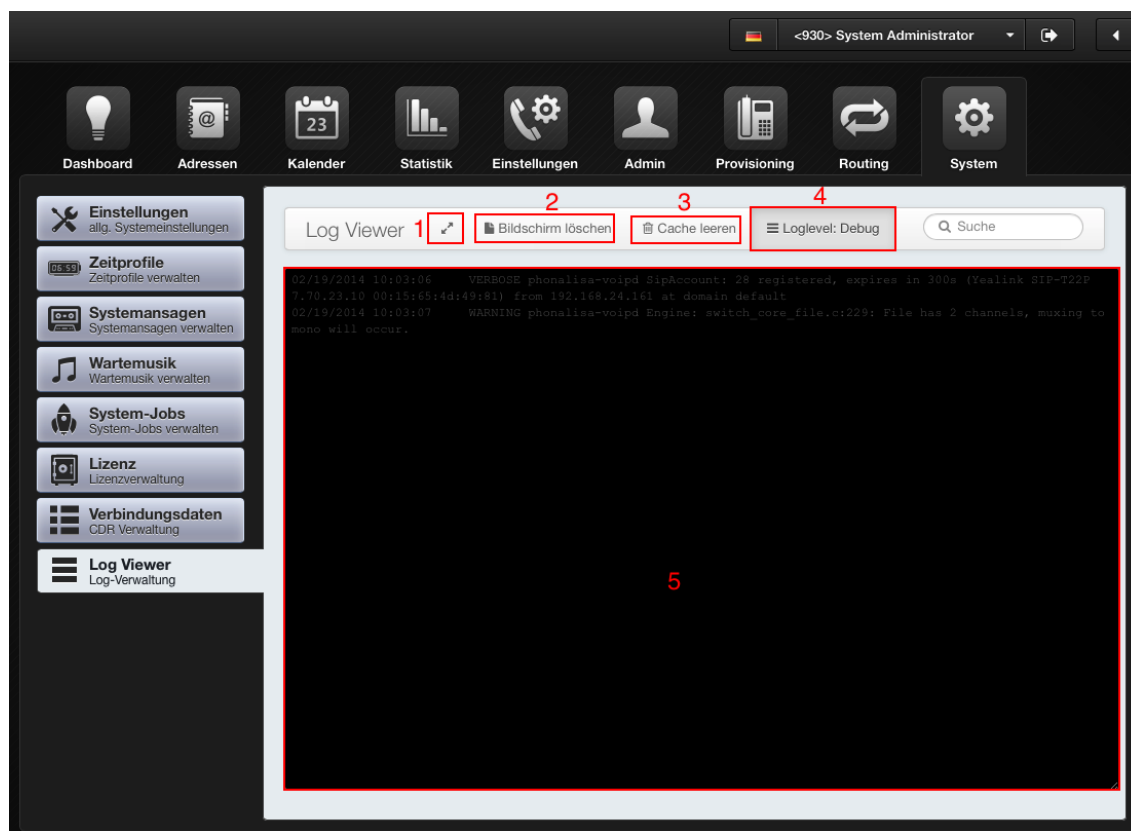


## 40 Die Log-Anzeige

Durch die Log-Anzeige können Sie nach Fehlern/Warnungen auf Ihrem Phonalisa Telefonsystem suchen. Gehen Sie dazu in den Menüpunkt "System" -> "Log Viewer".

### Aufbau Log:

1. Hier können Sie sich den Log im Vollbild-Modus anzeigen lassen.
2. Sollten schon Werte im Fenster angezeigt werden, können Sie mit diesem Button die Angaben im Bildschirm löschen.
3. Bei vielen Werten im Log oder wenn Sie das Loglevel verändert haben, können Sie zusätzlich noch den Cache leeren.
4. Wählen Sie hier das Loglevel aus. Sie können wählen zwischen Debug (Fehlersuche), Verbose (ausführliche Anzeige der Werte), Warning (Anzeige von Warnungen), Error (Anzeige von Fehlern und Störungen).
5. Bildschirm/Anzeigefläche die sich abhängig von der Auswahl (2-4) verändert.



## 41 Die Servicrufnummern im Überblick

Anmelden am Telefon	*0Nebenstelle	
Abmelden am Telefon	*0*	
Aktivieren der Rufumleitung	*2Rufumleitungscode	Der Rufumleitungscode ist die Taste die man einer Rufumleitung zuweisen kann (Einstellungen → Rufumleitung). Diese Service-Rufnummer ist unter den Systemeinstellungen änderbar.
Funktionscode-Präfix für Kurzwahl	#Kurzwahl	Dieser Präfix ist unter den Systemeinstellungen änderbar.
Funktionscode zum Ein- und Ausschalten des DND-Modus	*43	Funktionscode zum Aktivieren/Deaktivieren des "Do not disturb"-Modus über das Telefon.
Warteschlangen - Anmeldung/Abmeldung	*5Warteschlange	Loggt den Agenten nur in dieser Warteschlange ein bzw aus. (Voraussetzung: Agent ist als "nicht fest eingeloggt" angelegt)
Abmeldung aus allen Warteschlangen	*5*	Loggt den Agenten aus allen Warteschlangen aus.
Abhören der Voicemailbox	80	Diese Service-Rufnummer ist unter den Systemeinstellungen änderbar.
"Pick-Up" eines Anrufes	*81*Nebenstelle	Voraussetzung zur Übernahme eines Anrufes ist die Pickup-Berechtigung, diese muss über die Gruppen-Einstellung gesetzt werden.
Intercom (Durchsage) auf eine Gruppe	*85*Gruppen-NSt	Durchsage auf eine komplette Gruppe
Intercom (Durchsage) auf einen Benutzer	*85*Nebenstelle	Durchsage auf ein einzelnes Benutzertelefon
Mithören-Funktion	*86*Nebenstelle	Funktionscode für die Mithören-Funktion. Hiermit ist es möglich Telefonate mitzuhören, z.B. für die Schulung von Agenten in Call-Centern. Drückt man danach die Taste 1, kann man mit dem Agenten sprechen ohne das der Anrufer etwas mitbekommt. Drückt man die Taste 2, kann man mit dem Anrufer sprechen ohne das der Agent etwas mitbekommt. Drückt man die Taste 3, kann man eine Dreierkonferenz mit allen Teilnehmern machen.
Eröffnung Konferenzraum	88	Einen Konferenzraum betreten bzw. eröffnen: dazu 88 und eine beliebige 3- oder 4-stellige Nummer am Telefon wählen. Diese Service-Rufnummer ist unter den Systemeinstellungen änderbar.
Abhören des Guthabens	*88*	Voraussetzung: Ein Guthaben muss über Admin - Billing gesetzt sein
Nachtschaltung Aktivieren/Deaktivieren	*89*Gruppen-NSt.	Schaltet die Nachtschaltung in der Gruppe ein und aus.

## Teil III

# Fragen

### 42 Fragen zur Benutzerverwaltung

#### 42.1 Ich bekomme keine E-Mails über eingehende Voice-Mails. Woran liegt das?

Dies kann mehrere Gründe haben:

1. Sie haben zu Ihrem Benutzer keine E-Mail Adresse hinterlegt. Hilfe im Punkt 15.1
2. Sie haben im Menüpunkt "Einstellungen" -> "Benachrichtigungen" die Funktion "E-Mail bei empfangener Sprachnachricht empfangen" deaktiviert. Hilfe im Punkt 12.7
3. Die Konfiguration Ihrer Messaging-Einstellungen im System sind fehlerhaft. Hilfe im Punkt 32.6

#### 42.2 Auf meinem Dashboard werden meine Voice-Mails nicht dargestellt. Woran liegt das?

Gehen Sie bitte in den Menüpunkt "Einstellungen" -> "Benachrichtigungen". Hier haben Sie die Funktion "Sprachnachricht nach Versand löschen". Wenn diese Funktion aktiviert ist, bekommen Sie die Nachrichten auf Ihrem Dashboard nicht mehr angezeigt. Informationen finden Sie auch im Punkt 12.7.

