IP Office 7.0

one-X Portal für IP Office-Benutzerhandbuch

15-601131 DE Ausgabe 04a - (19/02/2011)

© 2011 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis
Während redliche Bemühungen gemacht wurden, um sicherzustellen, dass die Information in diesem Dokument zur Zeit der Drucklegung vollständig und akkurat war, kann Avaya Inc. keine Haftung für irgendwelche Fehler übernehmen. Änderungen und Korrekturen an der Information in diesem Dokument können in zukünftigen Versionen eingefügt werden.
Haftungsausschluss für die Dokumentation
Avaya Inc. übernimmt keine Haftung für Änderungen, Zusätze oder Löschungen an der ursprünglich veröffentlichten Version dieser Dokumentation, außer wenn diese von Avaya durchgeführt wurden.
Haftungsausschluss für Links
Avaya Inc. übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt oder die Zuverlässigkeit von durch Links verknüpften Websites und billigt nicht unbedingt die darin beschrieben oder angebotenen Produkte, Dienste oder Informationen. Wir können nicht garantieren, dass diese Links immer funktionieren werden, und wir haben keine Kontrolle über die Verfügbarkeit der gelinkten Seiten.

Lizenz
MIT DER INSTALLATION UND NUTZUNG DES PRODUKTS STIMMT DER ENDBENUTZER DEN IM FOLGENDEN DARGELEGTEN VERTRAGSBEDINGUNGEN UND DEN ALLGEMEINEN LIZENZVEREINBARUNGEN AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ZU ("ALLGEMEINE LIZENZVEREINBARUNG"). WENN SIE NICHT MIT DIESEN BEDINGUNGEN EINVERSTANDEN SIND, GEBEN SIE DAS PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) TAGEN NACH LIEFERUNG AN DEN HÄNDLER ZURÜCK, UM EINE ERSTATTUNG ODER GUTSCHRIFT ZU ERHALTEN. Avaya gewährt dem Endbenutzer eine Lizenz im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Lizenztypen. Die anwendbare Anzahl von Lizenzen und Kapazitätseinheiten, für die eine Lizenz gewährt wird, beläuft sich auf eine Lizenz (1), sofern in der Dokumentation oder in anderen Dokumenten, die dem Endbenutzer zur Verfügung stehen, nicht eine andere Anzahl angegeben ist. "Designierter Prozessor" ist ein einzelner Standalone-Computer. "Server" ist ein designierter Prozessor, auf dem eine Softwareanwendung ausgeführt, auf die mehrere Benutzer zugreifen können. Bei "Software" handelt es sich um Computer-Programme im Objekt-Code, die ursprünglich von Avaya lizenziert sind und von Endbenutzern als Standalone-Produkte oder vorinstalliert auf Hardware verwendet werden. Bei "Hardware" handelt es sich um die standardmäßigen Hardware-Produkte, die ursprünglich von Avaya verkauft und vom Endbenutzer verwendet werden.

Lizenztypen: Lizenz für designierte Systeme (DS).
Der Endbenutzer darf jede Kopie der Software jeweils auf nur einem designierten Prozessor installieren und verwenden, sofern in der Dokumentation oder in anderen Dokumenten, die dem Endbenutzer vorliegen, nicht eine andere Anzahl angegeben ist. Avaya hat Anspruch darauf, dass der (die) designierte(n) Prozessor(en) durch Typ-, Seriennummer, Funktionsschlüssel, Standort oder andere spezifische Angaben identifiziert wird (werden); Diese Informationen kann der Endbenutzer Avaya auch mithilfe von elektronischen Mitteln mitteilen, die Avaya speziell zu diesem Zweck bereitstellt.

Copyright
Sofern nicht explizit anders angegeben, ist das Produkt durch Urheber- und andere Eigentumsrechte geschützt. Unerlaubte Vervielfältigung, Übertragung, und/oder Nutzung kann eine kriminelle sowie zivilrechtliche Verletzung unter zutreffenden Gesetzen darstellen.

Komponenten anderer Hersteller
Bestimmte in dem Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon beinhalten Software, die unter Vertragsbedingungen anderer Hersteller ("Komponenten anderer Hersteller") vertrieben wird. Diese Bedingungen können die Nutzungsrechte bestimmter Teile des Produkts einschränken oder erweitern ("Bedingungen anderer Hersteller").

Avaya-Betrugsintervention
Wenn Sie meinen, dass Sie das Opfer von Gebührenhinterziehung sind und technische Hilfe oder Support benötigen, wenden Sie sich an die Betrugsinterventions-Hotline unseres technischen Servicecenters (+1-800-643-2353 für USA und Kanada. Vermutete Sicherheitsrisiken bei Avaya-Produkten sollten Avaya unter folgender E-Mail-Adresse mitgeteilt werden: securityalerts@avaya.com.

Inhaltsverzeichnis

1. one-X Portal für IP Office

1.1 Verfahrensweisen ... 8
1.2 Anmelden ... 10
1.3 Abmelden ... 12
1.4 Die Hauptseite ... 13
1.5 Anwesenheit und Status ... 17
1.6 Hinweise zum Telefon ... 19
1.7 Hot Desking ... 21

2. Ändern des Layouts

2.1 Auswählen von Darstellungen ... 24
2.2 Ändern der Spaltenbreiten ... 24
2.3 Ein-/Ausblenden von Minianwendungen ... 25
2.4 Ändern der Größe einer Minianwendung ... 25
2.5 Verschieben von Minianwendungen ... 25
2.6 Standardlayout ... 26

3. Tätigen und Beantworten von Anrufen

3.1 Anrufschaltflächen ... 29
3.2 Anrufsymbole ... 30
3.3 Tätigen von Anrufen ... 31
3.3.1 ... über die Minianwendung „Anrufe“ ... 31
3.3.2 ... über die Telefontasten ... 32
3.3.3 ... über das Telefonbuch ... 33
3.3.4 ... über die Anrufliste ... 34
3.3.5 ... über Voicemail ... 35
3.4 Beantworten eines Anrufs ... 36
3.5 Rufübernahme ... 37
3.6 Nicht beantwortete Anrufe ... 37
3.7 Beenden eines Anrufs ... 37
3.8 Halten von Anrufen ... 38
3.8.1 Halten eines Anrufs ... 38
3.8.2 Zurückholen eines gehaltenen Anrufs ... 39
3.8.3 Beenden eines gehaltenen Anrufs ... 39
3.9 Makeln von Anrufen ... 40
3.10 Aufzeichnen eines Anrufs ... 42
3.11 Vermitteln von Anrufen ... 43
3.11.1 Durchführen einer nicht überwachten Vermittlung ... 44
3.11.2 Durchführen einer überwachten Vermittlung ... 45
3.11.3 Vermitteln von Anrufen mithilfe des Telefonbuchs ... 46
3.12 Parken von Anrufen ... 47
3.12.1 Konfigurieren Ihrer Parkbereiche ... 47
3.12.2 Parken eines Anrufs ... 48
3.12.3 Entparken eines Anrufs ... 49
3.13 Sofortnachrichten an andere Benutzer ... 50
3.14 Nicht stören ... 51
3.15 Agenten-Steuerung ... 52

4. Konferenzgespräche

4.1 Einrichten einer Konferenz ... 55
4.2 Schalten gehaltener Anrufe in eine Konferenz ... 57
4.3 Zuschalten eines anderen Anrufers zu einer Konferenz ... 58
4.4 Stummschalten von Konferenzteilnehmern ... 59
4.5 Trennen von Konferenzteilnehmern ... 60
4.6 Halten eines Konferenzgesprächs ... 61
4.7 Steuerungen für Konferenzschaltungen ... 62
4.8 Konfigurieren der Konferenzbrückennummer ... 62

5. Die Anrufliste

5.1 Verwendung der Anrufliste ... 67
5.2 Tätigen eines Anrufs über die Anrufliste ... 69
5.3 Hinzufügen eines Anrufers zum Telefonbuch ... 70

6. Telefonbücher

6.1 Anzeigen der Telefonbücher ... 74
6.2 Telefonbuchsymbole ... 75
6.3 Durchsuchen der Telefonbücher ... 76
6.4 Tätigen von Anrufen ... 77
6.5 Vermitteln eines Anrufs ... 78
6.6 Hinzufügen eines neuen Kontakts zum persönlichen Telefonbuch ... 79
6.6.1 Hinzufügen eines Kontakts aus dem Systemtelefonbuch ... 80
6.6.2 Hinzufügen eines Anrufers aus der Anrufliste ... 81
6.6.3 Hinzufügen eines Voicemail-Anrufers zum Telefonbuch ... 82
6.7 Bearbeiten eines persönlichen Kontakts ... 83
6.8 Löschen eines Kontakts im persönlichen Telefonbuch ... 84
6.9 Hinzufügen einer persönlichen Kontaktgruppe ... 84
6.10 Senden einer E-Mail an einen Kontakt ... 85
6.11 Senden von Sofortnachrichten an einen Kontakt ... 86

7. Profile

7.1 Erkanntes Profil ... 89
7.2 Auswahl des Profils ... 89
7.3 Bearbeiten von Profilen ... 90
7.4 Hinzufügen von Profilen ... 91
7.5 Profil-Einstellungen ... 92
7.5.1 Rufübernahme ... 92
7.5.2 Mobilität – Verwenden von Standard-Festnetztelefonen ... 92
7.5.3 Mobilität – Weiterleiten ... 93
7.5.4 Mobilität – Mobiles Twinning ... 93
7.5.5 Mobilität – Telearbeiter-Modus ... 94
7.5.6 Voicemail ... 96

8. Voicemail

8.1 Abrufen von Voicemail-Nachrichten ... 99
8.2 Anrufen von Personen, die eine Nachricht hinterlassen haben ... 101
8.3 Umschalten zwischen Telefon- und PC-Wiedergabe ... 101
8.4 Hinzufügen eines Anrufers zum persönlichen Telefonbuch ... 102
8.5 Ändern des Voicemail-Codes ... 103
8.6 Aufzeichnen von Voicemail-Grußansagen ... 104
8.7 Auswahl einer Voicemail-Grußansage ... 104

9. Konfiguration

9.1 Nicht-stören-Ausnahmen ... 107
9.2 Tastenkombinationen ... 108
9.3 Parkbereiche ... 108
9.4 Die Minianwendung „Weltzeituhr“ ... 109
9.5 Audiokonfiguration ... 110

9.5.1 Proxyserver-Ausnahmen 110
9.6 Sprache 111
9.6.1 Internet Explorer 111
9.6.2 Firefox 112
9.6.3 Google Chrome 112

10. Der one-X-Anrufassistent

10.1 Installieren der one-X-Anrufassistent-Anwendung 115
10.2 Starten der one-X-Anrufassistent-Anwendung 117
10.3 one-X-Anrufassistent-Einstellungen 118
10.4 Popup-Fenster 120
10.5 Kurzwahl 121
10.6 Entgangene Anrufe 122
10.7 Anzeigen von one-X Portal für IP Office 123
10.8 Anrufassistent-Meldungen 123

11. Glossar

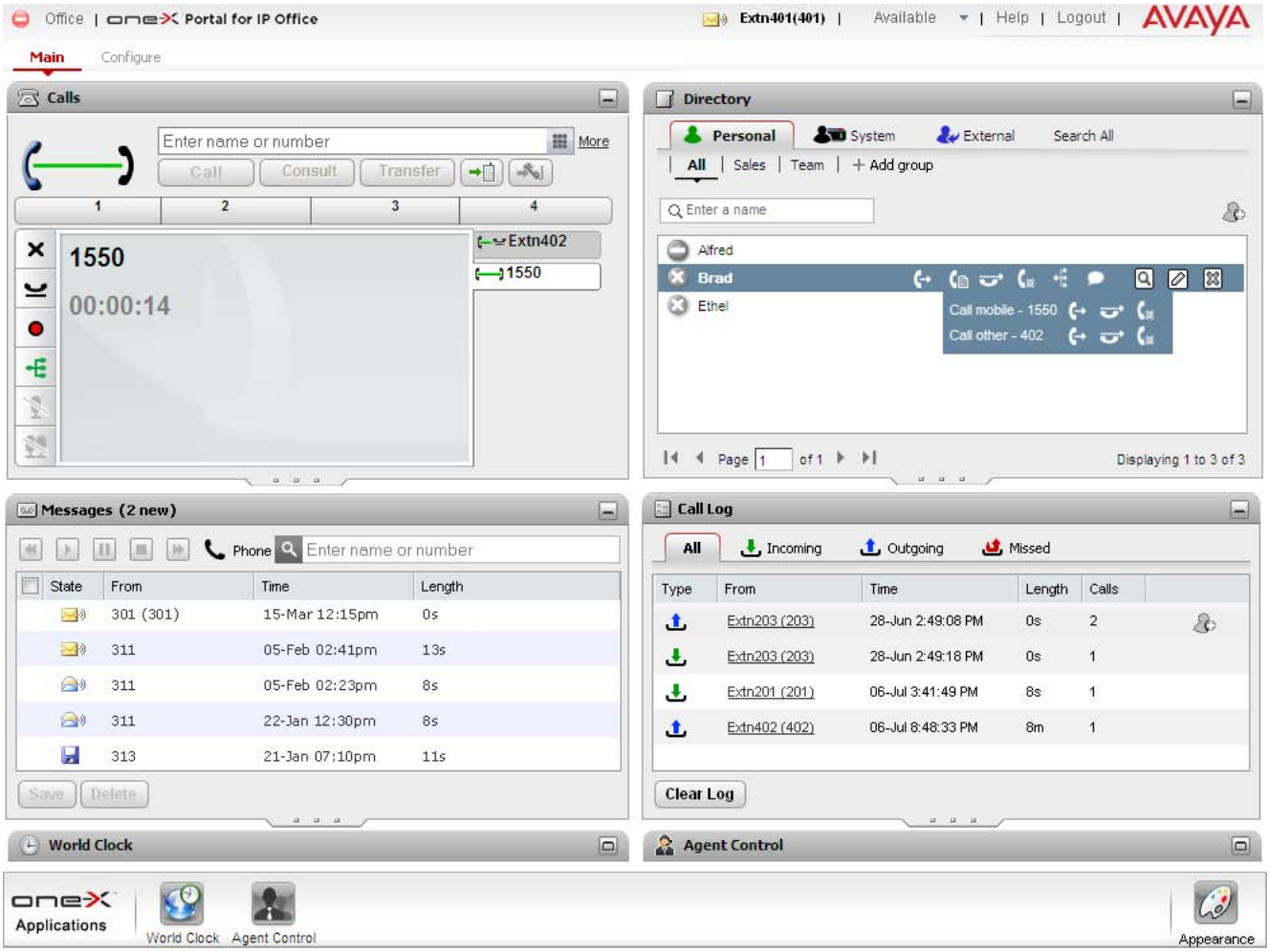
11.1 Präsentationstasten 126
11.2 Automatisches Halten 126
11.3 Besetzt 126
11.4 Nicht stören 126
11.5 Weiterleiten bei Besetzt 126
11.6 Weiterleiten bei keine Antwort 126
11.7 Weiterleiten an 126
11.8 Hot Desk 126
11.9 Sammelanschluss 126
11.10 IP Office 126
11.11 Anmelden / Abmelden 127
11.12 Parken 127
11.13 Haupttelefon 127
11.14 Systemadministrator 127
11.15 Small Community Network 127
11.16 Überwachte Vermittlung 127
11.17 Nicht überwachte Vermittlung 127
Index 129

Kapital 1.
one-X Portal für IP Office

1. one-X Portal für IP Office

one-X Portal für IP Office ist eine Anwendung, die auf einem IP Office-Telefonsystem 126 ausgeführt wird, das an einen Webserver angeschlossen ist. Sie können mit einem Webbrowser auf one-X Portal für IP Office zugreifen und es u. a. für folgende Aktionen verwenden:

- Steuern von Telefon und Telefonanrufen.
- Anzeigen von Einzelheiten zu Anrufen und Telefonbüchern.
- Konfigurieren von Einstellungen zur Behandlungsweise von Anrufen durch das Telefonsystem.



Diese Dokumentation erläutert die Verwendung von one-X Portal für IP Office, Version 7.0.

1.1 Verfahrensweisen

- Anmeldung 10/Abmeldung 12

Tätigen und Beantworten von Anrufen		
• Tätigen eines Anrufs 31 • ...über die Anrufliste 34 • ...über das Telefonbuch 33 • ...aus einer Voicemail-Nachricht 35 • Beantworten eines Anrufs 36 • Übernahme von Anrufen 37	• Halten eines Anrufs 38 • Wiederaufnehmen eines gehaltenen Anrufs 38 • Parken eines Anrufs 48 • Entparken eines Anrufs 49 • Makeln von Anrufen 40 • Auswählen von „Nicht stören“ 51	• Aufzeichnen eines Anrufs 42 • Durchführen einer überwachten Vermittlung 45 • Durchführen einer nicht überwachten Vermittlung 44 • Beenden eines Anrufs 37 • Senden von Sofortnachrichten (Chat) 50
Ändern des one-X Portal für IP Office-Layouts		
• Auswählen von Darstellungen 24 • Ändern der Spaltenbreiten 24	• Ein-/Ausblenden einer Minianwendung 25 • Ändern der Größe einer Minianwendung 25	• Verschieben einer Minianwendung 25 • Festlegen eines Standard-Layouts 26
Erstellen und Verwenden von Profilen		
• Auswahl des aktiven Profils 89 • Hinzufügen eines neuen Profils 91	• Bearbeiten von Profilen 90	• Das „erkannte“ Profil 89
Beginnen und Leiten von Konferenzgesprächen		
• Einrichten einer Konferenz 55 • Schalten gehaltener Anrufe in eine Konferenz 57	• Hinzufügen eines Teilnehmers zu einer Konferenz 58 • Stummschalten von Konferenzteilnehmern 59 • Verbindungstrennung von Konferenzteilnehmern 60	• Halten eines Konferenzgesprächs 61 • Konfiguration der Konferenznummer 62
Verwenden der Telefonbücher		
• Anzeigen der Telefonbücher 74 • Durchsuchen der Telefonbücher 76 • Tätigen von Anrufen über das Telefonbuch 77 • Hinzufügen einer Registerkarte für Kontaktgruppen 84	• Hinzufügen eines Kontakts zum Telefonbuch 79 • ...aus der Anrufliste 70 • ...aus einer Voicemail-Nachricht 102 • ...aus dem Systemtelefonbuch 80	• Löschen eines Kontakts im Telefonbuch 84 • Bearbeiten eines Kontakts im Telefonbuch 83 • Weiterleiten eines Anrufs an einen Kontakt im Telefonbuch 46 • Senden einer E-Mail an einen Kontakt 85 • Senden von Sofortnachrichten an einen Kontakt 86
Zugreifen auf und Verwenden von Voicemail		
• Wiedergeben von Nachrichten 99 • Umschalten zwischen Telefon- und PC-Wiedergabe 101	• Hinzufügen eines Voicemail-Anrufers zum Telefonbuch 102 • Anrufen von Personen, die eine Nachricht hinterlassen haben 101	• Ändern des Codes für die Voicemail-Mailbox 103 • Aufzeichnen von Mailbox-Grußansagen 104 • Auswahl einer Mailbox-Grußansage 104
Verwenden der Anrufliste		
• Anzeigen der Anrufliste 67	• Tätigen eines Anrufs über die Anrufliste 69	• Hinzufügen einer Nummer aus der Anrufliste zum Telefonbuch 70
Konfigurieren von one-X Portal für IP Office		
• Erstellen und Verwalten von Profilen 88 • Ändern der Tastenkombinationen 108 • Aktivieren von Audio 110	• Konfigurieren von Parkbereichen 108 • Konfiguration der Konferenznummer 62 • Hochladen von Voicemail-Grußansagen 104	• Einstellen von Ausnamenummern für „Nicht stören“ 107 • Ändern des Codes für die Voicemail-Mailbox 103 • Auswahl der Sprache 111 • Konfigurieren der Weltzeituhr 109
Verwenden der one-X-Anrufassistent-Anwendung (nur Windows-PCs)		

- Installieren der one-X-Anrufassistent-Anwendung 115
- Starten der one-X-Anrufassistent-Anwendung 117
- Konfigurieren der Outlook-Einblendung 120
- Tätigen eines Anrufs über eine Windows-Anwendung 121
- Kurzwahl 121
- Anzeige „Entgangene Anrufe“ 122

1.2 Anmelden

one-X Portal für IP Office wird über Lizenzen lizenziert, die vom Systemadministrator 127 in das IP Office-System 126 eingegeben werden. Durch diese Lizenzen wird auch konfiguriert, welche IP Office-Benutzer one-X Portal für IP Office verwenden dürfen. Wenn Sie für die Verwendung von one-X Portal für IP Office lizenziert sind, benötigen Sie für die Anmeldung Folgendes:

- Computer
  Sie benötigen einen Computer mit einer Netzwerkverbindung zum one-X Portal für IP Office-Server.
- Webbrowser
  Sie benötigen einen Webbrowser mit aktiviertem JavaScript. one-X Portal für IP Office wird mit den aktuellen Versionen der Browser *Google Chrome*, *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox* und *Safari* getestet.
  - Zur Soundausgabe, zum Beispiel für Klingeltöne für wartende Anrufe oder Voicemail-Wiedergabe über den Computer, muss ein Medienplayer wie Windows Media Player oder Quick Time muss installiert sein.
  - Wenn Sie Internet Explorer verwenden, achten Sie darauf, dass die Option Sound in Webseiten wiedergeben aktiviert ist (Extras | Internetoptionen | Erweitert | Multimedia).
  - Die im Anmeldemenü angezeigte Option Meine Anmeldedaten auf diesem Computer speichern setzt voraus, dass der Browser Cookies zulässt.
- IP Office-Nebenstelle
  one-X Portal für IP Office kann mit den meisten vom Avaya IP Office-Telefonsystem unterstützten Telefonen verwendet werden, jedoch nicht mit dem Phone Manager PC Softphone.
- Benutzername
  Sie müssen einen IP Office-Benutzernamen haben, der vom Systemadministrator für Sie eingerichtet wurde. Beachten Sie, dass dieser nicht unbedingt dem Namen entspricht, der auf dem Display des Telefons angezeigt wird.
- Kennwort
  Ihr IP Office-Benutzerkennwort. Beachten Sie, dass dieser sich von Ihrem Telefonanmeldecode 127 unterscheiden kann, sofern Sie einen haben.
- Serveradresse
  Sie benötigen die Webadresse des one-X Portal für IP Office-Servers.

one-X Portal für IP Office 7.0 unterstützt *Englisch*, *Chinesisch (vereinfacht)*, *Französisch*, *Deutsch*, *Italienisch*, *Niederländisch*, *Portugiesisch (Brasilien)* und *Russisch*. Die verwendete Sprache stimmt weitgehend mit den Spracheinstellungen des Browsers überein. Beachten Sie, dass Änderungen an den Spracheinstellungen des Browsers auch die Sprachen anderer Websites beeinflussen können, die von Ihnen aufgerufen werden.

- Google Chrome 112
- Internet Explorer 111
- Mozilla Firefox 112
- Safari
  Der Safari-Browser hat keine eigenen Spracheinstellungen. Stattdessen passt er sich den Spracheinstellungen des Computers an, auf dem er ausgeführt wird. Einzelheiten können Sie der Computerhilfe entnehmen.

Anmelden

1. Rufen Sie mit Ihrem Webbrowser die Adresse auf, die Sie für one-X Portal für IP Office erhalten haben.
2. Das Anmeldemenü wird angezeigt.

   - Wenn die Seite leer ist, ist Ihr Browser nicht für die Unterstützung von JavaScript konfiguriert und kann daher nicht für one-X Portal für IP Office verwendet werden. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, um JavaScript zu aktivieren.
3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
   - Wenn Sie die Option Meine Anmeldedaten auf diesem Computer speichern aktivieren, wird Ihr Benutzername mithilfe eines Browser-Cookies gespeichert. Verwenden Sie diese Option nur, wenn Sie die einzige Person sind, die den Computer benutzt.
   - Sie können sich über one-X Portal für IP Office auch an jeder Nebenstelle im Telefonsystem anmelden. Dieses Telefon übernimmt dann Ihre Nebenstellennummer und Einstellungen. Wählen Sie dazu Eigenes Telefon anmelden, und geben Sie die Basisnebenstellennummer der Nebenstelle ein, bei der Sie sich anmelden möchten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Hot Desking 21.
4. Klicken Sie auf Anmelden.
   - Die Meldung „*Ungültige Anmeldeinformationen*“ weist darauf hin, dass der Benutzername oder das Kennwort falsch ist.
   - Die Meldung „*Ihr Telefon ist nicht angemeldet. Melden Sie Ihr Telefon an und versuchen Sie es erneut.“* weist darauf hin, dass Sie derzeit bei keinem IP Office 126-Telefon angemeldet sind.
   - Die Meldung „*Ihnen konnte keine Lizenz zugewiesen werden. Bitte wenden Sie sich an den Systemadministrator* “ weist darauf hin, dass Sie entweder nicht für die Verwendung von one-X Portal für IP Office lizenziert sind oder one-X Portal für IP Office keine Verbindung zum Telefonsystem herstellen konnte.
   - Die Meldung „ *Csta-Ressource nicht verfügbar*“ weist darauf hin, dass Ihr Browser one-X Portal für IP Office nicht unterstützt.

1.3 Abmelden

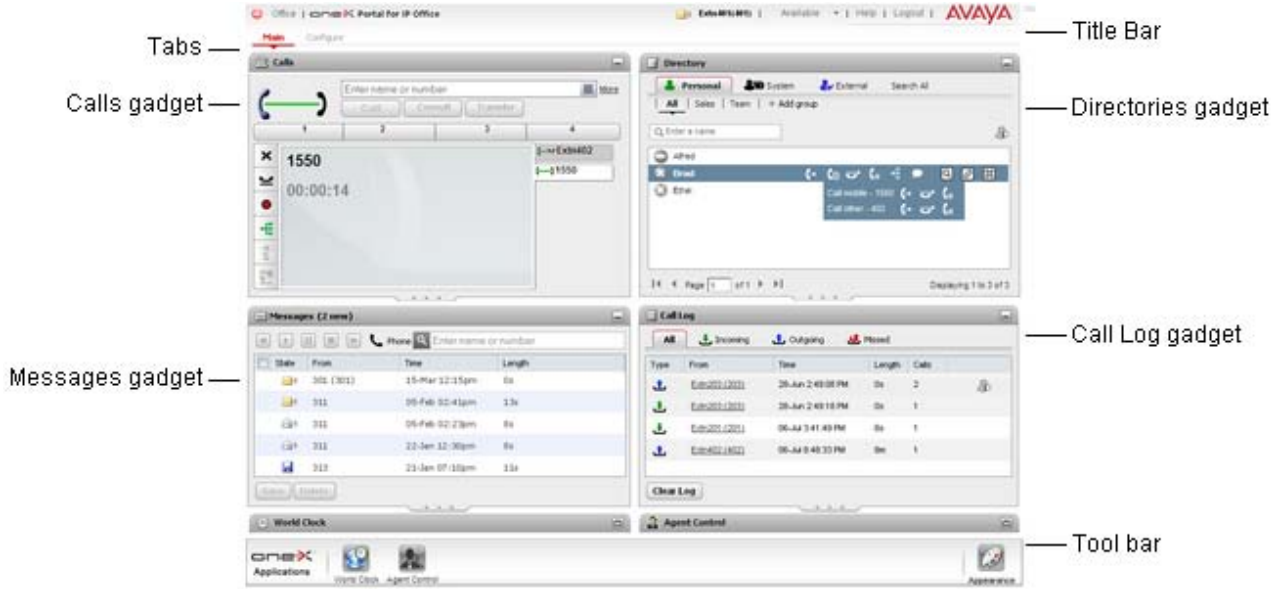
Wenn Sie Ihre Arbeit mit one-X Portal für IP Office beenden, sollten Sie rechts oben auf den Link Abmelden klicken. Dadurch wird Ihre one-X Portal für IP Office-Sitzung beendet, und der Browser kehrt zum Anmeldebildschirm 10 zurück. Außerdem wird dadurch die von Ihrer one-X Portal für IP Office-Sitzung genutzte Lizenz freigegeben.

Wenn Sie lediglich eine andere Website aufrufen, gelangen Sie über die Browser-Schaltfläche „Zurück“ oder über den Browserverlauf auch ohne erneute Anmeldung zu Ihrer one-X Portal für IP Office-Sitzung zurück. Dies kann zwar nützlich für Sie sein, doch birgt es Risiken, über einen Computer auf one-X Portal für IP Office zuzugreifen, der auch von anderen verwendet wird oder öffentlich zugänglich ist. Es ist daher ratsam, sich nach der Verwendung von one-X Portal für IP Office immer über den Link Abmelden abzumelden und den Browser zu schließen.

Wenn Sie den Browser einfach nur schließen oder zu einer anderen Site navigieren, wird die von Ihrer one-X Portal für IP Office-Sitzung genutzte Lizenz erst nach 6 Stunden freigegeben.

1.4 Die Hauptseite

one-X Portal für IP Office enthält zwei Registerkarten oder Seiten: Hauptfenster und Konfigurieren 106. Die Elemente, die auf der Registerkarte Hauptfenster angezeigt werden, werden im Folgenden beschrieben.



Titelleiste 17

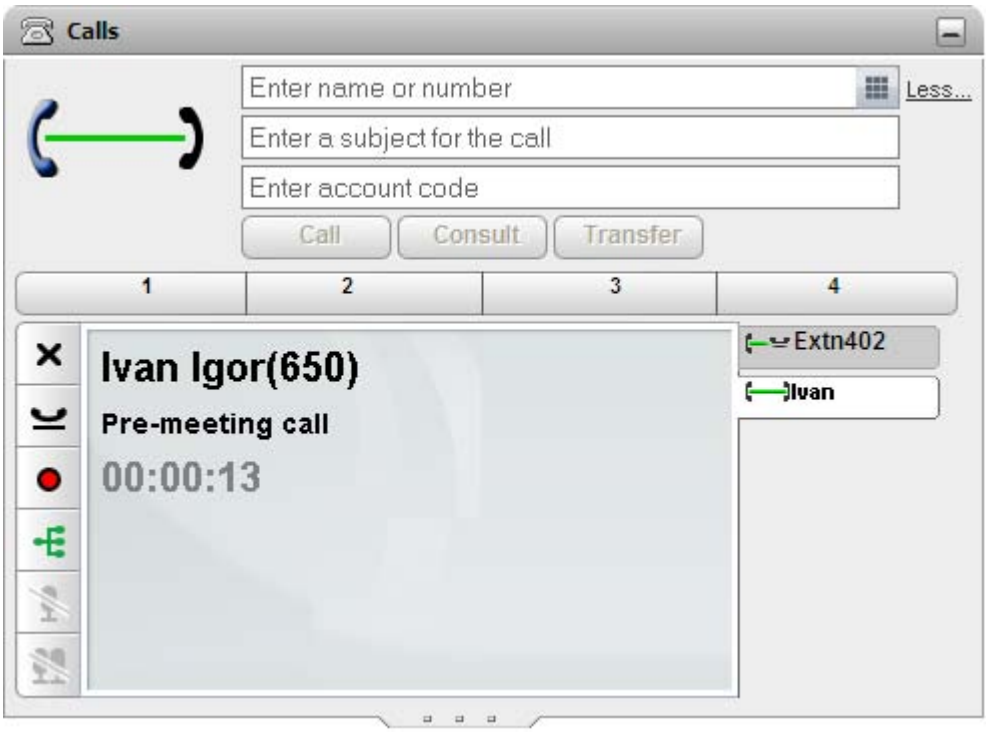
Die Titelleiste zeigt Informationen zu Ihrer Person an.

Symbolleiste

Die Symbolleiste im unteren Bereich bietet Zugriff auf Steuerelemente für das Erscheinungsbild 24 von one-X Portal für IP Office und zeigt Symbole für minimierte Minianwendungen 25 an.

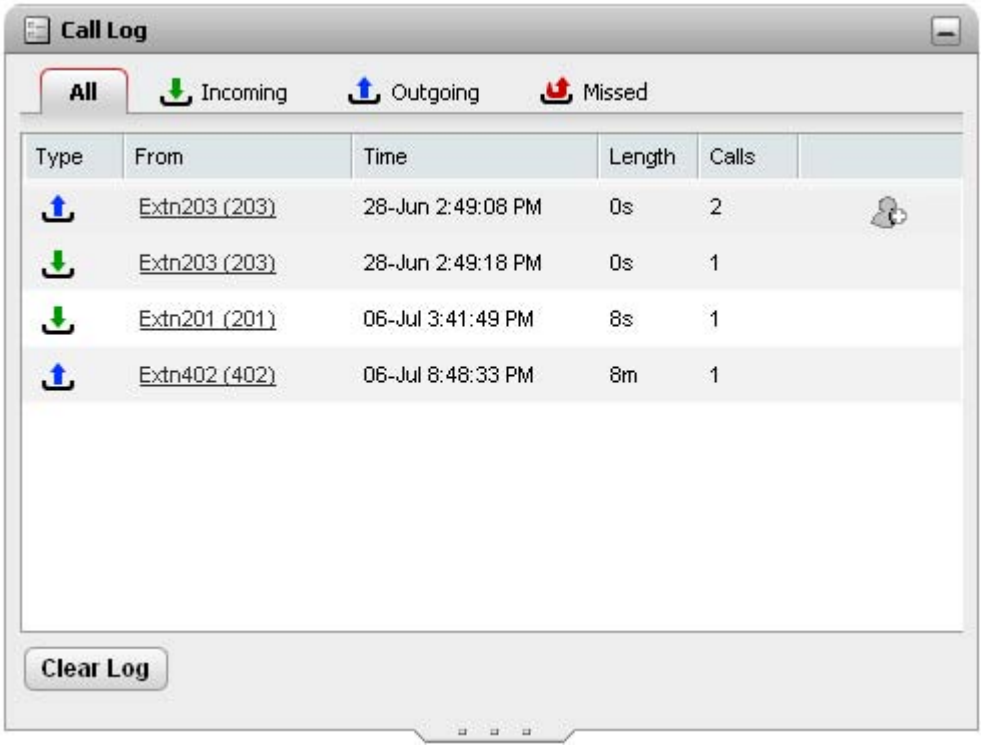
Minianwendung „Anrufe“ 28

Die Minianwendung Anrufe zeigt Einzelheiten zu aktuellen Anrufen an, wobei für jeden Anruf eine Unterregisterkarte vorhanden ist. Über die Textfelder oben in der Minianwendung können neue Anrufe getätigt werden.



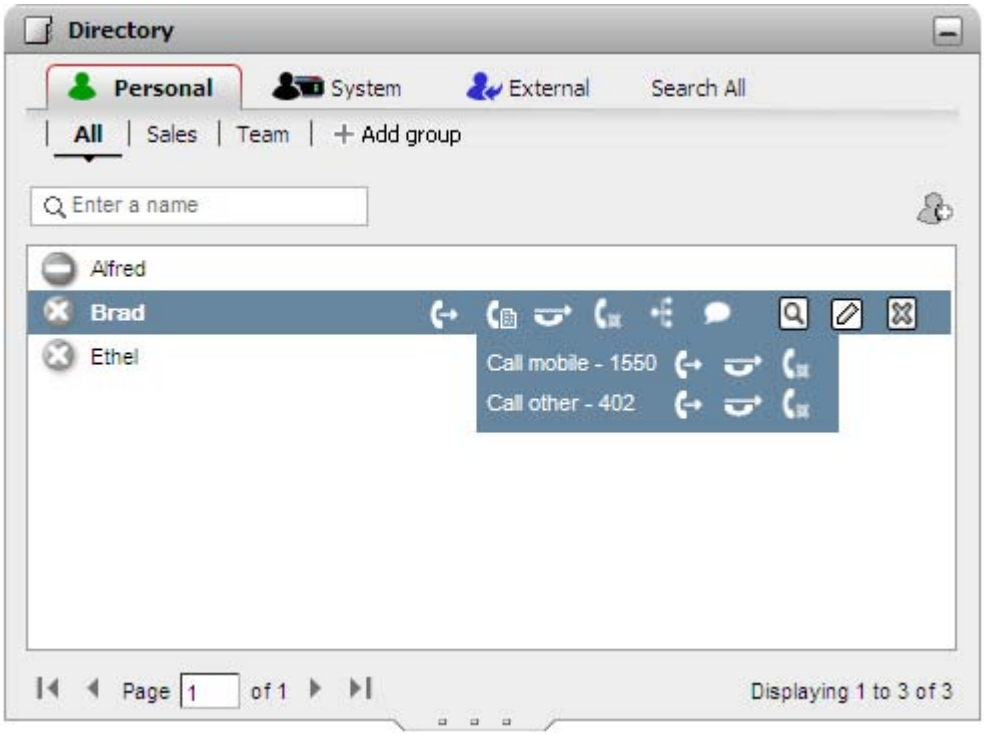
Anrufliste 67

Die Minianwendung Anrufliste zeigt Ihre Anrufliste an, die vom Telefonsystem gespeichert wird.



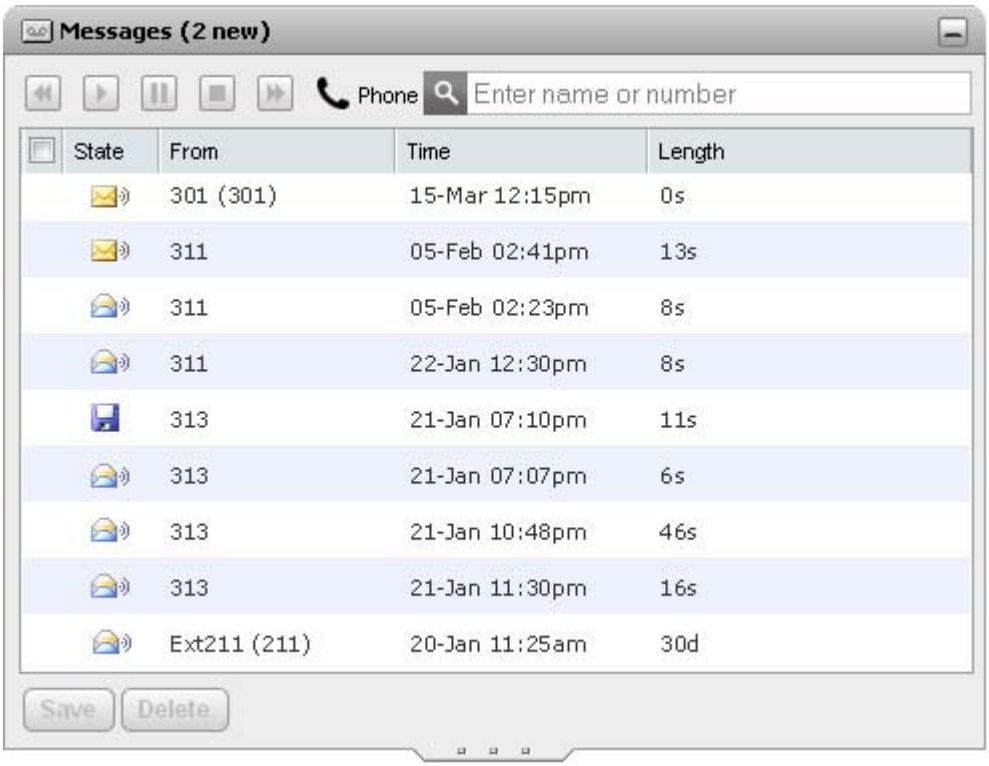
Telefonbuch 74

Die Minianwendung Telefonbuch zeigt eine Reihe verschiedener Telefonbücher an. Das persönliche Telefonbuch enthält Ihre privaten Kontakte. Das Systemtelefonbuch enthält gemeinsame, im Telefonsystem gespeicherte Kontakte sowie die Details der anderen Benutzer und Sammelanschlüsse 126 auf dem Telefonsystem. Das externe Telefonbuch ermöglicht das Durchsuchen anderer Telefonbücher, deren Zugriffseinstellungen vom Systemadministrator 127 konfiguriert wurden.