#### 42.3 Wie erkenne ich, wer System-Administrator ist?

Der System-Administrator hat in der Benutzerverwaltung (wenn man den Benutzer bearbeitet) im Reiter "Erweitert" das Feld "Benutzer ist System-Admin". Dieses Feld hat jeder Benutzer, beim System-Admin ist es aktiviert. Wenn ein Benutzer System-Admin ist, kann er sich selbst dieses Recht nicht wegnehmen. Dazu ist nur ein anderer System-Admin in der Lage. Es ist immer mindestens ein Benutzer System-Admin, es gibt keine Beschränkung bzgl. der Anzahl der System-Administratoren.

#### 42.4 Ich möchte einen Benutzer von der "All Users"-Gruppe in eine andere Gruppe verschieben. Wie mache ich das?

Dies können Sie über mehrere Wege tun:

1. Über die Benutzerverwaltung. Hilfe im Punkt 15.1
2. Über die Gruppenverwaltung. Hilfe im Punkt 16.3

#### 42.5 Ich habe eine Sofort-Weiterleitung auf den AB eingerichtet. Einige Benutzer können mich dennoch intern erreichen - Warum?

Wenn das passiert, ist bei Ihnen die Chef-Sekretärin-Schaltung aktiviert. Sie sind der Chef und Ihnen sind eine oder mehrere Sekretärinnen zugeteilt. Diese können Sie trotz Sofort-Rufumleitung dennoch intern erreichen. Informationen im Punkt 15.3.

#### 42.6 Ich möchte für mich das am/pm Zeitformat einrichten. Kann ich das nur für mich einrichten oder muss das gesamte System dann diese Einstellung bekommen?

Sie können diese Funktion auch nur für Ihren eigenen Benutzer aktivieren. Diese Einstellung können Sie im Menüpunkt "Admin" -> "Benutzer" vornehmen. Editieren Sie den Benutzer und setzen Sie im Reiter "Erweitert" die entsprechende Zeitformats-Einstellung.

## **43 Fragen zur Gruppenverwaltung**

### **43.1 Warum kann ich kein Gespräch heranholen (Pickup)?**

Ihnen fehlt höchst wahrscheinlich die Pickup-Berechtigung in Ihrer Gruppe. Hilfe finden Sie im Punkt 16.4. Wählen Sie dann \*81\*Nebenstelle (- des Benutzers wo Sie Pickup machen möchten).

### **43.2 Ich sehe die Statistik meiner Gruppe nicht. Woran liegt das?**

Hierfür benötigen Sie die Statistik-Berechtigung, um auf die Auswertung der entsprechenden Gruppe zugreifen zu können. Informationen finden Sie im Punkt 16.4.

### **43.3 Mein Kollegenmonitor ist leer. Wo kann ich ihn konfigurieren?**

Um die Mitglieder Ihrer Gruppe im Kollegenmonitor zu sehen, benötigen Sie die Berechtigung "Monitor". Informationen finden Sie im Punkt 16.4.

### **43.4 Ich möchte, dass mein Telefon erst nach 5 Sekunden mit den anderen mitklingelt. Geht das?**

Ja das geht. Sie müssen hierfür die Klingelverzögerung bearbeiten. Sie wählen am Zeitstrahl die Zeit aus, ab der Ihr Telefon klingeln soll. Der Balken lässt sich entweder per "Drag & Drop" verschieben oder Sie ziehen ihn mit der gedrückten Maustaste an den entsprechenden Punkt vom Zeitstrahl. Informationen finden Sie in Punkt 16.9.6.

### **43.5 Wann landet ein Gruppenanruf im Timeout und was passiert mit ihm?**

Das Timeout lässt sich in den Systemeinstellungen setzen (Menüpunkt "System" -> "Einstellungen" -> "Rufnummernplan"). Dieses gilt dann für Gruppenanrufe und Anrufe auf Benutzer. Damit der Anruf bei Timeout nicht beendet/verworfen wird, können Sie in den Gruppen-Einstellungen eine "Rufumleitung bei Timeout" setzen. Haben Sie das nicht gemacht, greift der Zentrale Abwurfplatz der Gruppe. Wenn Sie keinen zentralen Gruppen-Abwurfplatz definiert haben, greift noch der Zentrale-Abwurfplatz des Systems. Wenn es keinen System-Abwurfplatz gibt - dann wird der Anruf beendet.

### **43.6 Die Gruppe "Kundendienst" darf nicht auf Handys anrufen. Ist das möglich?**

Ja das geht. Hierfür müssen Sie der Gruppe eine Sperrliste (Handynummern) für ausgehende Telefonate zuweisen. Bearbeiten Sie die Gruppe und gehen Sie in den Reiter "Erweitert". Dort können Sie eine Sperrliste für ausgehende Telefonate auswählen. Im Punkt 24 finden Sie weitere Informationen zur Einrichtung von Sperrlisten.

### **43.7 Ich möchte eine Durchsage auf ein einzelnes Telefon durchführen. Wie gehe ich vor?**

Hierfür benötigen Sie die Berechtigung "Intercom". Diese müssen Sie der Gruppe des Teilnehmers geben, auf dessen Telefon Sie eine Durchsage machen möchten. Durchführung: Wählen Sie \*85\*Nebenstelle (- des Benutzers wo Sie eine Durchsage machen möchten).

### **43.8 Ich möchte eine Durchsage auf die Telefone einer ganzen Gruppe machen. Geht das?**

Auch das funktioniert. Verfahren Sie hierzu genauso wie im Punkt 43.7 beschrieben nur dass Sie dann nicht die Nebenstelle des Benutzers wählen - sondern die Gruppennebenstelle. (\*85\*Gruppen-Nebenstelle)

### **43.9 Die Telefone einer gesamten Gruppe sollen alle die gleiche Tastenbelegung haben. Muss ich das bei jedem Benutzer einzeln einrichten?**

Sie können der Gruppe ein Tastenprofil zuweisen. Hierbei spielen verschiedene Endgeräte keine Rolle. Informationen finden Sie im Punkt 22.4.3.

## **44 Fragen zum Adressbuch und Kalender**

### **44.1 In meinem Adressbuch fehlt das Symbol für den CSV-Import. Wie kann ich es aktivieren?**

Dies können Sie über mehrere Wege erledigen:

1. Menüpunkt "Admin" -> "Adressbücher". Hier können Sie das Adressbuch auswählen in das Sie Daten importieren möchten. Editieren Sie das Adressbuch und setzen Sie einen Haken bei CSV-Import in der Zeile Ihrer Gruppe. Im internen Adressbuch fehlt diese Zeile da in das interne Adressbuch keine Daten importiert werden dürfen.
2. Im Menüpunkt "Admin" -> "Gruppen" können Sie Ihre Gruppe bearbeiten. Im Reiter "Adressbücher" können Sie bei dem entsprechenden Adressbuch den Haken für die CSV-Import-Berechtigung setzen.

### **44.2 Warum kann ich in meinem internen Adressbuch die Namen und die E-Mail Adresse nicht verändern?**

Diese Eingaben werden von der Benutzerverwaltung übernommen und können auch nur dort verändert werden.

### **44.3 Ich habe ein neues Adressbuch angelegt - sehe es aber nicht. Was ist die Ursache?**

Sie müssen Ihrer Gruppe auch die Lese- bzw. Schreibrechte auf das Adressbuch geben. Haben Sie das gemacht - ist das neue Adressbuch auch im Menüpunkt "Adressen" mit aufgeführt.

### **44.4 In einem Adressbuch kann ich die Einträge zwar sehen - aber nicht bearbeiten. Woran liegt das?**

Sie haben nur Leserechte auf das Adressbuch. Sie können dann zwar auch per Klick to Dial Nummern wählen und E-Mail's schreiben - aber Sie dürfen die Einträge nicht bearbeiten.

### **44.5 Ich möchte die Einträge aus einem Adressbuch in ein anderes verschieben. Wie funktioniert das?**

Klicken Sie die Kontakte die Sie verschieben möchten in den Checkboxes an. Gehen Sie auf die Dropdown-Box der "Group-Action" und wählen Sie "Adressen verschieben in Adressbuch ..xy..". Es werden Ihnen in dieser Box auch nur die Adressbücher angezeigt auf die Sie auch Schreibrechte haben. Bestätigen Sie den Dialog. Die Einträge verschwinden aus dem Adressbuch und befinden sich nun in dem ausgewählten Adressbuch.

### **44.6 Kann ich die Einträge in einem Adressbuch alle auf einmal löschen?**

Ja, auch das können Sie tun. Aktivieren Sie in dem Adressbuch das Feld "Alle Adressen auswählen" und wählen Sie aus der Dropdown-Box der "Group-Action" die Fläche "Lösche ausgewählte Adressen" aus. Je nachdem wie viele Adressen gelöscht werden kann dies einige Sekunden dauern.

### **44.7 Ich vermisse einen meiner selbst angelegten Kontakttypen.**

Die selbst angelegten Kontakttypen sind nur solange auswählbar bis mindestens noch ein Kontakt diesen Typ besitzt. Wurde der letzte angelegte Kontakt mit dem selbst erzeugten Kontakttyp gelöscht - ist auch der Kontakttyp gelöscht.

#### **44.8 Ich habe einen neuen Kalender angelegt - sehe ihn aber nicht.**

Auch hierfür benötigen Sie die Lese-bzw. Schreibberechtigung. Informationen finden Sie im Punkt 10.3.

#### **44.9 Die Termine im Kalender sind verschwunden.**

Um sich die Termine aus einem bestimmten Kalender anzeigen zu lassen müssen Sie auf den entsprechenden Kalender oben in der Leiste klicken. Sie können So einzelne Kalender an- und ausschalten um einen besseren Überblick zu haben. Über die Schaltfläche Monat, Woche, Tag können Sie ebenfalls die Darstellung verändern.

#### **44.10 Ich vermisse einen meiner selbst angelegten Termin-Typen? Wo ist er hin?**

Hier verhält es sich genauso wie mit den selbst angelegten Kontakttypen. Ist der letzte Termin mit einem selbst angelegten Termintyp gelöscht, ist dieser auch nicht mehr in der Auswahl der Termintypen mit aufgeführt.

#### **44.11 Ich sehe zwar die Termine im Kalender - kann diese aber nicht verändern. Fehlt mir eine Berechtigung dazu?**

Ja, Ihnen fehlt die Schreibberechtigung. Sie haben zwar die Leseberechtigung um sich die Termine anzeigen zu lassen - dürfen diese aber nicht öffnen oder editieren.

### **45 Fragen zur Administration**

#### **45.1 Wo finde ich das SIP-Passwort zu einem Benutzer?**

Die Passwörter der SIP-Accounts finden Sie im Menüpunkt "Admin" im Bereich "SIP Accounts". Dort können Sie über den Button "Bearbeiten" der einzelnen SIP-Accounts die Passwörter einsehen. Gleichzeitig sehen Sie welcher Benutzer dem Account zugewiesen wurde. Bedenken Sie bitte, dass ein Benutzer jedoch mehrere SIP-Accounts besitzen kann.

### **46 Fragen zu den Telefon-Einstellungen**

#### **46.1 Ich habe selbst einen Song geschrieben. Kann ich ihn als Klingelton setzen?**

Ja, das können Sie. Gehen Sie hierfür in den Menüpunkt "Einstellungen" -> "Töne". Hier können Sie Ihr Lied (mp3, wav) hoch laden und als externen-, internen- oder als Klingelton für einen eingehenden Warteschlangenanruf setzen. Die Übernahme ist vom jeweiligen Endgerät abhängig. Bei einigen Endgeräten müssen die Klingeltöne über die Telefon-Weboberfläche gesetzt werden.

#### **46.2 Ich habe verschiedene Telefontasten konfiguriert - mein Endgerät zeigt diese aber nicht an.**

Einige Telefone müssen per Hand neu gestartet werden. Hierzu müssen Sie den Netzstecker des Telefons abziehen und wieder reinstecken. Das Telefon startet dann neu und holt sich die neue Konfiguration.

#### **46.3 Kann ich meine eigene Rufnummer unterdrücken?**

Dies können Sie über den Menüpunkt "Einstellungen" -> "Dienstmerkmale" machen. Dort einfach bei "CLIR für externe Gespräche" einen Haken setzen. Die Übernahme hängt vom Endgerät und vom eingesetzten Gateway ab. Bei einigen Gateways muss die Einstellung direkt in der Weboberfläche des Gateways eingerichtet werden.

#### **46.4 Wenn ich gerade telefoniere klopft ständig ein weiteres Telefonat an. Kann ich das irgendwo abstellen?**

Hierfür müssen Sie in den Menüpunkt "Einstellungen" -> "Dienstmerkmale". Wenn die Funktion "Anklopfen" aktiviert ist (Haken gesetzt) müssen Sie den Haken dort raus nehmen. Je nach Endgerät müssen Sie dieses neu starten (per Hand oder manuell). Bei einigen Endgeräten muss diese Einstellung über die Weboberfläche des Telefons eingerichtet werden.

#### **46.5 Mein Endgerät signalisiert Besetzt obwohl ich frei bin. Welche Ursachen kann das haben?**

Hier scheint die Funktion "DND" (bitte nicht stören) aktiviert zu sein.

#### **46.6 Ich möchte eine benutzerdefinierte Rufumleitung mit Nachtschaltung einrichten. Die Gruppe für die ich es einstellen möchte wird nicht aufgeführt. Warum?**

Damit Sie Ihre Gruppe im Rufumleitungssystem auswählen können, müssen Sie in Ihrer Gruppe zuvor den Haken im Feld "Nachtschaltung aktiv" gesetzt haben. Dann ist die Gruppe auch für eine benutzerdefinierte Rufumleitung "freigeschaltet".

### **47 Fragen zu den Warteschlangen**

#### **47.1 Wenn ich intern bei einer Warteschlange anrufe klingelt immer nur ein Telefon - es sollen aber alle klingeln. Wie richte ich das ein?**

Hierfür müssen Sie die Warteschlange bearbeiten (Menüpunkt "Routing" -> "Warteschlangen"). Editieren Sie die Warteschlange, im ersten Reiter (Allgemein) können Sie die Strategie der Anrufverteilung bestimmen. Wählen Sie in dem Fall "Alle klingeln" aus. Weiter Informationen finden Sie auch im Punkt 28.2.

#### **47.2 Wann ist eine Warteschlange "leer"?**

Eine Warteschlange ist leer wenn keine Agenten (interne und externe) mehr angemeldet sind.

#### **47.3 Kann ich Agent in mehreren Warteschlangen sein?**

Ja, das können Sie. Sie müssen sich einfach nur als Benutzer oder externer Agent in den Warteschlangen anmelden. Informationen auch im Punkt 28.3.

### **48 Fragen zum Routing/Telefonie**

#### **48.1 Warum klingelt bei einigen Benutzern das Telefon obwohl diese gar nicht im eingehenden Routing angelegt sind?**

Die Benutzer sind höchst wahrscheinlich Mitglieder einer Gruppe auf die das eingehende Routing aktiv ist. Oder die Benutzer sind in einer Kindgruppe deren Elterngruppen im eingehenden Routing aufgeführt sind. Eine weitere Möglichkeit wäre, dass diese Benutzer (oder einer) als Abwurfplatz hinterlegt wurden.

#### **48.2 Die Anlage bietet 16 Channel. Warum kann ich nur 1 gleichzeitiges externes Gespräch führen?**

Prüfen Sie bitte nach ob im Menüpunkt "System" -> "Lizenz" eine gültige Lizenz hinterlegt ist.

#### **48.3 Ein Anruf ist fehlgeschlagen. Wo kann ich nachschauen woran das liegt?**

Im Menüpunkt "System" -> "Verbindungsdaten" finden Sie diesen Anruf aufgeführt. Hilfe finden Sie auch im Punkt 39.