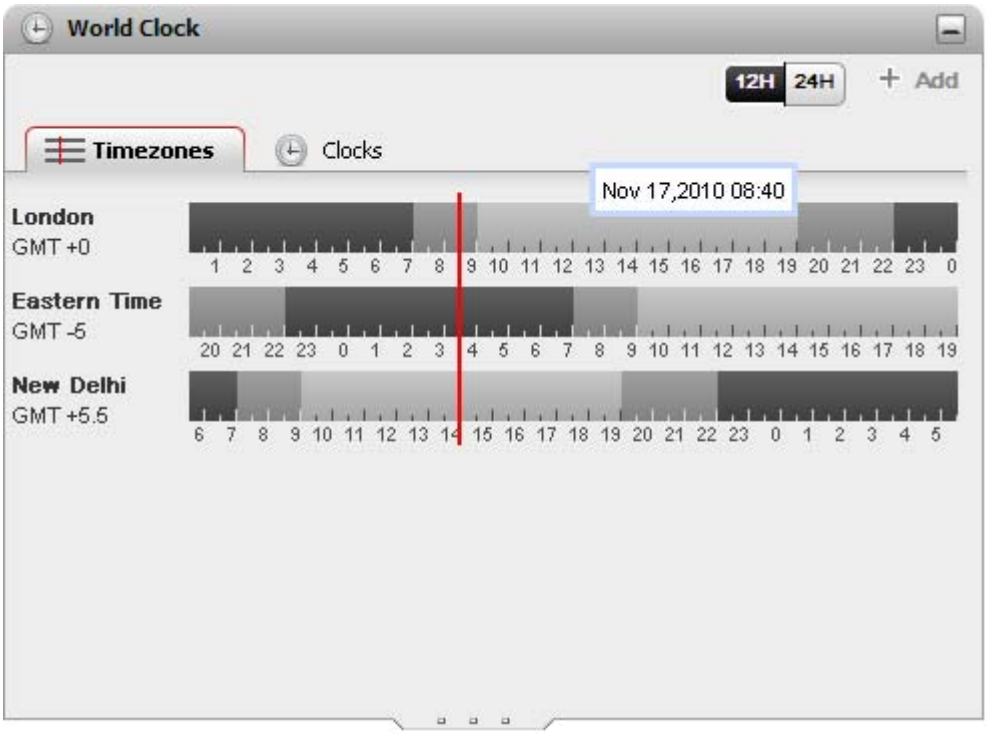


Nachrichten 99

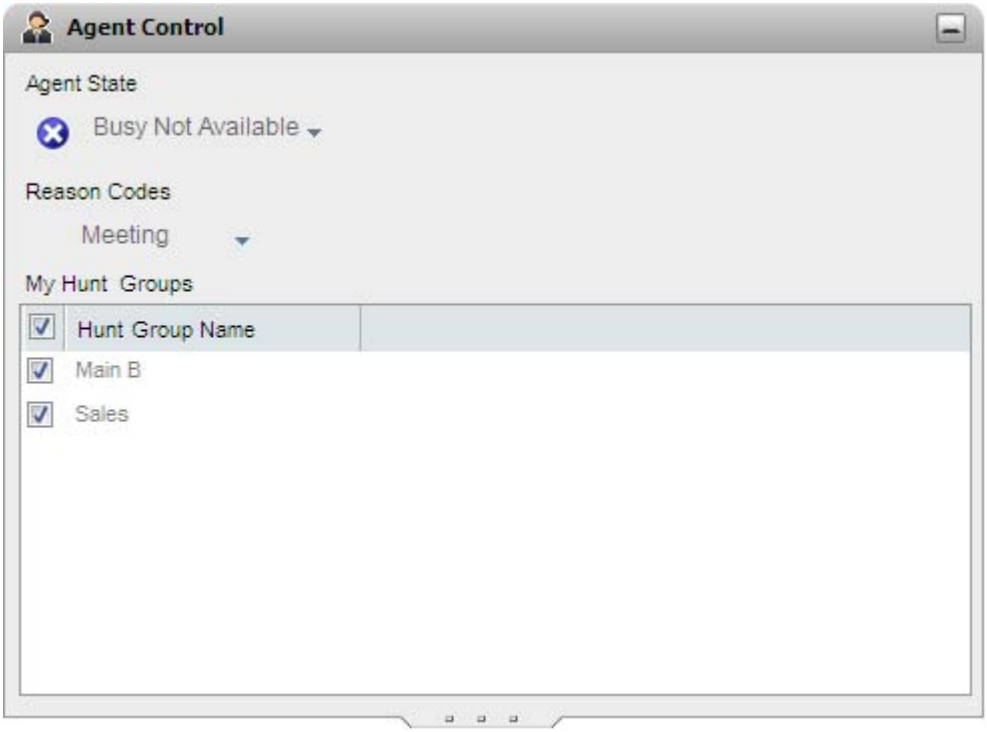
Die Minianwendung Nachrichten zeigt Einzelheiten zu den Nachrichten in Ihrer Voicemail-Mailbox an. Mithilfe dieser Minianwendung können Sie die Nachrichten über Ihr Telefon oder Ihren Browser (sofern er Multimedia unterstützt) wiedergeben.



Weltzeituhr 109
Die Minianwendung „Weltzeituhr“ zeigt die aktuelle Zeit in verschiedenen ausgewählten Zeitzonen.

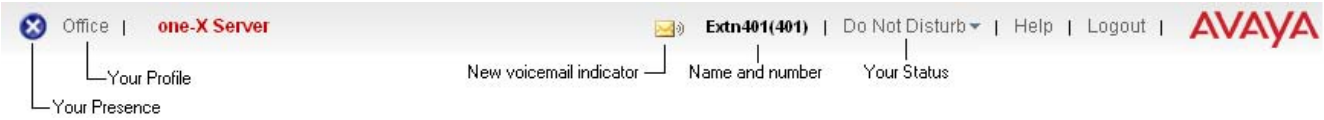


Agenten kontrollieren 52
Wenn Sie auch ein Customer Call Reporter-Agent sind, wird diese Minianwendung angezeigt. Mit ihr können Sie den aktuellen Status des Agenten anzeigen und ändern. Sie können auch Ihren Mitgliedschaftsstatus in den verschiedenen Customer Call Reporter-Warteschlangen ändern, denen Sie angehören.



1.5 Anwesenheit und Status

Die Titelleiste oben rechts auf dem Bildschirm zeigt Ihren aktuellen Status an und ermöglicht Ihnen den Zugriff auf eine Reihe von Funktionen.



Die Elemente auf der linken Seite der Titelleiste zeigen Folgendes an:

- Anwesenheit
  Dieses Symbol zeigt Ihren derzeitigen Anwesenheitsstatus an, wie er auch anderen one-X Portal für IP Office-Benutzern angezeigt wird. Er ändert sich je nachdem, ob Sie Ihr Telefon verwenden, sich an- oder abmelden usw. Die Symbole ähneln denen, die in der Minianwendung „Telefonbuch“ für andere Benutzer angezeigt werden. In der Spalte links befindet sich das Symbol, das Ihnen angezeigt wird. In der Spalte rechts sehen Sie das Symbol, das anderen one-X Portal für IP Office-Benutzern in deren one-X Portal für IP Office-Telefonbuch für Ihren Namen angezeigt wird.

Symbol	Anwesenheit	Beschreibung	
	Verfügbar	Dieses Symbol zeigt an, dass Sie gerade nicht telefonieren.	
	Besetzt	Dieses Symbol zeigt an, dass Sie gerade telefonieren.	
	Nicht stören	Dieses Symbol zeigt an, dass Sie den Nicht-stören-Status (siehe unten) aktiviert haben. Wenn Sie sich in diesem Status befinden, werden Anrufe direkt an die Voicemail (sofern vorhanden) weitergeleitet oder hören das Besetztzeichen. Bei Anrufen von bestimmten Nummern, die Sie auf Ihre Nicht-stören-Ausnahmeliste 107 gesetzt haben, wird hier eine Ausnahme gemacht. In diesem Status können Sie ganz normal Anrufe tätigen.	
	Offline	Dieses Symbol zeigt an, dass Sie den Offline-Status (siehe unten) aktiviert haben. Wenn Sie sich in diesem Status befinden, können Ihnen andere one-X Portal für IP Office-Benutzer keine Sofortnachrichten 50 schicken.	
	Abgemeldet	Dieses Symbol zeigt an, dass Sie momentan bei keiner Nebenstelle im Telefonsystem angemeldet sind. Wenn Sie sich in diesem Status befinden, werden Anrufer direkt an Voicemail (sofern vorhanden) weitergeleitet oder hören das Besetztzeichen. In diesem Status können Sie keine Anrufe tätigen. Sie können one-X Portal für IP Office jedoch nach wie vor verwenden, um Ihre Konfigurationseinstellungen zu ändern.	

- Office Ihr Profil
  Ihr derzeit aktives Profil 88. Profile ermöglichen Ihnen die Vorkonfiguration bestimmter Telefoneinstellungen, die Sie dann anwenden können, indem Sie das jeweilige Profil als aktives Profil auswählen. Auf der Seite Konfigurieren 88 können Sie Ihr aktuelles Profil auswählen und Profile bearbeiten.

Die Elemente auf der rechten Seite der Titelleiste zeigen Folgendes an:

- Anzeige für neue Voicemail-Nachrichten
  Dieses Symbol wird in der Titelleiste angezeigt, wenn Sie neue Voicemail-Nachrichten haben.
- **Extn401(401)** Name und Nummer
  Ihr Name und Ihre Nebenstellennummer.
- Do Not Disturb Ihr Status
  Diese Dropdown-Liste zeigt Ihren aktuellen Status an und ermöglicht Ihnen die Auswahl eines der folgenden Status:

Status	Beschreibung
Verfügbar	Dies ist der normale Status, in dem Sie Anrufe tätigen und annehmen können.
Nicht stören	Wenn Sie sich in diesem Status befinden, werden Anrufer direkt an die Voicemail (sofern vorhanden) weitergeleitet oder hören das Besetztzeichen. Bei Anrufen von bestimmten Nummern, die Sie auf Ihre Nicht-stören-Ausnahmeliste 107 gesetzt haben, wird hier eine Ausnahme gemacht. In diesem Status können Sie ganz normal Anrufe tätigen.

Offline	Diesen Status können Sie auswählen, wenn Sie one-X Portal für IP Office zwar weiterhin verwenden, aber anderen one-X Portal für IP Office-Benutzern nicht erlauben möchten, Ihnen Sofortnachrichten 50 über one-X Portal für IP Office zu senden.

- Hilfe
  Mit diesem Link öffnen Sie die Hilfe von one-X Portal für IP Office auf einer neuen Browser-Registerkarte oder in einem neuen Fenster.
- Abmelden 12
  Klicken Sie auf diesen Link, wenn Sie one-X Portal für IP Office nicht mehr verwenden möchten. Sie kehren dann zum one-X Portal für IP Office-Anmeldebildschirm 10 zurück.

1.6 Hinweise zum Telefon

Das Telefon, das Sie parallel zu one-X Portal für IP Office verwenden, kann einige Aspekte der Funktionsweise von one-X Portal für IP Office beeinflussen. Dieser Abschnitt enthält Hinweise zu dieser Interaktion.

one-X Portal für IP Office-Anrufliste

Die von one-X Portal für IP Office angezeigte Anrufliste wird als Teil der Benutzereinstellungen im Telefonsystem gespeichert. Es werden bis zu 30 Datensätze (auf den IP Office-Systemen IP406 V2 und IP412 jeweils 10) gespeichert, wobei alte Datensätze durch neue ersetzt werden, sobald das Limit erreicht ist. Bei Datensätzen wiederholter Anrufe an dieselbe bzw. von derselben Nummer wird der vorhandene Datensatz jedoch aktualisiert und die Anzahl der Anrufe im Datensatz erhöht.

Welche Anrufe protokolliert werden, wird vom Systemadministrator konfiguriert. Anrufe, die nicht von Ihnen, aber von Voicemail oder einer Ersatznebenstelle beantwortet werden, werden normalerweise nicht als entgangene Anrufe protokolliert, es sei denn, der Systemadministrator hat dies so konfiguriert.

Sammelanschlussanrufe werden nicht protokolliert, sofern Sie den jeweiligen Anruf nicht beantworten. Der Systemadministrator kann Ihre Anrufliste ggf. so konfigurieren, dass entgangene Sammelanschlussanrufe aufgenommen werden.

Telefonanrufliste

Wenn Sie ein Telefon der Serien 1400, 1600, 9400, 9500 oder 9600 mit einer Anrufliste-Taste verwenden, wird auf dem Telefon standardmäßig dieselbe Anrufliste angezeigt wie in one-X Portal für IP Office. Sie können die Anrufliste dann über das Telefon oder one-X Portal für IP Office verwenden und bearbeiten. Beide werden parallel geändert.

Falls Sie ein anderes Telefonmodell mit Anrufliste verwenden, wird diese wahrscheinlich vom Telefon selbst gespeichert und stimmt daher möglicherweise nicht der Anrufliste von one-X Portal für IP Office überein. So werden beispielsweise über one-X Portal für IP Office getätigte Anrufe u. U. nicht in der Anrufliste des Telefons angezeigt und umgekehrt.

In beiden Fällen ist die one-X-Anrufliste so eingeschränkt, dass nur 255 Aufzeichnungen angezeigt werden.

Persönliches Telefonbuch

Wenn Sie ein Telefon der Serie 1400, 1600, 9400, 9500 oder 9600 mit einer Taste Kontakte oder ein T3-Telefon verwenden, können Sie die Kontakte in Ihrem persönlichen Telefonbuch auch über das Telefonbuch verwenden und auf dem Telefon bearbeiten.

1. Kontakte, die dem persönlichen Telefonbuch hinzugefügt werden, werden sowohl von der Anwendung one-X Portal für IP Office als auch vom Telefonsystem gespeichert und synchronisiert. Das Telefonsystem kann nur bis zu 100 persönliche Kontakte pro Benutzer speichern (je nach Systembeschränkungen). Alle weiteren Kontakte werden nur von one-X Portal für IP Office gespeichert.
2. Die Kontakte können über das Telefon oder one-X Portal für IP Office bearbeitet werden.
3. Von one-X Portal für IP Office angezeigte Kontakte im persönlichen Telefonbuch können mehrere Nummern enthalten, von denen eine als aktuelle Haupttelefonnummer [127] ausgewählt ist. Der entsprechende Datensatz im Telefonsystem enthält nur eine Nummer, die jeweils der derzeit ausgewählten Haupttelefonnummer in one-X Portal für IP Office angepasst wird, sofern sich diese ändert.

Anzahl der Anrufe

Mit one-X Portal für IP Office können Sie eine unbegrenzte Anzahl von Anrufen tätigen und entgegennehmen. Sie können zwar nur jeweils einen verbundenen Anruf haben, aber mehrere Anrufe gleichzeitig halten. Das Telefonsystem kann die Anzahl der eingehenden Anrufe begrenzen, die Sie entgegennehmen können.

- Telefone mit Anrufpräsentationstasten
  Viele Avaya-Telefone sind mit programmierbaren Tasten ausgestattet, die vom Systemadministrator [127] als Anrufpräsentationstasten [126] konfiguriert werden. Wenn Sie ein solches Telefon verwenden, wird normalerweise für jeden Anruf, den Sie tätigen oder entgegennehmen, eine Anrufpräsentationstaste verwendet, mit der Sie den Anruf steuern können (d. h. durch Drücken der Taste können Sie den Anruf halten, wieder aufnehmen, Einzelheiten zu ihm anzeigen usw.).
    - Ein eingehender Anruf wird auf einer geeigneten Anrufpräsentationstaste angezeigt. Ist keine geeignete Anrufpräsentationstaste verfügbar, behandelt das Telefonsystem den Anruf, als wenn Ihr Anschluss für weitere eingehende Anrufe besetzt [126] ist.
    - Mit one-X Portal für IP Office können Sie weitere ausgehende Anrufe tätigen, wenn alle Anrufpräsentationstasten Ihres Telefons in Verwendung sind. In diesem Fall werden einige Anrufe nicht durch eine Anrufpräsentationstaste auf dem Telefon repräsentiert und können somit auch nicht durch eine solche Taste gesteuert werden.

- Telefone ohne Anrufpräsentationstasten
  Wenn das verwendete Telefon keine Anrufpräsentationstasten hat, wird die Anzahl der Anrufe, die Sie entgegennehmen können, durch die vom Systemadministrator konfigurierte Einstellung Anklopfen ein gesteuert.

  - Falls die Einstellung Anklopfen ein aktiviert ist, können Sie weitere eingehende Anrufe mit one-X Portal für IP Office entgegennehmen. Sobald zwei Anrufe bearbeitet werden, behandelt das Telefonsystem alle weiteren eingehenden Anrufe, als wenn Ihr Anschluss besetzt 126 ist. Sie können über one-X Portal für IP Office jedoch nach wie vor weitere ausgehende Anrufe tätigen.

  - Wenn die Einstellung Anklopfen ein nicht aktiviert ist und Sie einen verbundenen Anruf haben, behandelt das Telefonsystem Ihren Anschluss als besetzt 126. Sie können über one-X Portal für IP Office jedoch nach wie vor weitere ausgehende Anrufe tätigen.

Hinweise

1. Sie können jeweils nur einen verbundenen Anruf haben. Wenn Sie eine andere telefonische Verbindung herstellen (z. B. durch Tätigen, Beantworten oder Entparken eines Anrufs bzw. Wiederaufnehmen eines gehaltenen Anrufs) wird der bestehende verbundene Anruf automatisch gehalten. Diese Funktion heißt Autom. Halten. Der Systemadministrator 127 kann Autom. Halten für das gesamte System deaktivieren. In diesem Fall wird jeder bestehende Anruf getrennt, wenn Sie eine neue telefonische Verbindung herstellen.
2. Dies gilt nicht für geparkte Anrufe. Sie werden im Gegensatz zu gehaltenen Anrufen nicht am Telefon gehalten, sondern im Telefonsystem geparkt.

1.7 Hot Desking

Normalerweise ist Ihre Nebenstellennummer einem festen Telefonanschluss zugewiesen. Über diesen Telefonanschluss können Sie Anrufe tätigen und beantworten – ganz unabhängig davon, ob Sie one-X Portal für IP Office ausführen. Beim Hot Desking können Sie nun einen anderen Telefonanschluss nutzen, der dann Ihre Nebenstellennummer sowie Ihre Telefonsystem-Einstellungen übernimmt.

Normalerweise müssen Sie für die Anmeldung bei einem anderen Anschluss eine besondere Nummer wählen, die einen Anmeldecode umfasst, der sich von Ihrem Kennwort für IP Office-Anwendungen unterscheidet. Sie können jedoch das one-X Portal für IP Office-Anmeldemenü verwenden, um sich bei one-X Portal für IP Office anzumelden und das Telefon anzugeben, bei dem Sie sich anmelden möchten.

Wenn Sie sich mit dieser Methode bei one-X Portal für IP Office und dem gewünschten Telefon anmelden, werden Sie bei der Abmeldung von one-X Portal für IP Office auch vom Telefon abgemeldet. Ihre Nebenstellennummer kehrt wieder zu Ihrem üblichen Telefonanschluss (sofern Sie einen haben) zurück und wird nicht von anderen Hot Desking-Benutzern verwendet. Wenn Sie über keinen eigenen Telefonanschluss verfügen oder dieser gerade nicht verfügbar ist, gelten Sie als aus dem Telefonsystem abgemeldet. Ihre Anrufe gehen dann direkt an die Voicemail (sofern vorhanden) oder der Anrufer hört das Besetztzeichen.

Kapital 2.
Ändern des Layouts

2. Ändern des Layouts

Zum Anpassen des Layouts von one-X Portal für IP Office-Minianwendungen stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Alle Änderungen werden von one-X Portal für IP Office in Ihren Benutzereinstellungen gespeichert und bei Ihrer nächsten Anmeldung wiederhergestellt.

Ändern des one-X Portal für IP Office-Layouts		
• Auswählen von Darstellungen 24 • Ändern der Spaltenbreiten 24	• Ein-/Ausblenden einer Minianwendung 25 • Ändern der Größe einer Minianwendung 25	• Verschieben einer Minianwendung 25 • Festlegen eines Standard-Layouts 26

2.1 Auswählen von Darstellungen

one-X Portal für IP Office stellt eine Reihe von Darstellungen zur Auswahl bereit.

1. Klicken Sie auf das Symbol (Präsentation).
2. Die Präsentationssymbole werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Darstellungssymbol, um es auszuwählen und auf one-X Portal für IP Office anzuwenden.

Standard

Grau

4. Klicken Sie auf einen beliebigen anderen Bereich des one-X Portal für IP Office-Bildschirms, um die Einstellungen zu schließen.

2.2 Ändern der Spaltenbreiten

Der Bereich, in dem die Minianwendungen angezeigt werden, besteht im Wesentlichen aus zwei Spalten. Die Spalten haben standardmäßig dieselbe Breite (50:50). Sie können das Breitenverhältnis der Spalten jedoch auf 60:40 oder 40:60 einstellen.

1. Klicken Sie auf das Symbol (Präsentation).
2. Die Präsentationssymbole werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf das jeweilige Symbol Layouts, um das entsprechende Spaltenbreitenverhältnis auszuwählen.

Verhältnis 40:60

Verhältnis 50:50

Verhältnis 60:40

4. Klicken Sie auf einen beliebigen anderen Bereich des one-X Portal für IP Office-Bildschirms, um die Einstellungen zu schließen.

2.3 Ein-/Ausblenden von Minianwendungen

Ausblenden/Minimieren einer Minianwendung

Sie können jede der Minianwendungen auf der Registerkarte Hauptfenster minimieren, indem Sie oben rechts in der Minianwendung auf das Symbol klicken. Die Minianwendung wird auf die Titelleiste reduziert.

Im minimalisierten Zustand wird die Minianwendung außerdem durch ein Symbol in der Symbolleiste im unteren Bereich von one-X Portal für IP Office ersetzt.

- Minianwendung „Anrufe“ 28
  Beachten Sie, dass Sie die minimierte Minianwendung „Anrufe“ bei einem neuen eingehenden Anruf automatisch wiederhergestellt wird, um die Anruferdetails anzuzeigen.

- Minianwendung „Nachrichten“ 98
  Dieses Symbol zeigt auch die Anzahl der ungelesenen Nachrichten in Ihrer Mailbox an.

- Minianwendung „Anrufliste“ 66
  Dieses Symbol zeigt auch die Anzahl der entgangenen Anrufe in Ihrer Anrufliste an.

- Minianwendung „Telefonbuch“ 72

- Minianwendung „Weltzeituhr“ 109
  Diese Minianwendung zeigt die aktuelle Zeit in verschiedenen ausgewählten Zeitzonen.

- Minianwendung „Agenten kontrollieren“ 52
  Diese Minianwendung wird Customer Call Reporter-Agenten angezeigt, die auch one-X Portal für IP Office verwenden.

Einblenden/Wiederherstellen einer Minianwendung

Zum Wiederherstellen einer Minianwendung klicken Sie entweder auf das entsprechende Symbol in der Symbolleiste am unteren Bildschirmrand oder auf das Symbol in der Titelleiste der Minianwendung.

2.4 Ändern der Größe einer Minianwendung

Neben dem Breitenverhältnis der beiden Spalten für die Minianwendungen können Sie auch die Höhe der einzelnen Minianwendungen ändern.

Zum Ändern der Höhe einer Minianwendung klicken Sie am unteren Rand der Minianwendung auf das Symbol (Größe ändern) und ziehen es.

2.5 Verschieben von Minianwendungen

Sie können die Minianwendungen zwischen den einzelnen Spalten verschieben und die Reihenfolge der Minianwendungen innerhalb einer Spalte ändern. Klicken Sie dazu auf die Titelleiste der Minianwendung und ziehen Sie sie in die gewünschte Spalte bzw. an die gewünschte Position.

2.6 Standardlayout

Wenn Sie das Layout von one-X Portal für IP Office angepasst haben, können Sie mit der folgenden Option die Standardanordnung wiederherstellen.

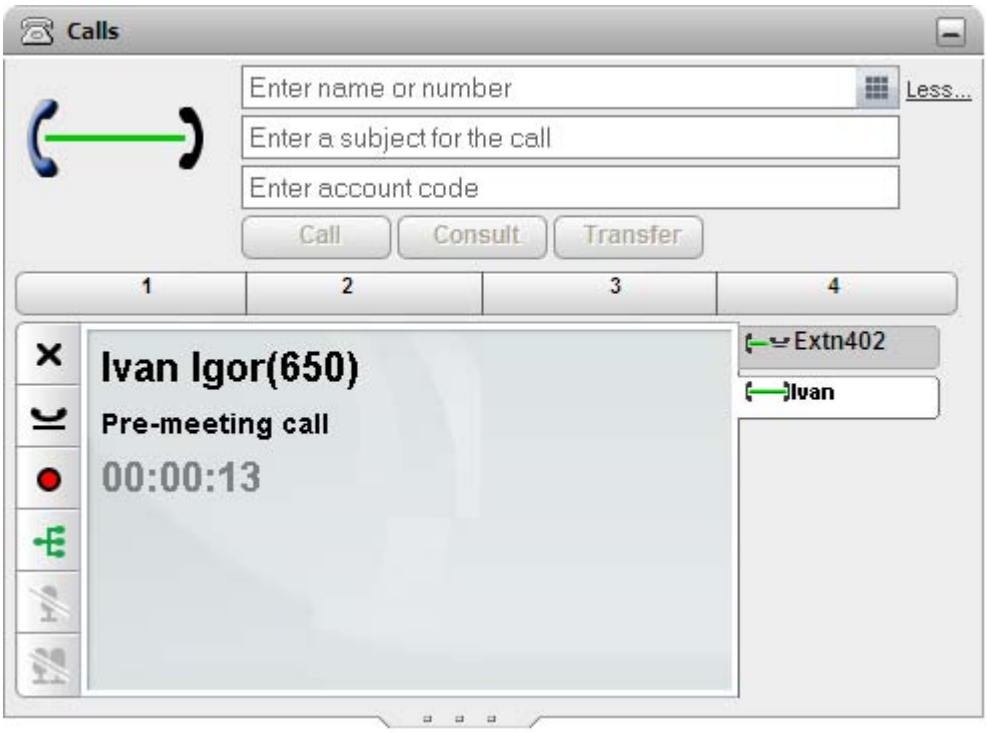
1. Klicken Sie auf das Symbol (Präsentation).
2. Die Präsentationssymbole werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol (Auf werkseitige Oberfläche zurücksetzen).
4. Klicken Sie auf einen beliebigen anderen Bereich des one-X Portal für IP Office-Bildschirms, um die Einstellungen zu schließen.

Kapital 3.

Tätigen und Beantworten von Anrufen

3. Tätigen und Beantworten von Anrufen

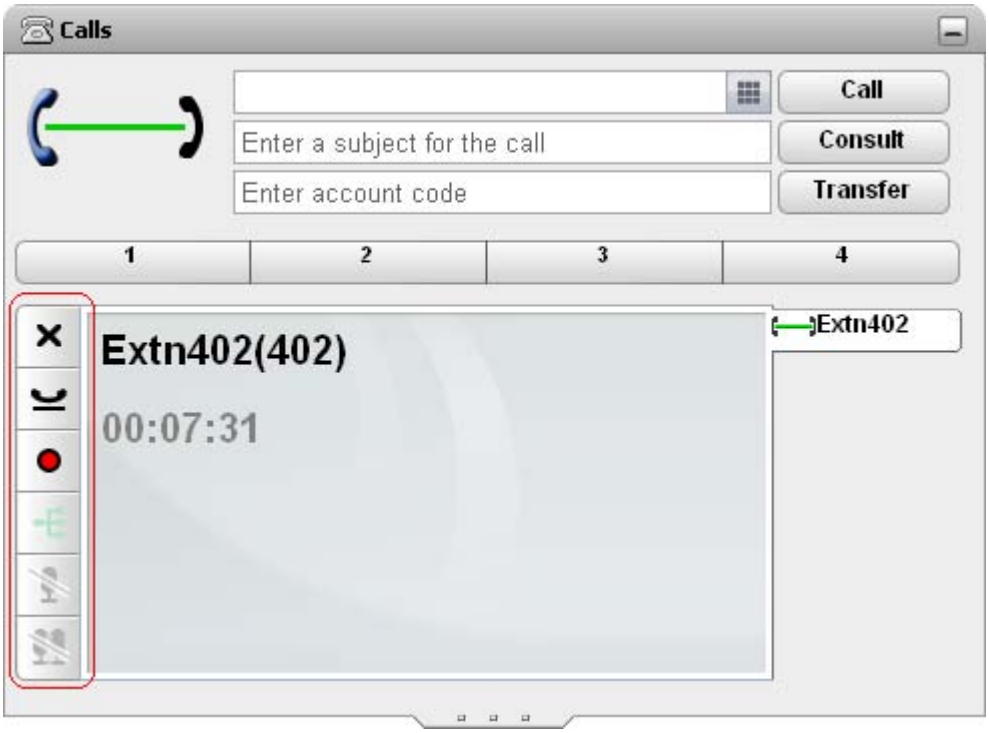
In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie mit one-X Portal für IP Office Anrufe tätigen und entgegennehmen. Die Minianwendung Anrufe zeigt Einzelheiten zu den einzelnen Anrufen auf separaten Registerkarten an. Die angezeigten Tasten 29 variieren, weisen aber im Allgemeinen auf Aktionen hin, die Sie für den derzeit angezeigten Anruf ausführen können.



Tätigen und Beantworten von Anrufen		
• Tätigen eines Anrufs 31 • ...über die Anrufliste 34 • ...über das Telefonbuch 33 • ...aus einer Voicemail-Nachricht 35 • Beantworten eines Anrufs 36 • Übernahme von Anrufen 37	• Halten eines Anrufs 38 • Wiederaufnehmen eines gehaltenen Anrufs 38 • Parken eines Anrufs 48 • Entparken eines Anrufs 49 • Makeln von Anrufen 40 • Auswählen von „Nicht stören“ 51	• Aufzeichnen eines Anrufs 42 • Durchführen einer überwachten Vermittlung 45 • Durchführen einer nicht überwachten Vermittlung 44 • Beenden eines Anrufs 37 • Senden von Sofortnachrichten (Chat) 50

3.1 Anrufschaltflächen

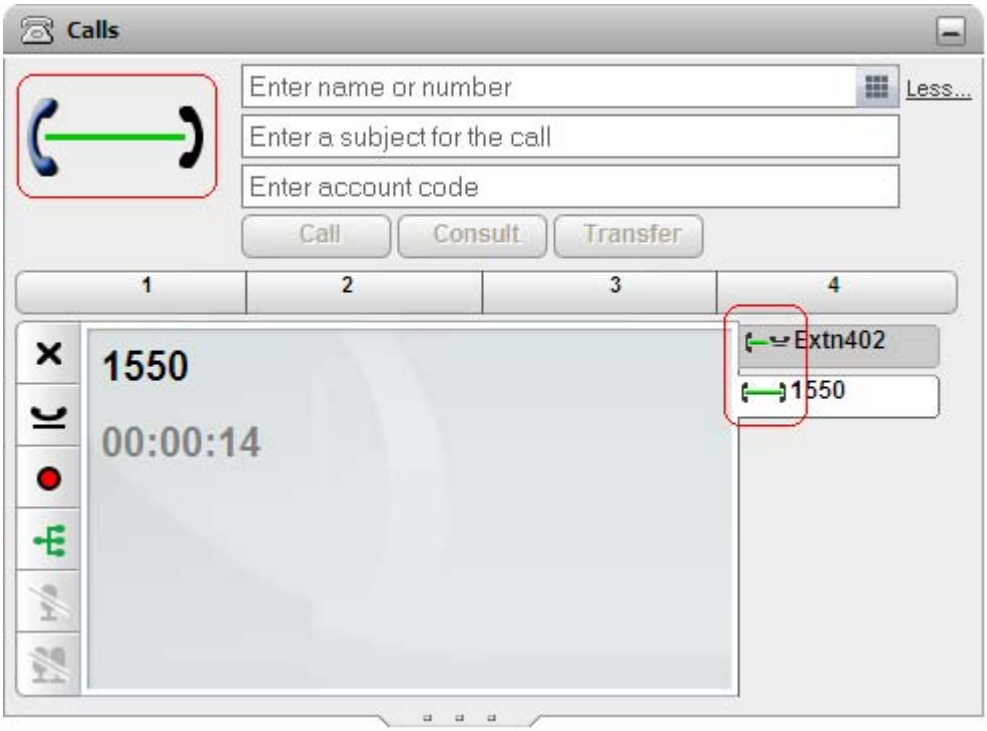
Die Schaltflächen am linken Rand der Anrufanzeige ermöglichen den Zugriff auf Funktionen für den derzeit angezeigten Anruf.



Symbol	Aktion	Beschreibung
	Anruf annehmen	Dient zum Annehmen eines Anrufs. Diese Schaltfläche ist nicht sichtbar, wenn Sie ein Telefon verwenden, bei dem Sie zum Annehmen eines Anrufs erst den Hörer abnehmen müssen.
✕	Trennen	Ein derzeit verbundener Anruf wird durch Klicken auf ✕ getrennt.
	Anruf umleiten	Wenn Sie während des Eingangs eines Anrufs auf ✕ klicken, wird er gemäß der Einstellung „Rufweiterleitung nach Zeit“ (sofern eingestellt) oder an Voicemail (sofern verfügbar) umgeleitet. Ein Anruf, der nach zu langer Halte- oder Parkzeit zurückkehrt, kann nicht abgewiesen werden.
	Anruf aufzeichnen	Startet die Aufzeichnung des aktuellen Anrufs.
	Aufzeichnung stoppen	Stoppt die Aufzeichnung des aktuellen Anrufs.
	Anruf halten	Dient zum Halten des Anrufs.
	Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen	Gibt einen gehaltenen Anruf frei.
	Durchstellen	Wenn Sie einen Anruf halten und gleichzeitig mit einem anderen Teilnehmer telefonieren, können Sie den gehaltenen Anruf an den derzeit verbundenen Teilnehmer vermitteln.
	Konferenzgespräch	Mit dieser Option können Sie einen gehaltenen und einen aktiven Anruf zu einem Konferenzgespräch zusammenschalten.
	Stummschaltung	Sie schalten Ihre Verbindung zu einem Anruf stumm.
	Alle stumm	Bei Konferenzschaltungen, die Sie selbst initiiert haben, können Sie hiermit alle anderen Konferenzteilnehmer stummschalten.
	Mic. ein	Sie heben Ihre Stummschaltung wieder auf.
	Mic. ein alle	Bei Konferenzschaltungen, die Sie selbst initiiert haben, können Sie hiermit die Stummschaltung aller anderen Konferenzteilnehmer wieder aufheben.

3.2 Anrufsymbole

Mithilfe von Anrufsymbolen zeigt die Minianwendung Anrufe den aktuellen Status eines Anrufs an. Außerdem wird oben rechts ein großes Symbol angezeigt, dem Sie ggf. den Status Ihres derzeit verbundenen Anrufs entnehmen können. Die Registerkarten für die einzelnen Anrufe auf der rechten Seite enthalten ebenfalls eine kleine Version des Symbols, das den Status des jeweiligen Anrufs anzeigt.



Symbol	Beschreibung
	• Frei / Aufgelegt Dieses Symbol zeigt an, dass Sie derzeit keinen verbundenen Anruf haben.
	• Eingehender Anruf Dieses Symbol zeigt einen eingehenden Anruf an, der zu beantworten 36 ist. Je nach den anderen Telefoneinstellungen kann das Telefon auch durch einen hörbaren Klingelton oder eine blinkende Leuchte bzw. blinkende Symbole auf den Anruf hinweisen.
	• Wählen Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie gerade einen Anruf tätigen, der aber noch nicht klingelt bzw. noch nicht verbunden ist, z. B. weil Sie noch die Nummer wählen.
	• Ausgehender Anruf klingelt Dieses Symbol zeigt an, dass der von Ihnen getätigte Anruf nun klingelt. Beachten Sie, dass Anrufe über analoge Telefonleitungen sofort als beantwortet behandelt werden, da diese Leitungen keine Anrufverlaufssignale an das Telefonsystem senden, sondern nur ein Klingeln zu hören ist.
	• Verbindung nicht möglich Dieses Symbol zeigt an, dass der getätigte Anruf aus irgendeinem Grund nicht verbunden werden konnte.
	• Verbunden Dieses Symbol zeigt den Anruf an, mit dem Sie gerade verbunden sind.
	• Gehaltener Anruf Dieses Symbol zeigt einen gehaltenen Anruf an.
	• Gehalten Dieses Symbol zeigt an, dass Ihr Anruf von einem anderen Benutzer auf dem System gehalten wird.
	• Konferenz Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie sich in einem von Ihnen begonnenen Konferenzgespräch befinden.

3.3 Tätigen von Anrufen

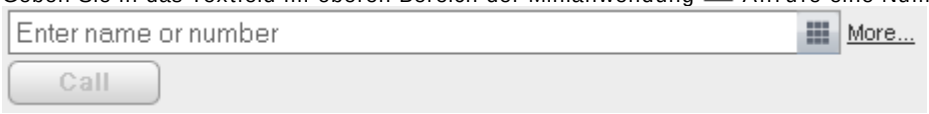
one-X Portal für IP Office bietet zahlreiche Möglichkeiten zum Tätigen von Anrufen.

- Verwenden der Minianwendung „Anrufe“ 31
- Verwenden des Telefonbuchs 33
- Verwenden der Anrufliste 34
- Verwenden der Minianwendung „Nachrichten“ 35

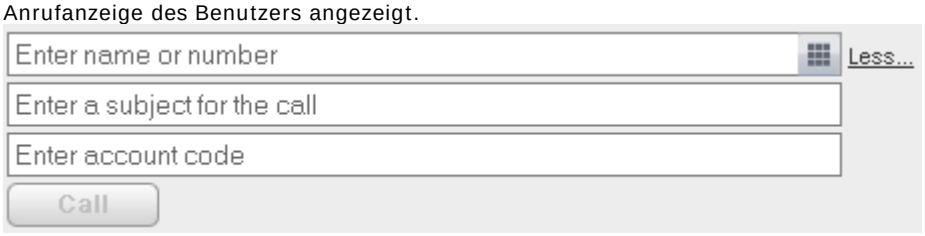
3.3.1 ... über die Minianwendung „Anrufe“

Die Textfelder und Schaltflächen im oberen Bereich der Minianwendung Anrufe können zur Tätigung von Anrufen verwendet werden.

1. Geben Sie in das Textfeld im oberen Bereich der Minianwendung Anrufe eine Nummer ein.



   - Denken Sie bei externen Anrufen daran, die vom Telefonsystem verwendete externe Vorwahlnummer hinzuzufügen.
   - Sie können auch einen Namen eingeben. Falls der Name mit einem Kontakt in Ihrem persönlichen Telefonbuch oder dem Systemtelefonbuch übereinstimmt, wird die Haupttelefonnummer 127 für diesen Kontakt gewählt.
   - Falls Sie zum Tätigen von Anrufen einen Verrechnungscode eingeben müssen, klicken Sie auf Mehr.... Geben Sie den erforderlichen Code in das neu eingeblendete Textfeld ein. Um das Textfeld wieder auszublenden, klicken Sie auf Weniger.... Wenn Sie einen Betreff eingeben, wird dieser den Anrufdetails hinzugefügt. Wenn Sie einen internen Benutzer anrufen, wird dies auf dem Telefon oder der one-X Portal für IP Office-Anrufanzeige des Benutzers angezeigt.



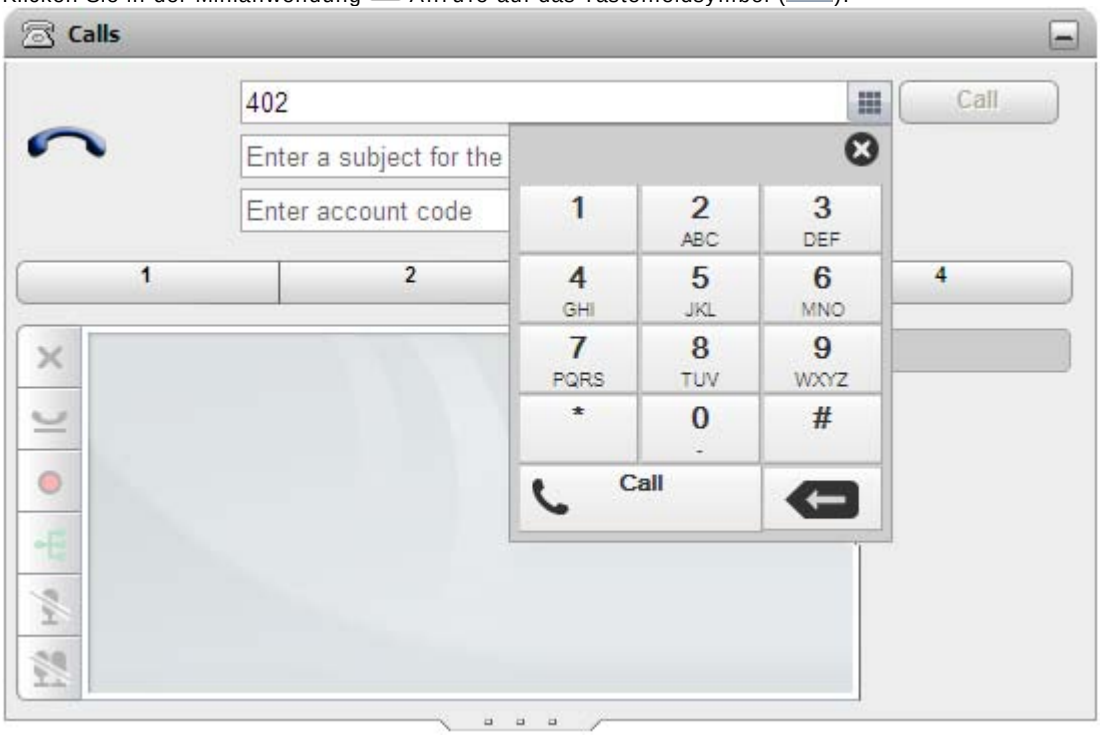
2. Entsprechen alle Angaben Ihren Wünschen, klicken Sie auf Anrufen. Sollte bereits ein anderer Anruf bestehen, wird dieser automatisch gehalten 126.

- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

3.3.2 ... über die Telefontasten

Sie können auf ein Tastenfeld zugreifen, das Teil der Minianwendung Anrufe ist.