#### **48.4 Mich stören einige Anrufer. Kann ich diese sperren?**

Ja, Sie können für diese Anrufer eine Sperrliste einrichten (siehe Punkt 24) und diese dann Ihrer Gruppe oder dem Gateway zuordnen.

#### **48.5 Ich möchte Anrufe auf einen Konferenzraum nur für ein bestimmtes Zeitfenster zulassen. Wie gehe ich vor?**

Diese Konfiguration können Sie im Routing vornehmen. Gehen Sie in den Menüpunkt "Routing" -> "eingehende Routen". Hier können Sie als Ziel Ihren Konferenzraum auswählen und zusätzlich noch ein Zeitprofil hinterlegen. So können Sie ein Zeitprofil mit z.B. der Zeitbegrenzung 09:00-11:00Uhr anlegen und dort hinterlegen. Wie Sie ein Zeitprofil anlegen finden Sie im Punkt 33.

#### **48.6 Ich möchte die Klingelverzögerung auch für meine Rufgruppen nutzen. Geht das?**

Ja, das geht. Sie können die Klingelverzögerung im Menüpunkt "Admin" -> "Rufgruppen" bearbeiten. Dies funktioniert wie bei der Gruppenverwaltung. Über den Zeitstrahl wählen Sie die Zeit aus, ab der Ihr Telefon klingeln soll. Der Balken lässt sich entweder per "Drag & Drop" verschieben oder Sie ziehen ihn mit der gedrückten Maustaste an den entsprechenden Punkt vom Zeitstrahl. Informationen finden Sie in Punkt 27.

### **49 Fragen zu den Systemeinstellungen**

#### **49.1 Warum greift der im System eingestellte zentrale Abwurfplatz nicht?**

Antwort: Der Benutzer ist Mitglied in einer Gruppe mit eingetragenem Abwurfplatz, dann greift dieser. Hat die Gruppe keinen Abwurfplatz, greift der in den System-Einstellungen oder der Benutzer hat selber einen eigenen Abwurfplatz definiert.

#### **49.2 Ich benutze zu Schulungszwecken die Mithör-Funktion. Was mache ich, wenn die Stimme meines Kollegen am Telefon stark verzerrt wird?**

Dieser Fehler wird wahrscheinlich durch einige Codecs verursacht. Gehen Sie in den Menüpunkt "System" und dann in "SIP" und löschen Sie dort alle erlaubten Codecs bis auf den "PCMA-Codec". Bitte starten Sie Ihre Anlage neu um die Änderung zu übernehmen.



## Teil IV

# Das Glossar

### A

#### **AB:**

Der Anrufbeantworter (AB) ist eine Sprachbox, auf der sich alle aufgesprochenen Sprachmitteilung (alte und neue) befinden. Sie können den Anrufbeantworter (kurz AB) entweder direkt von Ihrem Telefon aus anrufen (abhängig vom Endgerät) oder Sie wählen "80" an Ihrem Telefon. Sie gelangen dann in ein Menü in dem Sie die neuen und alten Nachrichten anhören und auch löschen können. Im Übrigen ist die "80" zum Anrufen der Anrufbeantworter auch gegen einen anderen Funktionscode austauschbar.

#### **Absteigend:**

Die Agenten werden anhand ihres gewählten Levels angerufen (Warteschlangenstrategie).

#### **Admin:**

Der Admin ist der Administrator des Systems. Er konfiguriert sämtliche Einstellungen, angefangen bei den Benutzer, den Telefonen, den Netzwerk-Einstellungen usw.

#### **Agenten:**

Als Agenten werden Telefone bezeichnet welche in einer Warteschlangen eingeloggt sind.

#### **Agenten (statisch):**

Ein statischer Agenten besitzt eine feste Zugehörigkeit zu einer oder mehreren Warteschlangen und kann sich aus diesen nicht nach Belieben ein- bzw. ausloggen.

#### **Agenten (dynamisch):**

Dynamische Agenten können sich mittels Feature Code in einer Warteschlange einloggen bzw. ausloggen.

#### **Agenten-Monitor:**

Als Agenten-Monitor wird ein Modul der Phonalisa-Telefonanlage bezeichnet, welches Ihnen eine Übersicht aller Agenten und deren Warteschlangen bietet. Weitere Informationen zum Agenten-Monitor finden Sie im Kapitel 17.

#### **Anklopfen:**

Hat man die Funktion "Anklopfen" aktiviert, bekommen Anrufer die während eines aktiven Telefonates anrufen, kein Besetztzeichen signalisiert - sondern ein Freizeichen. Der Benutzer hört dann in seinem Telefon einen Piepton. Hinweis: Ist die Funktion aktiviert, so greift eine mögliche Umleitung im Besetzt-Fall nicht mehr, da bei einem eingehenden Anruf vom Telefon ein Freizeichen an die Anlage gesendet wird.

#### **Anrufquelle:**

Dies bezieht sich auf den Ursprung des Anrufes - intern oder extern. Die Anrufquelle kann im Rufumleitungssystem als Filter ausgewählt werden. So kann man z.B. interne Anrufe anders behandeln und umleiten als externe.

#### **Ansage vor Melden:**

Diese Funktion dient dazu, eine Ansage (z.B. eine Begrüßung) vor der Annahme des Gespräches abzuspielen. Dabei wird auch nach intern und extern unterschieden.

**Ablauf:**

Das Telefon klingelt und der Benutzer hebt ab - dann wird zuerst die "Ansage vor Melden" abgespielt, danach ist der Benutzer mit dem Anrufer verbunden.

**Amtsholung:**

Der Begriff Amtsholung bezeichnet das Belegen einer Amtsleitung bei Telefonaten in das öffentliche Telefonnetze. Bei Telefonanlagen wie der Phonalisa, die zwischen internen und externen Gesprächen unterscheiden, kann es zum Belegen einer Amtsleitung notwendig sein, eine Verkehrsausscheidungsziffer (z.B. die Null) vorzuwählen.

**Audio-Dateien:**

Im Phonalisa Telefonsystem sind Audio-Dateien z.B. Ansagen für Anrufbeantworter, Begrüßungstexte für Warteschlangen, Ansage-vor-Melden Ansagen, usw. Diese Audio-Dateien können selbst auf gesprochen werden (direkt am Telefon) oder Sie können die Datei hochladen. Es gibt in Phonalisa 2 Bereiche um dies zu tun: bei den System Audio-Dateien und bei den Benutzer Audio-Dateien. Der Unterschied: Wenn Sie Audio-Dateien im System-Bereich hochladen sind diese dann für alle Benutzer des Telefonsystems verfügbar. Werden die Audio-Dateien im Benutzer-Bereich hoch geladen, sind sie nur für den eigenen Benutzer verfügbar.

## B

### **Backup:**

Ein Backup bezeichnet eine Datensicherung. Hierbei werden die bereits bestehenden Einstellungen und Daten gespeichert (IST-Zustand). Ein Backup der Phonalisa Datenbank kann z.B. nach einem Factory Reset der Anlage wieder eingespielt werden.

### **Benutzer:**

Ein Benutzer ist ein Teilnehmer des internen Telefonsystems. Benutzer können einer Gruppe zugewiesen werden, können sich als Agenten registrieren und noch vieles Weiteres. Der Administrator kann auch die Zugriffsberechtigung auf einzelne GUI-Module für bestimmte Benutzergruppen sperren.

### **Benutzerdefinierte Rufumleitung:**

Diese Rufumleitungsart bezieht sich auf ein frei konfigurierbares Szenario - quasi vom Benutzer definiert (konfiguriert).

### **Berechtigungen:**

Das Berechtigungssystem in Phonalisa ist vielfältig. Sie können speziellen Benutzergruppen eingeschränkte Rechte (Berechtigungen) auf die Nutzung einzelner GUI-Module geben. So können Sie z.B. den Administrativen-Bereich sperren und vermeiden, dass unbedachte Änderungen vorgenommen werden können.