1. Klicken Sie in der Minianwendung Anrufe auf das Tastenfeldsymbol ( ).

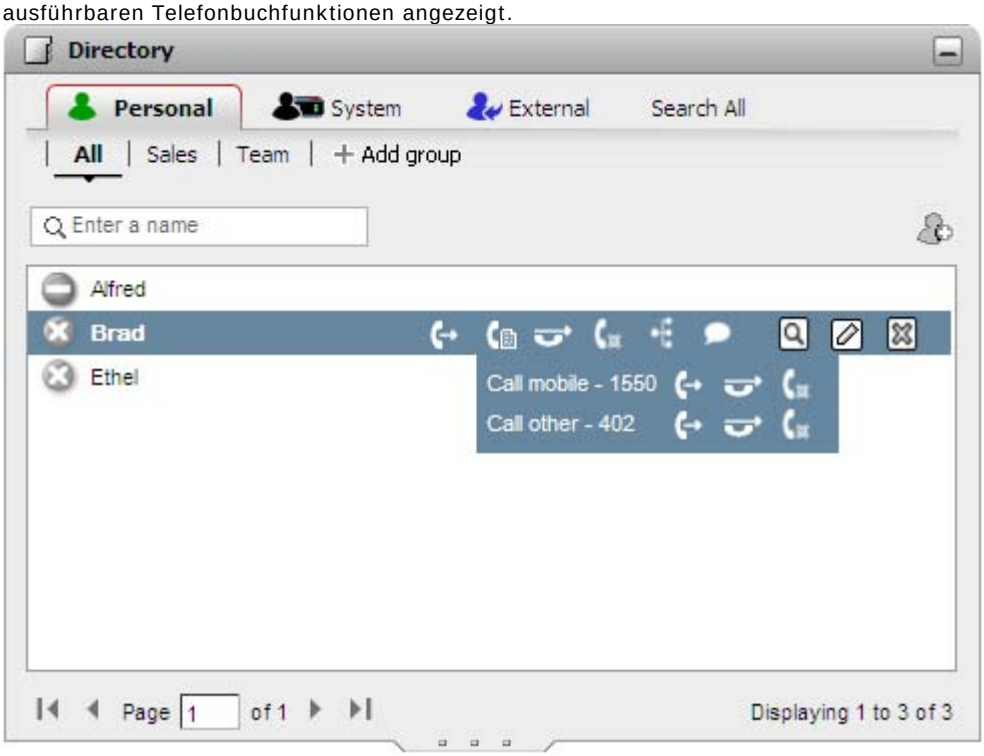


2. Geben Sie über das Tastenfeld die Nummer ein, die Sie anrufen möchten. Denken Sie bei externen Anrufen daran, die vom Telefonsystem verwendete externe Vorwahlnummer hinzuzufügen.
3. Zum Löschen der zuletzt eingegebenen Ziffer klicken Sie auf das Symbol (Löschen).
4. Sie können das Tastenfeld jederzeit verlassen, um ggf. mit der Eingabe von Anrufdetails in die anderen Felder fortzufahren. Klicken Sie auf das Tastenfeldsymbol ( ), um das Tastenfeld auszublenden.
5. Wenn die Details Ihren Wünschen entsprechen, klicken Sie auf das Symbol Call (Anrufen). Sollte bereits ein anderer Anruf bestehen, wird dieser automatisch gehalten 126.

- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

3.3.3 ... über das Telefonbuch

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster den gewünschten Namen im Telefonbuch.
2. Zum Filtern der angezeigten Namen geben Sie in das Textfeld oben auf der Registerkarte einen Namen oder eine Nummer ein. Telefonbuchkontakte, die nicht mit der Eingabe übereinstimmen, werden daraufhin ausgeblendet.
3. Zum Anrufen des angezeigten Kontakts platzieren Sie den Cursor darauf. Es werden Telefonbuchsymbole 75 für die ausführbaren Telefonbuchfunktionen angezeigt.



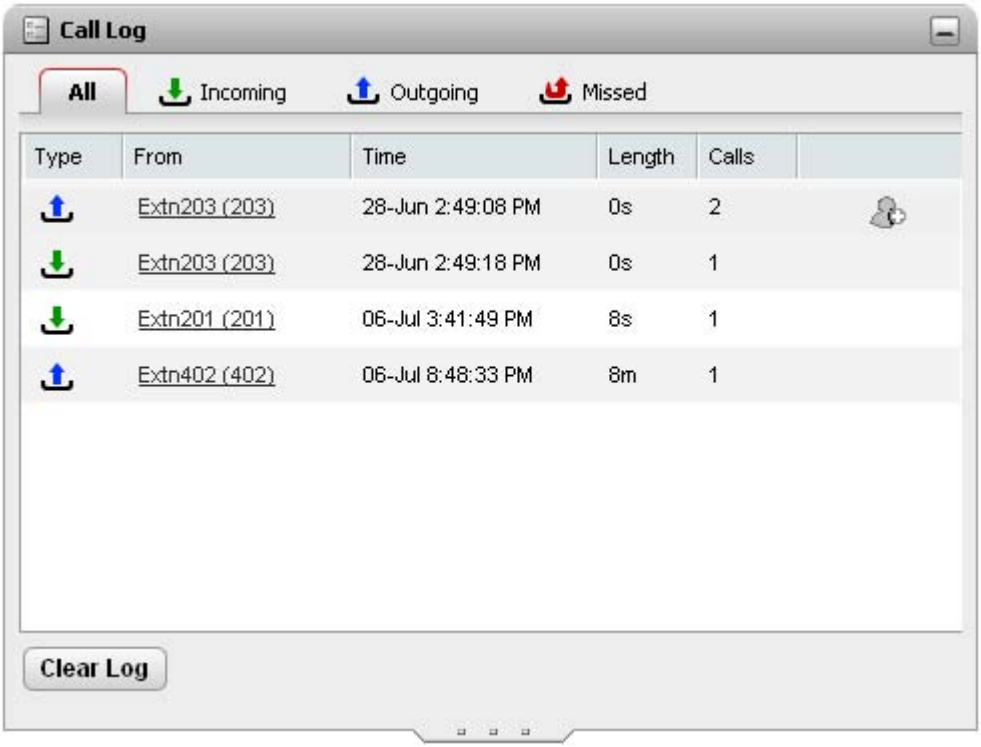
4. Um die Haupttelefonnummer des Kontakts anzurufen, klicken Sie auf das Symbol (Anrufen). Wenn das Symbol angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um die alternativen Nummern des Kontakts anzuzeigen. Sie können dann auf eine dieser Nummern klicken, um den Anruf zu tätigen.

- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

3.3.4 ... über die Anrufliste

Sie können die Nummern in der Anrufliste verwenden, um einen wiederholten Anruf oder Rückruf zu tätigen.

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufliste auf der Registerkarte Hauptfenster den Kontakt, den Sie anrufen möchten.



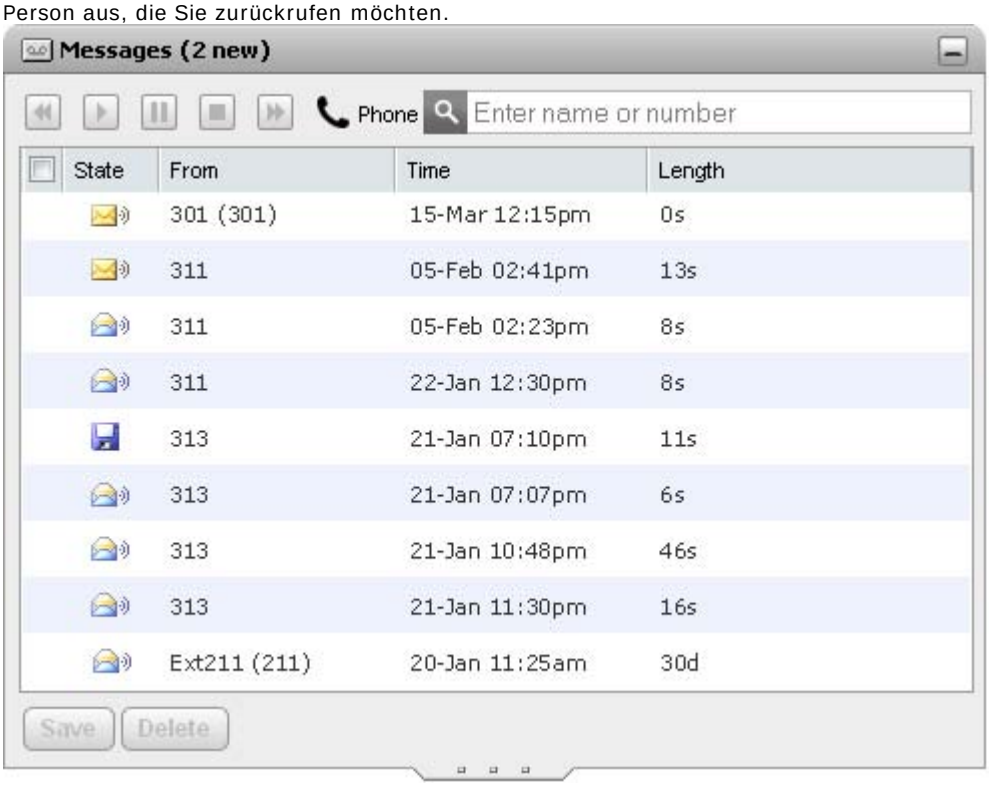
2. Zum Anrufen klicken Sie auf den Namen oder die Nummer.

- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

3.3.5 ... über Voicemail

Sie können Personen, die eine Voicemail-Nachricht für Sie hinterlassen haben, zurückrufen.

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Nachrichten auf der Registerkarte Hauptfenster die Nachricht der Person aus, die Sie zurückrufen möchten.



2. Klicken Sie auf den Namen oder die Nummerndetails des Anrufers, um ihn zurückzurufen.

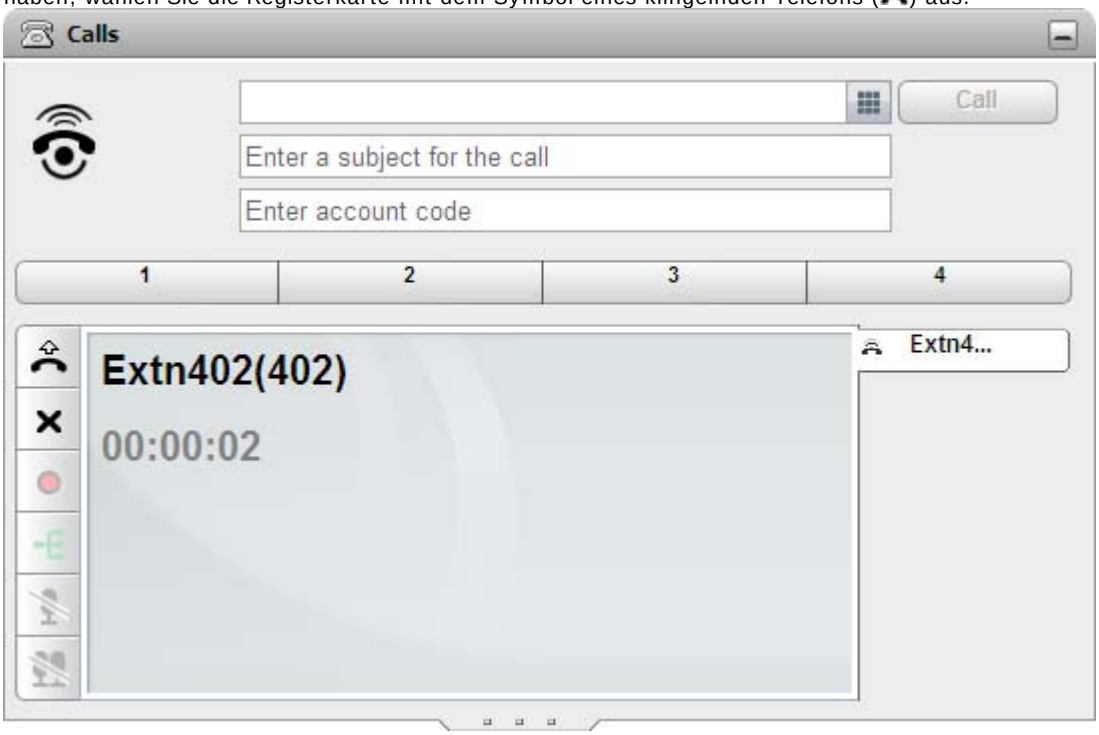
- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

3.4 Beantworten eines Anrufs

Wenn Ihr Telefon über einen neuen Anruf benachrichtigt wird, zeigt one-X Portal für IP Office die zugehörigen Einzelheiten in der Minianwendung Anrufe an. Wenn Sie die Minianwendung „Anrufe“ ausgeblendet haben, wird sie automatisch wieder geöffnet.

Bei neuen Anrufen klingelt das Telefon standardmäßig 15 Sekunden, bevor die Einstellungen für Rufweiterleitung nach Zeit 126 befolgt oder die Anrufe an Voicemail weitergeleitet werden. Wenn Sie bereits einen verbundenen Anruf haben, wird dieser bei Beantwortung eines weiteren Anrufs mit one-X Portal für IP Office automatisch gehalten 39.

1. Die Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster zeigt Details zum Anruf an, darunter, sofern verfügbar, die Nummer des Anrufers und der Name. Wenn Sie bereits einen oder mehrere Anrufe in Bearbeitung haben, wählen Sie die Registerkarte mit dem Symbol eines klingelnden Telefons ( ) aus.



2. Um den Anruf zu beantworten, verwenden Sie das Telefon oder klicken auf die Schaltfläche (Anruf annehmen). Sollte bereits ein anderer Anruf bestehen, wird dieser automatisch gehalten 126.

   - Ansonsten können Sie auch auf (Anruf abweisen) klicken, um den Anruf gemäß der Einstellung unter „Rufweiterleitung nach Zeit“ (sofern festgelegt) oder an Voicemail (sofern verfügbar) umzuleiten.
   - Die Schaltfläche (Anruf annehmen) steht nicht für Telefone zur Verfügung, bei denen zur Beantwortung eines Anrufs zunächst der Hörer abgenommen oder ein anderes Bedienelement betätigt werden muss. Heben Sie bei diesen Telefonen den Hörer ab oder betätigen Sie das entsprechende Bedienelement, um Anrufe entgegenzunehmen.
   - Die Minianwendung Anrufe kann zahlreiche weitere Schaltflächen 29 anzeigen, die auf weitere ausführbare Aktionen hinweisen.

3.5 Rufübernahme

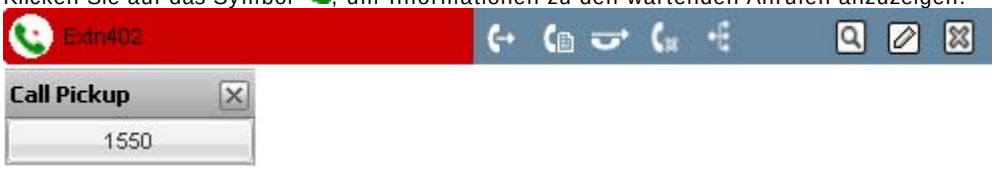
Jeder Benutzer von one-X Portal für IP Office, einschließlich Sie selbst, hat ein aktives Profil, das eine Einstellung für die Rufübernahme [90] enthält. Sofern diese Einstellung aktiviert wird, können andere one-X Portal für IP Office-Benutzer Ihre Anrufe beantworten, wenn sie sehen, dass ein Anruf für Sie auf Beantwortung wartet. Beachten Sie, dass diese Funktion nicht auf alle wartenden Anrufe angewendet wird. Für Sammelanschlussanrufe gilt sie beispielsweise nicht.

Wenn für einen Benutzer die Rufübernahmefunktion aktiviert ist, wird neben dem Symbol , das normalerweise auf einen eingehenden Anruf für ihn hinweist, auch sein Name vor rotem Hintergrund angezeigt.

So übernehmen Sie einen Anruf

1. Ein roter Hintergrund weist darauf hin, dass ein oder mehrere Anrufe für den Kontakt auf Beantwortung warten und Rufübernahme aktiviert ist.

2. Klicken Sie auf das Symbol , um Informationen zu den wartenden Anrufen anzuzeigen.



3. Zum Übernehmen eines Anrufs klicken Sie auf die entsprechende Nummer.

3.6 Nicht beantwortete Anrufe

Wie nicht beantwortete Anrufe behandelt werden, hängt sowohl von den Telefoneinstellungen als auch vom Anruftyp ab.

Bei Anrufen, die direkt an Sie gehen

Die IP Office [126]-Systemkonfiguration bietet eine festgelegte Weiterleitungszeit (standardmäßig 15 Sekunden). Bei direkt an Sie gehenden Anrufen führt IP Office eine Reihe von Aktionen aus, wenn Sie nicht innerhalb dieser Zeit antworten.

- Falls Sie Rufweiterleitung nach Zeit [126] aktiviert haben, wird der Anruf an die betreffende Nummer umgeleitet. Er klingelt dann für die Dauer Ihrer Weiterleitungszeit, bevor er an Voicemail weitergeleitet wird (sofern verfügbar).
  - Wenn das Ziel von „Weiterleiten bei keine Antwort“ eine externe Nummer ist, versucht das Telefonsystem, den Anruf wieder aufzunehmen und bei weiterer Nichtbeantwortung an Voicemail zu senden. Das ist jedoch u. U. nicht in allen Fällen möglich.
  - Sie können die Weiterleitung mit einem one-X Portal für IP Office-Profil [88] ein- und ausschalten und die Zielnummer ändern.
- Wenn die Verwendung von Voicemail für Sie aktiviert ist, hört der Anrufer Ihre Mailbox-Begrüßung. Sie können Voicemail über ein one-X Portal für IP Office-Profil [88] ein- und ausschalten.
- Wenn keine der oben stehenden Optionen verfügbar ist, klingelt der Anruf weiter.

Wird der Anruf von jemand anderem oder von Voicemail beantwortet, wird er in Ihrer Anrufliste [67] als entgangener Anruf aufgezeichnet.

Bei Anrufen an einen Sammelanschluss, zu dessen Teilnehmern Sie gehören

Sammelanschlüsse [126] haben eine eigene Weiterleitungszeit-Einstellung. Wenn der Anruf nicht von Ihnen beantwortet wird, wird er normalerweise an den nächsten verfügbaren Teilnehmer des Sammelanschlusses durchgestellt.

3.7 Beenden eines Anrufs

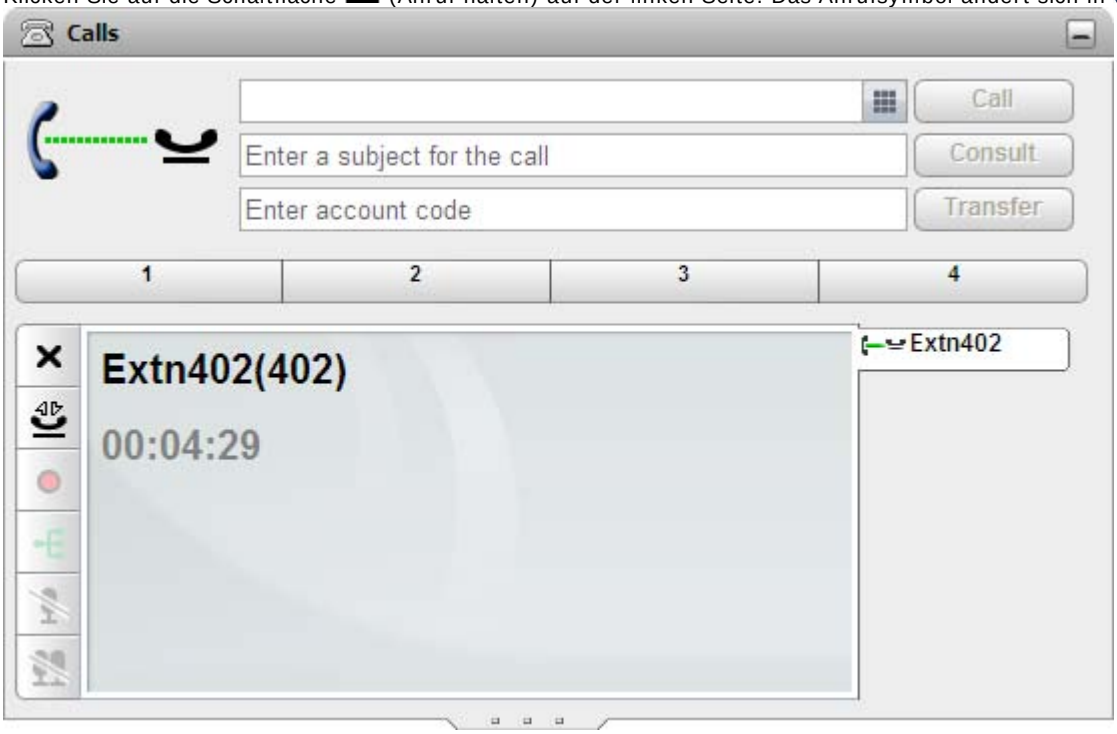
Zum Beenden eines Anrufs klicken Sie auf die Schaltfläche , die zusammen mit den Anrufdetails in der Minianwendung Anrufe angezeigt wird.

3.8 Halten von Anrufen

Sie können Anrufe mithilfe von one-X Portal für IP Office halten und dann wieder aufnehmen. Während des Haltens hört der Anrufer Wartemusik oder regelmäßige Halteerinnerungstöne.

3.8.1 Halten eines Anrufs

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Anrufregisterkarte für den verbundenen Anruf aus. Dabei handelt es sich um die Registerkarte mit dem Symbol zweier verbundener Telefone ( ) auf der rechten Seite.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche (Anruf halten) auf der linken Seite. Das Anrufsymbol ändert sich in .



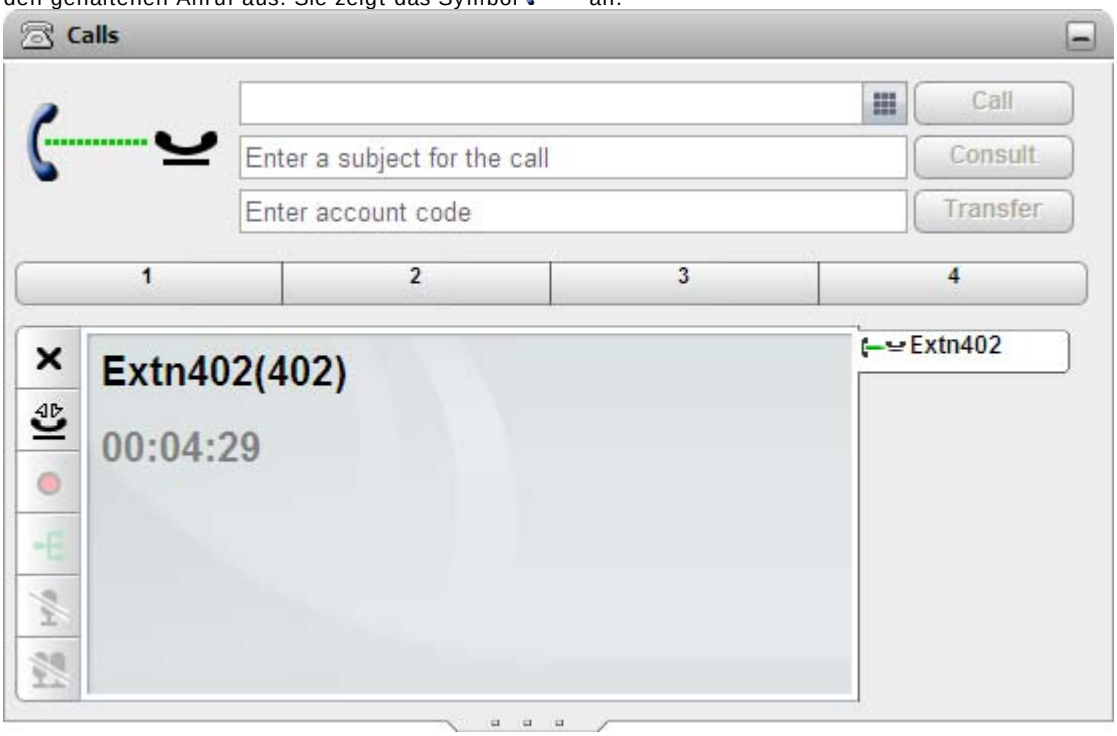
3. Wenn Sie keinen weiteren verbundenen Anruf haben, erhält Ihr Telefon nach einer bestimmten Zeit automatisch erneut ein Signal von dem gehaltenen Anruf.

Hinweise

1. Gehaltene Anrufer hören ggf. Musik, während Sie sich in der Warteschlange befinden. Die Musik hängt von der Konfiguration des Telefonsystems ab. Ist keine Wartemusik konfiguriert, hört der Anrufer alle 4 Sekunden einen doppelten Signalton.
2. Die Zeitdauer Halten für alle gehaltenen Anrufe wird vom Systemadministrator 127 eingestellt. Sie beträgt standardmäßig 15 Sekunden, kann jedoch geändert oder deaktiviert werden. Der wiederholt gehaltene Anruf ignoriert alle Weiterleitungs- oder Nicht stören 126-Einstellungen. Eine Erinnerung an gehaltene Anrufe kann nicht abgewiesen werden.
3. Wenn Sie gehaltene Anrufe haben und der Systemadministrator Ihr Telefon für Besetzt bei gehalten konfiguriert hat, behandelt das Telefonsystem Ihren Anschluss bei weiteren eingehenden Anrufen als besetzt 126.

3.8.2 Zurückholen eines gehaltenen Anrufs

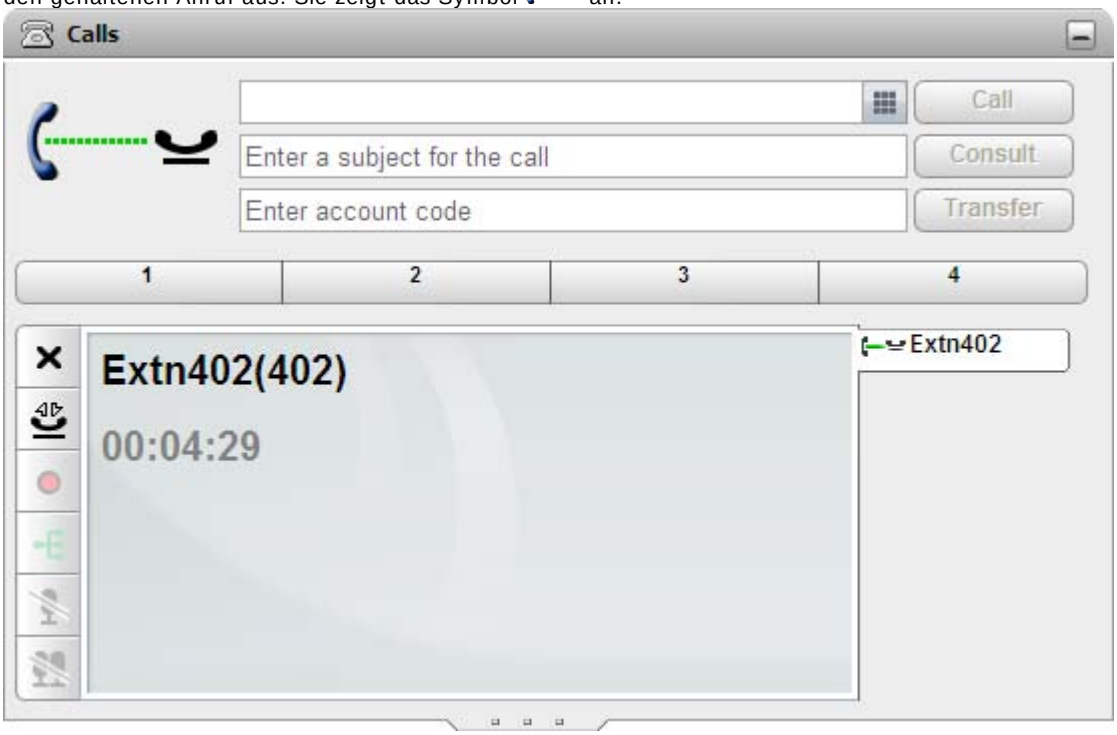
1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Anrufregisterkarte für den gehaltenen Anruf aus. Sie zeigt das Symbol an.



2. Klicken Sie links auf die Schaltfläche (Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen). Das Anrufsymbol ändert sich in .
3. Falls Sie mit einem anderen Anruf verbunden waren, ändert es sich automatisch in das Symbol für einen gehaltenen Anruf.

3.8.3 Beenden eines gehaltenen Anrufs

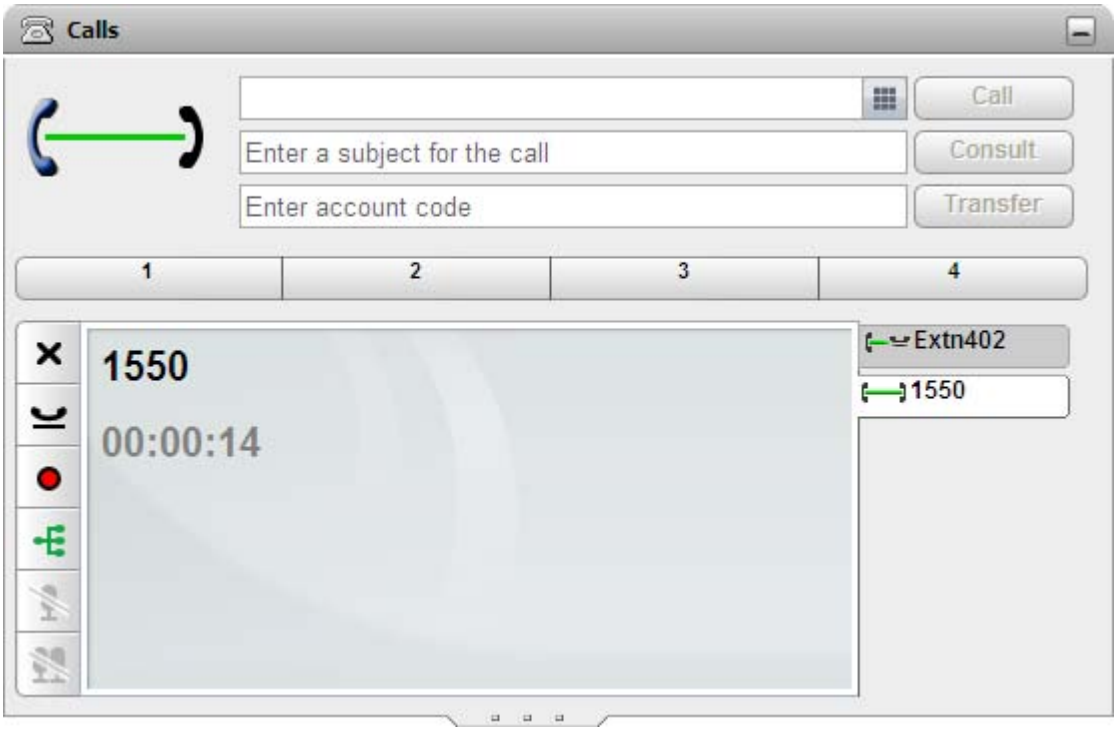
1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Anrufregisterkarte für den gehaltenen Anruf aus. Sie zeigt das Symbol an.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche (Anruf abweisen) auf der linken Seite. Der gehaltene Anruf wird getrennt.

3.9 Makeln von Anrufen

Sie können mehrere Anrufe gleichzeitig in Bearbeitung haben (siehe unten). Dazu gehören sowohl gerade eingehende als auch gehaltene Anrufe. Sie können jedoch jeweils nur einen verbundenen Anruf haben. Jeder Anruf wird auf einer Registerkarte auf der linken Seite angezeigt, und das Symbol zeigt den Status des jeweiligen Anrufs 30 an (verbunden, gehalten, eingehend usw.).



Zum Anzeigen der Details eines Anrufs klicken Sie einfach auf die entsprechende Registerkarte. Das Anzeigen von Anrufdetails führt nicht zur Beantwortung des Anrufs und wirkt sich auch nicht anderweitig auf den Anruf aus. Um zu einem anderen Anruf umzuschalten, klicken Sie auf die Schaltfläche (Anruf beantworten) oder (Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen). Der Anruf, mit dem Sie verbunden waren, wird automatisch gehalten 126.

Anzahl der Anrufe

Mit one-X Portal für IP Office können Sie eine unbegrenzte Anzahl von Anrufen tätigen und entgegennehmen. Sie können zwar nur jeweils einen verbundenen Anruf haben, aber mehrere Anrufe gleichzeitig halten. Das Telefonsystem kann die Anzahl der eingehenden Anrufe begrenzen, die Sie entgegennehmen können.

- Telefone mit Anrufpräsentationstasten
  Viele Avaya-Telefone sind mit programmierbaren Tasten ausgestattet, die vom Systemadministrator 127 als Anrufpräsentationstasten 126 konfiguriert werden. Wenn Sie ein solches Telefon verwenden, wird normalerweise für jeden Anruf, den Sie tätigen oder entgegennehmen, eine Anrufpräsentationstaste verwendet, mit der Sie den Anruf steuern können (d. h. durch Drücken der Taste können Sie den Anruf halten, wieder aufnehmen, Einzelheiten zu ihm anzeigen usw.).
  - Ein eingehender Anruf wird auf einer geeigneten Anrufpräsentationstaste angezeigt. Ist keine geeignete Anrufpräsentationstaste verfügbar, behandelt das Telefonsystem den Anruf, als wenn Ihr Anschluss für weitere eingehende Anrufe besetzt 126 ist.
  - Mit one-X Portal für IP Office können Sie weitere ausgehende Anrufe tätigen, wenn alle Anrufpräsentationstasten Ihres Telefons in Verwendung sind. In diesem Fall werden einige Anrufe nicht durch eine Anrufpräsentationstaste auf dem Telefon repräsentiert und können somit auch nicht durch eine solche Taste gesteuert werden.
- Telefone ohne Anrufpräsentationstasten
  Wenn das verwendete Telefon keine Anrufpräsentationstasten hat, wird die Anzahl der Anrufe, die Sie entgegennehmen können, durch die vom Systemadministrator konfigurierte Einstellung Anklopfen ein gesteuert.
  - Falls die Einstellung Anklopfen ein aktiviert ist, können Sie weitere eingehende Anrufe mit one-X Portal für IP Office entgegennehmen. Sobald zwei Anrufe bearbeitet werden, behandelt das Telefonsystem alle weiteren eingehenden Anrufe, als wenn Ihr Anschluss besetzt 126 ist. Sie können über one-X Portal für IP Office jedoch nach wie vor weitere ausgehende Anrufe tätigen.
  - Wenn die Einstellung Anklopfen ein nicht aktiviert ist und Sie einen verbundenen Anruf haben, behandelt das Telefonsystem Ihren Anschluss als besetzt 126. Sie können über one-X Portal für IP Office jedoch nach wie vor weitere ausgehende Anrufe tätigen.

Hinweise

1. Sie können jeweils nur einen verbundenen Anruf haben. Wenn Sie eine andere telefonische Verbindung herstellen (z. B. durch Tätigen, Beantworten oder Entparken eines Anrufs bzw. Wiederaufnehmen eines gehaltenen Anrufs) wird der bestehende verbundene Anruf automatisch gehalten. Diese Funktion heißt Autom. Halten. Der Systemadministrator 127 kann Autom. Halten für das gesamte System deaktivieren. In diesem Fall wird jeder bestehende Anruf getrennt, wenn Sie eine neue telefonische Verbindung herstellen.
2. Dies gilt nicht für geparkte Anrufe. Sie werden im Gegensatz zu gehaltenen Anrufen nicht am Telefon gehalten, sondern im Telefonsystem geparkt.

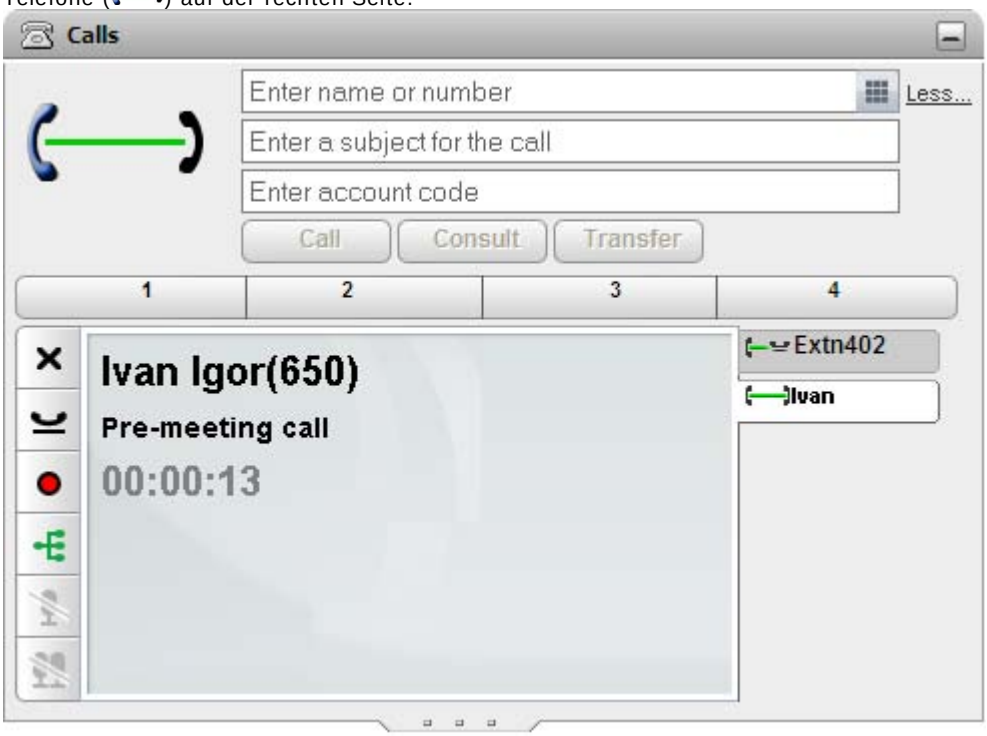
3.10 Aufzeichnen eines Anrufs

Falls an Ihr Telefonsystem ein Voicemail Pro-System angeschlossen ist, können Sie Anrufe aufzeichnen.

- Standardmäßig hört der Anrufer eine Ansage über die beginnende Aufzeichnung. Wenn Sie andere Teilnehmer zu einem Anruf, der aufgezeichnet wird, hinzuschalten (z. B. durch Starten eines Konferenzgesprächs), wird der Hinweis erneut wiedergegeben. Ihr Systemadministrator kann die Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung deaktivieren. Allerdings ist dies möglicherweise nicht erlaubt oder unterliegt gesetzlichen Bestimmungen.
- Die Aufzeichnung wird standardmäßig in Ihrer Voicemail-Mailbox platziert. Der Systemadministrator kann die Mailbox ändern, in der die Anrufaufzeichnungen platziert werden.
- Die Aufzeichnung läuft für die Dauer des Anrufs weiter. Wenn Sie den Anruf an einen anderen Benutzer oder eine andere Nummer vermitteln, wird die Aufzeichnung beendet.

So starten Sie die Anrufaufzeichnung

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Anrufregisterkarte für den verbundenen Anruf aus. Dabei handelt es sich um die Registerkarte mit dem Symbol zweier verbundener Telefone ( ) auf der rechten Seite.



2. Um die Aufzeichnung des Anrufs zu starten, klicken Sie rechts auf die Schaltfläche (Aufzeichnen). Falls die Schaltfläche als Symbol angezeigt wird, steht die Aufzeichnungsfunktion aus irgendeinem Grund nicht zur Verfügung.
3. Sobald die Aufzeichnung startet, ändert sich die Schaltfläche in das Symbol . Klicken Sie darauf, um die Aufzeichnung zu beenden. Wenn Sie den Anruf parken, vermitteln oder einem Konferenzgespräch zuschalten, wird die Aufzeichnung ebenfalls automatisch gestoppt. Wenn Sie den Anruf halten, wird die Anrufaufzeichnung für die Dauer des Haltens unterbrochen.

3.11 Vermitteln von Anrufen

Mit one-X Portal für IP Office können Sie Anrufe vermitteln. Es gibt mehrere Arten der Vermittlung:

Nicht überwachte Vermittlung	Bei einer nicht überwachten Vermittlung wird ein Anruf nach dem Wählen des Vermittlungsziels durchgestellt, ohne dessen Antwort abzuwarten.
Überwachte Vermittlung	Bei einer überwachten Vermittlung sprechen Sie mit dem Vermittlungsziel bzw. versuchen, mit ihm zu sprechen, bevor Sie den Anruf durchstellen. Der erste Anruf beim Vermittlungsziel wird als Rückfrage oder Rückfragegespräch bezeichnet. Mithilfe dieser Vermittlungsmethode können Sie bestätigen, ob das Vermittlungsziel anwesend ist und den Anruf annehmen möchte.
Konferenzvermittlung	Sie können einen Anruf auch vermitteln, indem Sie zwischen allen Teilnehmern eine Konferenz starten 57 und diese dann verlassen.

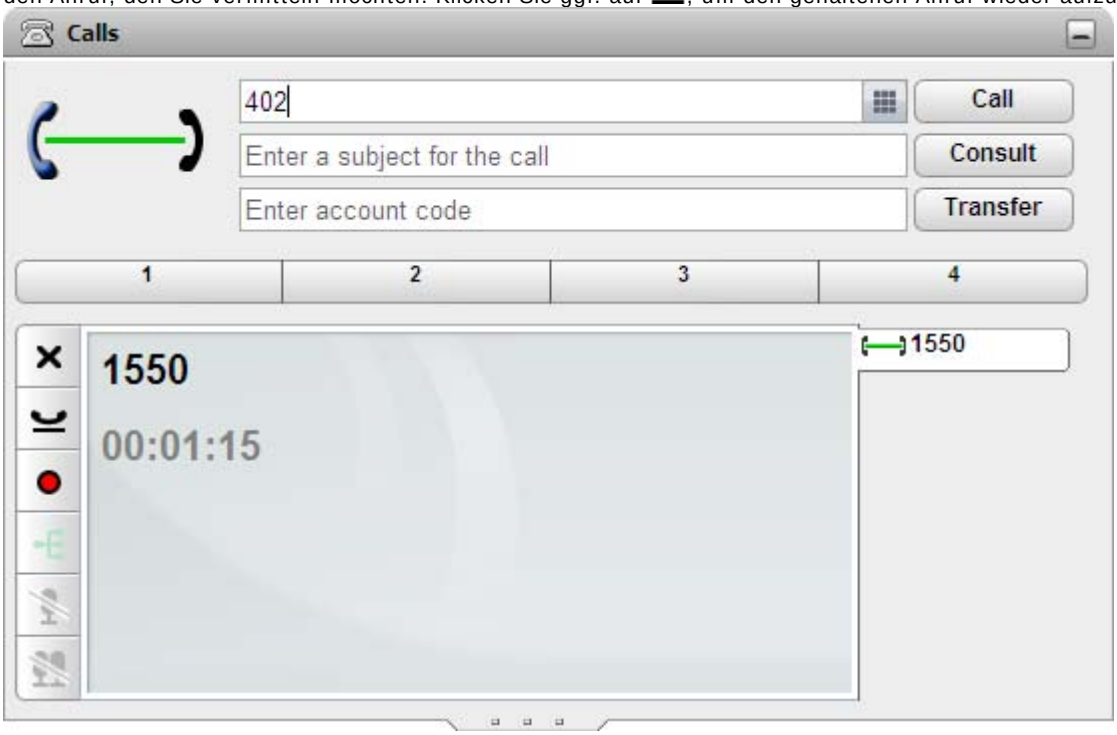
Hinweise

1. Der Systemadministrator 127 kann eine Vermittlungswartezeit für Sie aktivieren. Ist eine solche Wartezeit aktiviert und wird ein vermittelter Anruf nicht innerhalb dieser Zeit beantwortet, wird er an Sie zurückgestellt.
2. Die Möglichkeit, einen externen Anruf an eine andere externe Nummer zu vermitteln, kann durch den Systemadministrator beschränkt werden.

3.11.1 Durchführen einer nicht überwachten Vermittlung

Bei einer nicht überwachten Vermittlung wird ein Anruf nach dem Wählen des Vermittlungsziels durchgestellt, ohne dessen Antwort abzuwarten.

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Anrufregisterkarte für den Anruf, den Sie vermitteln möchten. Klicken Sie ggf. auf , um den gehaltenen Anruf wieder aufzunehmen.



2. Geben Sie in das Textfeld oben in der Minianwendung Anrufe die Nummer ein, an die Sie den Anruf vermitteln möchten, und klicken Sie auf Vermitteln.
3. Der Anruf wird vermittelt.

Hinweise

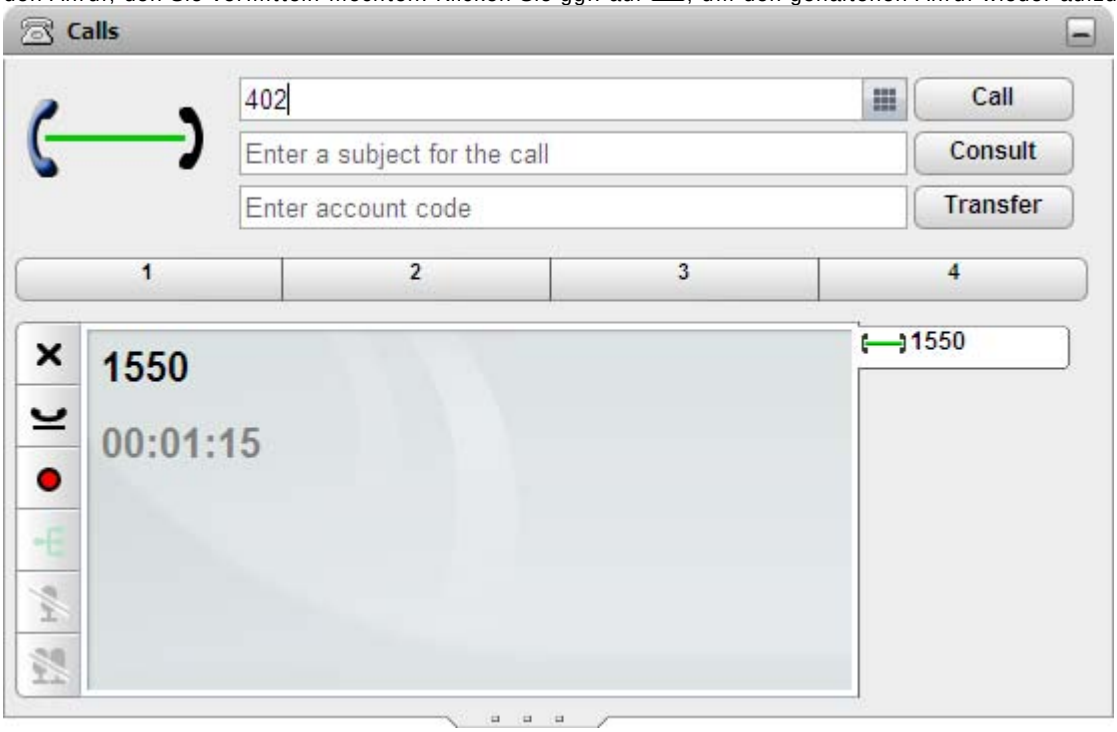
1. Der Systemadministrator kann eine Vermittlungswartezeit für Sie aktivieren. Ist eine solche Wartezeit aktiviert und wird ein vermittelter Anruf nicht innerhalb dieser Zeit beantwortet, wird er an Sie zurückgestellt.
2. Die Möglichkeit, einen externen Anruf an eine andere externe Nummer zu vermitteln, kann durch den Systemadministrator beschränkt werden.

3.11.2 Durchführen einer überwachten Vermittlung

Bei einer überwachten Vermittlung sprechen Sie mit dem Vermittlungsziel bzw. versuchen, mit ihm zu sprechen, bevor Sie den Anruf durchstellen. Der erste Anruf beim Vermittlungsziel wird als Rückfrage oder Rückfragegespräch bezeichnet.

Mithilfe dieser Vermittlungsmethode können Sie bestätigen, ob das Vermittlungsziel anwesend ist und den Anruf annehmen möchte.

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Anrufregisterkarte für den Anruf, den Sie vermitteln möchten. Klicken Sie ggf. auf , um den gehaltenen Anruf wieder aufzunehmen.



2. Geben Sie in das Textfeld oben in der Minianwendung Anrufe die Nummer ein, an die Sie den Anruf vermitteln möchten, und klicken Sie auf Rückfrage.
3. Der aktuelle Anruf wird gehalten. Sie können hören, wie der Anruf an das Vermittlungsziel weitergeleitet wird. Bei Beantwortung wird dies als Rückfragegespräch bzw. Rückfrage bezeichnet.
   - Wenn der andere Teilnehmer durchgestellt werden möchte: Klicken Sie auf die Registerkarte des gehaltenen Anrufs. Klicken Sie auf die Schaltfläche (Durchstellen).
   - Wenn der andere Teilnehmer nicht antwortet oder nicht durchgestellt werden möchte: Klicken Sie auf die Schaltfläche , um das Rückfragegespräch zu beenden. Klicken Sie auf die Registerkarte des gehaltenen Anrufs. Klicken Sie auf die Schaltfläche (Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen).
   - Umschalten zwischen Anrufen: Über die Schaltfläche auf der Registerkarte des derzeit gehaltenen Anrufs können Sie zwischen den Anrufen umschalten. Allerdings können Sie die Vermittlung nur abschließen, indem Sie den ursprünglichen Anruf halten und dann auf der zugehörigen Registerkarte auf (Durchstellen) klicken.

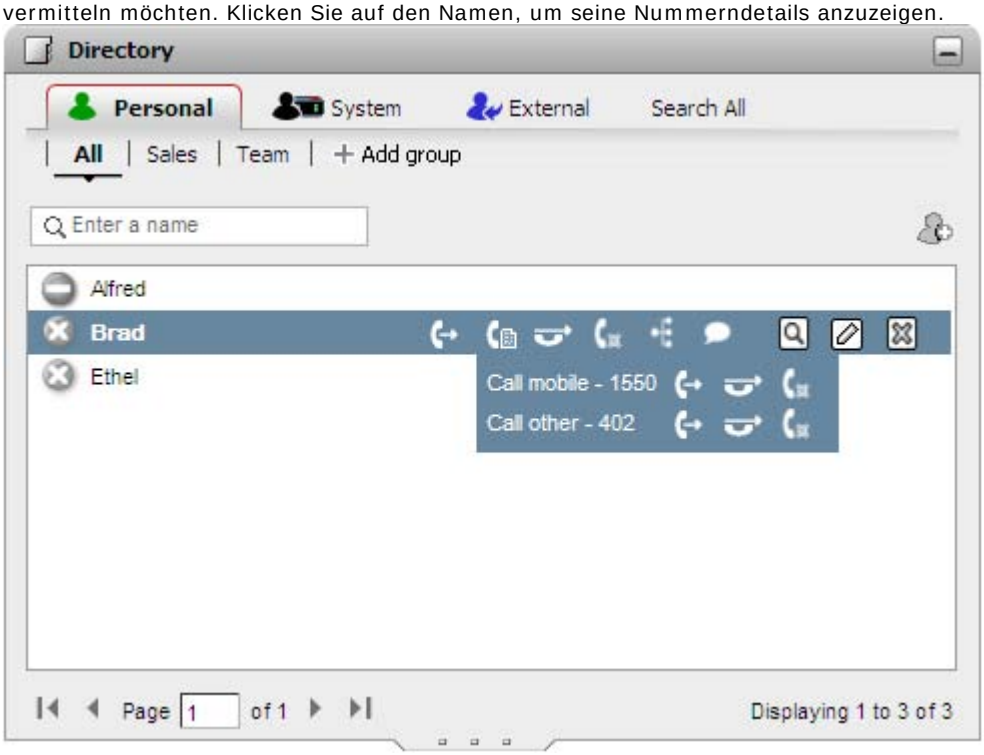
Hinweise

1. Der Systemadministrator kann eine Vermittlungswartezeit für Sie aktivieren. Ist eine solche Wartezeit aktiviert und wird ein vermittelter Anruf nicht innerhalb dieser Zeit beantwortet, wird er an Sie zurückgestellt.
2. Die Möglichkeit, einen externen Anruf an eine andere externe Nummer zu vermitteln, kann durch den Systemadministrator beschränkt werden.

3.11.3 Vermitteln von Anrufen mithilfe des Telefonbuchs

Sie können einen Anruf an einen Kontakt in Ihrem Telefonbuch vermitteln, statt ihn die Zielnummer selbst eingeben zu lassen.

1. Verwenden Sie die Minianwendung Telefonbuch, um den Teilnehmer zu suchen, an den Sie den Anruf vermitteln möchten. Klicken Sie auf den Namen, um seine Nummerndetails anzuzeigen.



2. Da Sie bereits einen verbundenen Anruf haben, werden weitere Optionen angezeigt, wenn Sie den Cursor auf dem Kontakt im Telefonbuch platzieren.

   - Über das Symbol (Vermitteln) können Sie eine einfache nicht überwachte Vermittlung 44 an die Haupttelefonnummer des Kontakts durchführen.
   - Über das Symbol (Rückfrage) können Sie eine überwachte Vermittlung 45 an die Haupttelefonnummer des Kontakts starten.
   - Über das Symbol (Konferenz) können sie sich selbst, den gehaltenen Anruf und die Haupttelefonnummer des Kontakts in einem Konferenzgespräch zusammenschalten.
   - Falls das Symbol angezeigt wird, hat der Kontakt alternative Nummern. Sie können auf das Symbol klicken und für diese Nummern dieselben Optionen auswählen wie oben beschrieben.

3.12 Parken von Anrufen

Wenn Sie einen Anruf halten, können Sie ihn normalerweise wieder aufnehmen. Das Parken von Anrufen ähnelt dem Halten von Anrufen. Ein geparkter Anruf kann von anderen Benutzern wieder aufgenommen werden, wenn diese die Bereichnummer oder den Namen, unter dem der Anruf geparkt wurde, kennen. one-X Portal für IP Office bietet vier Parkschaltflächen. Sie können die Parkbereichnummern oder Namen für die einzelnen Schaltflächen konfigurieren. Dann können Sie die Schaltflächen zum Parken eines Anrufs unter einer bestimmten Bereichnummer verwenden, überprüfen, wann ein Anruf von Ihnen oder jemand anders in diesem Parkbereich geparkt wurde, und Anrufe entparken.

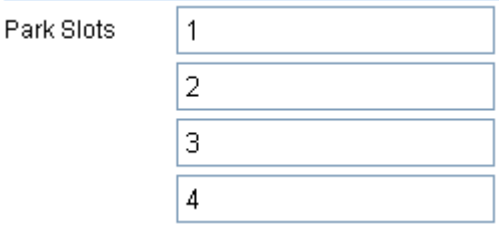
Hinweise

1. Wenn Sie einen Anruf parken und zu lange geparkt lassen, ruft er sie zurück. Der Rückruf erfolgt standardmäßig nach 5 Minuten, aber der Systemadministrator kann diesen Wert ändern. Ein geparkter Anruf, der Ihr Telefon zurückruft, kann nicht abgewiesen werden.
2. Parkbereiche sind innerhalb des Telefonsystems eindeutig. Parken und Entparken wird zwischen verschiedenen Telefonsystemen in einem Small Community Network nicht unterstützt.

3.12.1 Konfigurieren Ihrer Parkbereiche

one-X Portal für IP Office bietet vier Parkbereich-Schaltflächen. Sie können die Schaltflächen den Parkbereichnummern des Telefonsystems zuweisen. Wenn dieselben Nummern oder Namen auch von anderen Benutzern verwendet werden, können Sie sehen, wann diese einen Anruf in den jeweiligen Parkbereichen geparkt haben. Zum Entparken dieser Anrufe müssen Sie lediglich auf die Schaltflächen klicken. Genauso können andere Benutzer von Ihnen geparkte Anrufe anzeigen und entparken.

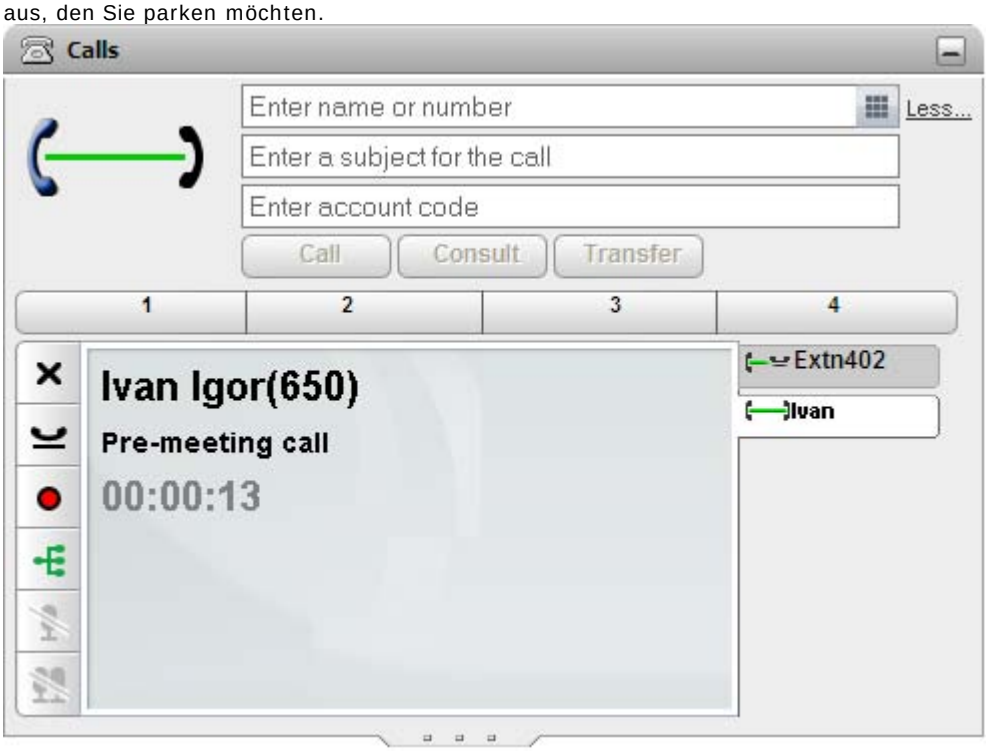
1. Klicken Sie auf die Registerkarte Konfigurieren und scrollen Sie nach unten zum Bereich Parkbereiche.



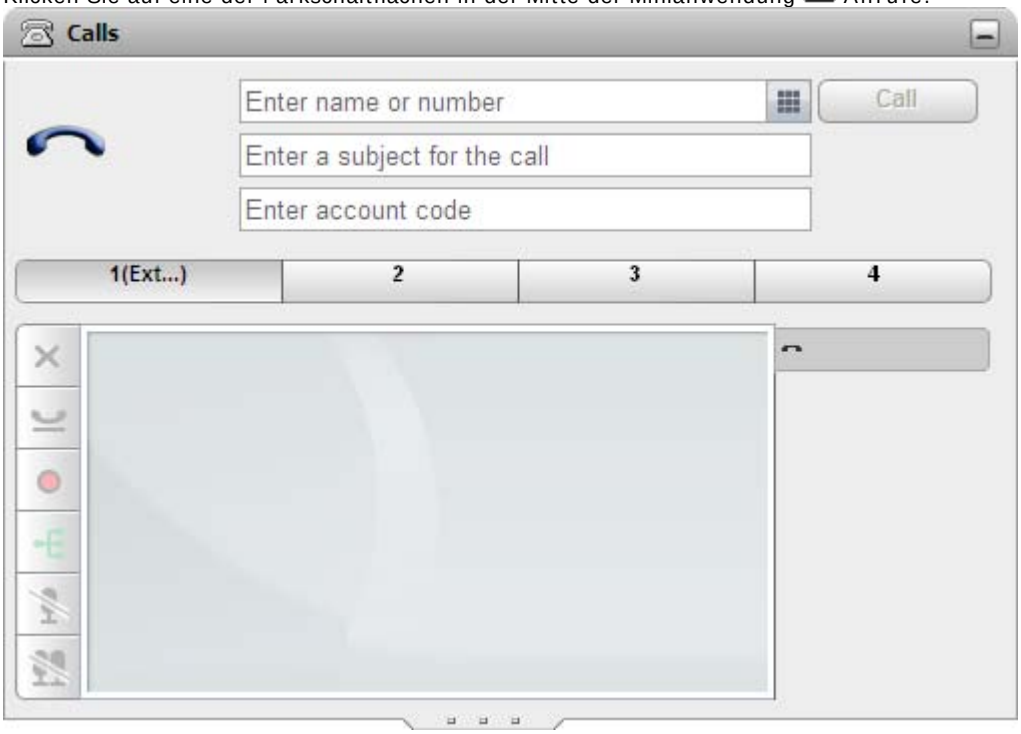
2. Geben Sie für jede von one-X Portal für IP Office unterstützte Parkbereich-Schaltfläche die entsprechende Parkbereichnummer oder den Namen ein. Gewöhnlich werden Zahlen verwendet, wobei für jeden Benutzer standardmäßig die Nummern 1 bis 4 zugeordnet werden.
3. Klicken Sie auf Speichern.

3.12.2 Parken eines Anrufs

1. Wählen sie mithilfe der Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster die Registerkarte für den Anruf aus, den Sie parken möchten.



2. Klicken Sie auf eine der Parkschaltflächen in der Mitte der Minianwendung Anrufe.



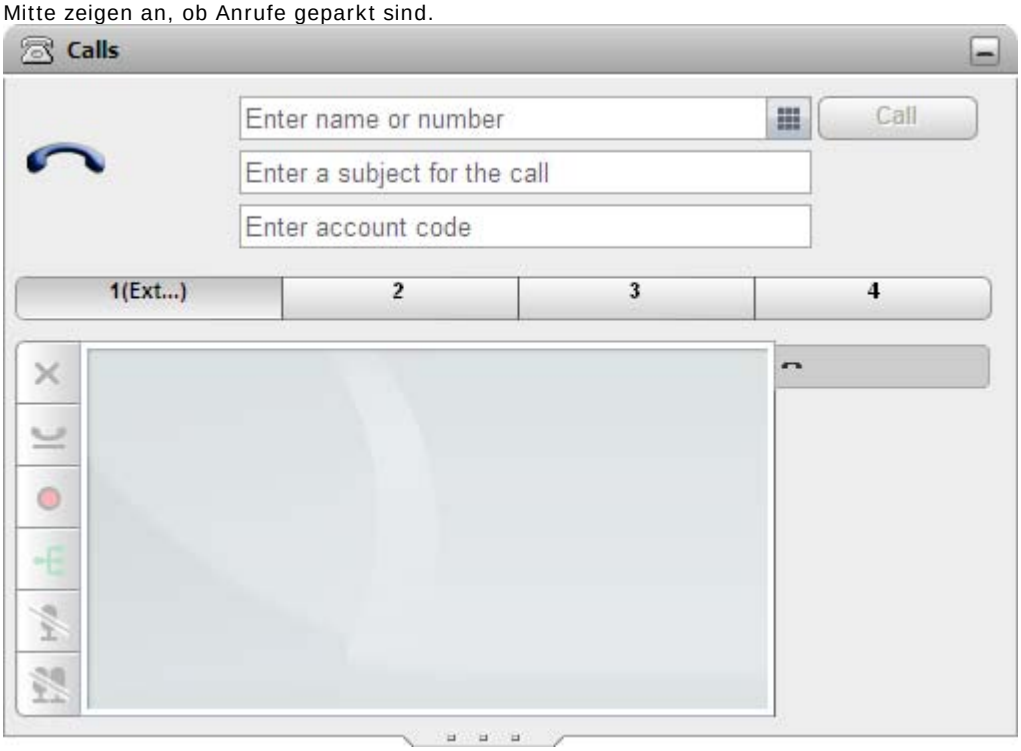
3. Der Anruf wird geparkt und die Schaltfläche zeigt nun an, dass der Systemparkbereich verwendet wird.

Hinweise

1. Wenn Sie einen Anruf parken und zu lange geparkt lassen, ruft er sie zurück. Der Rückruf erfolgt standardmäßig nach 5 Minuten, aber der Systemadministrator 127 kann diesen Wert ändern. Ein geparkter Anruf, der Ihr Telefon zurückruft, kann nicht abgewiesen werden.

3.12.3 Entparken eines Anrufs

1. Rufen Sie die Minianwendung Anrufe auf der Registerkarte Hauptfenster auf. Die Parkschaltflächen in der Mitte zeigen an, ob Anrufe geparkt sind.



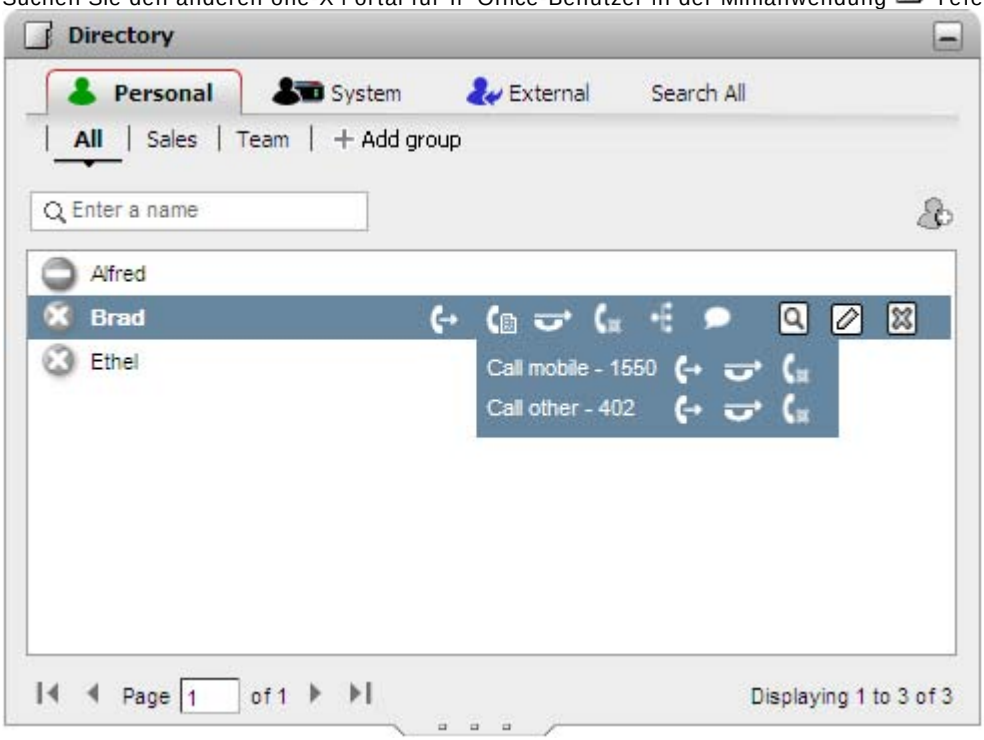
2. Wenn Sie den Cursor auf der Schaltfläche platzieren, werden der Name und die Nummer des geparkten Anrufers angezeigt (sofern bekannt).
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche des geparkten Anrufs, um ihn zu entparken.

3.13 Sofortnachrichten an andere Benutzer

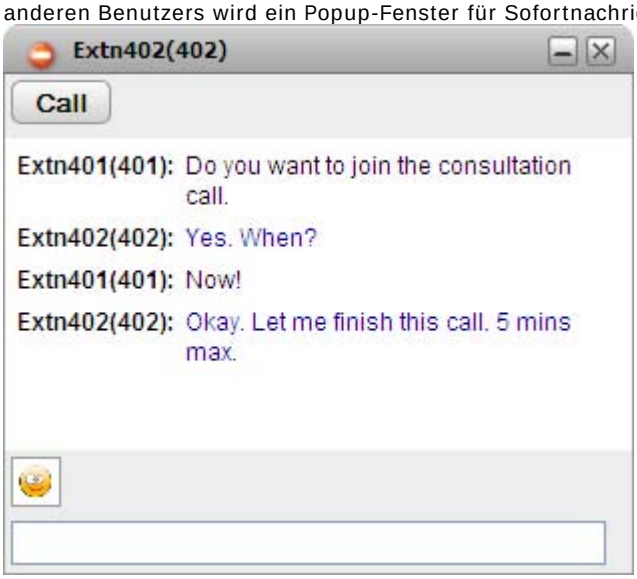
one-X Portal für IP Office ermöglicht Sofortnachrichten-Chat-Sitzungen mit anderen Benutzern, die derzeit one-X Portal für IP Office verwenden. Die Benutzer werden durch ein grünes Symbol im Telefonbuch gekennzeichnet. Sie können auch während eines Anrufs mit Ihrem Gesprächspartner per Sofortnachrichten chatten.

Falls Sie nicht möchten, dass andere Benutzer eine Chat-Sitzung mit Ihnen beginnen können, wenn Sie one-X Portal für IP Office benutzen, setzen Sie Ihren Anwesenheitsstatus 17 auf *Offline*.

1. Suchen Sie den anderen one-X Portal für IP Office-Benutzer in der Minianwendung Telefonbuch.



2. Wenn Sie den Cursor auf dem Kontakt platzieren, wird durch ein Chat-Symbol ( ) angezeigt, dass er für einen Chat verfügbar ist. Klicken Sie auf das Chat-Symbol , um ein Chat-Fenster zu öffnen.
3. Sowohl in Ihrer one-X Portal für IP Office-Anwendung als auch der one-X Portal für IP Office-Anwendung des anderen Benutzers wird ein Popup-Fenster für Sofortnachrichten angezeigt.



4. Sie können nun eine Nachricht eingeben und der andere Benutzer kann darauf antworten.
5. Sie können auch gleichzeitig mehrere Chats mit verschiedenen one-X Portal für IP Office-Benutzern beginnen. Für jeden Benutzer wird dann ein separates Popup-Fenster angezeigt.

3.14 Nicht stören

Wenn Sie diesen Status auswählen, erhalten Sie nur Anrufe von ausgewählten Nummern, die Sie selbst zu Ihren Nicht-stören-Ausnahmen 107 (DND-Ausnahmen) hinzugefügt haben. Alle anderen Anrufer werden an Voicemail weitergeleitet (sofern verfügbar) oder hören ein Besetztzeichen. Auch im Nicht-stören-Status können Sie weiterhin Anrufe tätigen.

So schalten Sie die Nicht-stören-Funktion ein

1. Klicken Sie oben rechts auf Do Not Disturb (Statusauswahl).
2. Wählen Sie *Nicht stören* aus.
3. Ihr Statussymbol wird geändert und zeigt nun an, dass Sie nicht gestört werden möchten.

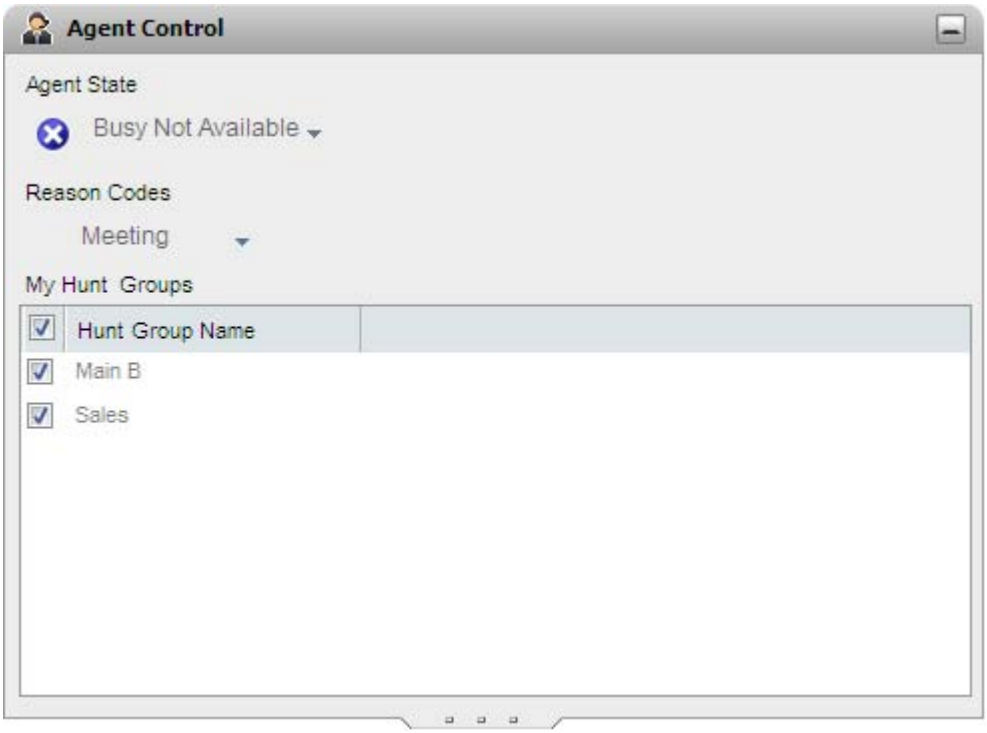
So schalten Sie die Nicht-stören-Funktion aus

1. Klicken Sie oben rechts auf Do Not Disturb (Statusauswahl).
2. Wählen Sie die Option *Verfügbar* oder *Offline* aus.
3. Ihr Statussymbol ändert sich in (Verfügbar) oder (Offline).

3.15 Agenten-Steuerung

Wenn Sie auch ein Customer Call Reporter-Agent sind, wird diese Minianwendung in one-X Portal für IP Office angezeigt. Mit ihr können Sie den aktuellen Status des Agenten anzeigen und ändern. Sie können auch Ihren Mitgliedschaftsstatus in den verschiedenen Customer Call Reporter-Warteschlangen ändern, denen Sie angehören.

Die von Ihnen mit dieser Minianwendung vorgenommenen Änderungen, z. B. die Zeit, die Sie in jedem Agentenstatus verbringen, werden in die von Customer Call Reporter generierten Berichte aufgenommen. Diese können von Ihrem Customer Call Reporter-Supervisor angezeigt und in manchen Fällen vom Supervisor überschrieben werden.



Ändern des Agentenstatus

Der angezeigte Agentenstatus wird sowohl von Ihnen als auch vom Telefonsystem gesteuert. Nach jedem Anruf kann der Status beispielsweise automatisch für kurze Zeit in *Anrufnachbearbeitung* und dann automatisch wieder in *Verfügbar* geändert werden. Sie können den Status jedoch auch nach Bedarf ändern: Sie können beispielsweise den Status manuell wieder in *Verfügbar* ändern, wenn Sie die Anrufnachbearbeitung abgeschlossen haben.

- *Verfügbar*
  In diesem Status können Sie Anrufe aus der Warteschlange empfangen und beantworten, wenn Sie nicht gerade einen Anruf bearbeiten. Beachten Sie, dass sich dieser Status vom Verfügbar-Anwesenheitsstatus unterscheidet, der in one-X Portal für IP Office selbst verwendet wird. Dieser Status wird in one-X Portal für IP Office angezeigt. Die Customer Call Reporter-Anzeige umfasst jedoch u. U. zusätzliche Status, wenn Ihnen Anrufe zugeteilt werden und Sie sie beantworten (Beispiel: *Klingelt* und *Besetzt*).
- *Anrufnachbearbeitung*
  In diesem Status können nach Warteschlangenanrufen Aufgaben wie das Ausfüllen von Anrufaufzeichnungen durchgeführt werden. Dabei handelt es sich um einen vorübergehenden Status, der automatisch nach der vom Systemadministrator festgelegten Zeit vom Telefonsystem unterbrochen wird.
- *Besetzt/Nicht verfügbar*
  Wählen Sie diesen Status aus, wenn Sie angemeldet bleiben möchten, aber keine weiteren Anrufe aus der Warteschlange mehr empfangen möchten. Sie werden aufgefordert, einen Ursachencode aus den im Telefonsystem verfügbaren Codes auszuwählen, um anzugeben, warum Sie nicht zu sprechen sind.

Ihre Warteschlangen

Unter Eigene Sammelanschlüsse werden die Customer Call Reporter-Warteschlangen angezeigt, denen Sie als Mitglied zugeordnet sind. Mittels dieser Liste können Sie Ihre derzeitige Mitgliedschaft aktivieren bzw. deaktivieren. Sie erhalten nur Anrufe für Warteschlangen, bei denen Ihre Mitgliedschaft derzeit aktiviert ist.

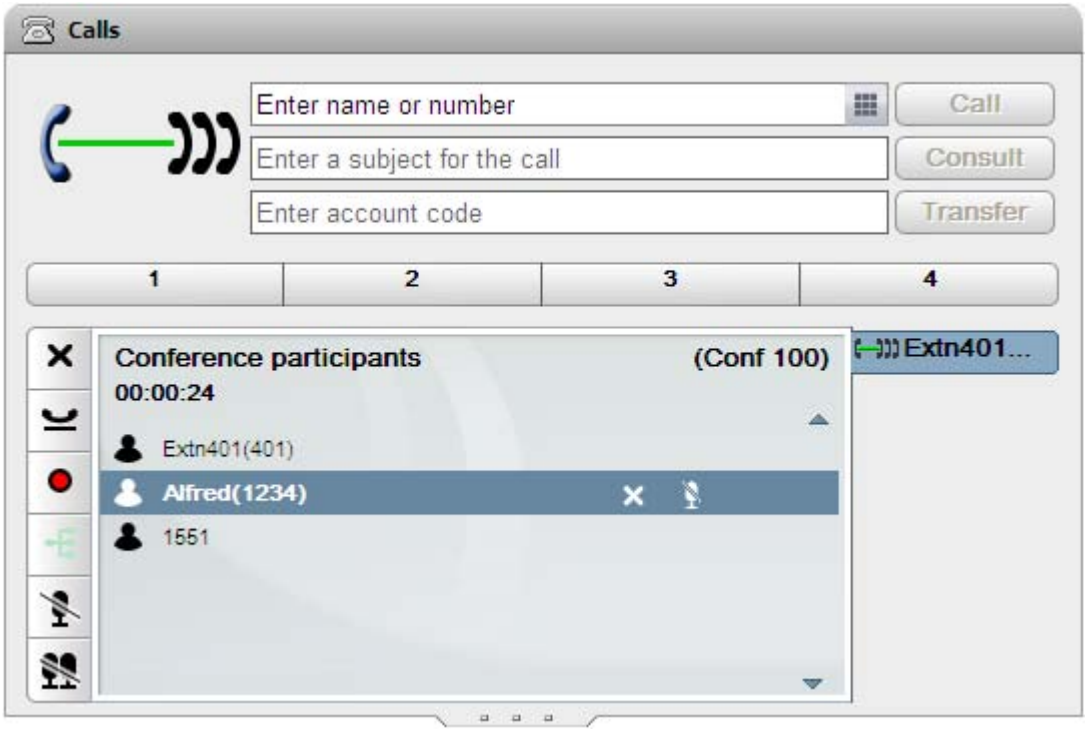
Beachten Sie, dass der Telefonsystemadministrator konfigurieren kann, für welche Warteschlangen Sie Ihren Mitgliedschaftsstatus ändern können. Bei einigen der Warteschlangenlisten dienen die gezeigten Einstellungen ausschließlich zu Informationszwecken. Wenn Sie Ihre Mitgliedschaft für alle Warteschlangen deaktivieren, wird dies in Customer Call Reporter mit einem eigenen Status mit dem Namen *Anwesend* gemeldet.

Über das Kontrollkästchen am oberen Rand der Liste können Sie Ihre Mitgliedschaft für alle Warteschlangen aktivieren/deaktivieren, für die Sie Ihre Mitgliedschaft ändern können.

Kapital 4. Konferenzgespräche

4. Konferenzgespräche

Mit one-X Portal für IP Office können Sie ein Konferenzgespräch starten und verwalten. Alle Teilnehmer des Konferenzgesprächs werden in der Minianwendung Anrufe aufgelistet.



Beginnen und Leiten von Konferenzgesprächen		
• Einrichten einer Konferenz 55 • Schalten gehaltener Anrufe in eine Konferenz 57	• Hinzufügen eines Teilnehmers zu einer Konferenz 58 • Stummschalten von Konferenzteilnehmern 59 • Verbindungstrennung von Konferenzteilnehmern 60	• Halten eines Konferenzgesprächs 61 • Konfiguration der Konferenznummer 62

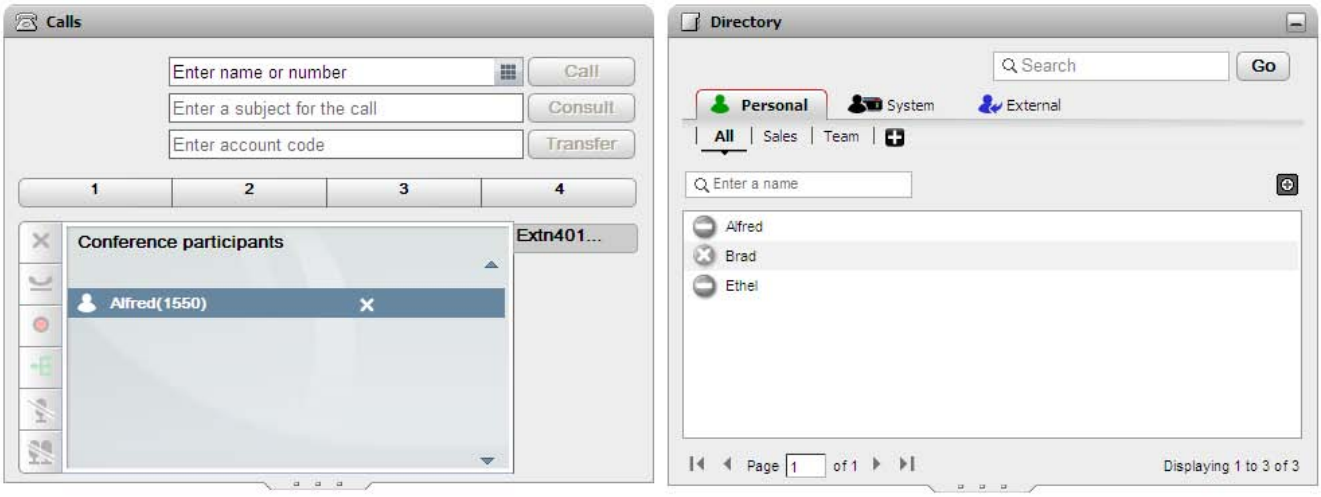
Hinweise

1. An einem Konferenzgespräch können maximal 64 Anrufer teilnehmen. Diese Anzahl reduziert sich jedoch jeweils um die Anzahl der Teilnehmer, die sich bereits in anderen Konferenzgesprächen befinden. Sie kann auch durch andere Funktionen eingeschränkt werden, die ebenfalls die Konferenzfunktionen des Telefonsystems nutzen (z. B. Gesprächsaufzeichnung).
2. Je nach den Einstellungen des Telefonsystems kann ein Konferenzgespräch automatisch beendet werden, wenn alle internen Benutzer das Gespräch verlassen und nur externe Benutzer zurückbleiben.
3. Die Konferenzsteuerelemente werden nicht für Benutzer unterstützt, die sich auf anderen Telefonsystemen befinden als dem, auf dem die Konferenz gestartet wurde.

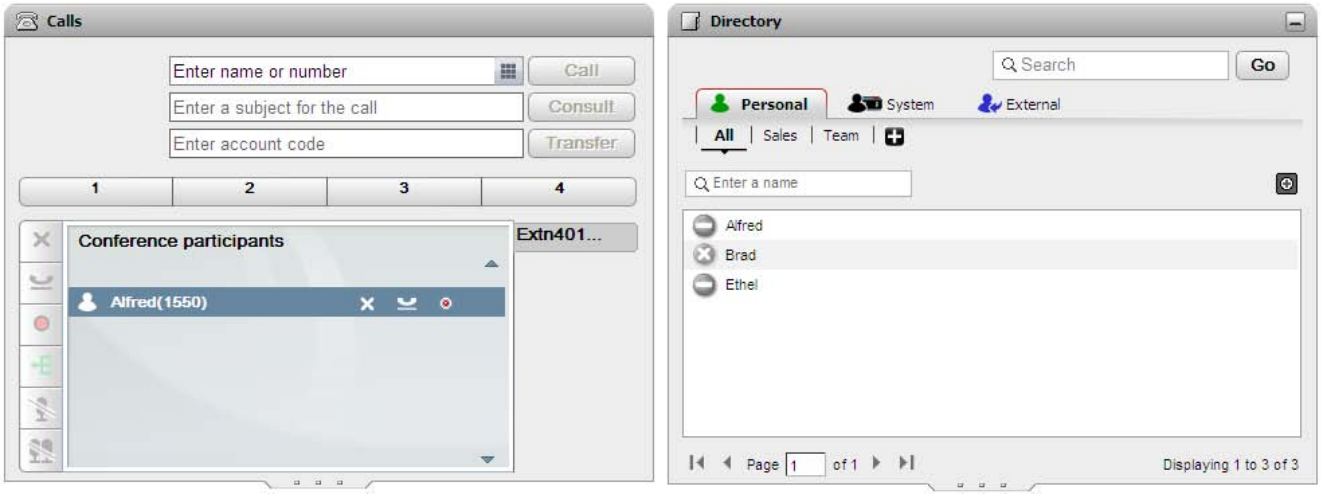
4.1 Einrichten einer Konferenz

Mithilfe der one-X Portal für IP Office-Telefonbücher können Sie die Teilnehmer auswählen und anrufen, die der Konferenz zugeschaltet werden sollen, und die Konferenz dann starten.