### **Billing:**

Dies ist das integrierte Abrechnungssystem in Ihrem Phonalisa Telefonsystem. Die Funktion eignet sich z.B. für Hotels oder Krankenhäuser, um die nach extern geführten Telefonate abzurechnen. Im Billing können Sie Preislisten anlegen und dabei festlegen, wie viel ein Anruf z.B. auf eine Festnetznummer oder auf eine Handynummer kosten soll. Um die Abrechnung zu erstellen klickt man dann einfach auf den Button hinter dem abzurechnenden Benutzer. Ein PDF mit der Abrechnung wird dann erstellt.

### **BLF:**

BLF bedeutet Besetzt-Lampen-Feld und bezieht sich auf die Tasten am Telefon. Diese können (je nach Endgerät) leuchten oder Blinken, wenn ein anderer Benutzer, dessen Nebenstellenummer Sie auf eine BLF-Taste gelegt haben, gerade telefoniert oder sein Telefon klingelt. Mithilfe der BLF-Tasten können Sie auch die Pickup-Funktion nutzen und z.B. einen Anruf von einem Kollegen heran holen (picken).

## C

### **Cache:**

Der Cache bezeichnet einen schnellen Zwischenspeicher, welcher dazu verwendet wird häufig benötigte Daten zu speichern und somit die Arbeitsgeschwindigkeit eines PC zu erhöhen.

### **Call-Through:**

Als Call-Through wird eine Funktion bezeichnet, die es einem Benutzer gestattet von extern eine Zielrufnummer anzurufen, wobei die Telefonanlage als Brücke fungiert.

### **CDR:**

Der Begriff CDR steht für Call Detail Record. In Phonalisa werden die einzelnen Anrufe in der CDR-Tabelle aufgeführt und geben eine detaillierte Auskunft darüber - warum z.B. ein Anruf das gewünschte nicht Ziel erreicht hat.

### **Checkbox:**

Im Phonalisa Telefonsystem gibt es an mehreren Stellen auf der Weboberfläche Checkboxes. Diese dienen dazu eine Funktion zu aktivieren oder zu deaktivieren.

### **Chef-Sek-Schaltung:**

Die Chef-Sekretärin-Schaltung ist eine Funktion der Phonalisa, welches es bestimmten Benutzern ermöglicht Rufumleitungen zu ignorieren und Nebenstellen trotzdem zu erreichen.

### **Click2Call:**

Click2Call bezeichnet den automatischen Aufbau eines Anrufes nach Anklicken einer Rufnummer im Adressbuch. Je nach Endgerät wird die Rufnummer sofort gewählt oder Sie müssen den Hörer abheben bzw. die Lautsprechartaste drücken um den Ruf aufzubauen.

### **Click2Fax:**

Click2Fax ist eine Funktion mit deren Hilfe Sie nach dem Klick auf die Faxnummer automatisch in den Faxsenden-Bereich der Phonalisa gelangen.

### **Click2Mail:**

Click2Mail verhält sich ähnlich wie Click2Call. Nach dem Anklicken einer Mail-Adressen öffnet sich automatisch das Mail-Programm und Sie können die Mail verfassen.

### **CLIP:**

CLIP ist die Abkürzung für "Calling Line Identification Presentation", es ermöglicht Ihnen eine Rufnummer zu definieren, welche bei Telefonaten übermittelt werden soll.

### **CLIR:**

CLIR steht für "Calling Line Identification Restriction Override". Die Funktion dient dazu Ihre Rufnummer bei Anrufen zu unterdrücken.

### **CSV:**

CSV ist ein nicht standardisiertes Dateiformat, welches zum Austausch einfach strukturierter Daten dient.

**CTI :**

CTI steht für "Computer Telephony Integration" und wird als allgemeine Bezeichnung für Software verwendet welche die Integration und Koordination von Interaktionen über Telefon und Computer ermöglicht.

## D

### **Dashboard:**

Das Dashboard ist eine Übersicht auf der Weboberfläche und zeigt alle Telefonate (auch die der eigenen Gruppe/Warteschlange/Rufgruppe), Sprachnachrichten, Gesprächsmitschnitte und Faxe des eigenen Benutzers. Von dort aus kann man auch Anrufe auslösen, Faxe versenden und Telefonnummern direkt in ein Adressbuch speichern. Weitere Funktionen finden Sie in Kapitel 5.

### **Datumsformat:**

Das Datumsformat gibt an auf welche Weise Kalenderdaten schriftlich dargestellt werden.

### **Datumsregel:**

Datumsregeln werden in Phonalisa bei den Zeitprofilen verwendet. Sie können dabei in einem Zeitprofil eine oder mehrere Datumsregeln eingeben und so z.B. Anrufe zur Ferienzeit, an Feiertagen, während des Urlaubs etc. umleiten. Es wird dabei einfach das Datum oder die Spanne ausgewählt, für die das Zeitprofil zutrifft.

### **Debug:**

Dies beschreibt den Vorgang zum Suchen und Finden von Fehlern im Programmcode.

### **Dienstmerkmale:**

Die Dienstmerkmale beziehen sich auf die Funktionen der Telefone, wie z.B. CLIP, CLIR, Anklopfen und DND. Diese kann man auf der Weboberfläche jeweils aktivieren und deaktivieren.

### **DND:**

Die Funktion bedeutet "Bitte nicht stören" (Do not disturb). Ist sie aktiviert, wird Ihr Telefon von der Anlage behandelt, als würde es gerade ein Telefonat führen. Anrufe erreichen Sie solange nicht - bis Sie die Funktion wieder deaktivieren.

### **Drag&Drop:**

Drag and Drop, deutsch „Ziehen und Ablegen“ ist eine Methode welche genutzt wird, um Aktionen auszuführen oder Beziehungen zwischen zwei Objekten auf einer grafischen Benutzeroberflächen herzustellen.

### **Dropdown-Box:**

Eine Dropdown-Box (von englisch to drop down "herunterfallen") ist ein Steuerelement einer grafischen Benutzeroberfläche, mit dem ein Benutzer einen Wert aus einer vorgegebenen Liste von Werten auswählen kann. Auf der Phonalisa Weboberfläche finden sich allerhand Dropdownboxen, z.B. bei der Auswahl der Filter im Rufumleitungssystem, bei der Auswahl von Zielen im eingehenden Routing, usw.

## E

### **Erweiterungsmodul:**

Dies ist eine Tastenerweiterung (Anbauteil) für Telefone. So ist es möglich, dass der Benutzer noch eine Menge weitere Tasten (z.B. für Besetzlampenfelder) zur Verfügung hat. Es ist jedoch abhängig vom Endgeräte, ob dieses ein Erweiterungsmodul unterstützt.

### **Externe Agenten:**

Als externe Agenten werden Telefone bezeichnet, welche über eine externe Verbindung in einer Warteschlange angemeldet sind.

### **Event:**

Das Event bezieht sich in Phonalisa auf das Anlegen eines neuen Kalender-Eintrages, z.B. Telefonkonferenz, Messetermin, Kundenbesuch,...

## F

### **Factory Reset:**

Einen Factory Reset wird beispielsweise bei Telefonen durchgeführt. Die Funktion bewirkt, dass das Endgerät auf die Werkseinstellungen zurück gesetzt wird. Dabei werden sämtlich Konfigurationen (Klingeltöne, Tasten,etc.) werden auf den Zustand der ersten Aktivierung zurück gesetzt.

### **Fax2Mail:**

Die Funktion Fax2Mail ermöglicht es ein Fax über eine virtuelle Faxnummer zu empfangen und sich dieses per Mail zusenden zu lassen. Dazu wird das Fax an eine Fax-Server gesandt der den Inhalt als Grafikdatei per Mail an den Empfänger weiterleitet.

### **Feature Code:**

Dies ist ein Funktionscode den man am Telefon eingeben kann, z.B. \*2 zum Aktivieren/Deaktivieren der Rufumleitung, \*0\* zum Ausloggen am Telefon usw.

### **Fest eingeloggt:**

Im Phonalisa Telefonsystem kann man Agenten in eine Warteschlange fest einloggen. Es ist dem Agent dann nicht mehr möglich sich selbst aus der Warteschlange aus- und einzuloggen. Er ist dann ein statischer Agent. Siehe auch "statischer Agent".