1. Suchen Sie in der Minianwendung Telefonbuch den Kontakt, den Sie zum Starten einer Konferenz hinzufügen möchten, und platzieren Sie die Maus darauf. Klicken Sie auf das Symbol . Daraufhin wird der betreffende Kontakt angerufen, wobei die Minianwendung „Anrufe“ jedoch die Konferenzinformationsanzeige statt der normalen Anrufinformationsanzeige verwendet.

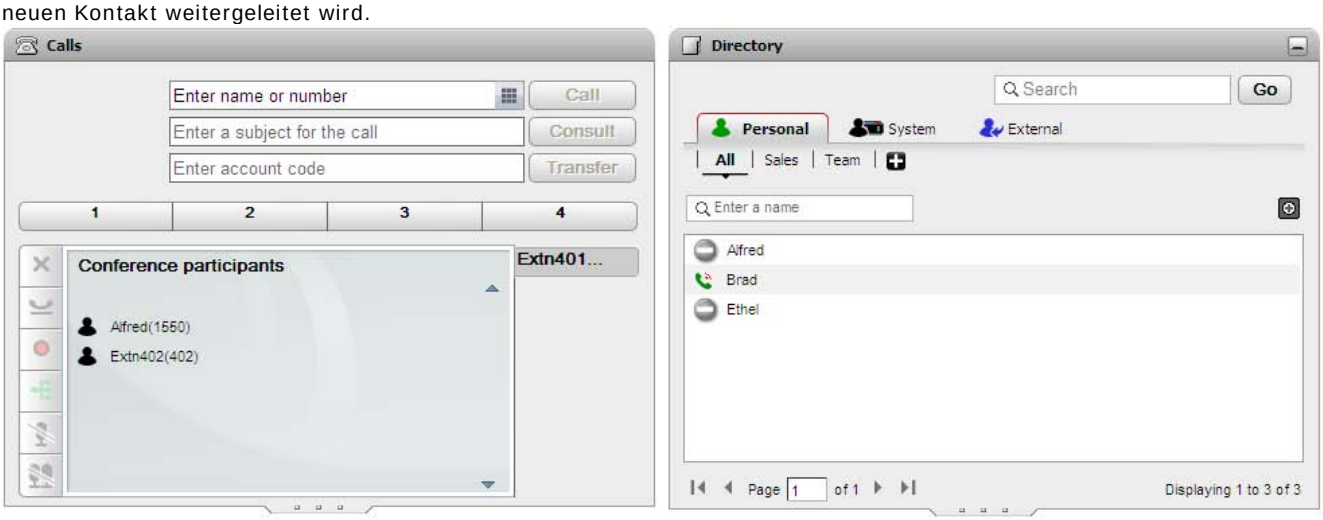


2. Wenn der Teilnehmer antwortet, erklären Sie ihm, dass Sie ihn einem Konferenzgespräch zuschalten möchten. Wenn der Teilnehmer nicht antwortet oder nicht an dem Konferenzgespräch teilnehmen möchte, platzieren Sie den Cursor auf dem Kontakt und klicken auf das Symbol (Anruf abweisen). Die Symbole ermöglichen Ihnen auch das Halten oder Aufzeichnen des Anrufs.

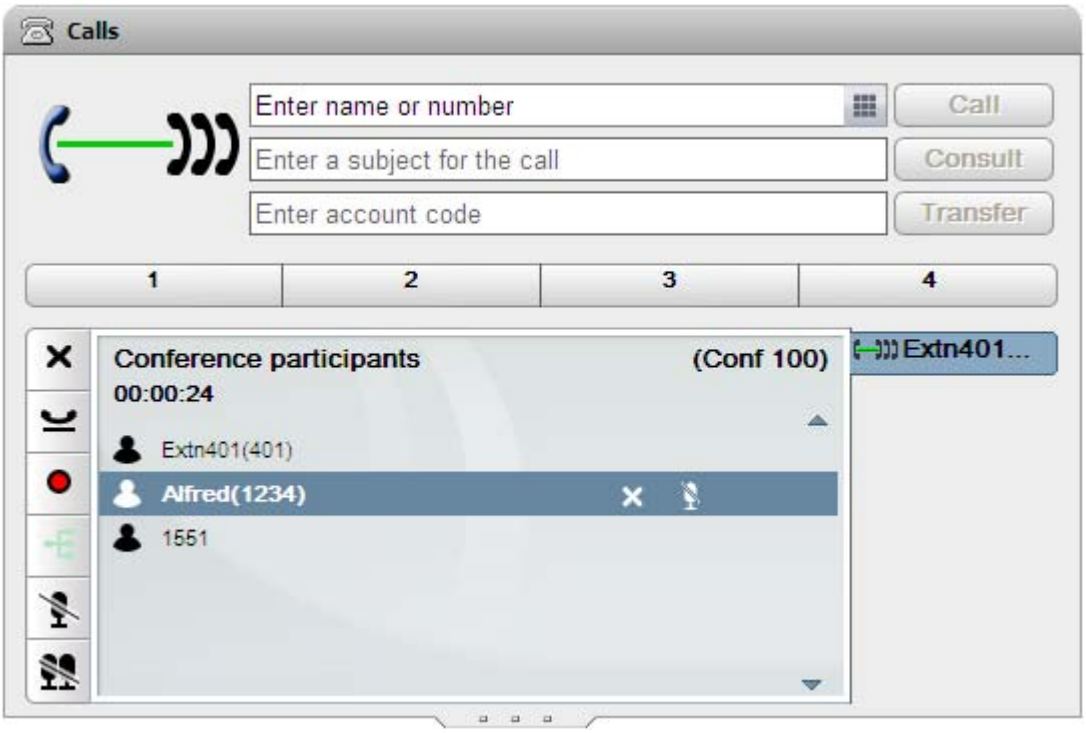


3. Suchen Sie den nächsten Kontakt, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, und platzieren Sie den Cursor darauf.

   Klicken Sie auf das Symbol . Der zuletzt hinzugefügte Teilnehmer wird gehalten, und Sie hören, wie der Anruf an den neuen Kontakt weitergeleitet wird.



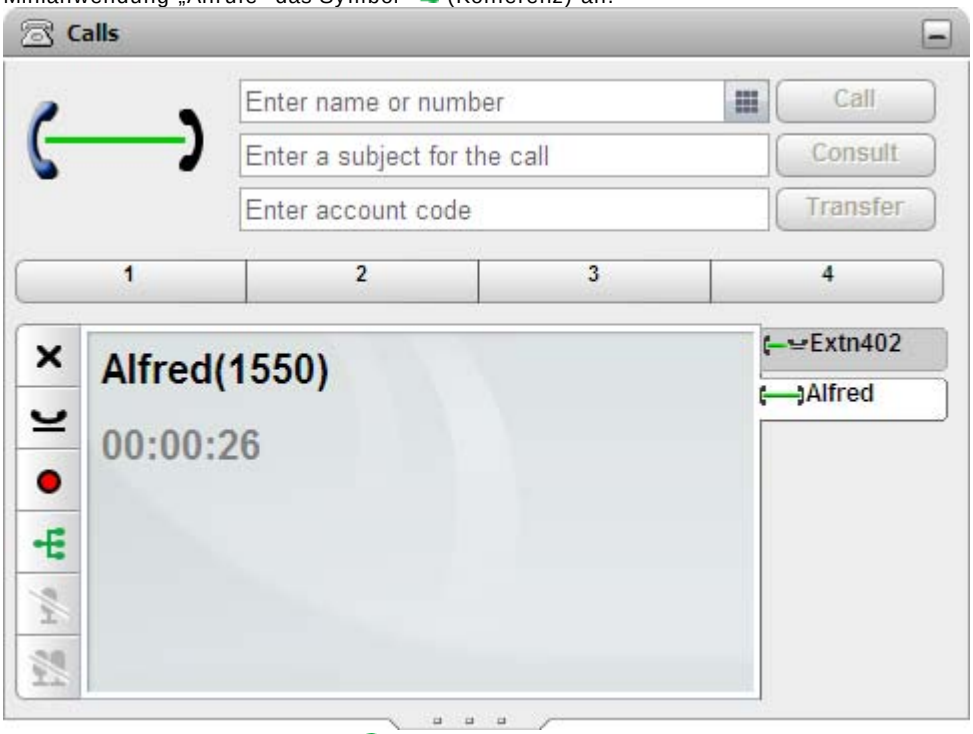
4. Wenn Sie alle Kontakte hinzugefügt haben, klicken Sie in der Minianwendung „Anrufe“ auf das Symbol (Konferenz), um die Konferenz zu starten.



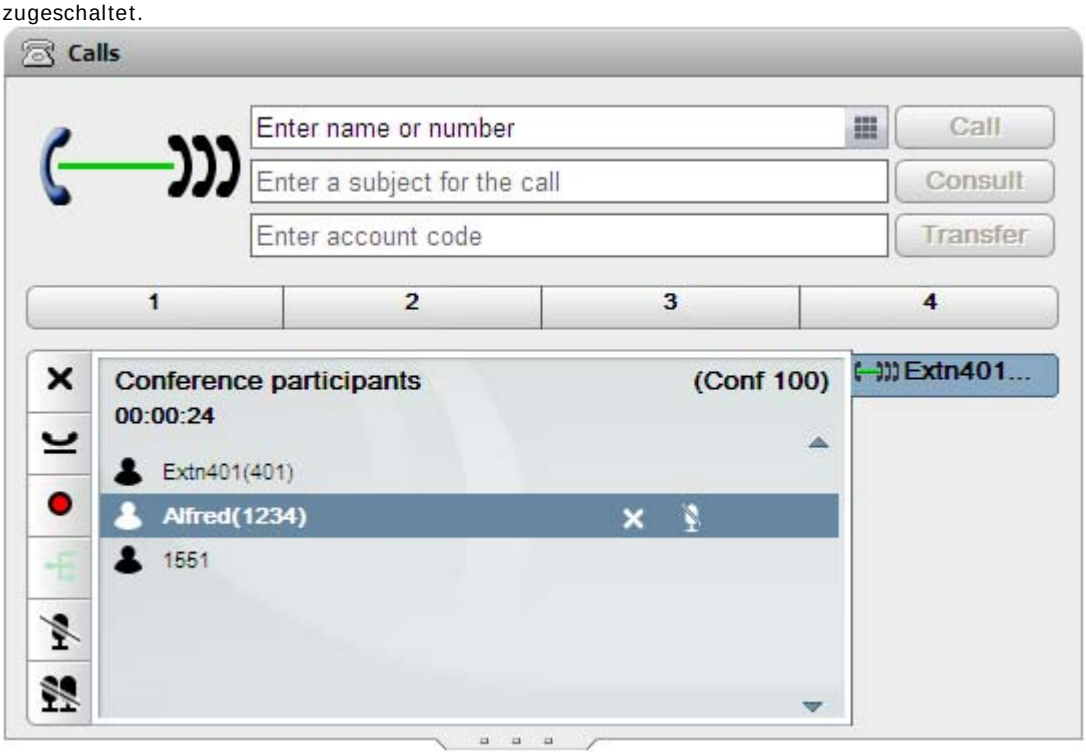
4.2 Schalten gehaltener Anrufe in eine Konferenz

Wenn Sie gerade mehrere Anrufe halten oder mit einem Anrufer verbunden sind und gleichzeitig Anrufe halten, können Sie diese in einem Konferenzgespräch zusammenschalten.

1. Bei mehreren gehaltenen Anrufen oder einem aktiven Anruf und weiteren gehaltenen Anrufen zeigt die Minianwendung „Anrufe“ das Symbol (Konferenz) an.



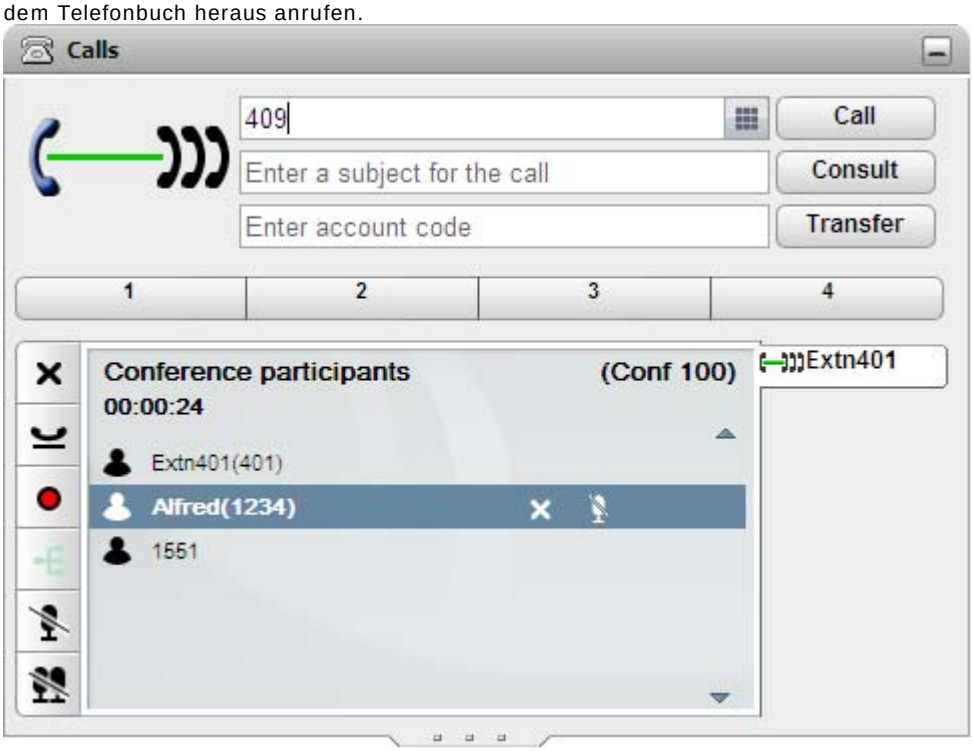
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche (Konferenz) . Daraufhin werden alle Anrufe einem Konferenzgespräch zugeschaltet.



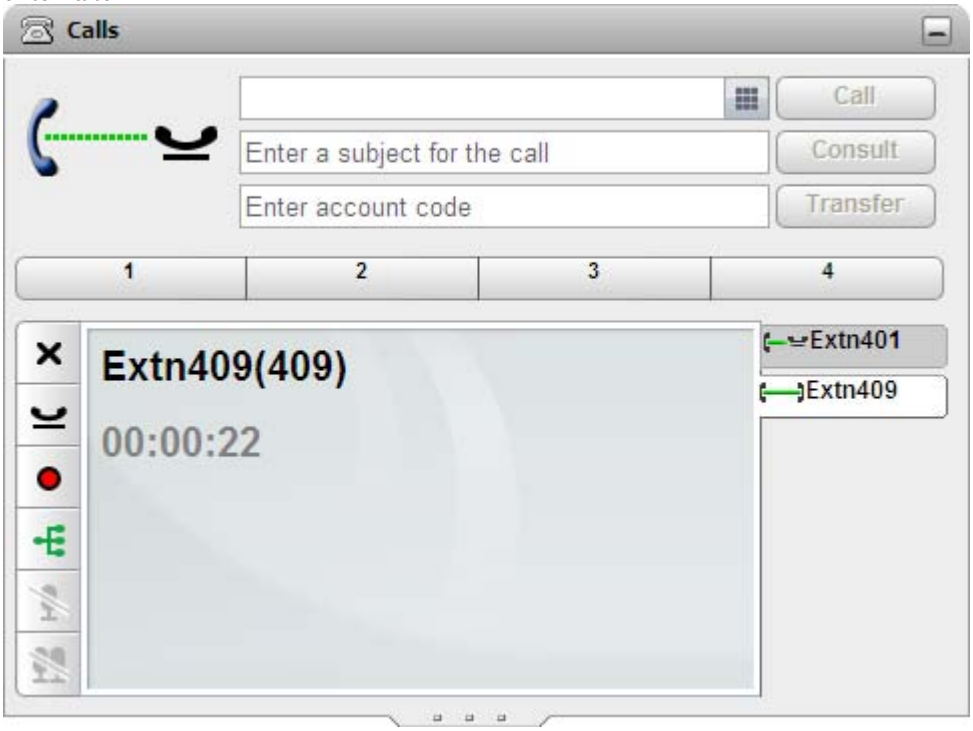
4.3 Zuschalten eines anderen Anrufers zu einer Konferenz

Sie können einen zusätzlichen Anrufer zur Konferenz zuschalten.

1. Geben Sie die gewünschte Nummer ein, und klicken Sie auf Anruf. Alternativ können Sie den Kontakt auch aus dem Telefonbuch heraus anrufen.



2. Ihre Verbindung zum Konferenzgespräch wird gehalten, aber die anderen Teilnehmer können sich weiter unterhalten.



- Wenn der angerufene Teilnehmer bereit ist, an dem Konferenzgespräch teilzunehmen, klicken Sie auf .
- Nimmt er den Anruf jedoch nicht an oder möchte er nicht an dem Konferenzgespräch teilnehmen, klicken Sie auf . Wechseln Sie dann zu der Registerkarte für das Konferenzgespräch und klicken Sie auf , um wieder an dem Konferenzgespräch teilzunehmen.

4.4 Stummschalten von Konferenzteilnehmern

Teilnehmer an einem Konferenzgespräch können stummgeschaltet werden. Dies kann zu einem besseren Verständnis beitragen – insbesondere, wenn Teilnehmer auf Analoganschlüssen oder mit Lautsprecher an dem Gespräch teilnehmen.

Für Teilnehmer, die stummgeschaltet sind, wird das Symbol angezeigt.

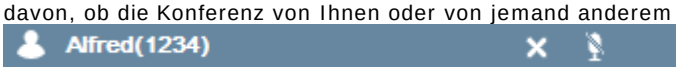
Beachten Sie, dass die hier beschriebenen Funktionen zum Stummschalten, vom Telefonsystem durchgeführt werden. Etwaige Stummschalte-Tasten auf dem Telefon selbst werden dabei nicht ein- oder ausgeschaltet.

So schalten Sie sich selbst stumm

1. Klicken Sie auf der Registerkarte „Konferenz“ auf die Schaltfläche Stumm. Ihr Symbol wird daraufhin geändert, um anzuzeigen, dass Sie stummgeschaltet sind.

So schalten Sie einen anderen Konferenzteilnehmer stumm

1. Wenn Sie den Cursor auf einem Konferenzteilnehmer platzieren, wird eine Liste möglicher Aktionen angezeigt. Welche Aktionen durchgeführt werden können, hängt vom momentanen Status des Konferenzteilnehmers ab und davon, ob die Konferenz von Ihnen oder von jemand anderem begonnen wurde.



- Trennen: Mit dieser Option können Sie die Verbindung des Teilnehmers zum Konferenzgespräch trennen. Das Symbol des Teilnehmers ändert sich in , um anzuzeigen, dass er der Konferenz nicht mehr zugeschaltet ist.
- Stumm: Mit dieser Option können Sie den Teilnehmer stummschalten. Während der Stummschaltung wird das Symbol in geändert.
- Stummschaltung aufheben: Die Verbindung zu einem stummgeschalteten Teilnehmer wird wiederhergestellt.

So schalten Sie alle anderen Konferenzteilnehmer stumm

Sofern diese Möglichkeit besteht, wird unten in der Minianwendung Anrufe die Schaltfläche angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, werden alle Teilnehmer am Konferenzgespräch (außer Sie selbst) stummgeschalten.

Solange die anderen Teilnehmer stummgeschaltet sind, wird in der Minianwendung Anrufe die Schaltfläche angezeigt.

4.5 Trennen von Konferenzteilnehmern

Sie können die Verbindung anderer Teilnehmer zu einer Konferenz trennen. Dies kann nützlich sein, wenn Sie einen Anruf, der an Ihre Voicemail weitergeleitet wurde, aus Versehen zur Konferenz zugeschaltet haben, oder wenn ein externer Teilnehmer seine Verbindung zum Konferenzgespräch auf Halten gesetzt hat (was dazu führen kann, dass die Konferenzteilnehmer die Wartemusik dieses Teilnehmers hören).

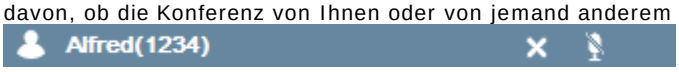
Wenn die Verbindung eines Teilnehmers zu einer Konferenz getrennt wurde, wird für diesen Teilnehmer das entsprechende Symbol angezeigt.

So trennen Sie Ihre eigene Verbindung zur Konferenz

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche Trennen auf der Registerkarte „Konferenz“. Daraufhin wird die Registerkarte für das Konferenzgespräch ausgeblendet, da Sie nicht mehr an der Konferenz teilnehmen.

So trennen Sie die Verbindung anderer Konferenzteilnehmer

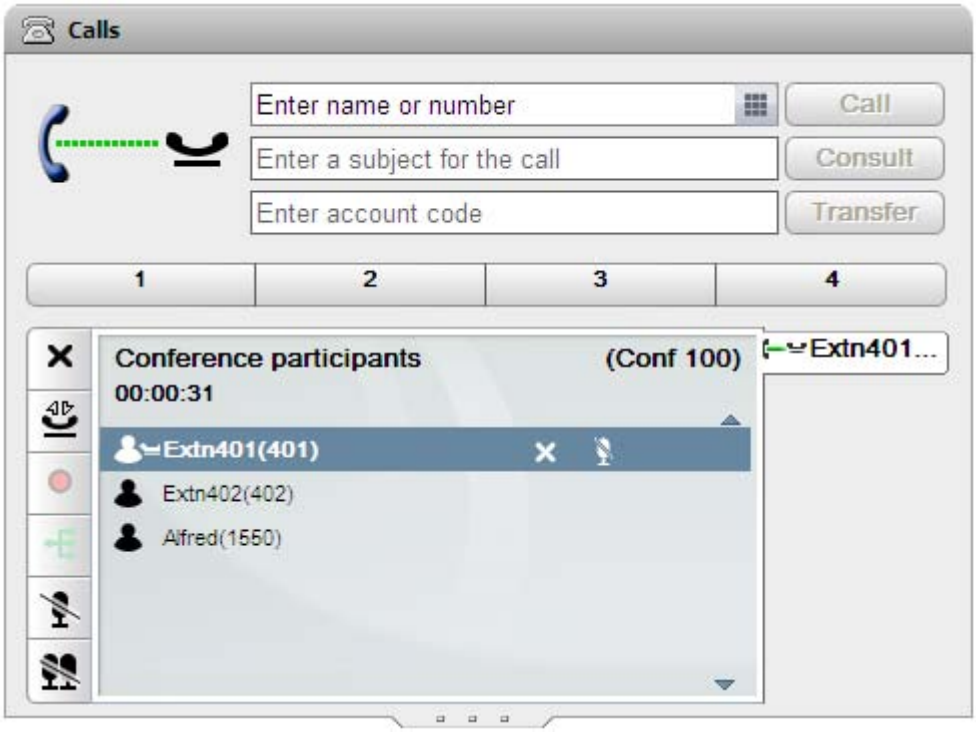
1. Wenn Sie den Cursor auf einem Konferenzteilnehmer platzieren, wird eine Liste möglicher Aktionen angezeigt. Welche Aktionen durchgeführt werden können, hängt vom momentanen Status des Konferenzteilnehmers ab und davon, ob die Konferenz von Ihnen oder von jemand anderem begonnen wurde.



   - Trennen: Mit dieser Option können Sie die Verbindung des Teilnehmers zum Konferenzgespräch trennen. Das Symbol des Teilnehmers ändert sich in , um anzuzeigen, dass er der Konferenz nicht mehr zugeschaltet ist.
   - Stumm: Mit dieser Option können Sie den Teilnehmer stummschalten. Während der Stummschaltung wird das Symbol in geändert.
   - Stummschaltung aufheben: Die Verbindung zu einem stummgeschalteten Teilnehmer wird wiederhergestellt.

4.6 Halten eines Konferenzgesprächs

Sie können eine Konferenz auf Halten stellen. Die anderen Konferenzteilnehmer können dann weiterhin miteinander sprechen, jedoch ohne Sie. Ihr Status in der Konferenzanzeige gibt an, dass Sie auf Halten gesetzt sind. Um zur Konferenz zurückzukehren, klicken Sie auf Wieder aufnehmen.



- ! WARNUNG
  Beachten Sie, dass dies nur für Konferenzgespräche auf Ihrem eigenen Telefonsystem gilt, die von one-X Portal für IP Office als Konferenzgespräche angezeigt werden. Wenn Sie an einer anderen Konferenzschaltung teilnehmen (z. B. auf einem anderen Telefonsystem), kann es sein, dass die Konferenzteilnehmer die Wartemusik Ihres Telefonsystems hören.

4.7 Steuerungen für Konferenzschaltungen

Wenn Sie gerade ein Konferenzgespräch durchführen, werden auf der Registerkarte für das Konferenzgespräch verschiedene Steuerungsoptionen angezeigt.

Konferenz-Schaltflächen

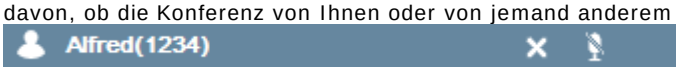
Die Schaltflächen auf der Registerkarte „Konferenz“ lassen sich folgendermaßen verwenden:

Symbol	Aktion	Beschreibung
	Trennen	Ein derzeit verbundener Anruf wird durch Klicken auf getrennt.
	Anruf aufzeichnen	Startet die Aufzeichnung des aktuellen Anrufs.
	Aufzeichnung stoppen	Stoppt die Aufzeichnung des aktuellen Anrufs.
	Anruf halten	Dient zum Halten des Anrufs.
	Gehaltenen Anruf wieder aufnehmen	Gibt einen gehaltenen Anruf frei.
	Stummschaltung	Schaltet Ihre Verbindung zu einem Anruf stumm.
	Alle stumm	Bei Konferenzschaltungen, die Sie selbst initiiert haben, können Sie mit diesem Steuerelement alle anderen Konferenzteilnehmer stummschalten.
	Mic. ein	Die Stummschaltung eines Anrufs wird wieder aufgehoben.
	Mic. ein alle	Bei Konferenzschaltungen, die Sie selbst initiiert haben, können Sie mit diesem Steuerelement die Stummschaltung aller anderen Konferenzteilnehmer wieder aufheben.

Verwendung der Konferenzteilnehmer-Symbole

Wenn Sie auf die Symbole der Konferenzteilnehmer klicken, können Sie bestimmte Aktionen für diesen Teilnehmer durchführen.

1. Wenn Sie den Cursor auf einem Konferenzteilnehmer platzieren, wird eine Liste möglicher Aktionen angezeigt. Welche Aktionen durchgeführt werden können, hängt vom momentanen Status des Konferenzteilnehmers ab und davon, ob die Konferenz von Ihnen oder von jemand anderem begonnen wurde.



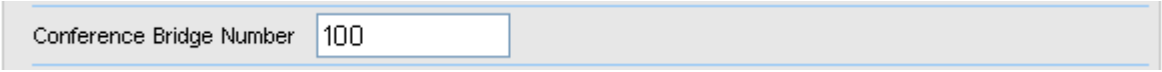
   - Trennen: Mit dieser Option können Sie die Verbindung des Teilnehmers zum Konferenzgespräch trennen. Das Symbol des Teilnehmers ändert sich in , um anzuzeigen, dass er der Konferenz nicht mehr zugeschaltet ist.
   - Stumm: Mit dieser Option können Sie den Teilnehmer stummschalten. Während der Stummschaltung wird das Symbol in geändert.
   - Stummschaltung aufheben: Die Verbindung zu einem stummgeschalteten Teilnehmer wird wiederhergestellt.

4.8 Konfigurieren der Konferenzbrückennummer

Für Konferenzschaltungen, die Sie selbst beginnen, gibt Ihnen die Konferenzanzeige von one-X Portal für IP Office die Möglichkeit, einzelne oder alle Teilnehmer stummzuschalten oder die Verbindung zu einzelnen Konferenzteilnehmern zu trennen.

Jede vom IP Office-System gehostete Konferenz erhält eine ID. Ihr Systemadministrator kann verschiedene Methoden zum Zugriff auf bzw. zum Beginnen einer Konferenz mit einer bestimmten ID konfigurieren. Wenn die eingestellte one-X Portal für IP Office-Konferenzbrückennummer mit der Konferenz-ID übereinstimmt, stehen Ihnen dieselben Konferenzsteuerungen zum Stummschalten und Trennen anderer Teilnehmer zur Verfügung wie für Konferenzen, die Sie selbst beginnen.

1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Suchen Sie das Feld Konferenzbrückennummer.

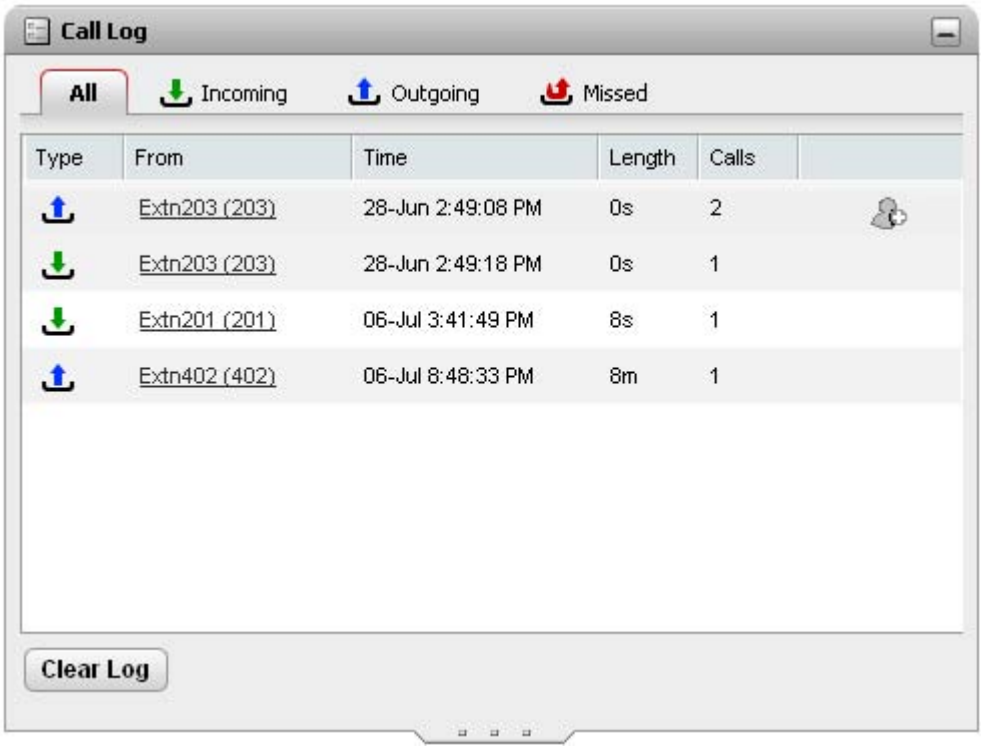


3. Geben Sie den Namen oder die Nummer der Konferenzschaltung ein, für die Sie Steuerungsaufgaben durchführen möchten.
4. Klicken Sie auf Speichern.

Kapital 5.
Die Anrufliste

5. Die Anrufliste

Die Minianwendung Anrufliste zeigt Einzelheiten zu getätigten, angenommenen oder entgangenen Anrufen an. Mithilfe der Anrufliste können Sie einen Anruf tätigen 31 oder Ihrem persönlichen Telefonbuch die Details des Anrufers hinzufügen 70.



Verwenden der Anrufliste		
• Anzeigen der Anrufliste 67	• Tätigen eines Anrufs über die Anrufliste 69	• Hinzufügen einer Nummer aus der Anrufliste zum Telefonbuch 70

one-X Portal für IP Office-Anrufliste

Die von one-X Portal für IP Office angezeigte Anrufliste wird als Teil der Benutzereinstellungen im Telefonsystem gespeichert. Es werden bis zu 30 Datensätze (auf den IP Office-Systemen IP406 V2 und IP412 jeweils 10) gespeichert, wobei alte Datensätze durch neue ersetzt werden, sobald das Limit erreicht ist. Bei Datensätzen wiederholter Anrufe an dieselbe bzw. von derselben Nummer wird der vorhandene Datensatz jedoch aktualisiert und die Anzahl der Anrufe im Datensatz erhöht.

Welche Anrufe protokolliert werden, wird vom Systemadministrator konfiguriert. Anrufe, die nicht von Ihnen, aber von Voicemail oder einer Ersatznebenstelle beantwortet werden, werden normalerweise nicht als entgangene Anrufe protokolliert, es sei denn, der Systemadministrator hat dies so konfiguriert.

Sammelanschlussanrufe werden nicht protokolliert, sofern Sie den jeweiligen Anruf nicht beantworten. Der Systemadministrator kann Ihre Anrufliste ggf. so konfigurieren, dass entgangene Sammelanschlussanrufe aufgenommen werden.

Telefonanrufliste

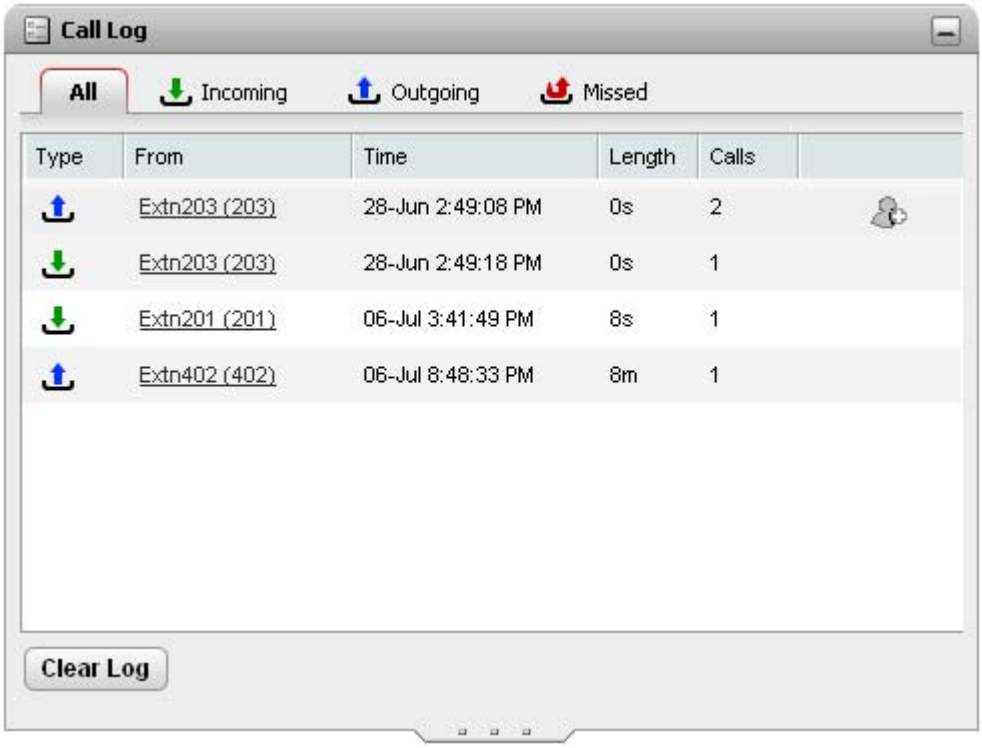
Wenn Sie ein Telefon der Serien 1400, 1600, 9400, 9500 oder 9600 mit einer Anrufliste-Taste verwenden, wird auf dem Telefon standardmäßig dieselbe Anrufliste angezeigt wie in one-X Portal für IP Office. Sie können die Anrufliste dann über das Telefon oder one-X Portal für IP Office verwenden und bearbeiten. Beide werden parallel geändert.

Falls Sie ein anderes Telefonmodell mit Anrufliste verwenden, wird diese wahrscheinlich vom Telefon selbst gespeichert und stimmt daher möglicherweise nicht der Anrufliste von one-X Portal für IP Office überein. So werden beispielsweise über one-X Portal für IP Office getätigte Anrufe u. U. nicht in der Anrufliste des Telefons angezeigt und umgekehrt.

In beiden Fällen ist die one-X-Anrufliste so eingeschränkt, dass nur 255 Aufzeichnungen angezeigt werden.

5.1 Verwendung der Anrufliste

Die Anrufliste zeigt Einzelheiten zu getätigten, angenommenen oder entgangenen Anrufen an. Mithilfe der Anrufliste können Sie einen Anruf tätigen 31 oder Ihrem persönlichen Telefonbuch die Details des Anrufers hinzufügen 70.



Jeder Anruf eines bestimmten Typs oder von einer bestimmten Nummer wird als einzelner Eintrag in der Anrufliste angezeigt. Bei allen weiteren Anrufen, die dem Typ und der Nummer eines vorhandenen Eintrags in der Anrufliste entsprechen, werden die angezeigten Details (Uhrzeit und Dauer) für den vorhandenen Eintrag aktualisiert und die Anzahl der Anrufe erhöht.

Registerkarte	Beschreibung
Alle	Diese Registerkarte zeigt alle Einträge aus den anderen Unterregisterkarten an.
Eingehend	Diese Registerkarte zeigt Einträge für beantwortete Anrufe an, die direkt an Ihre Nebenstellennummer gegangen sind. Sie enthält Einzelheiten zu den zehn letzten Anrufern.
Ausgehend	Diese Registerkarte zeigt Einträge für Anrufe an, die von Ihnen getätigt wurden. Sie enthält Einzelheiten zu den zehn letzten Anrufern.
Entgangen	Diese Registerkarte zeigt Einträge für Anrufe an Ihr Telefon an, die dort nicht beantwortet wurden. Dazu gehören Anrufe, die an Voicemail gesendet, weitergeleitet oder von einem anderen Benutzer angenommen wurden. Sie enthält Einzelheiten zu den 10 jüngsten Anrufen.

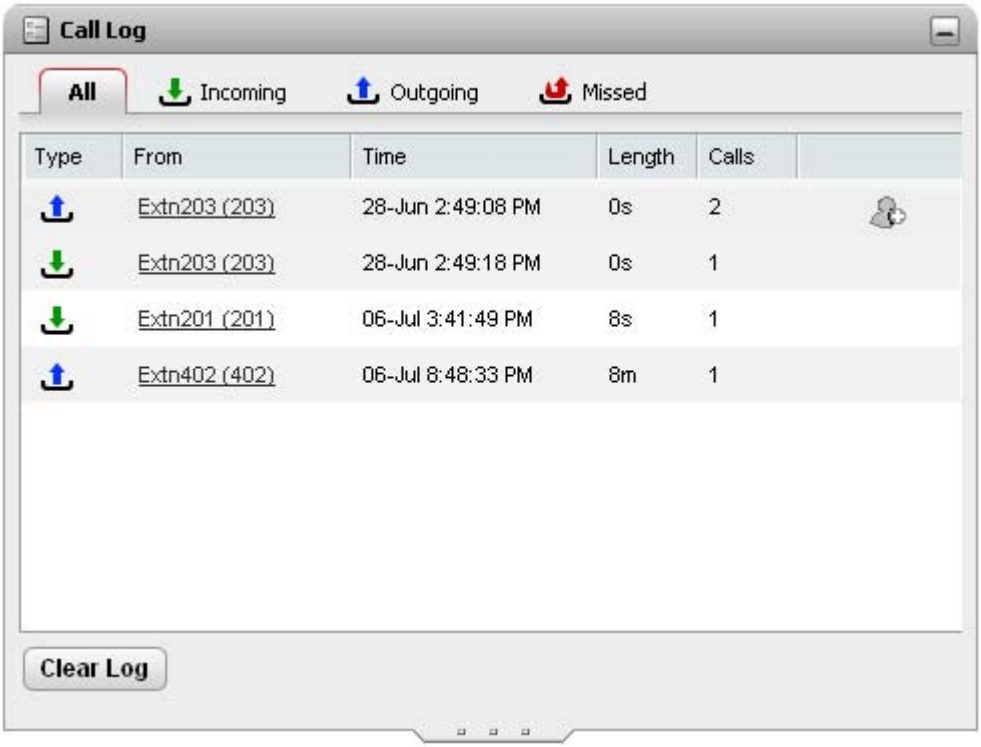
- Sammelanschlussanrufe
  Der Systemadministrator 127 kann konfigurieren, ob entgangene Anrufe für ausgewählte Sammelanschlüsse 126 in die Anrufliste für entgangene Anrufe aufgenommen werden sollen. Entgangene Sammelanschlussanrufe sind Anrufe, die nicht von einem Teilnehmer des Sammelanschlusses beantwortet wurden. Sie sind nicht direkt an Sie gegangen und wurden möglicherweise von jemandem beantwortet, der nicht Teilnehmer des Sammelanschlusses ist, oder an Voicemail weitergeleitet; dies wird in den Einzelheiten zu den entgangenen Anrufen angezeigt. Wenn diese Option für Ihre Anrufliste gilt, wird die Spalte Name in Von umbenannt, und außerdem die Spalte An angezeigt, damit Sie zwischen eigenen Anrufen und Anrufen an einen Sammelanschluss unterscheiden können.
- Sortieren
  Sie können die Einträge in der Anrufliste sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken. Die Spalte, die gerade sortiert wird, wird durch einen Pfeil nach unten oder einen Pfeil nach oben gekennzeichnet. Klicken Sie erneut auf dieselbe Spaltenüberschrift, um die Sortierreihenfolge wieder umzukehren.
- Hinzufügen der Anruferdetails zum persönlichen Telefonbuch 70
  Sie können Namen und Nummer Ihrem persönlichen Telefonbuch hinzufügen.
- Liste löschen
  Sie können alle Einträge aus der derzeit angezeigten Registerkarte löschen.

- Name 69
  Die Einträge in der Namensspalte sind unterstrichen. Wenn Sie darauf klicken, können Sie die in der Anrufliste gespeicherte Nummer zurückrufen.

5.2 Tätigen eines Anrufs über die Anrufliste

Sie können die Nummern in der Anrufliste verwenden, um einen wiederholten Anruf oder Rückruf zu tätigen.

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Anrufliste auf der Registerkarte Hauptfenster den Kontakt, den Sie anrufen möchten.



2. Zum Anrufen klicken Sie auf den Namen oder die Nummer.

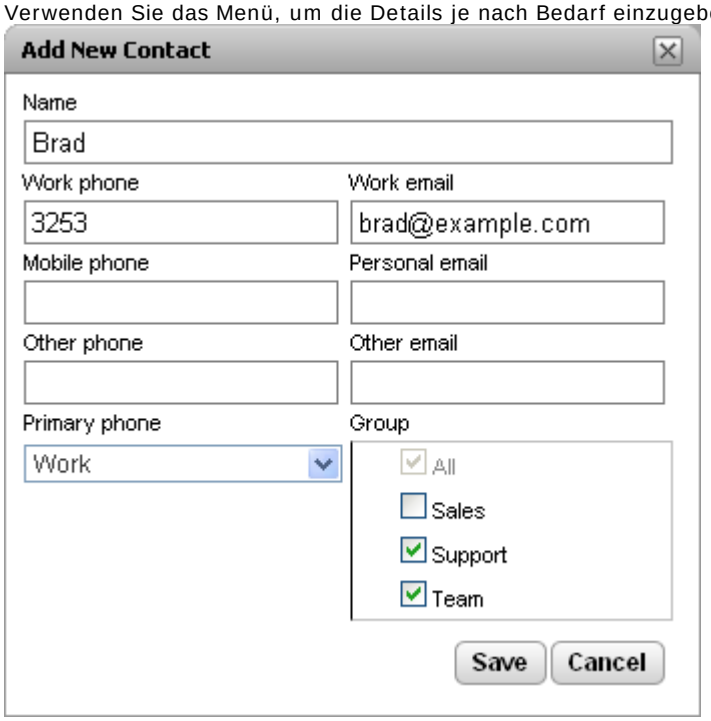
- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

5.3 Hinzufügen eines Anrufers zum Telefonbuch

Sie können Ihrem persönlichen Telefonbuch die Details eines im Anruferprotokoll angezeigten Anrufers hinzufügen.

1. Suchen Sie den Anruf in der Anrufliste.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Hinzufügen“ neben den Anrufdetails.
3. Das Kontaktdetailmenü wird angezeigt, wobei die Informationen aus der Anrufliste bereits eingetragen sind.

- Verwenden Sie das Menü, um die Details je nach Bedarf einzugeben und anzupassen.

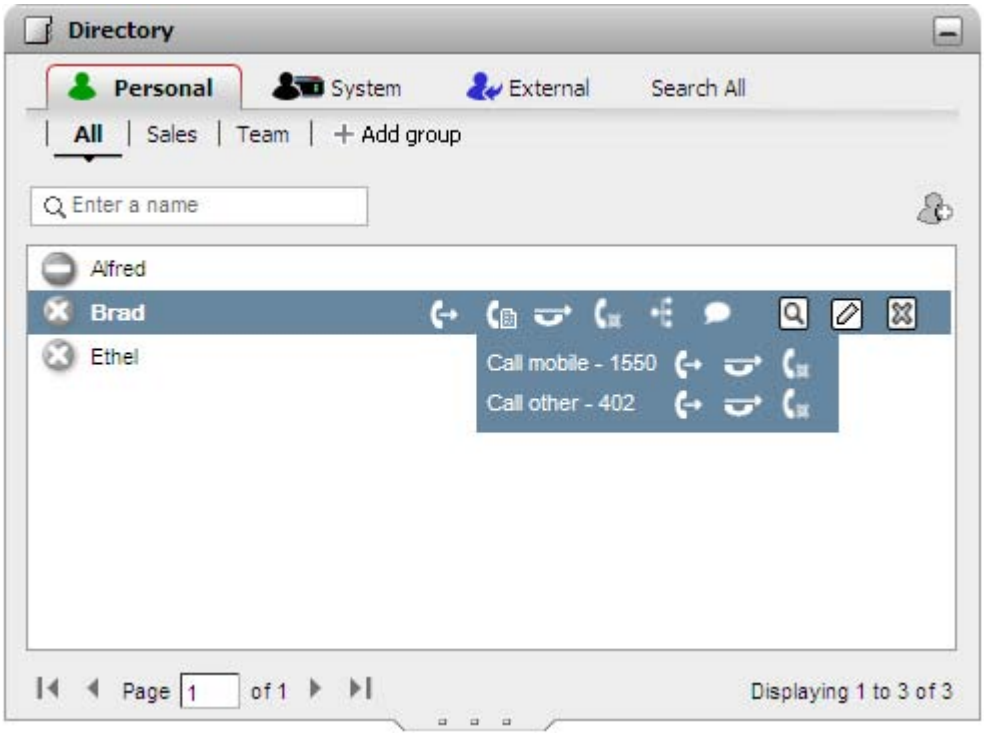


  - Wenn die Einstellung Telefon dienstlich mit der Nebenstellennummer eines Telefonsystembenutzers übereinstimmt, wird für den Kontakt im Telefonbuch der jeweilige Benutzerstatus [75] angezeigt. Dies gilt auch, wenn derzeit eine andere Nummer als Haupttelefon [127] ausgewählt ist.
  - Über die Liste Gruppe können Sie bestimmen, auf welcher Ihrer Kontakt-Registerkarten [84] der Kontakt aufgeführt werden soll.
  - Sie können E-Mail-Adressen hinzufügen. Dadurch können Sie über das one-X Portal für IP Office-Telefonbuch eine E-Mail starten [85].
- Klicken Sie anschließend auf Speichern.

Kapital 6. Telefonbücher

6. Telefonbücher

one-X Portal für IP Office kann mehrere Telefonbücher mit Namen und zugehörigen Telefonnummern anzeigen. Dazu verwendet es die Minianwendung Telefonbuch. Wenn Sie den Cursor auf einem Kontakt platzieren, werden Symbole für verschiedene Aktionen angezeigt.



Jeder der unten aufgeführten Telefonbucharten wird auf einer eigenen Registerkarte angezeigt. Zudem können Sie bis zu vier weitere Registerkarten erstellen, zu denen Sie ausgewählte Kontakte hinzufügen können.

- Persönlich
  Diese Registerkarte enthält Ihre im Telefonsystem gespeicherten persönlichen Kontakte. Wenn Sie ein Avaya-Telefon verwenden, sind diese Kontakte möglicherweise über das Telefon zugänglich. Sie können Ihre persönlichen Kontakte in bis zu 5 Gruppen unterteilen.
- System
  Diese Registerkarte enthält Kontakte, die im Telefonsystem gespeichert sind und von allen Benutzern verwendet werden können. Außerdem enthält sie Informationen über andere Benutzer und Sammelanschlüsse.
- Extern
  Über diese Registerkarte können Sie ein externes Telefonbuch durchsuchen, wenn dieses von Ihrem Administrator entsprechend konfiguriert wurde.
- Ergebnisse
  Diese Registerkarte wird angezeigt, wenn über das Suchfeld im oberen Bereich der Minianwendung alle Telefonbücher durchsucht wurden. Die Registerkarte zeigt die Ergebnisse der Suche an.

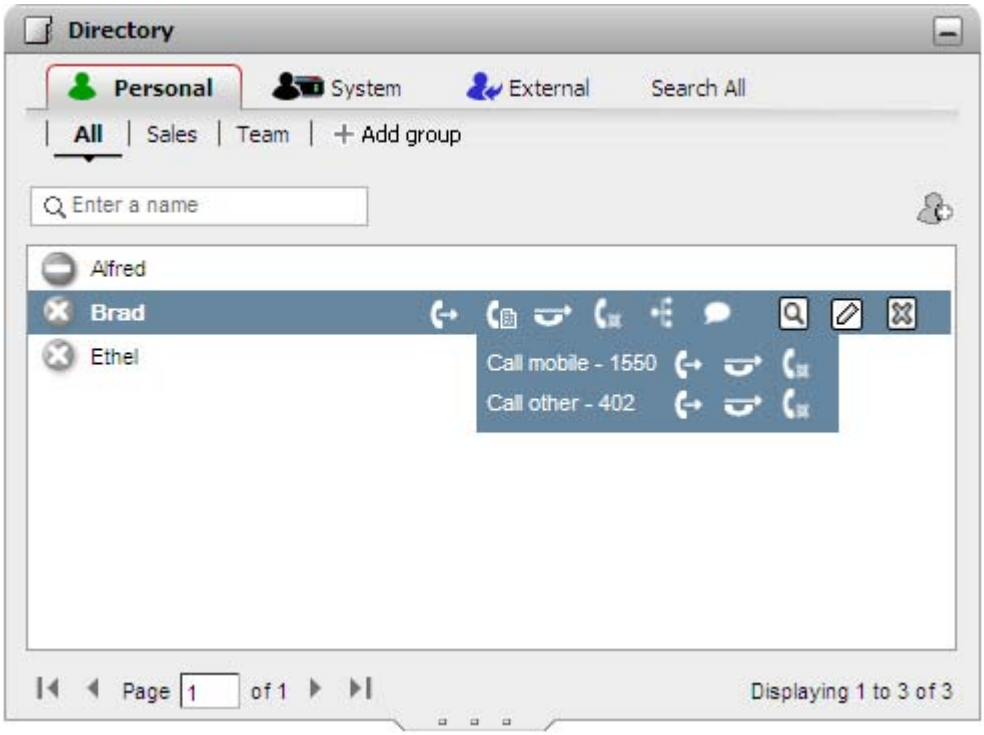
Verwenden der Telefonbücher		
• Anzeigen der Telefonbücher 74 • Durchsuchen der Telefonbücher 76 • Tätigen von Anrufen über das Telefonbuch 77 • Hinzufügen einer Registerkarte für Kontaktgruppen 84	• Hinzufügen eines Kontakts zum Telefonbuch 79 • ...aus der Anrufliste 70 • ...aus einer Voicemail-Nachricht 102 • ...aus dem Systemtelefonbuch 80	• Löschen eines Kontakts im Telefonbuch 84 • Bearbeiten eines Kontakts im Telefonbuch 83 • Weiterleiten eines Anrufs an einen Kontakt im Telefonbuch 46 • Senden einer E-Mail an einen Kontakt 85 • Senden von Sofortnachrichten an einen Kontakt 86

- Zielwahlname
  Wenn Sie Anrufe über die Minianwendung Anrufe 31 tätigen, können Sie einen Namen statt einer Nummer eingeben. Falls der Name mit einem Kontakt in ihrem persönlichen Telefonbuch oder dem Systemtelefonbuch übereinstimmt, wird die Haupttelefonnummer dieses Kontakts gewählt.

- Anzeige des Namens bei eingehenden Anrufen
  Wenn ein Anruf eingeht und die Nummer des Anrufers mit einem Kontakt in Ihrem persönlichen Telefonbuch oder dem Systemtelefonbuch übereinstimmt, wird der Name des Kontakts von one-X Portal für IP Office angezeigt.

6.1 Anzeigen der Telefonbücher

one-X Portal für IP Office kann mehrere Telefonbücher (System, Persönlich und Extern) mit Namen und zugehörigen Telefonnummern anzeigen.



- Persönliches Telefonbuch
  Dies ist Ihr persönliches Telefonbuch mit Namen und Telefonnummern. Sie können mehrere Nummern mit einem Namen verknüpfen und auswählen, welche Nummer zum Tätigen eines Anrufs verwendet werden soll. Sie können die Kontakte im Telefonbuch mit one-X Portal für IP Office bearbeiten und ändern. Außerdem können Sie Untergruppen ausgewählter Kontakte einrichten. Einige Telefontypen *(siehe unten)* ermöglichen es auch, das persönliche Telefonbuch aufzurufen, zu verwenden und zu bearbeiten.
- Systemtelefonbuch
  Dies ist das Telefonbuch mit Namen und Nummern aus dem Telefonsystem sowie allen Benutzern und Gruppen 126 im Telefonsystem. Der one-X Portal für IP Office-Administrator kann dem Systemtelefonbuch ebenfalls Kontakte hinzufügen. Diese Kontakte können von Ihnen nicht geändert werden. Allerdings können Sie einen Kontakt aus dem Systemtelefonbuch in Ihr persönliches Telefonbuch 80 kopieren.
- Externes Telefonbuch
  Der Systemadministrator 127 kann one-X Portal für IP Office für den Zugriff auf ein externes Telefonbuch konfigurieren. Wenn Ihr one-X Portal für IP Office-Server dafür konfiguriert wurde, können Sie das externe Telefonbuch durchsuchen. Die Suchergebnisse werden hier angezeigt.
- Ergebnisse
  Diese Zusatzoption wird zum Anzeigen der Ergebnisse einer telefonbuchübergreifenden Suche 76 verwendet.

Persönliches Telefonbuch

Wenn Sie ein Telefon der Serie 1400, 1600, 9400, 9500 oder 9600 mit einer Taste Kontakte oder ein T3-Telefon verwenden, können Sie die Kontakte in Ihrem persönlichen Telefonbuch auch über das Telefonbuch verwenden und auf dem Telefon bearbeiten.

1. Kontakte, die dem persönlichen Telefonbuch hinzugefügt werden, werden sowohl von der Anwendung one-X Portal für IP Office als auch vom Telefonsystem gespeichert und synchronisiert. Das Telefonsystem kann nur bis zu 100 persönliche Kontakte pro Benutzer speichern (je nach Systembeschränkungen). Alle weiteren Kontakte werden nur von one-X Portal für IP Office gespeichert.
2. Die Kontakte können über das Telefon oder one-X Portal für IP Office bearbeitet werden.
3. Von one-X Portal für IP Office angezeigte Kontakte im persönlichen Telefonbuch können mehrere Nummern enthalten, von denen eine als aktuelle Haupttelefonnummer 127 ausgewählt ist. Der entsprechende Datensatz im Telefonsystem enthält nur eine Nummer, die jeweils der derzeit ausgewählten Haupttelefonnummer in one-X Portal für IP Office angepasst wird, sofern sich diese ändert.

6.2 Telefonbuchsymbole

Das Telefonbuch zeigt anhand einer Reihe von Symbolen den Status eines Kontakts und die für ihn ausführbaren Aktionen an. Einige dieser Symbole werden nur angezeigt, wenn Sie den Cursor auf dem Kontakt platzieren.

Anrufaktionen

Aktion	Symbol	Beschreibung
Anrufen		Dient zum Anrufen des Kontakts unter seiner Haupttelefonnummer.
Alternativ		Falls für den Kontakt alternative Nummern vorhanden sind, können Sie ihn durch Anzeige und Auswahl einer dieser Nummern anrufen.
Vermitteln		Hiermit können Sie einen bereits verbundenen Anruf an den Kontakt durchstellen.
Rückfrage		Hiermit können Sie bei dem Kontakt eine Vermittlungsanfrage für einen bereits verbundenen Anruf stellen.
Konferenz		Wenn bereits ein verbundener Anruf vorhanden ist, können Sie hiermit eine Konferenz zwischen Ihnen, dem verbundenen Anrufer und dem Kontakt starten.
Chat		Dient zum Starten einer one-X Portal für IP Office-Chat-Sitzung mit einem anderen one-X Portal für IP Office-Benutzer.

Telefonbuchaktionen

Aktion	Symbol	Beschreibung
Hinzufügen		Dient zum Hinzufügen eines Kontakts aus dem Systemtelefonbuch oder dem externen Telefonbuch zu Ihrem persönlichen Telefonbuch.
Details		Zeigt Einzelheiten zu einem Telefonbuchkontakt an.
Bearbeiten		Dient zum Bearbeiten der Details von Kontakten im persönlichen Telefonbuch.
Löschen		Dient zum Löschen von Kontakten im persönlichen Telefonbuch.

Kontaktsymbole

Bei einigen Telefonbuchkontakten kann one-X Portal für IP Office den aktuellen Kontaktstatus mithilfe verschiedener Symbole anzeigen. Bei Kontakten mit mehreren Telefonnummern beruht der Status auf der Dienstnummer.

Status	Symbol	Beschreibung
Verfügbar		Normaler Status für einen Benutzer, dessen Dienstanschluss verfügbar ist und nicht verwendet wird. Das Symbol wird grau dargestellt, wenn der Benutzer nicht one-X Portal für IP Office verwendet (oder wenn er den Anwesenheitsstatus 17 auf Offline gesetzt hat).
		Das Symbol wird grün dargestellt, wenn der Benutzer auch bei one-X Portal für IP Office angemeldet ist (es sei denn der Anwesenheitsstatus ist auf Offline gesetzt).
Besetzt		Normaler Status für einen Benutzer, von dessen Dienstanschluss aus gerade ein Gespräch geführt wird.
Nicht stören		Der Benutzer hat die Funktion Nicht stören 17 eingestellt. Anrufe an den Benutzer werden an Voicemail weitergeleitet (falls aktiviert), oder es ertönt ein Besetztzeichen sofern Sie nicht in der Liste Ausnahmenummern für 'Nicht stören' 107 des Benutzers eingetragen sind.
Abgemeldet		Der Benutzer hat sich von seinem Telefon abgemeldet 127. Anrufe an den Benutzer gehen höchstwahrscheinlich an Voicemail (falls verfügbar).
Sonstige		Dieses Symbol wird verwendet, wenn der Status nicht bekannt ist bzw. nicht bekannt sein darf, z. B. externe Nummern.
Klingeln		Dieses Symbol wird für einen internen Kontakt verwendet, von dem gerade ein Anruf eingeht.

6.3 Durchsuchen der Telefonbücher

Beim Anzeigen eines Telefonbuchs wird rechts unten in der Minianwendung „Telefonbuch“ die Anzahl der darin enthaltenen Kontakte sowie eine Übersicht der Kontakte auf der aktuellen Seite angezeigt.

Für jedes der Telefonbücher steht eine eigene Suchoption zur Verfügung, mit deren Hilfe Sie die Anzahl der zu durchsuchenden Übereinstimmungen reduzieren können, um den gewünschten Kontakt zu finden. Die Minianwendung „Telefonbuch“ hat ebenfalls eine eigene Suchfunktion, mit der sich alle Telefonbücher durchsuchen und die entsprechenden Ergebnisse anzeigen lassen.

Durchsuchen von persönlichem und Systemtelefonbuch

In das Textfeld im oberen Bereich des persönlichen Telefonbuchs und des Systemtelefonbuchs können Sie einen Namen oder eine Nummer eingeben. Daraufhin werden die Telefonbuchkontakte angezeigt, die mit dem Namen oder der Nummer übereinstimmen.

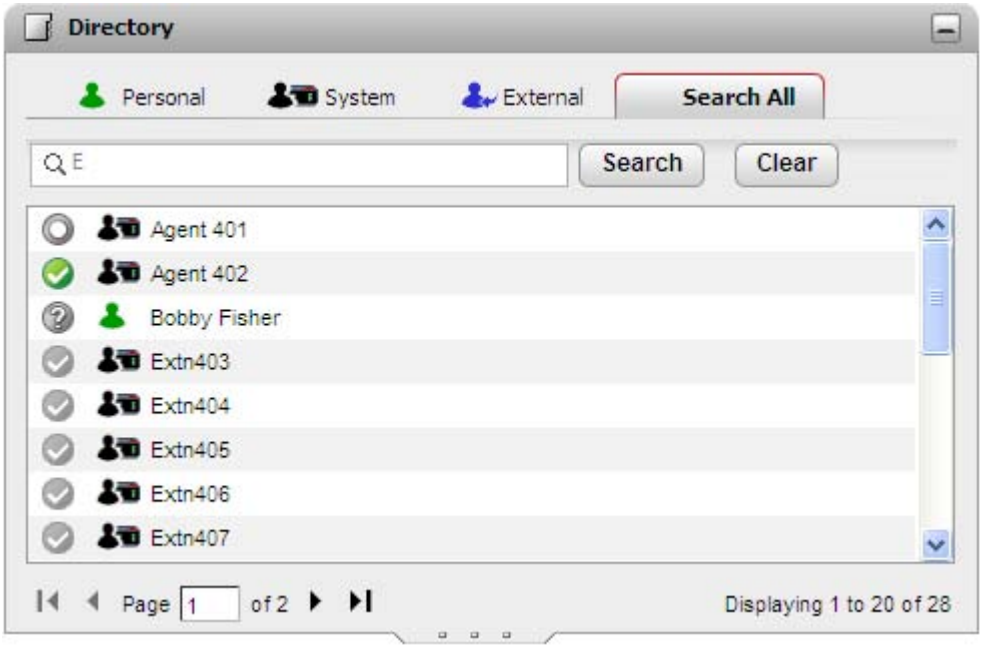
Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, können Sie mithilfe der Seitensymbole Page 1 of 2 unten links zwischen den Seiten navigieren. Ansonsten fügen Sie dem Suchbegriff weitere Einzelheiten hinzu, um die Suche einzugrenzen und dadurch die Anzahl der angezeigten Kontakte zu reduzieren.

Durchsuchen des externen Telefonbuchs

Zum Durchsuchen des externen Telefonbuchs geben Sie unten in das Textfeld einen Namen oder eine Nummer ein und klicken auf die Schaltfläche Los. one-X Portal für IP Office sendet dann eine Suchanfrage an das externe Telefonbuch und zeigt die Ergebnisse an.

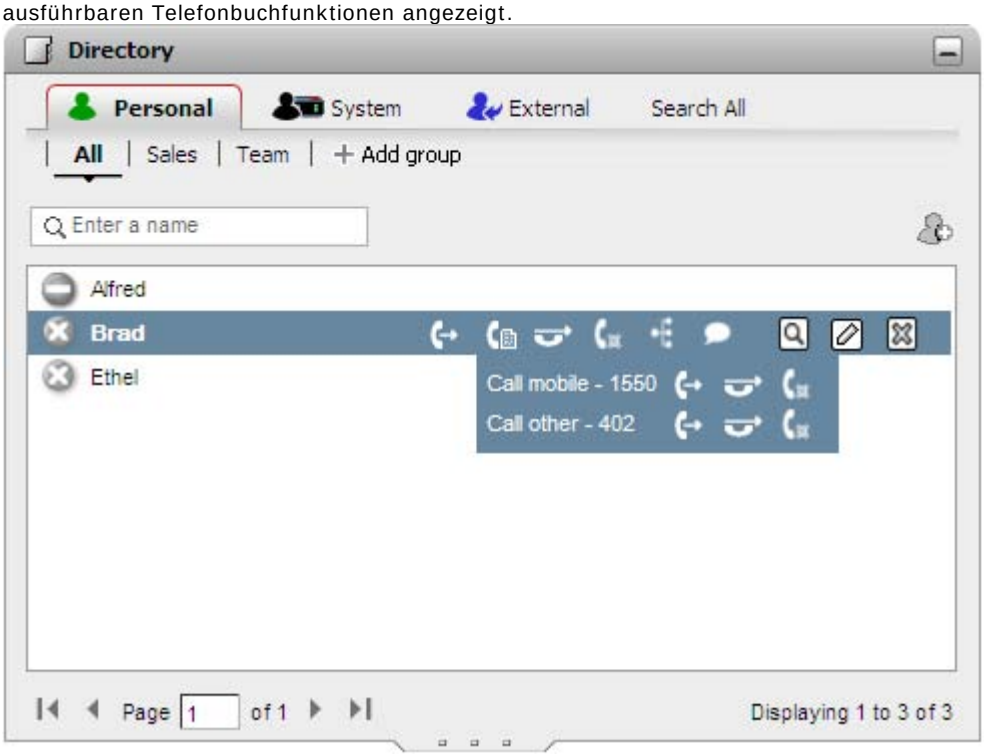
Durchsuchen aller Telefonbücher

Klicken Sie auf Alles durchsuchen, um alle Telefonbücher zu durchsuchen. Dadurch wird eine neue Registerkarte angezeigt. Geben Sie den zu suchenden Namen oder die Nummer in das Suchfeld oben ein, und klicken Sie auf Suchen.



6.4 Tätigen von Anrufen

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster den gewünschten Namen im Telefonbuch.
2. Zum Filtern der angezeigten Namen geben Sie in das Textfeld oben auf der Registerkarte einen Namen oder eine Nummer ein. Telefonbuchkontakte, die nicht mit der Eingabe übereinstimmen, werden daraufhin ausgeblendet.
3. Zum Anrufen des angezeigten Kontakts platzieren Sie den Cursor darauf. Es werden Telefonbuchsymbole 75 für die ausführbaren Telefonbuchfunktionen angezeigt.



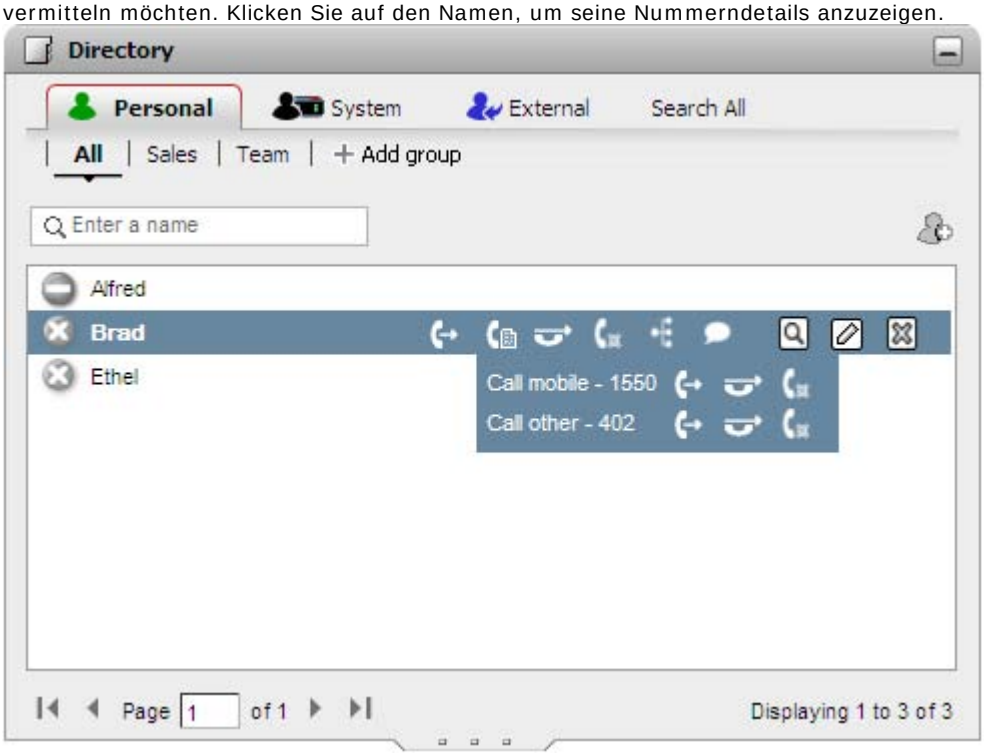
4. Um die Haupttelefonnummer des Kontakts anzurufen, klicken Sie auf das Symbol (Anrufen). Wenn das Symbol angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um die alternativen Nummern des Kontakts anzuzeigen. Sie können dann auf eine dieser Nummern klicken, um den Anruf zu tätigen.

- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

6.5 Vermitteln eines Anrufs

Sie können einen Anruf an einen Kontakt in Ihrem Telefonbuch vermitteln, statt ihn die Zielnummer selbst eingeben zu lassen.

1. Verwenden Sie die Minianwendung Telefonbuch, um den Teilnehmer zu suchen, an den Sie den Anruf vermitteln möchten. Klicken Sie auf den Namen, um seine Nummerndetails anzuzeigen.



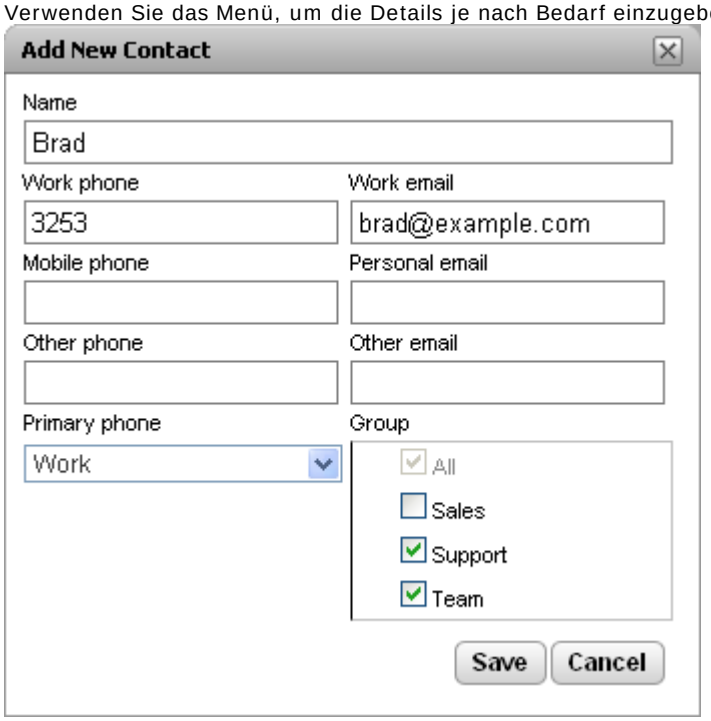
2. Da Sie bereits einen verbundenen Anruf haben, werden weitere Optionen angezeigt, wenn Sie den Cursor auf dem Kontakt im Telefonbuch platzieren.

   - Über das Symbol (Vermitteln) können Sie eine einfache nicht überwachte Vermittlung 44 an die Haupttelefonnummer des Kontakts durchführen.
   - Über das Symbol (Rückfrage) können Sie eine überwachte Vermittlung 45 an die Haupttelefonnummer des Kontakts starten.
   - Über das Symbol (Konferenz) können sie sich selbst, den gehaltenen Anruf und die Haupttelefonnummer des Kontakts in einem Konferenzgespräch zusammenschalten.
   - Falls das Symbol angezeigt wird, hat der Kontakt alternative Nummern. Sie können auf das Symbol klicken und für diese Nummern dieselben Optionen auswählen wie oben beschrieben.

6.6 Hinzufügen eines neuen Kontakts zum persönlichen Telefonbuch

Zusätzlich zu der unten stehenden Methode können Sie Ihrem persönlichen Telefonbuch auch Anruferdetails aus einer Voicemail-Nachricht 102, der Anrufliste 70 oder dem Systemtelefonbuch 80 hinzufügen.

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster die Registerkarte Persönliches Telefonbuch aus.
2. Geben Sie in das Feld unten auf der Registerkarte den Namen oder die Nummer ein, den/die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol (Hinzufügen).
3. Das Menü zur Eingabe von Kontaktdetails wird angezeigt.
   - Verwenden Sie das Menü, um die Details je nach Bedarf einzugeben und anzupassen.



     - Wenn die Einstellung Telefon dienstlich mit der Nebenstellennummer eines Telefonsystembenutzers übereinstimmt, wird für den Kontakt im Telefonbuch der jeweilige Benutzerstatus 75 angezeigt. Dies gilt auch, wenn derzeit eine andere Nummer als Haupttelefon 127 ausgewählt ist.
     - Über die Liste Gruppe können Sie bestimmen, auf welcher Ihrer Kontakt-Registerkarten 84 der Kontakt aufgeführt werden soll.
     - Sie können E-Mail-Adressen hinzufügen. Dadurch können Sie über das one-X Portal für IP Office-Telefonbuch eine E-Mail starten 85.
   - Klicken Sie anschließend auf Speichern.

Persönliches Telefonbuch

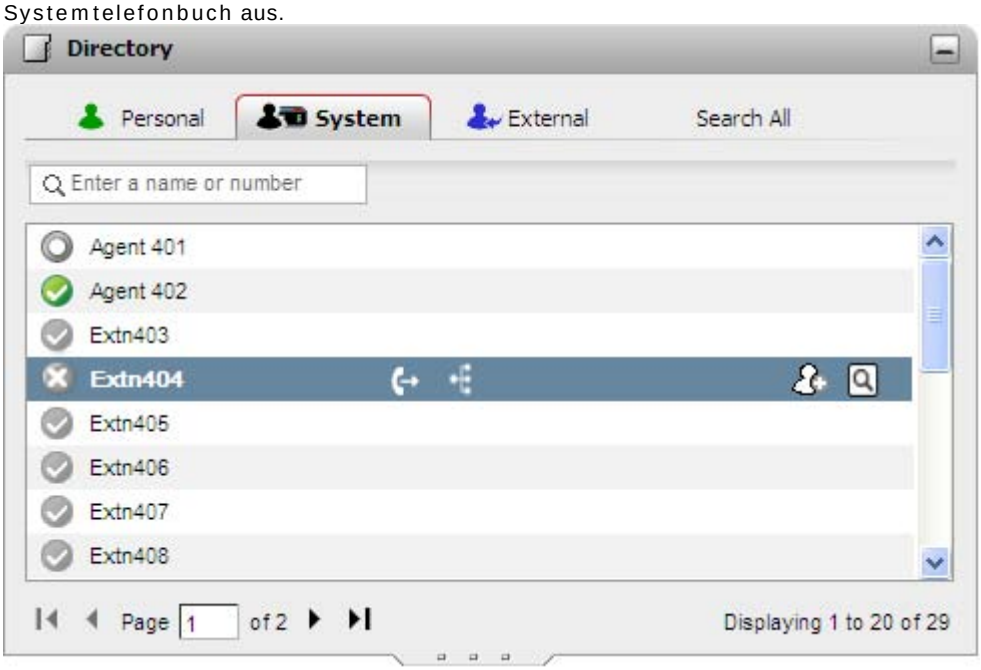
Wenn Sie ein Telefon der Serie 1400, 1600, 9400, 9500 oder 9600 mit einer Taste Kontakte oder ein T3-Telefon verwenden, können Sie die Kontakte in Ihrem persönlichen Telefonbuch auch über das Telefonbuch verwenden und auf dem Telefon bearbeiten.

1. Kontakte, die dem persönlichen Telefonbuch hinzugefügt werden, werden sowohl von der Anwendung one-X Portal für IP Office als auch vom Telefonsystem gespeichert und synchronisiert. Das Telefonsystem kann nur bis zu 100 persönliche Kontakte pro Benutzer speichern (je nach Systembeschränkungen). Alle weiteren Kontakte werden nur von one-X Portal für IP Office gespeichert.
2. Die Kontakte können über das Telefon oder one-X Portal für IP Office bearbeitet werden.
3. Von one-X Portal für IP Office angezeigte Kontakte im persönlichen Telefonbuch können mehrere Nummern enthalten, von denen eine als aktuelle Haupttelefonnummer 127 ausgewählt ist. Der entsprechende Datensatz im Telefonsystem enthält nur eine Nummer, die jeweils der derzeit ausgewählten Haupttelefonnummer in one-X Portal für IP Office angepasst wird, sofern sich diese ändert.

6.6.1 Hinzufügen eines Kontakts aus dem Systemtelefonbuch

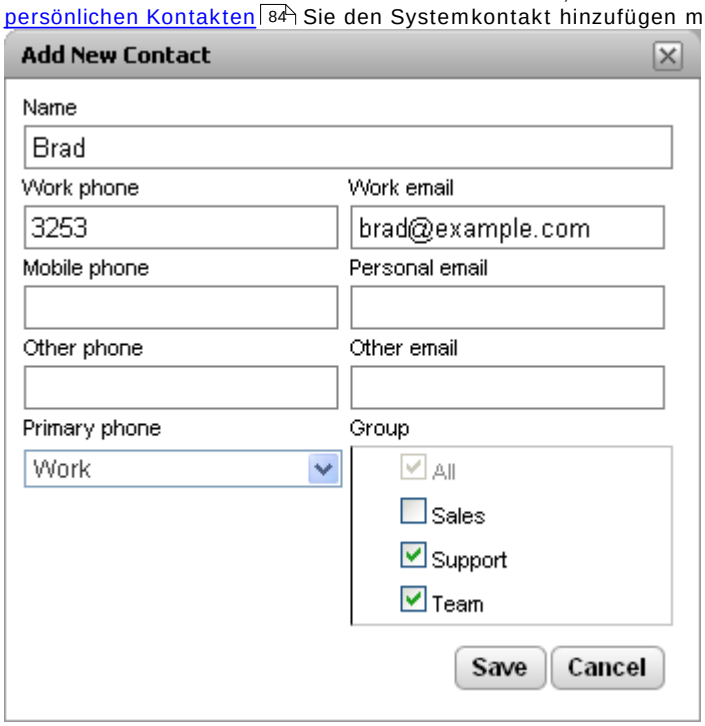
Sie können Ihrem persönlichen Telefonbuch einen Kontakt aus dem Systemtelefonbuch hinzufügen. Die Kopie des Kontakts bleibt dabei mit dem Systemtelefonbuch verknüpft. Das heißt, Sie können keine Änderungen an dem Eintrag vornehmen. Alle Änderungen, die im Systemtelefonbuch vorgenommen werden, werden dagegen auch auf den Eintrag in Ihrem persönlichen Telefonbuch angewendet.

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster die Registerkarte Systemtelefonbuch aus.



2. Suchen Sie den Kontakt, den Sie hinzufügen möchten. Platzieren Sie den Cursor auf dem Kontakt und klicken Sie auf das Symbol (Hinzufügen).

3. Sie können die Kontaktdetails zwar nicht bearbeiten, doch können Sie auswählen, welcher Ihrer Registerkarten mit persönlichen Kontakten 84 Sie den Systemkontakt hinzufügen möchten.



4. Klicken Sie auf Speichern. Der Kontakt wird der ausgewählten Registerkarte hinzugefügt.

Hinweis

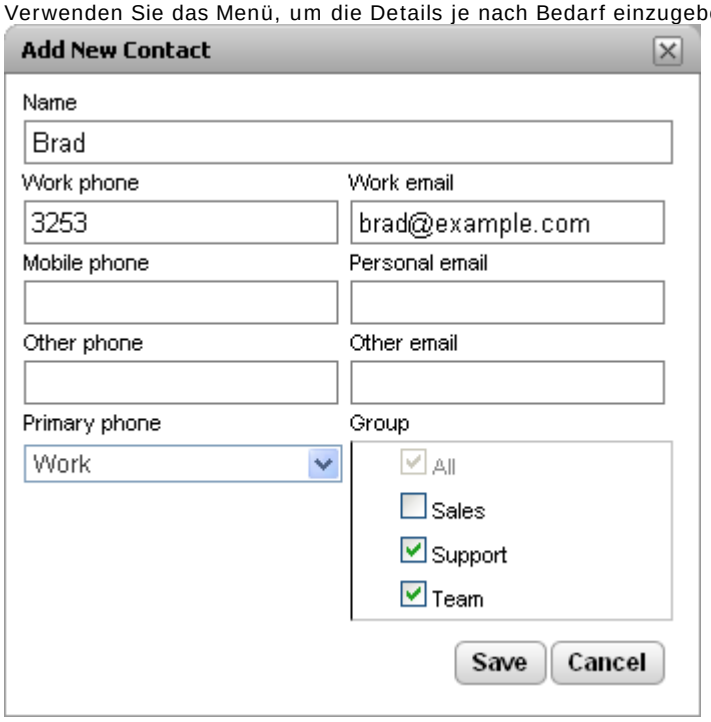
- Wenn Sie eine Kopie eines Systemkontakts hinzufügen möchten, die dann bearbeitet und durch weitere Kontaktdaten, wie zusätzliche Telefonnummern oder E-Mail-Adressen erweitert werden kann, verwenden Sie die normale Methode zum Hinzufügen eines Kontakts in das persönliche Telefonbuch. Wenn die dienstliche Telefonnummer mit der Durchwahlnummer eines Systembenutzers übereinstimmt, wird für den persönlichen Kontakt der Benutzerstatus dieses Benutzers angezeigt.

6.6.2 Hinzufügen eines Anrufers aus der Anrufliste

Sie können Ihrem persönlichen Telefonbuch die Details eines im Anruferprotokoll angezeigten Anrufers hinzufügen.

1. Suchen Sie den Anruf in der Anrufliste.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Hinzufügen“ neben den Anrufdetails.
3. Das Kontaktdetailmenü wird angezeigt, wobei die Informationen aus der Anrufliste bereits eingetragen sind.

- Verwenden Sie das Menü, um die Details je nach Bedarf einzugeben und anzupassen.



  - Wenn die Einstellung Telefon dienstlich mit der Nebenstellennummer eines Telefonsystembenutzers übereinstimmt, wird für den Kontakt im Telefonbuch der jeweilige Benutzerstatus 75 angezeigt. Dies gilt auch, wenn derzeit eine andere Nummer als Haupttelefon 127 ausgewählt ist.
  - Über die Liste Gruppe können Sie bestimmen, auf welcher Ihrer Kontakt-Registerkarten 84 der Kontakt aufgeführt werden soll.
  - Sie können E-Mail-Adressen hinzufügen. Dadurch können Sie über das one-X Portal für IP Office-Telefonbuch eine E-Mail starten 85.

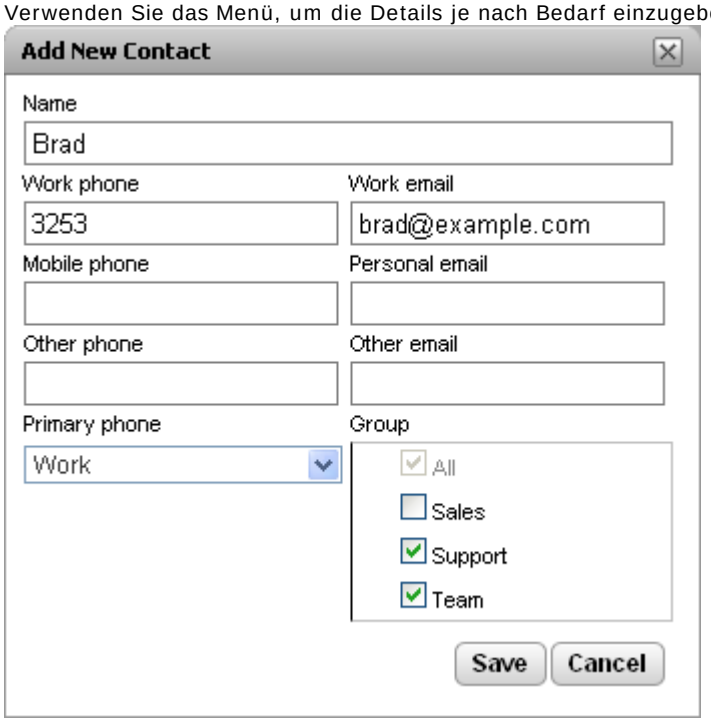
- Klicken Sie anschließend auf Speichern.