### **Firmware:**

Als Firmware wird Betriebssoftware bezeichnet, welche in elektronische Geräte eingebettet und notwendig ist, um den Betriebssystemkern des eigentlichen Betriebssystems laden und betreiben zu können.



## G

### **Gateway:**

Ein Gateway wird in der Telekommunikation auch als Netzübergang bezeichnet und kann dabei das eingebaute ISDN-Interface, ein Mediengateway (z.B. Beronet oder Patton) oder ein SIP-Provider im Internet sein. Das Phonalisa Routing-System verwendet Gateways um zu entscheiden, wie eingehende und ausgehende Anrufe verteilt werden.

### **Gesperrt:**

Dies bezieht sich auf die Tastenprofile im Punkt "Provisioning". Der Administrator kann Tastenbelegungen sperren, damit der Benutzer diese nicht überschreibt wenn er selbst Tastenbelegungen vornimmt.

### **Gruppe (Kinder, Eltern):**

Eine Gruppe ist die Zusammenfassung mehrerer Benutzer mit dem Ziel, ihre Berechtigungen zur Nutzung einzelner Funktionen der Phonalisa strukturiert zu verwalten. Die Berechtigungen, die eine übergeordnete Gruppe (Elterngruppe) besitzt, werden an die untergeordnete Gruppe (Kindgruppe) vererbt. Dazu zählt z.B. die Lese- und Schreibberechtigung für die Kalender und Adressbücher.

### **Gruppenhierarchie:**

Als Gruppenhierarchie wird die Ordnung der Gruppen bezeichnet wobei Elterngruppen von ihrer Wertigkeit immer höher sind als Kindgruppen. Die Hierarchie spielt z.B. bei der Klinglverzögerung eine wichtige Rolle, da die Kindgruppen nach den Elterngruppen ebenso den Anruf mit übernehmen können.

### **GUI:**

Die GUI ist die Weboberfläche.(Englisch: graphical user interface).

# H

## **Halten:**

Ein Gespräch kann mittels "Halten-Taste" am Telefon in einen Wartezustand versetzt werden. In dieser Zeit hört der Teilnehmer Wartemusik.

## **Home-Office:**

Als Home-Office bezeichnet man Heimarbeitsplätze. Die Kollegen können aber ebenfalls mit dem internen Telefonsystem verbunden werden. Sie können als Externe Agenten fungieren oder mittels Anlagenkopplung einen eigenen Standort darstellen.

# I

## **Intercom:**

Mittels Intercom-Funktion wird ein Telefon wie eine Sprechanlage behandelt, daher muss kein Telefonhörer abgehoben werden um das Gespräch aufzubauen sondern die Kommunikation erfolgt über die Freisprecheinrichtung.

## **IVR:**

IVR steht für Interactive Voice Response und ist die englische Bezeichnung für ein Sprachmenü. Weitere Informationen finden Sie im Punkt Sprachmenü.

J

# K

## **Kalender-Typ:**

Der Kalender-Typ zeigt an, ob es sich um einen privaten Kalender oder um einen Gruppenkalender handelt.

## **Klingeldauer:**

Die Klingeldauer gibt die Zeit in Sekunden an, die ein Anrufer bei einem Benutzer der Rufgruppe klingelt bevor ein Weiterleitungsszenario eintritt.

## **Klingelverzögerung:**

Die Klingelverzögerung kann für Gruppen und Rufgruppen eingestellt werden. Sie stellt die zeitliche Verzögerung zwischen dem Eingehen eines Anrufes auf der Telefonanlage und dem Klingeln des angerufenen Telefons dar. Beispiel: Mitarbeiter 1 klingelt 20 Sekunden lang, nach 10 Sekunden steigt Mitarbeiter 2 ein, nach 15 Sekunden steigt Mitarbeiter 3 ein usw. . . .

## **Konferenz:**

Das Konferenzsystem in Phonalisa erlaubt es Ihnen Konferenz von 3 Teilnehmern bis unbegrenzt viele Teilnehmer (unbegrenzt intern, extern abhängig von der Anzahl der Sprach-Kanälen) durchzuführen. Sie können in dem Konferenzraum einen individuellen Begrüßungstext hinterlegen, Moderatoren festlegen und die Teilnehmer ihren Namen aufsprechen lassen. Als Ziel im eingehenden Routing hinterlegt - können Sie den Konferenzraum von extern direkt erreichbar machen.

## **Konfig. (Konfiguration):**

Als Konfiguration werden vom Benutzer vorgenommene Einstellungen in Funktionen und Modulen bezeichnet.

## **Kontakt-Typ:**

Der Kontakt-Typ gibt an zu welcher Gruppe von Kontakten ein Adressbucheintrag gehört.

## **Kurzwahl:**

Mit dieser Funktion können Sie eine Menge Zeit sparen indem Sie Rufnummern nur noch per Kurzwahl wählen. Der Kurzwahlpräfix lässt sich über "Einstellungen" -> "Rufnummernplan" im Menü System festlegen. So können Sie z.B. eine lange Handynummer in Ihrer Kurzwahlliste hinterlegen und wählen dann an Ihrem Telefon nur noch die Kurzwahl z.B. #4. Die Kurzwahllisten lassen sich auch exportieren/importieren oder als PDF ausgeben. So kann man die Liste bequem ausdrucken und jedem Kollegen an seinen Arbeitsplatz legen.

## L

### **LED:**

Als LED steht für light-emitting diode z.B. werden die Lampen am Telefon aus ihnen hergestellt. Bei einer neuen Sprachnachricht leuchtet die LED am Telefon. Wenn Sie die Taste dann betätigen werden Sie automatisch mit Ihrer Sprachbox verbunden.

### **Leer:**

Eine Warteschlange ist leer wenn keine Agenten in der Warteschlange angemeldet sind. Sind in der Warteschlange "Feste Agenten" registriert, kann diese niemals leer sein.

### **Letzter Kontakt:**

Die Anzeige des letzten Kontaktes finden Sie in den Adressbüchern. Hier wird bei jedem Ihrer Kontakte angezeigt, wann Sie zuletzt mit ihm telefoniert haben. Die Anrufnotizen werden ebenfalls in der Liste mit aufgeführt.

### **Login-Status:**

Der Login-Status im Agentenmonitor zeigt Ihnen, in welcher Warteschlange ein Agent fest eingeloggt ist (grau), ob er noch ausgeloggt ist (rot) und welcher Agent eingeloggt ist (grün). Rot und Grün bezieht sich hier auf dynamische Agenten, grau auf statische.

# M

## **Max Muster, John Doe,...:**

Dies sind Mustereinträge, genauso wie Lieschen Müller.

## **Makeln:**

Als Makeln bezeichnet man das abwechselnde Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen.

## **Mithörfunktion:**

Die Mithörfunktion ist ein für Mitarbeiterschulungen konzipiertes System, welches es Schulungsleitern (z.B. eines Call-Centers) ermöglicht, sich zu einem Gespräch hinzu zu schalten. Der Schulungsleiter kann dann mit dem Agenten sprechen ohne dass der externe Gesprächsteilnehmer etwas davon mitbekommt.

## **Moderator:**

Im Phonalisa Telefonsystem gibt es Moderatoren für Konferenzräume. Sie können Ihren Konferenzraum so einrichten, dass erst bei Eintritt des Moderators auch die anderen Teilnehmer (die sich schon eingewählt haben) sich gegenseitig hören. Sie können auch einstellen dass der Moderator angerufen wird, sobald der erste Teilnehmer den Konferenzraum betritt.

## **Monitorrechte:**

Damit Gruppenmitglieder den Agentenmonitor sehen dürfen, müssen Sie der entsprechenden Gruppe Monitorrechte zuweisen. Sie können dabei entscheiden, ob die Gruppe alle Warteschlangen im Monitor sehen darf oder nur eine Auswahl.