6.6.3 Hinzufügen eines Voicemail-Anrufers zum Telefonbuch

Sie können Ihrem persönlichen Telefonbuch die Details eines Anrufers hinzufügen, der eine Voicemail-Nachricht hinterlassen hat.

1. Klicken Sie auf Hauptfenster.
2. Zeigen Sie die Minianwendung Nachrichten an.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Hinzufügen“ neben den Nachrichtendetails.

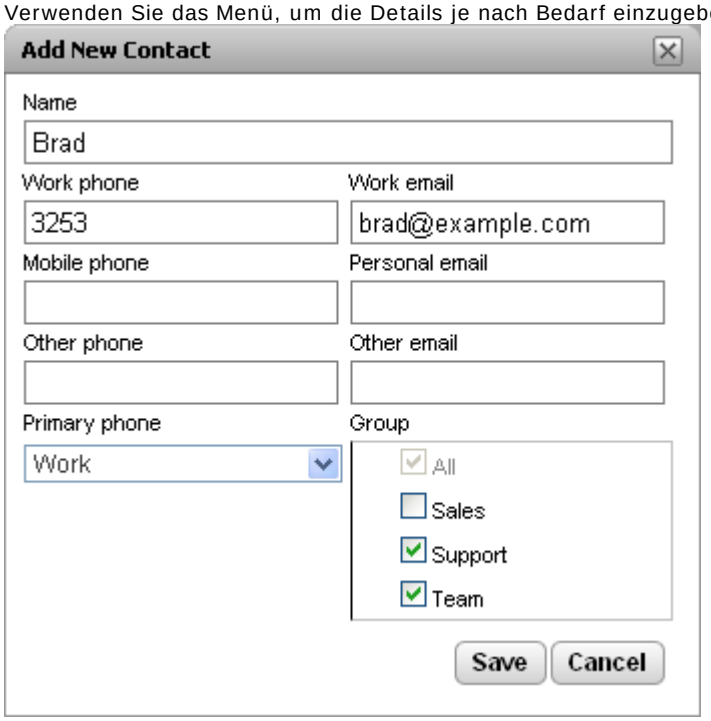
- Verwenden Sie das Menü, um die Details je nach Bedarf einzugeben und anzupassen.



  - Wenn die Einstellung Telefon dienstlich mit der Nebenstellennummer eines Telefonsystembenutzers übereinstimmt, wird für den Kontakt im Telefonbuch der jeweilige Benutzerstatus 75 angezeigt. Dies gilt auch, wenn derzeit eine andere Nummer als Haupttelefon 127 ausgewählt ist.
  - Über die Liste Gruppe können Sie bestimmen, auf welcher Ihrer Kontakt-Registerkarten 84 der Kontakt aufgeführt werden soll.
  - Sie können E-Mail-Adressen hinzufügen. Dadurch können Sie über das one-X Portal für IP Office-Telefonbuch eine E-Mail starten 85.
- Klicken Sie anschließend auf Speichern.

6.7 Bearbeiten eines persönlichen Kontakts

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster den gewünschten Namen im Telefonbuch.
2. Zum Filtern der angezeigten Namen geben Sie in das Textfeld oben auf der Registerkarte einen Namen oder eine Nummer ein. Telefonbuchkontakte, die nicht mit der Eingabe übereinstimmen, werden daraufhin ausgeblendet.
3. Platzieren Sie den Cursor auf dem Kontakt im Telefonbuch.
   - Klicken Sie auf das Symbol (Bearbeiten). Beachten Sie, dass diese Option nicht für Kontakte zur Verfügung steht, die aus einem Systemtelefonbuch hinzugefügt wurden. Diese bleiben mit dem entsprechenden Eintrag auf der Registerkarte „Systemtelefonbuch“ verknüpft.
   - Verwenden Sie das Menü, um die Details je nach Bedarf einzugeben und anzupassen.



     - Wenn die Einstellung Telefon dienstlich mit der Nebenstellennummer eines Telefonsystembenutzers übereinstimmt, wird für den Kontakt im Telefonbuch der jeweilige Benutzerstatus 75 angezeigt. Dies gilt auch, wenn derzeit eine andere Nummer als Haupttelefon 127 ausgewählt ist.
     - Über die Liste Gruppe können Sie bestimmen, auf welcher Ihrer Kontakt-Registerkarten 84 der Kontakt aufgeführt werden soll.
     - Sie können E-Mail-Adressen hinzufügen. Dadurch können Sie über das one-X Portal für IP Office-Telefonbuch eine E-Mail starten 85.
   - Klicken Sie anschließend auf Speichern.

6.8 Löschen eines Kontakts im persönlichen Telefonbuch

Wenn ein und derselbe Kontakt auf mehreren Registerkarten für persönliche Kontakte enthalten ist, wird bei dieser Aktion nur der Kontakt von der gerade angezeigten Registerkarte gelöscht. Wenn Sie sehen möchten, auf welchen Registerkarten ein persönlicher Kontakt enthalten ist, klicken Sie nicht auf Löschen, sondern auf Bearbeiten.

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster den gewünschten Namen im Telefonbuch.
2. Zum Filtern der angezeigten Namen geben Sie in das Textfeld oben auf der Registerkarte einen Namen oder eine Nummer ein. Telefonbuchkontakte, die nicht mit der Eingabe übereinstimmen, werden daraufhin ausgeblendet.
3. Platzieren Sie den Cursor auf dem Kontakt im Telefonbuch.
4. Klicken Sie auf das Symbol (Löschen).

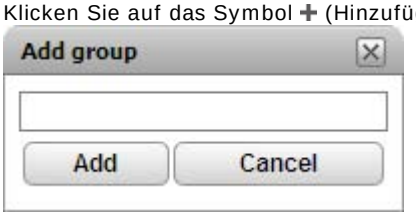
6.9 Hinzufügen einer persönlichen Kontaktgruppe

Zusätzlich zur permanenten Gruppe „Alle“ können Sie Ihr persönliches Telefonbuch in bis zu fünf weitere Gruppen unterteilen. Derselbe persönliche Kontakt kann auf verschiedenen Unterregisterkarten enthalten sein.

Die Gruppe, die zum Anzeigen eines persönlichen Kontakts verwendet wird, wird beim Bearbeiten des persönlichen Kontakts 83 ausgewählt.

Hinzufügen einer persönlichen Kontaktgruppe

1. Wählen Sie in der Minianwendung Telefonbuch die Registerkarte Persönlich aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol + (Hinzufügen).



3. Geben Sie einen Namen für die neue Registerkarte ein, und klicken Sie auf Hinzufügen.
4. Die neue Registerkarte wird angezeigt.

Umbenennen einer Gruppe

Zum Umbenennen einer Gruppe wählen Sie die gewünschte Gruppe aus und klicken auf das Symbol (Bearbeiten). Geben Sie den gewünschten Namen ein, und klicken Sie auf Ändern.

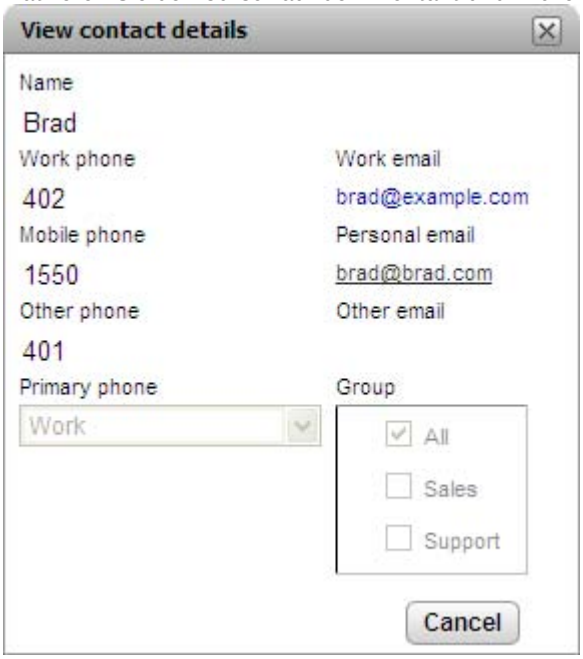
Löschen einer persönlichen Kontaktgruppe

Zum Löschen der Registerkarte eines persönlichen Telefonbuchs wählen Sie die gewünschte Gruppe aus und klicken auf das Symbol (Löschen).

6.10 Senden einer E-Mail an einen Kontakt

Kontakte im persönlichen und externen Telefonbuch können E-Mail-Adressen umfassen. Klicken Sie darauf, um eine E-Mail an den betreffenden Kontakt zu senden.

1. Suchen Sie mithilfe der Minianwendung Telefonbuch auf der Registerkarte Hauptfenster den gewünschten Namen im Telefonbuch.
2. Zum Filtern der angezeigten Namen geben Sie in das Textfeld oben auf der Registerkarte einen Namen oder eine Nummer ein. Telefonbuchkontakte, die nicht mit der Eingabe übereinstimmen, werden daraufhin ausgeblendet.
3. Platzieren Sie den Cursor auf dem Kontakt und klicken Sie auf das Symbol (Details).



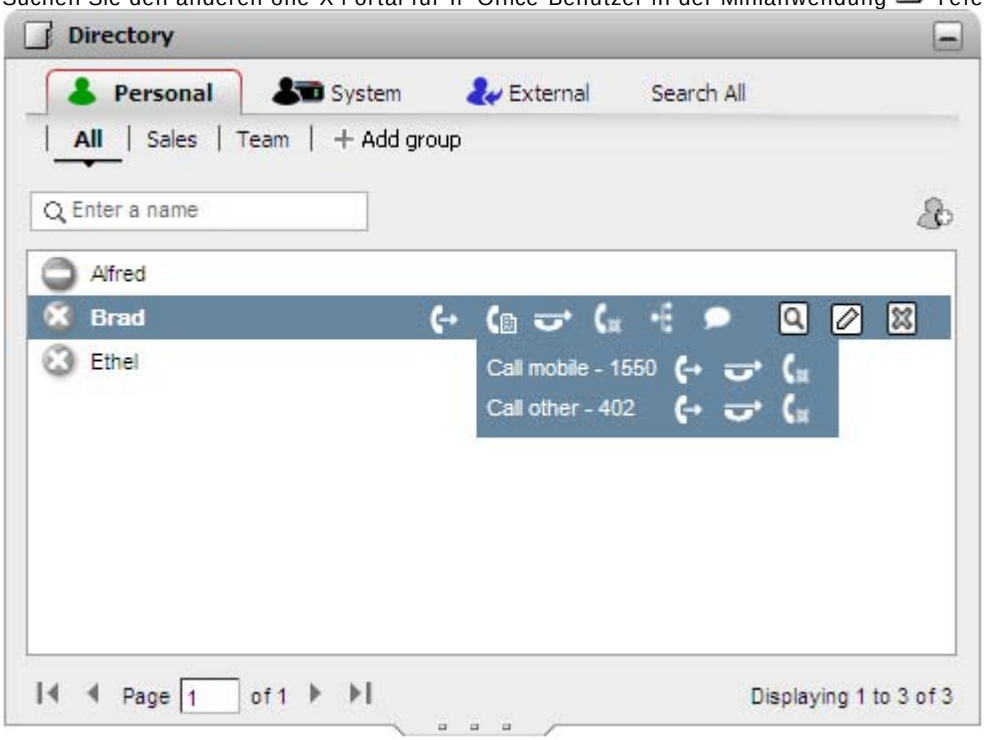
4. Klicken Sie auf die E-Mail-Adresse, die Sie verwenden möchten. Für einige Kontakte können mehrere E-Mail-Adressen zur Auswahl stehen.
5. In der Standard-E-Mail-Anwendung des Computers wird eine neue E-Mail mit der ausgewählten E-Mail-Adresse im Feld An geöffnet.

6.11 Senden von Sofortnachrichten an einen Kontakt

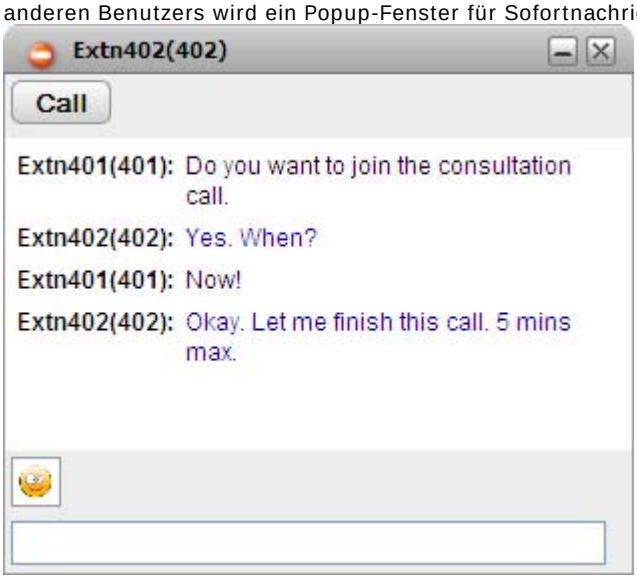
one-X Portal für IP Office ermöglicht Sofortnachrichten-Chat-Sitzungen mit anderen Benutzern, die derzeit one-X Portal für IP Office verwenden. Die Benutzer werden durch ein grünes Symbol im Telefonbuch gekennzeichnet. Sie können auch während eines Anrufs mit Ihrem Gesprächspartner per Sofortnachrichten chatten.

Falls Sie nicht möchten, dass andere Benutzer eine Chat-Sitzung mit Ihnen beginnen können, wenn Sie one-X Portal für IP Office benutzen, setzen Sie Ihren Anwesenheitsstatus 17 auf *Offline*.

1. Suchen Sie den anderen one-X Portal für IP Office-Benutzer in der Minianwendung Telefonbuch.



2. Wenn Sie den Cursor auf dem Kontakt platzieren, wird durch ein Chat-Symbol ( ) angezeigt, dass er für einen Chat verfügbar ist. Klicken Sie auf das Chat-Symbol , um ein Chat-Fenster zu öffnen.
3. Sowohl in Ihrer one-X Portal für IP Office-Anwendung als auch der one-X Portal für IP Office-Anwendung des anderen Benutzers wird ein Popup-Fenster für Sofortnachrichten angezeigt.



4. Sie können nun eine Nachricht eingeben und der andere Benutzer kann darauf antworten.
5. Sie können auch gleichzeitig mehrere Chats mit verschiedenen one-X Portal für IP Office-Benutzern beginnen. Für jeden Benutzer wird dann ein separates Popup-Fenster angezeigt.

Kapital 7.
Profile

7. Profile

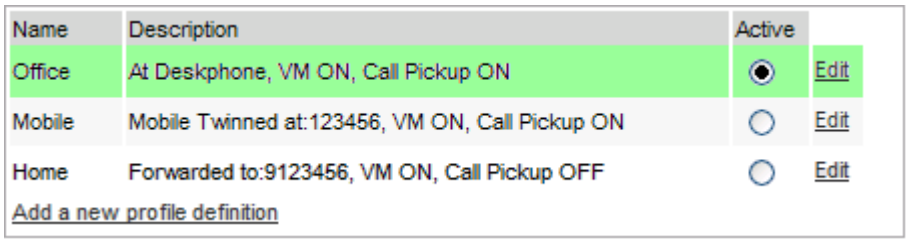
In one-X Portal für IP Office können Sie Profile mit bestimmten Telefonsystemeinstellungen erstellen. Wenn Sie dann eines Ihrer Profile als aktives Profil auswählen, werden die Einstellungen aus diesem Profil auf Ihr Telefonsystem angewendet. Mithilfe von Profilen können Sie also einfach steuern, wohin Ihre Anrufe weitergeleitet und wie sie behandelt werden.

Standardmäßig stehen Ihnen drei Profile zur Auswahl: Büro, Mobil und Privat. Sie können diese drei Profile bearbeiten, jedoch nicht löschen. Zudem können Sie auch bis zu vier weitere Profile hinzufügen, die Sie beliebig bearbeiten und löschen können. Unter Umständen gibt es auch ein speziellen Profil mit dem Namen Erkannt 89. Es wird angezeigt, wenn Ihre derzeitigen Telefonsystemeinstellungen keinem Ihrer Profile entsprechen.

Profil-Einstellungen	
Rufübernahme 92	• Rufübernahme ein/aus.
Mobilität 92	• Standard-Festnetztelefon 92 • Anrufe weiterleiten 93 • Mobiles Twinning 93 • Telearbeiter 94
Voicemail 96	• Voicemail ein/aus. • Voicemail-Rückruf ein/aus. • Voicemail-Outcalling ein/aus. • Abhören auf dem Telefon/Abhören auf dem PC. • Voicemail-Begrüßung auswählen.

Beispiel

Mit einem Profilsatz können Sie schnell zwischen verschiedenen Weiterleitungszielen und empfangenen Anrufen umschalten. Sie könnten z. B. folgenden Profilsatz erstellen:



Dieser Benutzer hat seine Profile folgendermaßen konfiguriert:

- Im Profil Büro werden alle Anrufe an den Anschluss auf dem Schreibtisch des Benutzers durchgestellt. Voicemail ist aktiviert für Anrufe, die unbeantwortet bleiben. Auch die Rufübernahmefunktion ist aktiviert, damit andere one-X Portal für IP Office-Benutzer unbeantwortete Anrufe annehmen können.
- Im Profil Mobil werden Anrufe mithilfe von Mobile Twinning sowohl an den festen Anschluss am Schreibtisch des Benutzers als auch an eine andere Nummer durchgestellt. Voicemail und Rufübernahme sind weiterhin aktiviert.
- Im Profil Privat werden Anrufe an eine externe Nummer weitergeleitet. Voicemail ist aktiviert, die Rufübernahme jedoch nicht.

Erstellen und Verwenden von Profilen		
• Auswahl des aktiven Profils 89 • Hinzufügen eines neuen Profils 91	• Bearbeiten von Profilen 90	• Das „erkannte“ Profil 89

7.1 Erkanntes Profil

Wenn Ihre Einstellungen im Telefonsystem keinem Ihrer Profile entsprechen, werden sie in one-X Portal für IP Office mit einem Profil namens *Erkannt* angezeigt. Dieses Profil enthält Ihre momentanen Einstellungen im Telefonsystem.

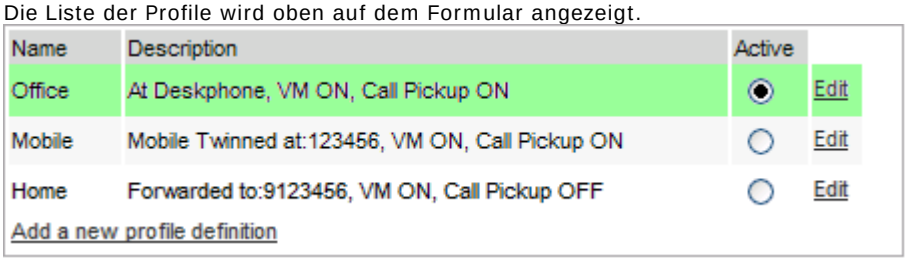
Das erkannte Profil kann auch nach Auswahl eines aktiven Profils wieder angezeigt werden. Wenn Sie ein Profil als aktives Profil auswählen, werden die Einstellungen dieses Profils auf Ihre Einstellungen im Telefonsystem angewendet. Viele dieser Einstellungen können jedoch auch auf andere Arten geändert werden, z. B. mithilfe von Funktionscodes. Wenn Sie dies tun, stimmen Ihre Einstellungen im Telefonsystem nicht mehr mit Ihrem Profil überein, und Ihr Profil wird wieder als erkanntes Profil angegeben.

- Ändern der Voicemail-Einstellungen über andere Oberflächen
  one-X Portal für IP Office lädt Ihre Voicemail-Einstellungen, wenn Sie sich anmelden. Wenn Sie Ihre Voicemail-Einstellungen auf eine andere Weise ändern (z. B. über das Telefon), kann es sein, dass die Einstellungen in one-X Portal für IP Office nicht mehr stimmen. Wenn Sie außerhalb von one-X Portal für IP Office Änderungen an Ihren Voicemail-Einstellungen vornehmen, sollten Sie sich von one-X Portal für IP Office abmelden und dann wieder anmelden.

7.2 Auswahl des Profils

Ihr derzeit aktives Profil wird in der Statuszeile [17] oben rechts auf dem one-X Portal für IP Office-Bildschirm angezeigt.

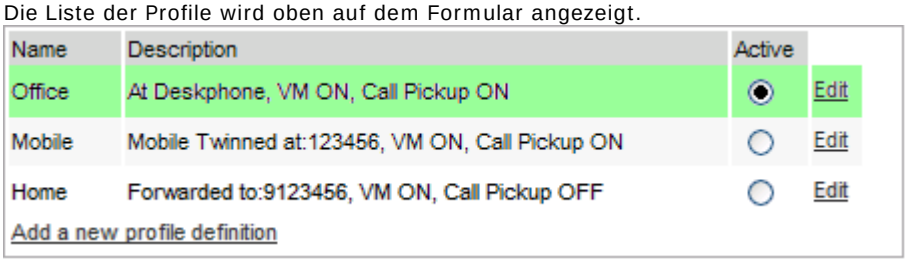
1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Die Liste der Profile wird oben auf dem Formular angezeigt.



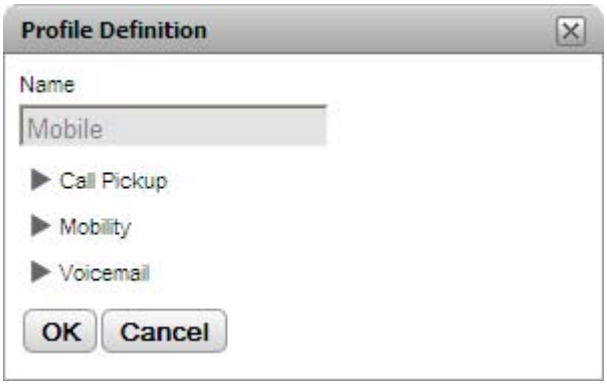
3. Klicken Sie in der Profilliste auf das Profil, das Sie verwenden möchten.
   - Wenn Sie ein aktives Profil auswählen oder bearbeiten, kommt es zu einer kurzen Verzögerung, während die Profileinstellungen auf Ihre Einstellungen im Telefonsystem angewendet werden. Ein orangefarbener Hintergrund weist darauf hin, dass die Profiländerungen noch nicht vollständig vom Telefonsystem übernommen wurden. Ein grüner Hintergrund weist darauf hin, dass die Änderungen am aktiven Profil nun vollständig übernommen wurden.

7.3 Bearbeiten von Profilen

1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Die Liste der Profile wird oben auf dem Formular angezeigt.



3. Klicken Sie in der Profilliste auf den Link Bearbeiten neben dem Profil, das Sie bearbeiten möchten.

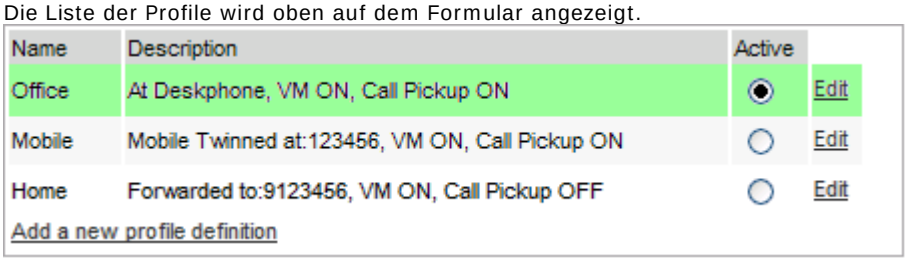


4. Mit den Symbolen ▶ und ▼ können Sie die verschiedenen Gruppen von Einstellungen, die für Ihre Profile zur Verfügung stehen, ein- und ausblenden.
5. Wenn Sie das Profil wie gewünscht konfiguriert haben, klicken Sie auf OK.
6. Klicken Sie auf Speichern.
   - Wenn Sie ein aktives Profil auswählen oder bearbeiten, kommt es zu einer kurzen Verzögerung, während die Profileinstellungen auf Ihre Einstellungen im Telefonsystem angewendet werden. Ein orangefarbener Hintergrund weist darauf hin, dass die Profiländerungen noch nicht vollständig vom Telefonsystem übernommen wurden. Ein grüner Hintergrund weist darauf hin, dass die Änderungen am aktiven Profil nun vollständig übernommen wurden.

7.4 Hinzufügen von Profilen

Zusätzlich zu den drei Standardprofilen können Sie vier weitere Profile hinzufügen.

1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Die Liste der Profile wird oben auf dem Formular angezeigt.



3. Klicken Sie auf Eine neue Profilkonfiguration eingeben.

4. Geben Sie einen Namen für das Profil ein.
5. Mit den Symbolen ▶ und ▼ können Sie die verschiedenen Gruppen von Einstellungen, die für Ihre Profile zur Verfügung stehen, ein- und ausblenden.
6. Wenn Sie das Profil wie gewünscht konfiguriert haben, klicken Sie auf OK.
7. Klicken Sie auf Speichern.

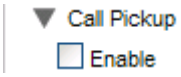
7.5 Profil-Einstellungen

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Einstellungen für ein Profil zusammengefasst.

Profil-Einstellungen	
Rufübernahme 92	• Rufübernahme ein/aus.
Mobilität 92	• Standard-Festnetztelefon 92 • Anrufe weiterleiten 93 • Mobiles Twinning 93 • Telearbeiter 94
Voicemail 96	• Voicemail ein/aus. • Voicemail-Rückruf ein/aus. • Voicemail-Outcalling ein/aus. • Abhören auf dem Telefon/Abhören auf dem PC. • Voicemail-Begrüßung auswählen.

7.5.1 Rufübernahme

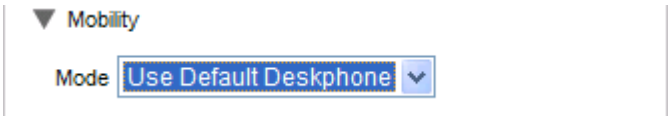
Mit dieser Option können Sie festlegen, ob Benutzern von one-X Portal für IP Office erlaubt werden soll, Ihre Anrufe anzunehmen 37, wenn dieses Profil Ihr aktives Profil ist.



Ihr Kontakt wird in der Minianwendung Telefonbuch anderer one-X Portal für IP Office-Benutzer angezeigt, wenn für Sie Anrufe vorliegen, die auf Beantwortung warten. Die Anrufe können dann von diesen Benutzern beantwortet werden.

7.5.2 Mobilität – Verwenden von Standard-Festnetztelefonen

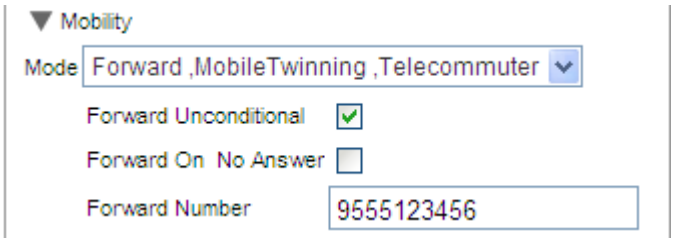
In diesem Modus werden Ihre Anrufe einfach an die von Ihnen verwendete IP Office-Nebenstelle durchgestellt. Für diesen Modus gibt es keine weiteren Mobilitätseinstellungen.



7.5.3 Mobilität – Weiterleiten

In diesem Modus können Sie Ihre Anrufe an eine andere von Ihnen bestimmte Nummer weiterleiten. Anrufe können entweder weitergeleitet werden, ohne an die von Ihnen genutzte Nebenstelle durchgestellt zu werden, oder nur nachdem sie an dieser Nebenstelle unbeantwortet blieben.

Normalerweise werden nur eingehende externe Anrufe weitergeleitet. Interne und Sammelanschlussanrufe werden nur weitergeleitet, wenn dies von Ihrem Systemadministrator so konfiguriert wurde oder Sie es mit den Steuerungen auf Ihrem Telefon so bestimmen.



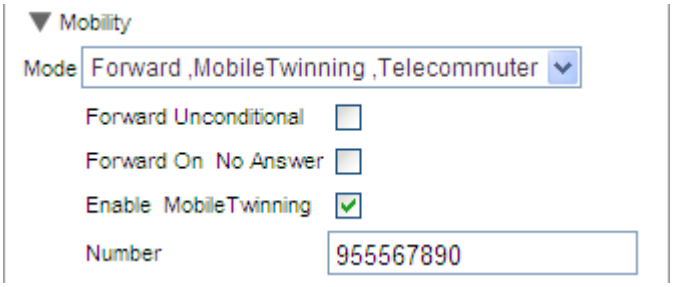
Diese Optionen steuern, wann Ihre Anrufe weitergeleitet werden, wenn Ihr Profil aktiv ist:

- Rufweiterleitung sofort
  Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle Anrufe sofort weitergeleitet, ohne dass sie zuerst an Ihre IP Office-Nebenstelle durchgestellt werden. Diese Funktion wird auch „Alle Anrufe senden“ oder „Alle weiterleiten“ genannt.
- Weiterleiten bei keine Antwort
  Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Anrufe nur weitergeleitet, wenn Ihr Telefon besetzt ist oder der Anruf eine bestimmte Zeit lang unbeantwortet blieb.
- Weiterleitungsnummer
  Mit dieser Option wird die Nummer festgelegt, an die Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen. Dies kann eine interne oder externe Nummer sein. Wenn es sich um eine externe Nummer handelt, müssen Sie auch etwaige Vorwahlen eingeben.

- Sie können die Weiterleitungseinstellungen auch über die Menüs Ihres IP Telefons auswählen. Wenn sich diese Einstellungen von denen in Ihrem Profil unterscheiden, ändert one-X Portal für IP Office Ihr Profil in Erkannt.

7.5.4 Mobilität – Mobiles Twinning

Mit Mobile Twinning können Sie Ihr System so einstellen, dass eingehende Anrufe sowohl an Ihre IP Office-Nebenstelle als auch eine weitere von Ihnen ausgewählte Nummer durchgestellt werden. Mobile Twinning kann nicht von allen Benutzern genutzt werden.

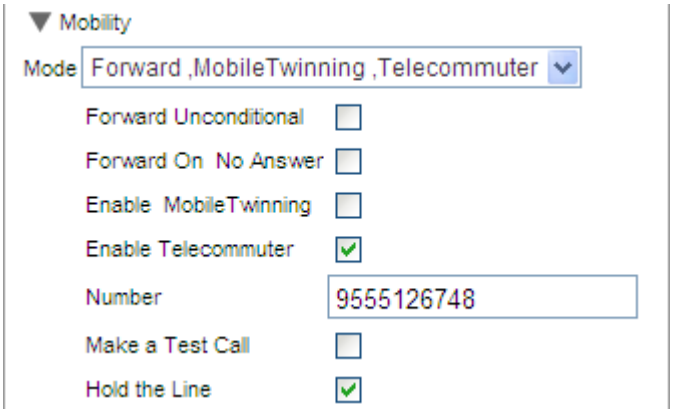


- Mobiles Twinning aktivieren
  Durch Auswahl dieser Option wird der Einsatz von Mobiles Twinning für Anrufe aktiviert, und es wird die aktuelle Twinning-Nummer angezeigt.
- Nummer
  Bestimmt die Nummer, an die Ihre Anrufe, neben Ihrer normalen Nebenstelle, noch weitergeleitet werden.

7.5.5 Mobilität – Telearbeiter-Modus

Im Telearbeiter-Modus können Sie Anrufe über ein Telefon an einem anderen Standort tätigen und annehmen. Dabei werden alle Anrufe über das Telefonsystem begonnen und vermittelt. Hierfür benötigen Sie eine Datenverbindung von diesem Standort, über die Sie eine Verbindung von einem Webbrowser zum one-X Portal für IP Office-Server Ihres Unternehmens herstellen können. Dieser Modus steht nicht allen Benutzern zur Verfügung.

- Anrufe tätigen Sie, indem Sie die Nummer in one-X Portal für IP Office wählen. Das Telefonsystem tätigt dann einen Anruf zu Ihrer konfigurierten Telearbeiter-Nummer. Wenn dieser beantwortet wird, wird die gewählte Nummer angerufen, als hätten Sie sich von Ihrem üblichen internen Anschluss aus gewählt. Welche Nummern Sie anrufen können, hängt von Ihren normalen Wähleinschränkungen ab (sofern vorhanden).
- Eingehende Anrufe an Ihre normale Nebenstelle werden zur Telearbeiter-Nummer weitergeleitet, und die Anrufdetails werden in one-X Portal für IP Office angezeigt.
- Während der Telearbeiter-Modus ausgewählt ist, sind Sie von Ihrer normalen Nebenstelle abgemeldet. Wenn Sie den Telearbeiter-Modus beenden, kehrt Ihre Nebenstellennummer wieder zu Ihrem üblichen Telefonanschluss (sofern Sie einen haben) zurück und wird nicht von anderen Hot Desking 21-Benutzern verwendet. Wenn Sie über keinen eigenen Telefonanschluss verfügen oder dieser gerade nicht verfügbar ist, gelten Sie als aus dem Telefonsystem abgemeldet. Ihre Anrufe gehen dann direkt an die Voicemail (sofern vorhanden) oder der Anrufer hört das Besetztzeichen.
- Von dem Telefon am Telearbeiter-Standort wird angenommen, dass es sich um ein Telefon mit einer einzelnen Leitung handelt. Wenn Anklopfen bei Ihrer IP Office-Konfiguration aktiviert ist, kann es für einen einzelnen zusätzlichen Anruf benutzt werden, wenn ein vorhandener Anruf über IP Office verbunden ist.



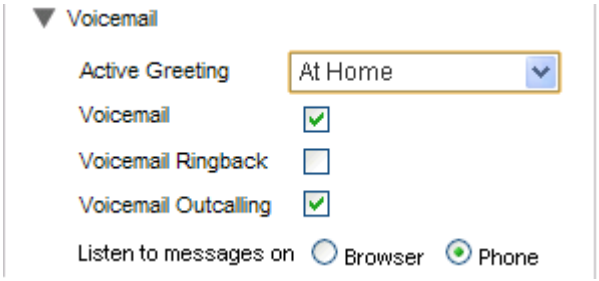
- Telearbeitermodus aktivieren
  Durch Auswahl dieser Option werden der Telearbeitermodus aktiviert und die aktuellen Telearbeitereinstellungen angezeigt.
- Nummer
  Geben Sie die Telearbeiter-Nummer ein, an die Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen. Hierbei muss es sich um eine Nummer handeln, die direkt vom Telefonsystem aus gewählt werden kann.
- Testanruf
  Wenn diese Option ausgewählt ist und Sie dieses Profil zum aktiven Profil machen, führt das Telefonsystem zunächst einen Testanruf bei der Telearbeiter-Nummer aus. Beachten Sie, dass kein Testanruf erfolgt, wenn Sie sich bei one-X Portal für IP Office anmelden und dieses Profil bereits aktiv ist.
- Anruf halten
  Mit dieser Einstellung bestimmen Sie, wie die Verbindung vom Telefonsystem zur Telearbeiter-Nummer verwendet werden soll.
  - Wenn nicht ausgewählt
    In diesem Modus ruft das Telefonsystem die Telearbeiter-Nummer nur an, wenn es nötig ist, d. h. wenn es einen Anruf für Sie tätigt oder annimmt. Wenn Sie z. B. einen Anruf über one-X Portal für IP Office tätigen, ruft das Telefonsystem die Telearbeiter-Nummer an. Nur wenn dieser Anruf beantwortet wird, wird eine Verbindung hergestellt und bei der Nummer angerufen, die Sie in one-X Portal für IP Office gewählt haben. Sie können den Anruf entweder über one-X Portal für IP Office oder einfach durch Auflegen beenden.
    - In diesem Modus kann die Telearbeiter-Nummer auch Anrufe tätigen und empfangen, die keine Telearbeiter-Anrufe sind. Telearbeiter-Anrufe sind daran zu erkennen, dass sie in one-X Portal für IP Office angezeigt werden.
    - Wenn das Telefonsystem feststellt, dass eine falsche Leitungsart verwendet wird (Amtsleitungen mit analogem Loop-Start oder analoger Loop-Start-Emulation), können keine Anrufe durchgeführt werden.
    - Durchsageanrufe werden nicht an die Telearbeiter-Nummer weitergeleitet. Intercom- und Durchwahlnummern werden wie normale Anrufe weitergeleitet.

- Wenn ausgewählt
  In diesem Modus tätigt das Telefonsystem Anrufe an die Telearbeiter-Nummer, sobald das Profil aktiv ist. Wenn Sie den Anruf beantworten, sollten Sie die Verbindung offen lassen (nicht auflegen). Dann können Sie Anrufe über one-X Portal für IP Office tätigen, beantworten und steuern, ohne den Hörer zwischen den Anrufen aufzulegen.

  - Diese Option sollte immer dann verwendet werden, wenn Amtsleitungen mit analogem Loop-Start oder analoger Loop-Start-Emulation verwendet werden oder dies vermutet wird. Dazu können Mobiltelefone gehören, die an mobile Gateways oder analoge Amtsleitungen angeschlossen sind.
  - In diesem Modus ist es unter Umständen nicht immer möglich, gehaltene/geparkte Anrufe mit one-X Portal für IP Office wieder aufzunehmen, wenn der durchgehende Anruf beendet wurde, obwohl noch Anrufe geparkt waren oder gehalten wurden.

7.5.6 Voicemail

Mit den folgenden Profileinstellungen können Sie Ihren Voicemail-Betrieb ändern.

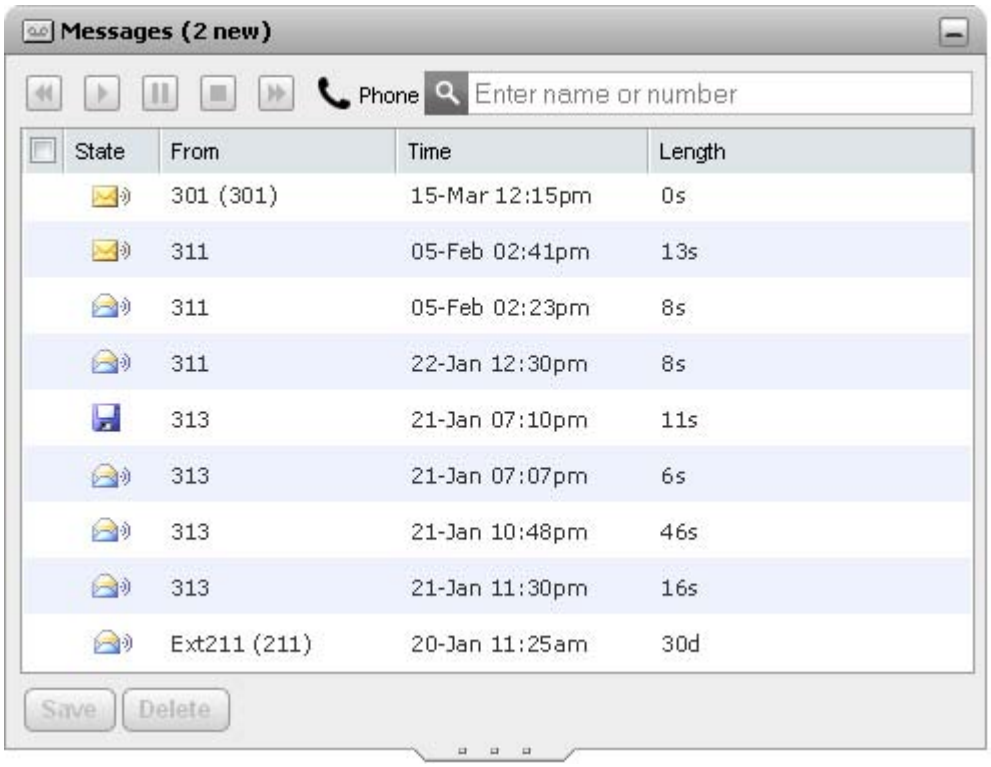


- Voicemail
  Diese Einstellung bestimmt, Voicemail-Nachrichten angenommen werden sollen, wenn Sie Anrufe nicht selbst beantworten können.
- Voicemail-Rückruf
  Mit dieser Funktion werden Sie vom Voicemail-Server angerufen und auf neu eingegangene Voicemail-Nachrichten hingewiesen.
- Voicemail-Outcalling
  Wenn Sie Outcalling-Funktion für Ihre Voicemail-Mailbox konfiguriert haben, können Sie mit dieser Profileinstellung die Verwendung von Outcalling ein- oder ausschalten.
- Nachrichten abhören über
  Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, ob one-X Portal für IP Office Nachrichten bei Verwendung der Minianwendung Nachrichten über Ihr Telefon oder Ihren Browser wiedergeben soll. Die Wiedergabe über Ihren Browser ist nur mit Voicemail Pro möglich.
  - Wenn Sie Internet Explorer verwenden, achten Sie darauf, dass die Option Sound in Webseiten wiedergeben aktiviert ist (Extras | Internetoptionen | Erweitert | Multimedia).
  - In der Minianwendung „Nachrichten“ wird ein Telefonhörersymbol angezeigt, wenn die Wiedergabe über Ihr Telefon eingerichtet wurde.
  - In der Minianwendung „Nachrichten“ wird ein Kopfhörersymbol angezeigt, wenn die Wiedergabe über Ihren Browser eingerichtet wurde.
- Aktive Grußansage
  Wenn Ihre Voicemail von Voicemail Pro bereitgestellt wird, kann Ihre Mailbox bis zu neun von Ihnen aufgezeichnete Grußansagen enthalten. In jedem Ihrer one-X Portal für IP Office-Profile können Sie über die Einstellung Aktive Grußansage bestimmen, welche Grußansage für Ihre Mailbox verwendet werden soll, wenn dieses Profil aktiv ist.
- Ändern der Voicemail-Einstellungen über andere Oberflächen
  one-X Portal für IP Office lädt Ihre Voicemail-Einstellungen, wenn Sie sich anmelden. Wenn Sie Ihre Voicemail-Einstellungen auf eine andere Weise ändern (z. B. über das Telefon), kann es sein, dass die Einstellungen in one-X Portal für IP Office nicht mehr stimmen. Wenn Sie außerhalb von one-X Portal für IP Office Änderungen an Ihren Voicemail-Einstellungen vornehmen, sollten Sie sich von one-X Portal für IP Office abmelden und dann wieder anmelden.