## N

### **Nachtschaltung:**

Die Nachtschaltung ist eine Funktion, welche der Phonalisa-Telefonanlage signalisiert, dass das letzte Gruppenmitglied seinen Arbeitsplatz verlassen hat. Bei aktivierter Nachtschaltung werden nun alle auf die Gruppe eingehenden Gespräche umgeleitet, z.B. auf eine Warteschlange oder ein Sprachmenü.

### **Namensschema:**

Je nachdem wie Sie die Namen in Ihrer Phonalisa angezeigt haben möchten, können Sie die Dropdown-Box des Namensschemas entsprechend bearbeiten. In den kleineren Zwischenfeldern können Sie verschiedene Satzzeichen eingeben, um die Angaben voneinander zu trennen. Mögliche Eingaben: Titel. Vorname Nachname - Firma (Dr. Max Muster - Muster GmbH) oder Firma, Titel. Vorname Nachname (Muster GmbH, Dr. Max Muster) oder V. Nachname, Firma (M.Muster, Muster GmbH) Diese Einstellung wird auf dem Dashboard und im Kollegenmonitor übernommen.

### **Nebenstelle:**

Dies ist die interne Telefonnummer eines Benutzers.

### **Netzwerkscanner:**

Der Netzwerkscanner gibt Ihnen die Möglichkeit nach Telefonen zu suchen die mit Ihrem Netzwerk verbunden sind. Diese können Sie nach Beenden der Suche, durch triggern des Autoprovisionings unterstützter Telefone, mit Ihrer Phonalisa verbinden.



# O

## **Offline:**

Der Benutzer ist abgemeldet (z.B. von seinem Telefon).

## **Online:**

Der Benutzer ist angemeldet (z.B. im Chat).

## **Outbound Dial:**

Dies ist ein ausgehender Anruf - externe Telefonie.

## P

### **Parallelruf:**

Diese Funktion ermöglicht es, dass neben Ihrem Telefon auch noch eine/mehrere andere Endgeräte klingeln können. Sie können weitere Nebenstellen als Parallelruf-Nummern hinzufügen oder auch Ihre Handynummer. Bitte beachten Sie, dass wenn Sie Ihr Handy als Parallelruf-Nummer mit verwenden, auch ein weiterer Sprachkanal verwendet wird.

### **Password:**

Das Passwort dient zur Authentifizierung eines Benutzers bei der Anmeldung.

### **PDF:**

PDF steht für "Portable Document Format" und bezeichnet ein Dateiformat welches eine von Anwendungssoftware unabhängige und original getreue Darstellung elektronischer Dokumente ermöglicht.

### **Pickup:**

Pickup bezeichnet eine Funktion welche dazu dient mittels Funktionscode Gespräche von anderen Benutzern abzugreifen und diese auf das eigene Telefon umzuleiten.

### **Pin:**

Der Pin dient zur Authentifizierung eines Benutzers am Telefon.

### **Präsenzmonitor:**

Im Präsenzmonitor kann man per Echtzeit ablesen, welcher Benutzer gerade telefoniert, welcher frei ist und wie der Instant Messaging-Status ist.

### **Präsenzstatus:**

Der Präsenzstatus bezieht sich in Phonalisa auf einen Rufumleitungsfilter. Der Präsenzstatus kann online, offline, beschäftigt oder abwesend sein. Anhand des Status kann dann eine Rufumleitungsregel erstellt werden. Wenn z.B. ein Kollege seinen Arbeitsplatz verlässt und der Präsenzstatus auf abwesend wechselt - dann könnte seine hinterlegte Rufumleitung seine Anrufe auf einen anderen Kollegen oder den AB leiten.

## Q

### **Queue:**

Queue ist das englische Wort für Warteschlange. Weitere Informationen finden Sie im Punkt Warteschlangen.

## R

### **Record:**

Dies ist ein Typ der Audioansagen. Werden Ansagen per Telefon aufgesprochen, bekommen sie in der Liste der Audiodateien den Typ "record". Ansagen die stattdessen hoch geladen werden, haben als Typ ihren Dateinamen.

### **Restore:**

Phonalisa bietet die Möglichkeit zum Erstellen eines Backups. Um das Backup wieder einzuspielen muss man einen "Restore" durchführen. Restore bedeutet Datenwiederherstellung (englisch data restore, data recovery). Bei diesem Vorgang lädt man das Backup wieder in das System.

### **Round-Robin:**

Dies ist eine Warteschlangen-Strategie. Es bedeutet dass alle Agenten-Telefone nacheinander klingeln. Weitere Strategien sind z.B. "Alle klingeln", "Längster freier Agent", "Agent mit geringster Gesprächsdauer",...

### **Rufgruppe:**

Die Rufgruppen sind ähnlich der Gruppen im Gruppensystem, sie sind aber wesentlich flexibler einzusetzen da sie nicht das Vererbe- und Berechtigungssystem verwenden.

### **Rufumleitungsfilter:**

Anhand spezifischer Kriterien (sogenannte Filter) werden die Rufumleitungsregeln erstellt. Möchte man z.B. nur Anrufe von extern umleiten - dann wählt man den Filter "Anrufquelle extern" aus. Wenn nur Anrufe eines bestimmten Kontakttyps (z.B. VIP-Kunden) umgeleitet werden sollen, dann wählt man "Anrufer hat den Kontakttyp X im Adressbuch Y". Es gibt insgesamt 6 verschiedene Filter, die auch alle miteinander kombiniert werden können. Anmerkung: Die Filter sind nur bei "Benutzerdefinierten Rufumleitungen" möglich, nicht bei "Sofort Weiterleitungen".

### **Rufumleitungsregel:**

In einer Rufumleitungsregel sind die verschiedenen Filter aufgeführt. Sie können pro Rufumleitungsszenario beliebig viele Regeln anlegen. Beispiel "Anrufe von intern und extern unterschiedlich behandeln": In der ersten Regel geben Sie an dass Anrufe von extern auf Ihre Handynummer geleitet werden. In der zweiten Regel können Sie dann als Filter "Anrufquelle intern" wählen diese dann z.B. auf Ihren AB leiten. Wichtig ist nur, dass die Regeln anhand ihrer Wertigkeit aufgeführt werden. Sie werden von oben nach unten "gelesen". Greift die erste Regel in einem Szenario - werden die unteren nicht mehr berücksichtigt. Sie können aber die Regeln per drag&drop an die richtige Position verschieben.

### **Rufumleitungsszenario:**

Ein Szenario ist der Oberbegriff einer Rufumleitungsregel. Mögliche anzulegende Szenarien sind z.B. "Umleitung nach Präsenzstatus", "Umleitung außerhalb der Geschäftszeiten", "Umleitung an den Feiertagen", "VIP-Kunden Regelung",... und so weiter. In einem Szenario können beliebig viele Regeln angelegt werden. Beispiel: Sie legen ein Szenario mit der Bezeichnung "Rufumleitung anhand der Anrufquelle" an. In diesem Szenario definieren Sie dann die entsprechenden Regeln so, dass es eine für Sie am besten passende Lösung ergibt.

## S

### **Sperrliste:**

In eine Sperrliste (auch Blacklist genannt) kann man Rufnummern eintragen für die man nicht erreichbar sein möchte. Die Sperrlisten lassen sich pro Gruppe hinterlegen oder auch in den Gateways direkt. Anrufer die auf der Sperrliste stehen - bekommen bei Anruf ein Besetztton signalisiert.

### **Sprachmenü:**

Ein Sprachmenü ist eine Funktion welche über automatisierte Ansagen Information von Anrufern abfragt. Anhand dieser Eingaben erfolgt im Anschluß eine intelligente Weiterleitung auf ein weiteres Sprachmenü oder an einen Endpunkt (Benutzer, Gruppe,...).

### **Statistik:**

In den Statistiken bietet Ihnen Phonalisa einen Überblick über die verschiedenen Gruppen- und Warteschlangenanrufe.

### **Strategie:**

Die Strategien beziehen sich in Phonalisa auf die Strategien (Möglichkeiten) der Verteilung der Warteschlangenanrufe. Hierbei gibt es die Strategien "Round Robin", "Absteigend", "Längster freier Agent", "Agent mit den wenigsten Anrufen", "In Reihe der Agentenliste", "Agent mit der geringsten Gesprächsdauer", "Zufällig" und "Alle klingeln".

### **System-Job:**

Dies ist eine Übersicht in Phonalisa die Ihnen zeigt, welche Jobs gerade aktiv sind, z.B. Netzwerkscanner, Adressenimport, Provisionierung der Endgeräte (Angabe mit Nebenstelle) usw.

### **Szenario:**

Ein Szenario gibt einen Plan dafür vor, wie etwas von der Phonalisa-Telefonanlage behandelt werden soll. Ein Beispiel hierfür finden Sie im Punkt Rufumleitungsszenario.

# T

## **Tagesauswertung:**

Das ist die Übersicht der Anrufe im Statistikmodul einer Gruppe oder Warteschlange über einen Tag hinweg. Die Auswertung lässt sich auch von einer Woche, einen Monat oder einem Jahr erstellen.

## **Tastenprofil:**

Ein Tastenprofil können Sie für eine Gruppe oder für einzelne Benutzer erstellen. In einem Profil können Sie die Tastenbelegungen für mehrere Endgeräte (unterschiedlicher Hersteller) hinterlegen. So ist es z.B. möglich, dass Ihre Gruppe "Sekretärinnen" alle die gleiche Tastenbelegung auf ihren Telefonen haben (auch wenn sie unterschiedliche Telefonmodelle benutzen). Sie können dem Benutzer aber auch eigenes Tastenprofil zuweisen, dieses ist dann von der Wertigkeit höher als das hinterlegte Profil in seiner Gruppe. Auch die Tastenbelegungen die sich der Benutzer selbst einstellt (über Einstellungen → Tastenbelegung) werden von den Tastenprofilen überschrieben.

## **Tastentöne:**

Das sind die Töne die erklingen wenn Sie auf Ihrem telefon die Tasten betätigen. Diese Funktion lässt sich beliebig aktivieren und deaktivieren.

## **Timeout:**

Der Timeout wird im Phonalisa Telefonsystem an vielen Stellen verwendet. Er setzt ein wenn Gruppenmitglieder, Agenten oder Benutzer einen Anruf nicht entgegen nehmen und das Telefon immer weiter klingelt. In einigen Modulen, z.B. bei den Warteschlangen und Rufgruppen, können Sie den Timeout direkt beim Editieren setzen. Wenn es bei Anrufen auf Gruppen oder Benutzer zum Timeout kommt, bezieht sich die Zeit in Sekunden auf die hinterlegte Zeit in den Systemeinstellungen (System > Einstellungen > Rufnummernplan).

## **Token:**

Ein Token ist die englische Bezeichnung für Marke und wird in der Datenverarbeitung eingesetzt um parallel laufende Prozesse zu steuern und Kollisionen bei der Abarbeitung zu vermeiden.

## **Transfer:**

Transfer bedeutet Weiterleitung, z.B. von einem Anruf. Hierbei gibt es verschiedene Arten: "Blinder Transfer" und "Transfer mit Rückfrage". Der blinde Transfer leitet den Anruf ohne Nachfrage direkt zum Endziel weiter. Beim Transfer mit Rückfrage wird der andere Teilnehmer zu erst gefragt ob er den Anruf auch entgegen nehmen möchte - erst dann erfolgt die Weiterleitung.

# U

## **UI:**

Die UI ist das User-Interface (deutsch: Benutzeroberfläche) von Phonalisa. Im Webbrowser (Chrome, Safari, Firefox) kann man die Weboberfläche öffnen und das Telefonsystem bearbeiten.

## **UI-Theme:**

Das UI-Theme beschreibt das Erscheinungsbild Ihrer Phonalisa. Je nach Geschmack können Sie aus einer Vielzahl hinterlegter Farbschematas Ihr bevorzugtes auswählen.

## **Umleitungsfälle:**

Die Umleitungsfälle in Phonalisa sind vielfältig. Bei den Gruppen und Rufgruppen gibt es die Umleitungsfälle "Timeout", "Besetzt" und "Nachtschaltung". Bei den Warteschlangen gibt es die Fälle "Leer" und "Timeout". Anhand dieser Fälle können Sie Ziele eingeben, damit auch kein Anruf verloren geht.

## V

### **Verbose:**

Verbose bezieht sich auf eine mögliche Logausgabe und beschreibt die "ausführliche Anzeige der Werte" im Log.

### **Vererbung:**

Die Vererbung bezieht sich auf das Gruppensystem in Phonalisa. Jede angelegte Gruppe darf Elterngruppe sein. Die Berechtigungen, die eine Elterngruppe hat, werden an die Kindgruppe vererbt. Dazu zählt z.B. die Lese- und Schreibberechtigung für die Kalender und Adressbücher.

### **VIP:**

VIP ist die Abkürzung von "Very Important Person" und bezeichnet eine Person, die einen besonderen Status besitzt oder besondere Privilegien genießt.

### **Voice-Mail (-Box):**

Der Begriff Voice-Mail-Box stammt aus dem Englischen und ist die Bezeichnung für den Anrufbeantworter. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter dem Punkt AB.



## W

### **Wartemusik:**

Wartemusik bezeichnet eine Audiodatei, welche dem Anrufer abgespielt wird während sein Anruf gehalten bzw. weitergeleitet wird. Phonalisa beinhaltet standardmäßig eine freie (Lizenzkostenfreie und Gemakostenfreie) Wartemusik.

### **Warteschlange:**

Eine Warteschlange wird dazu verwendet, im Unternehmen eingehende Anrufe strategisch auf eingeloggte Agenten zu verteilen.

### **Wav-Datei:**

WAV-Dateien sind unkomprimierte Audiodateien, die eine hohe Klangqualität bieten.

### **Wochenregel:**

Die Wochenregeln kann man in den Zeitprofilen hinterlegen. So kann man z.B. Profile anlegen in denen die Geschäftszeiten anhand der Wochenregeln konfiguriert sind. Die Zeitprofile können dann in den Rufweiterleitungen oder im Routingsystem angewendet werden.

### **Wizard:**

Der Wizard ist der Einrichtungsassistent von Phonalisa. Dieser Assistent begleitet den ersten administrierenden Benutzer nach der Installation durch die ersten wichtigen Punkte.

# XYZ

## **Xing:**

Xing ist ein soziales Netzwerk im Internet. Durch die Anbindung an einen Connector ist es möglich, die Kontakte aus dem Xink-Netzwerk in Phonalisa zu übertragen (auch mit Foto). So ist es möglich, dass wenn Sie z.B. mit einem Siemens Openstage 60 SIP Telefon arbeiten, dass das Xing-Profilbild des Anrufers auf dem Display abgebildet wird.

## **XMPP:**

XMPP ist ein offener Standard eines Kommunikationsprotokolles basierend auf dem XML-Standard. Es ermöglicht den Austausch von Daten und wird unter anderem von Instant-Messenger verwendet.

## **Zeitformat:**

Das Zeitformat gibt (ebenso wie das Datumsformat) an, auf welche Weise Zeitangaben schriftlich dargestellt werden.

## **Zeitprofil:**

Als Zeitprofil wird eine Regel bezeichnet, welche für einen Zeitpunkt oder Zeiträume erstellt wird, um z.B. ein Szenario für die Weiterleitung von Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten zu erstellen.

## **Zentraler Abwurfplatz:**

Ein Zentraler Abwurfplatz greift in den Fällen in denen ein Anruf nicht angenommen werden konnte, z.B. wenn ein Benutzer keine Rufumleitung hat.

## **Zoiper:**

Zoiper ist ein Softphone-Client der sich ganz leicht mit Phonalisa konfigurieren lässt.

## **ZRTP:**

ZRTP ist ein auf dem Real-Time Transport Protocol basierendes Schlüsselaustauschprotokoll, welches in der IP-Telefonie (VoIP) genutzt wird.