Kapital 8.
Voicemail

8. Voicemail

Wenn Ihr Telefonsystem an einen Avaya Voicemail-Server angeschlossen ist, können Sie Ihre Voicemail-Mailbox mithilfe der Minianwendung Nachrichten auf Nachrichten überprüfen.



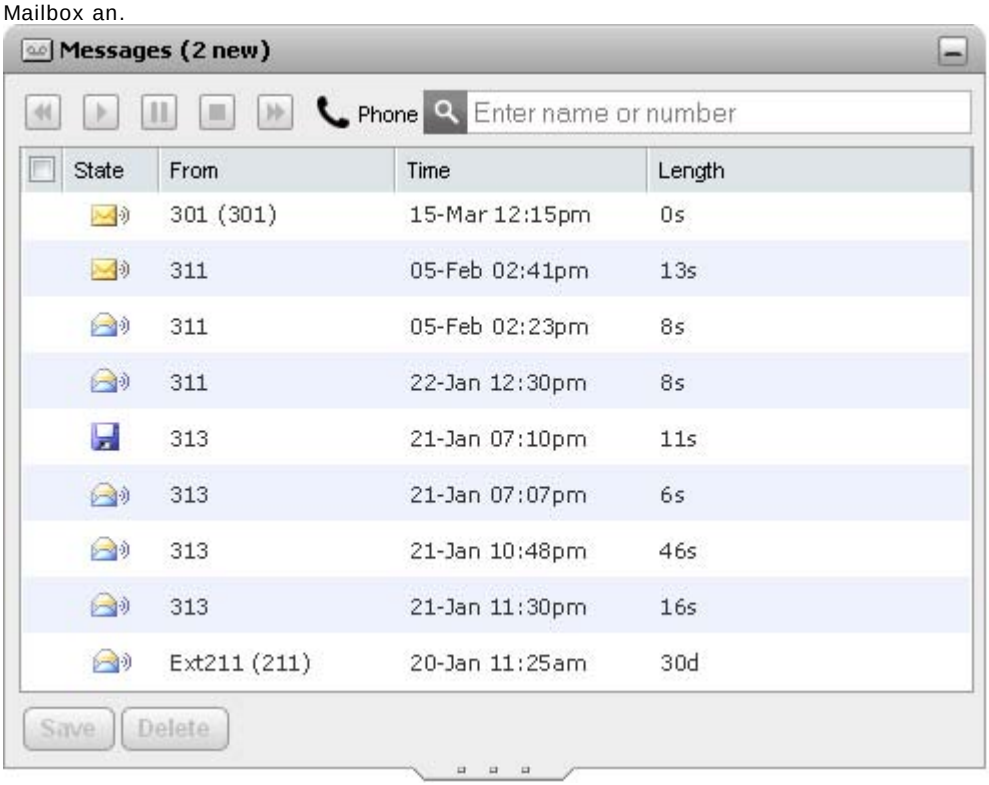
Zugreifen auf und Verwenden von Voicemail		
• Wiedergeben von Nachrichten 99 • Umschalten zwischen Telefon- und PC-Wiedergabe 101	• Hinzufügen eines Voicemail-Anrufers zum Telefonbuch 102 • Anrufen von Personen, die eine Nachricht hinterlassen haben 101	• Ändern des Codes für die Voicemail-Mailbox 103 • Aufzeichnen von Mailbox-Grußansagen 104 • Auswahl einer Mailbox-Grußansage 104

- Ändern der Voicemail-Einstellungen über andere Oberflächen
  one-X Portal für IP Office lädt Ihre Voicemail-Einstellungen, wenn Sie sich anmelden. Wenn Sie Ihre Voicemail-Einstellungen auf eine andere Weise ändern (z. B. über das Telefon), kann es sein, dass die Einstellungen in one-X Portal für IP Office nicht mehr stimmen. Wenn Sie außerhalb von one-X Portal für IP Office Änderungen an Ihren Voicemail-Einstellungen vornehmen, sollten Sie sich von one-X Portal für IP Office abmelden und dann wieder anmelden.

8.1 Abrufen von Voicemail-Nachrichten

Ihre Nachrichten können über die Minianwendung Nachrichten angezeigt und aufgerufen werden.

1. Auf der Registerkarte Hauptfenster zeigt die Minianwendung Nachrichten die Voicemail-Nachrichten in Ihrer Mailbox an.



2. Sie können auf eine Spaltenüberschrift klicken, um die Nachrichten nach dieser Spalte zu sortieren.
3. Mit dem Feld Suchen oben auf dem Bildschirm können Sie die angezeigten Nachrichten nach Namen oder Nummern filtern, die mit dem Wert von übereinstimmen.
4. Um die zu der Nachricht gehörige Nummer anzurufen, klicken Sie auf die unterstrichenen Details unter von.
5. Sie können auf die Kontrollkästchen klicken, um eine oder mehrere Nachrichten auszuwählen, und dann folgende Optionen verwenden:

- Save Speichern
  Markiert die Nachrichten als gespeichert. Das Nachrichtensymbol (siehe unten) ändert sich in ein Diskettensymbol ( ).
- Delete Löschen
  Löscht die Nachrichten.
- Nachricht wiedergeben
  – Während der Wiedergabe können Sie die anderen unten stehenden Steuerelemente verwenden. Dies funktioniert nur bei einer einzelnen ausgewählten Nachricht. Sie können die abzuspielende Nachricht auch auswählen, indem Sie auf das Nachrichtensymbol oder klicken.
  - Stopp
  - Pause
  - Vorlauf
  - Rücklauf
  - Dieses Symbol zeigt an, dass Ihr aktuelles Profil 88 so eingerichtet ist, dass Nachrichten auf Ihrer Telefon-Nebenstelle wiedergegeben werden.
  - Dieses Symbol zeigt an, dass Ihr aktuelles Profil 88 so eingerichtet ist, dass Nachrichten auf Ihrem PC wiedergegeben werden.

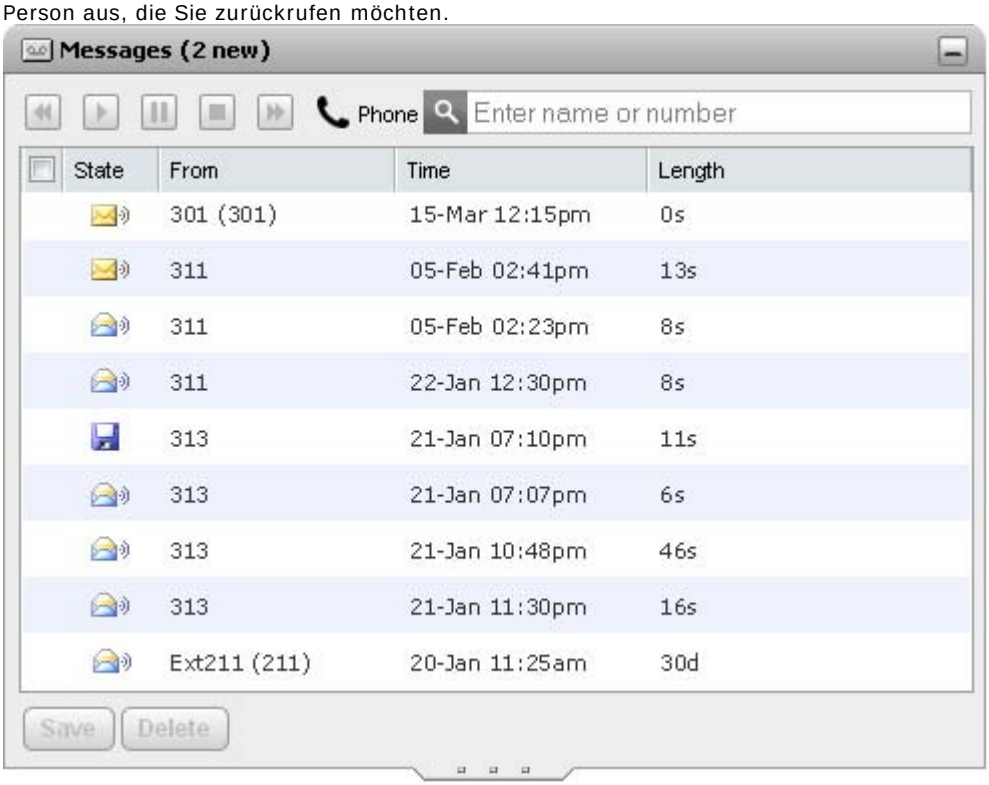
Nachrichtensymbole

- Ungelesene Nachricht
- Gelesene Nachricht
  Beachten Sie, dass eine gelesene Nachricht standardmäßig nach 30 Tagen aus der Mailbox gelöscht wird, wenn sie nicht in eine gespeicherte Nachricht geändert wird.
- Gespeicherte Nachricht
  Das Markieren einer Nachricht als gespeichert sorgt dafür, dass sie nicht nach einer bestimmten Zeitspanne automatisch gelöscht wird.
- Prioritätsnachricht
  Dieses Symbol wird dem Nachrichtensymbol hinzugefügt, um anzuzeigen, dass der Anrufer die Nachricht als eine Prioritätsnachricht eingestuft hat.
- Private Nachricht
  Dieses Symbol wird den oben stehenden Nachrichtensymbolen hinzugefügt, um anzuzeigen, dass der Anrufer die Nachricht als private Nachricht eingestuft hat. Private Nachrichten können nicht an eine andere Voicemail-Mailbox weitergeleitet werden.

8.2 Anrufen von Personen, die eine Nachricht hinterlassen haben

Sie können Personen, die eine Voicemail-Nachricht für Sie hinterlassen haben, zurückrufen.

1. Wählen Sie mithilfe der Minianwendung Nachrichten auf der Registerkarte Hauptfenster die Nachricht der Person aus, die Sie zurückrufen möchten.



2. Klicken Sie auf den Namen oder die Nummerndetails des Anrufers, um ihn zurückzurufen.

- Der Verlauf des Anrufs wird auf einer Registerkarte in der Minianwendung Anrufe angezeigt.

8.3 Umschalten zwischen Telefon- und PC-Wiedergabe

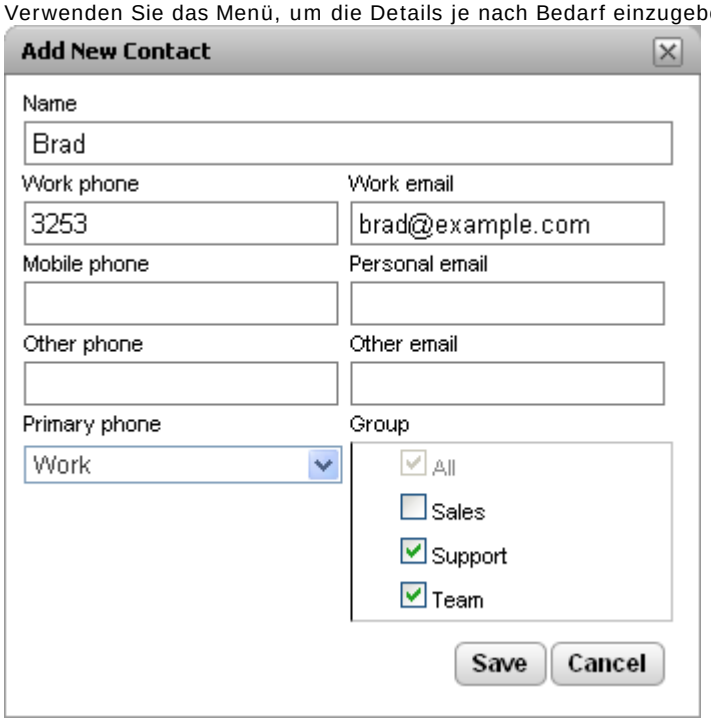
Die Minianwendung Nachrichten kann Ihre Nachrichten auf Ihrem Telefon oder auf Ihrem Computer wiedergeben. Dies wird in den Voicemail-Optionen Ihres gerade aktiven Profils 88 festgelegt.

8.4 Hinzufügen eines Anrufers zum persönlichen Telefonbuch

Sie können Ihrem persönlichen Telefonbuch die Details eines Anrufers hinzufügen, der eine Voicemail-Nachricht hinterlassen hat.

1. Klicken Sie auf Hauptfenster.
2. Zeigen Sie die Minianwendung Nachrichten an.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Hinzufügen“ neben den Nachrichtendetails.

- Verwenden Sie das Menü, um die Details je nach Bedarf einzugeben und anzupassen.



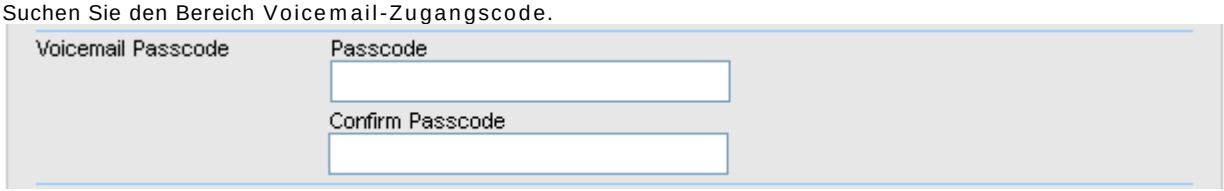
  - Wenn die Einstellung Telefon dienstlich mit der Nebenstellennummer eines Telefonsystembenutzers übereinstimmt, wird für den Kontakt im Telefonbuch der jeweilige Benutzerstatus 75 angezeigt. Dies gilt auch, wenn derzeit eine andere Nummer als Haupttelefon 127 ausgewählt ist.
  - Über die Liste Gruppe können Sie bestimmen, auf welcher Ihrer Kontakt-Registerkarten 84 der Kontakt aufgeführt werden soll.
  - Sie können E-Mail-Adressen hinzufügen. Dadurch können Sie über das one-X Portal für IP Office-Telefonbuch eine E-Mail starten 85.
- Klicken Sie anschließend auf Speichern.

8.5 Ändern des Voicemail-Codes

Über die Minianwendung Nachrichten können Sie ohne besonderen Code auf Ihre Voicemail-Nachrichten zugreifen 99, da Sie sich bereits mit einem Namen und Kennwort bei one-X Portal für IP Office angemeldet haben. Wenn Sie jedoch auf andere Weise auf Ihre Voicemail-Mailbox zugreifen (z. B. über das Telefon), können Sie den Zugriff durch einen Voicemail-Zugangscode schützen.

Diesen Voicemail-Code können Sie in one-X Portal für IP Office festlegen und ändern.

1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Suchen Sie den Bereich Voicemail-Zugangscode.



3. Geben Sie den neuen Code ein, und bestätigen Sie ihn.
4. Klicken Sie auf Speichern.

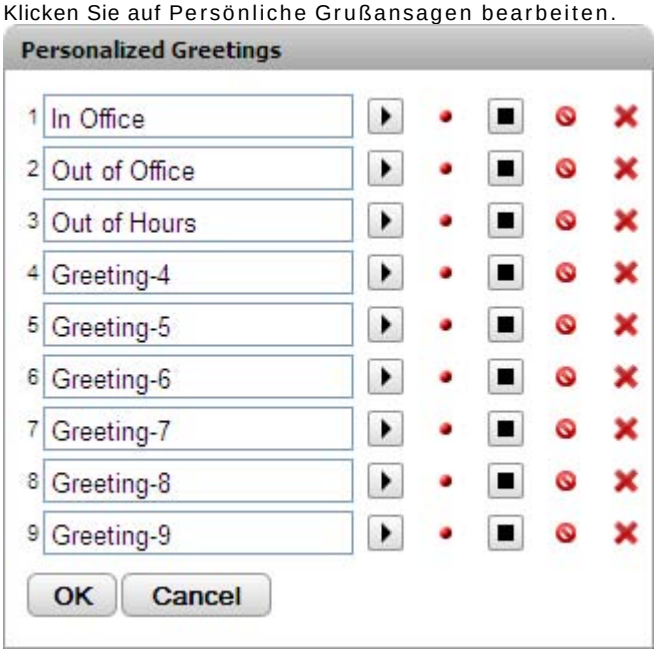
- Ändern der Voicemail-Einstellungen über andere Oberflächen
  one-X Portal für IP Office lädt Ihre Voicemail-Einstellungen, wenn Sie sich anmelden. Wenn Sie Ihre Voicemail-Einstellungen auf eine andere Weise ändern (z. B. über das Telefon), kann es sein, dass die Einstellungen in one-X Portal für IP Office nicht mehr stimmen. Wenn Sie außerhalb von one-X Portal für IP Office Änderungen an Ihren Voicemail-Einstellungen vornehmen, sollten Sie sich von one-X Portal für IP Office abmelden und dann wieder anmelden.

8.6 Aufzeichnen von Voicemail-Grußansagen

Mit one-X Portal für IP Office können Sie bis zu neun Dateien mit Grußansagen für Ihre Voicemail-Mailbox aufzeichnen. Mit der Einstellung Aktive Grußansage 96 in Ihren Profilen können Sie dann festlegen, welche Grußansage von dem jeweiligen Profil verwendet werden soll.

- Ändern der Voicemail-Einstellungen über andere Oberflächen
  one-X Portal für IP Office lädt Ihre Voicemail-Einstellungen, wenn Sie sich anmelden. Wenn Sie Ihre Voicemail-Einstellungen auf eine andere Weise ändern (z. B. über das Telefon), kann es sein, dass die Einstellungen in one-X Portal für IP Office nicht mehr stimmen. Wenn Sie außerhalb von one-X Portal für IP Office Änderungen an Ihren Voicemail-Einstellungen vornehmen, sollten Sie sich von one-X Portal für IP Office abmelden und dann wieder anmelden.

1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Klicken Sie auf Persönliche Grußansagen bearbeiten.



3. Ihre Nebenstelle wird angerufen.
4. Geben Sie in das Namensfeld einen Namen für die Grußansage ein.
5. Verwenden Sie das Symbol (Aufzeichnen), um die Aufzeichnung zu starten, und das Symbol (Stopp), um sie zu stoppen. Während der Aufzeichnung wird ein roter Hintergrund angezeigt.
6. Nachdem eine Grußansage hochgeladen wurde, können Sie sie über die Symbole (Wiedergabe) und (Stopp) wiedergeben. Sie können die Datei auch löschen, indem Sie auf (Löschen) klicken.
7. Zum Speichern der Aufzeichnung klicken Sie auf das Symbol (Speichern). Wenn die Datei gespeichert wurde, hören Sie einen Ton.

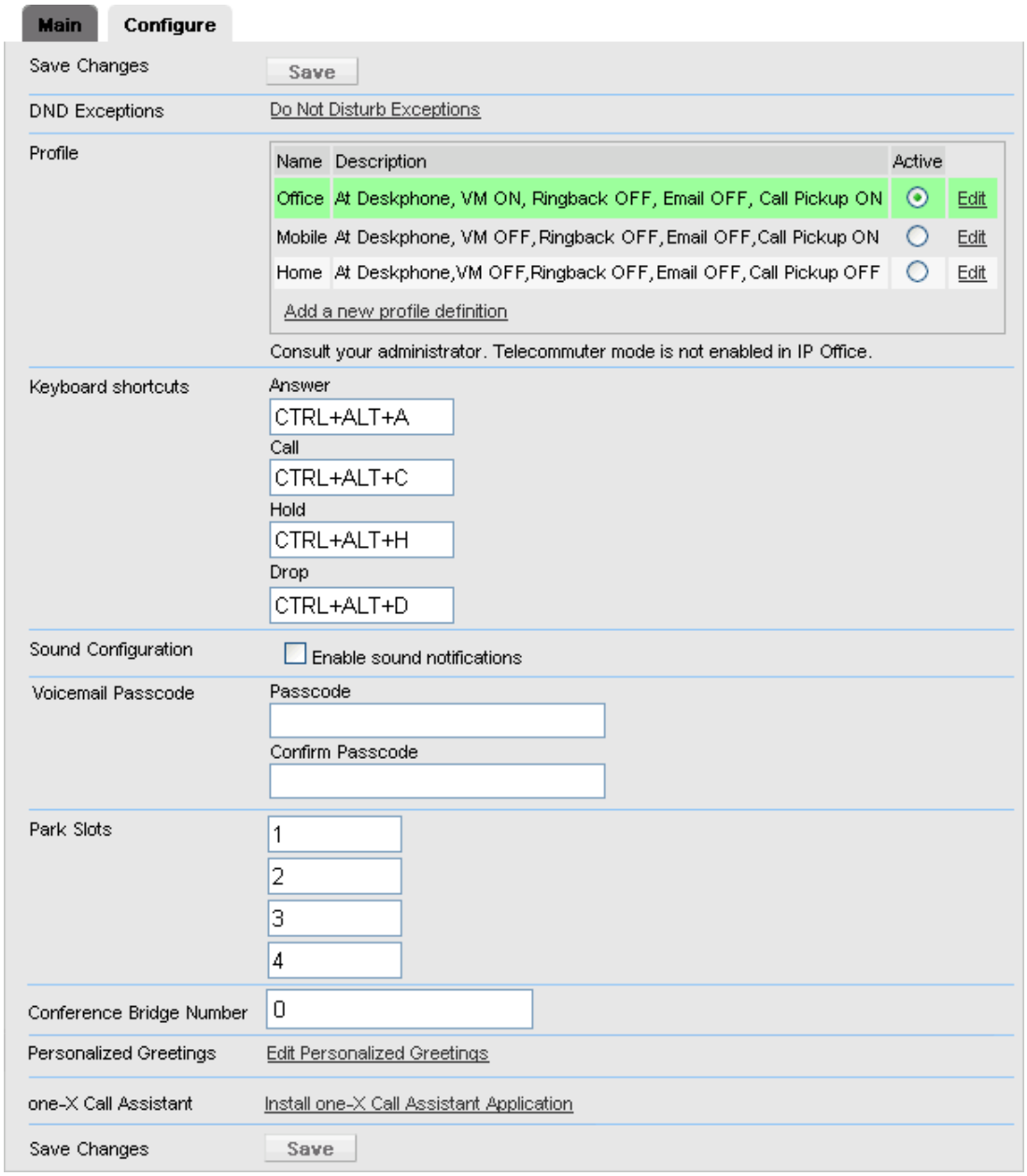
8.7 Auswahl einer Voicemail-Grußansage

Wenn Ihre Voicemail von Voicemail Pro bereitgestellt wird, kann Ihre Mailbox bis zu neun von Ihnen aufgezeichnete 104 Grußansagen enthalten. In jedem Ihrer one-X Portal für IP Office-Profile 88 können Sie über die Einstellung Aktive Grußansage festlegen, welche Grußansage für Ihre Mailbox verwendet werden soll, wenn dieses Profil aktiv ist.

Kapital 9. Konfiguration

9. Konfiguration

Die Registerkarte Konfigurieren dient zum Einrichten und Steuern einer Reihe von one-X Portal für IP Office-Einstellungen. Die Schaltflächen zum Speichern bleiben grau unterlegt, bis Sie Änderungen vornehmen, die gespeichert werden müssen (dies ist nicht bei allen Einstellungen der Fall). Änderungen, die gespeichert werden müssen, sind in der Beschriftung der Registerkarte Konfigurieren außerdem durch ein Sternchen (*) gekennzeichnet.



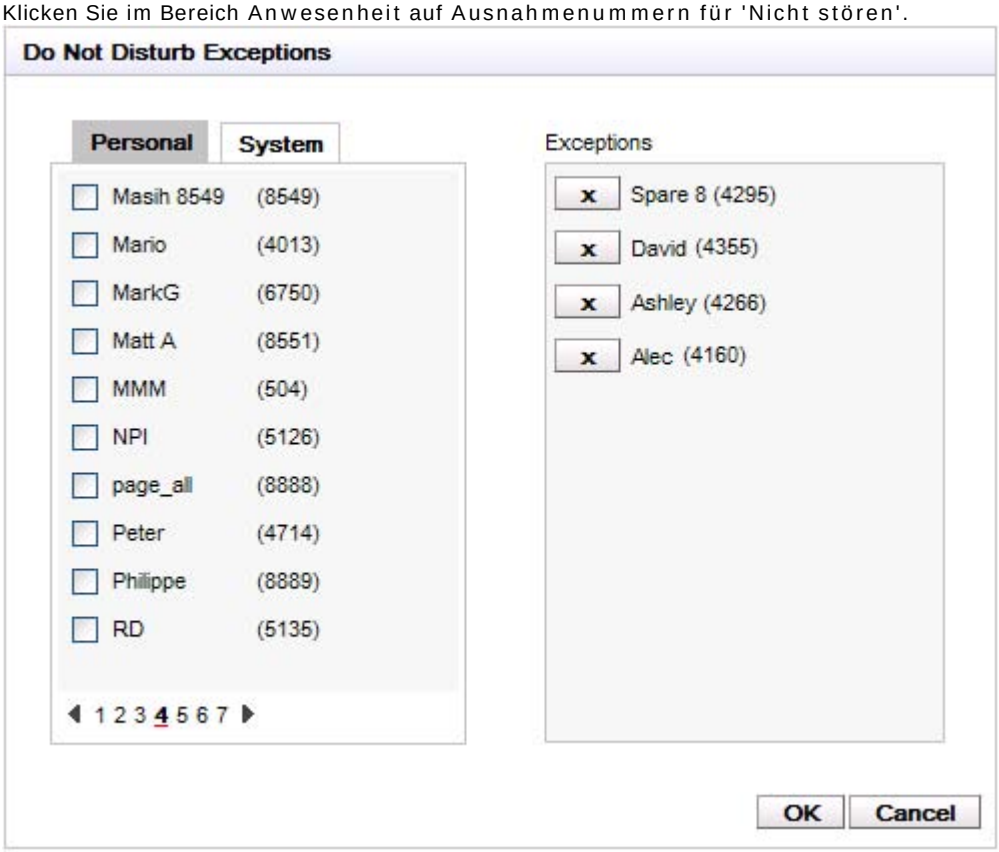
Konfigurieren von one-X Portal für IP Office		
• Erstellen und Verwalten von Profilen 88 • Ändern der Tastenkombinationen 108 • Aktivieren von Audio 110	• Konfigurieren von Parkbereichen 108 • Konfiguration der Konferenznummer 62 • Hochladen von Voicemail-Grußansagen 104	• Einstellen von Ausnamenummern für „Nicht stören“ 107 • Ändern des Codes für die Voicemail-Mailbox 103 • Auswahl der Sprache 111 • Konfigurieren der Weltzeituhr 109

9.1 Nicht-stören-Ausnahmen

Anrufe von Nummern in dieser Liste können Ihr Telefon nach wie vor anrufen, wenn Sie Nicht stören aktiviert 51 haben. Dies gilt nur für Anrufe, die direkt an Ihre Nebenstellennummer gehen, nicht für Anrufe an einen Sammelanschluss 126, zu dessen Teilnehmern Sie gehören.

Zum Hinzufügen von Nummern zur Liste „Ausnahmenummern für 'Nicht stören'“ stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Sie können Ihrer vorhandenen Liste von Ausnahmenummern für „Nicht stören“ über one-X Portal für IP Office Nummern aus Ihrem persönlichen Telefonbuch und dem Systemtelefonbuch hinzufügen. Nummern, die auf andere Weise (z. B. vom Systemadministrator) hinzugefügt wurden, werden angezeigt und können mit one-X Portal für IP Office gelöscht werden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Konfigurieren.
2. Klicken Sie im Bereich Anwesenheit auf Ausnahmenummern für 'Nicht stören'.



3. Die Liste der Ausnahmenummern wird angezeigt. Falls die Nummer in der Ausnahmeliste mit einer Nummer in Ihrem persönlichen Telefonbuch oder dem Systemtelefonbuch übereinstimmt, wird auch der Name in der Ausnahmeliste angezeigt.
   - So fügen Sie eine Nummer aus dem Telefonbuch hinzu
     Klicken Sie auf die Registerkarte Persönlich oder System. Wählen Sie die Kontakte aus, die Sie den Ausnahmen hinzufügen möchten. Bei Kontakten im persönlichen Telefonbuch wird jeweils die Haupttelefonnummer 127 des betreffenden Kontakts hinzugefügt.
   - So entfernen Sie eine Nummer
     Zum Entfernen einer Nummer aus der Ausnahmeliste klicken Sie auf das X neben der betreffenden Nummer.
4. Klicken Sie auf OK.
5. Klicken Sie auf Speichern.

Hinweis

1. Nur die Nummern werden als Teil der Ausnahmeliste gespeichert, die Namen jedoch nicht. Die in der Liste angezeigten Namen stammen aus one-X Portal für IP Office, das Nummern in der Ausnahmeliste mit den Haupttelefonnummern 127 der Kontakte in Ihrem Telefonbuch vergleicht. Falls der Kontakt im Telefonbuch nicht mehr mit der Nummer in der Ausnahmeliste übereinstimmt, wird kein Name angezeigt.
2. Die Eingabe der Platzhalter *N* und *X*, wobei *N* beliebige Nummern und *X* beliebige einzelnen Ziffern darstellt, wird von one-X Portal für IP Office derzeit nicht unterstützt. Um beispielsweise alle Nummern von 5551000 bis 5551099 zuzulassen, fügen Sie die Ausnahmenummer als *55510XX* oder *55510N* hinzu. Diese Nummern können vom Systemadministrator 127 eingegeben werden.

9.2 Tastenkombinationen

Sie können die folgenden Tastenkombinationen in one-X Portal für IP Office verwenden. Sie lassen sich bei Bedarf auch ändern.

- Einen Anruf beantworten: Strg+Alt+A
- Einen Anruf tätigen: Strg+Alt+C
- Den aktuellen Anruf halten: Strg+Alt+H
- Den aktuellen Anruf trennen: Strg+Alt+D

Ändern der Tastenkombinationen

Sie können die Tastenkombinationen in eine eigene Auswahl von Tasten ändern.

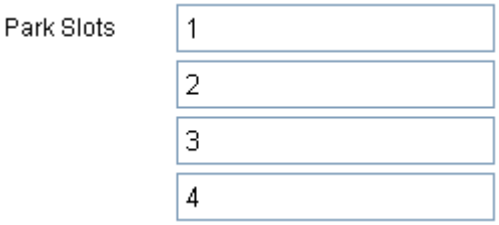
- WICHTIG
  Die Tastenkombinationen Ihres Webbrowsers haben Vorrang vor denen, die mit one-X Portal für IP Office verwendbar sind. Wenn Sie beispielsweise versuchen, Strg+Q einzugeben, würde dies wahrscheinlich dazu führen, dass der Webbrowser geschlossen wird. Einzelheiten zu den Tastenkombinationen, die von Ihrem Webbrowser verwendet werden, finden Sie in der zugehörigen Hilfe.

1. Wählen Sie die Registerkarte Konfigurieren.
2. Klicken Sie im Bereich Tastenkombinationen auf die Tastenkombination, die Sie ändern möchten.
3. Drücken Sie die Taste oder Tastenfolge die Sie als Tastenkombination verwenden möchten. Falls die Taste oder Tastenfolge zur Verwendung verfügbar ist, wird sie hinzugefügt.
4. Klicken Sie auf Speichern.

9.3 Parkbereiche

one-X Portal für IP Office bietet vier Parkbereich-Schaltflächen. Sie können die Schaltflächen den Parkbereichnummern des Telefonsystems zuweisen. Wenn dieselben Nummern oder Namen auch von anderen Benutzern verwendet werden, können Sie sehen, wann diese einen Anruf in den jeweiligen Parkbereichen geparkt haben. Zum Entparken dieser Anrufe müssen Sie lediglich auf die Schaltflächen klicken. Genauso können andere Benutzer von Ihnen geparkte Anrufe anzeigen und entparken.

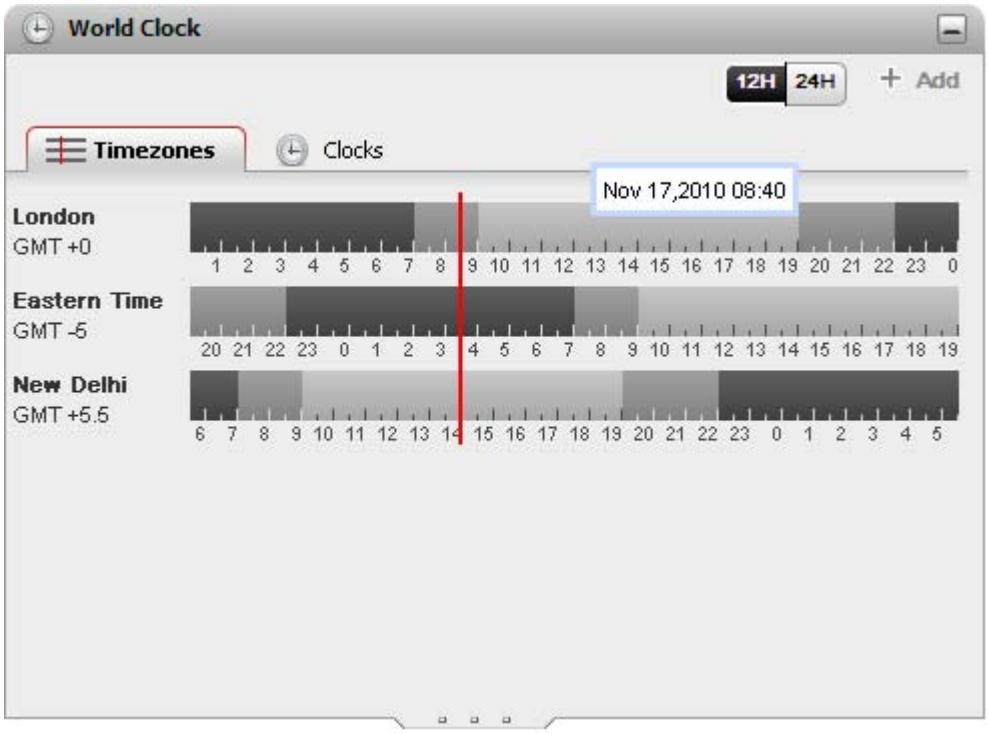
1. Klicken Sie auf die Registerkarte Konfigurieren und scrollen Sie nach unten zum Bereich Parkbereiche.



2. Geben Sie für jede von one-X Portal für IP Office unterstützte Parkbereich-Schaltfläche die entsprechende Parkbereichnummer oder den Namen ein. Gewöhnlich werden Zahlen verwendet, wobei für jeden Benutzer standardmäßig die Nummern 1 bis 4 zugeordnet werden.
3. Klicken Sie auf Speichern.

9.4 Die Minianwendung „Weltzeituhr“

Mit der Minianwendung Weltzeituhr wird die Zeit in ausgewählten Zeitzonen angezeigt, die Sie der Minianwendung hinzugefügt haben. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einen der Zeitbereiche zeigen, wird das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit dieser Zeitzone angezeigt.



- 12H 24H 12/24 Stunden
  Klicken Sie auf diese Tasten, um zwischen dem 24- und dem 12-Stunden-Format zu wechseln. Dies wirkt sich sowohl auf die von den Bereichen dargestellte Zeitspanne als auch auf das unter jedem Bereich verwendete Uhrzeitformat aus.

- + Hinzufügen
  Klicken Sie auf das Symbol + Hinzufügen, um der Anzeige einen weiteren Zeitzonenbereich hinzuzufügen. Die Liste der Weltzeitzonen wird angezeigt, sodass Sie die für den neuen Bereich erforderliche Zeitzone auswählen können. Verwenden Sie das Feld am oberen Rand, um die Liste der Zeitzonen anhand der Namen zu filtern.

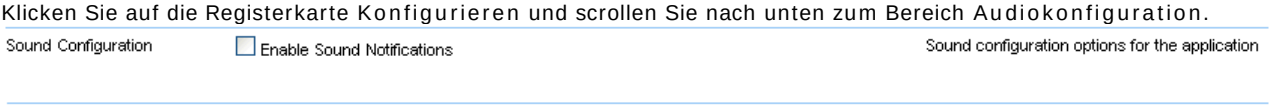
- Ersetzen/Löschen
  Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf den Namen einer Zeitzone, um Symbole zum Ersetzen oder Löschen dieser Zeitzone anzuzeigen.

9.5 Audiokonfiguration

Wenn Ihr Computer und Ihr Browser für Audio konfiguriert sind, kann one-X Portal für IP Office Klänge zum Anzeigen von Ereignissen wie einem eingehenden Anruf oder einer neuen Voicemail-Nachricht bereitstellen. Dies setzt voraus, dass der Browser einen Medienplayer wie Windows Media Player[1] oder Quick Time.

- Wenn Sie Internet Explorer verwenden, achten Sie darauf, dass die Option Sound in Webseiten wiedergeben aktiviert ist (Extras | Internetoptionen | Erweitert | Multimedia).

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Konfigurieren und scrollen Sie nach unten zum Bereich Audiokonfiguration.



2. Zum Aktivieren der Verwendung von Klängen durch one-X Portal für IP Office wählen Sie Audiobenachrichtigungen aktivieren.
3. Klicken Sie auf Speichern, um die Änderung zu speichern.

9.5.1 Proxyserver-Ausnahmen

Für die Wiedergabe von Voicemail-Nachrichten auf Ihrem Computer müssen Sie unter Umständen die IP-Adresse des Voicemail-Servers in Ihre Browser-Liste von Proxyserver-Ausnahmen eintragen.

- Internet Explorer
  Wählen Sie Extras | Internetoptionen | Verbindungen | LAN-Einstellungen | Erweitert. Geben Sie die IP-Adresse des Voicemail-Servers in die Liste der Ausnahmen ein.
- Google Chrome
  Klicken Sie auf das Symbol für Anpassungen, und wählen Sie Optionen. Wählen Sie Details, und klicken Sie auf Proxy-Einstellungen ändern. Wählen Sie Verbindungen | LAN-Einstellungen | Erweitert. Geben Sie die IP-Adresse des Voicemail-Servers in die Liste der Ausnahmen ein.
- Firefox
  Wählen Sie Extras | Optionen | Netzwerk | Einstellungen | Manuelle Proxy-Konfiguration. Geben Sie die IP-Adresse des Voicemail-Servers in die Liste Kein Proxy für ein.

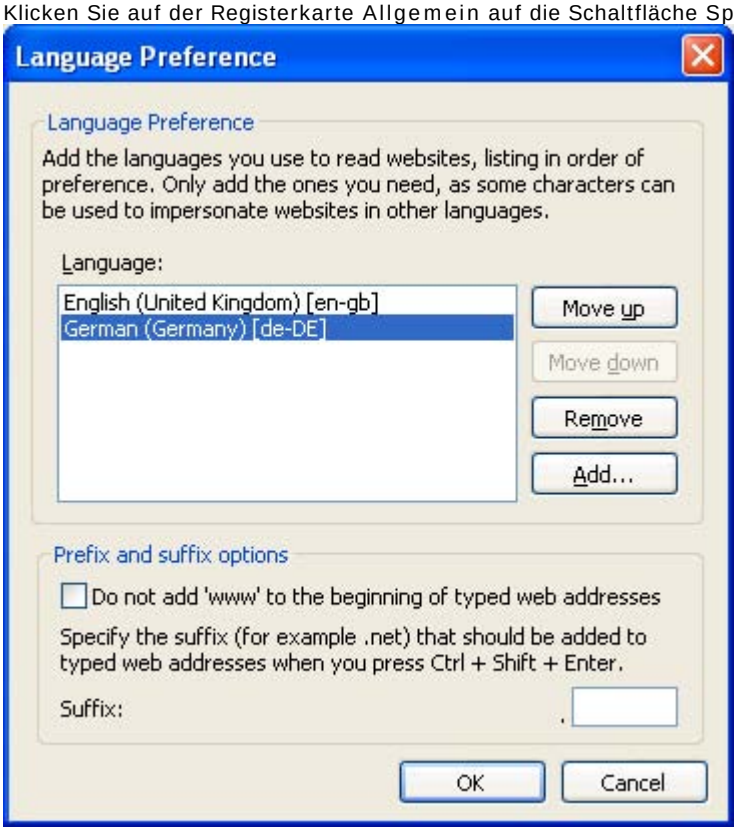
9.6 Sprache

one-X Portal für IP Office 7.0 unterstützt *Englisch*, *Chinesisch (vereinfacht)*, *Französisch*, *Deutsch*, *Italienisch*, *Niederländisch*, *Portugiesisch (Brasilien)* und *Russisch*. Die verwendete Sprache stimmt weitgehend mit den Spracheinstellungen des Browsers überein. Beachten Sie, dass Änderungen an den Spracheinstellungen des Browsers auch die Sprachen anderer Websites beeinflussen können, die von Ihnen aufgerufen werden.

- Google Chrome 112
- Internet Explorer 111
- Mozilla Firefox 112
- Safari
  Der Safari-Browser hat keine eigenen Spracheinstellungen. Stattdessen passt er sich den Spracheinstellungen des Computers an, auf dem er ausgeführt wird. Einzelheiten können Sie der Computerhilfe entnehmen.

9.6.1 Internet Explorer

1. Klicken Sie auf Extras und wählen Sie Internetoptionen.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Allgemein auf die Schaltfläche Sprachen.



3. Verwenden Sie das Menü, um Sprachen auszuwählen und die bevorzugte Reihenfolge für die ausgewählten Sprachen zu konfigurieren.
4. Klicken Sie zweimal auf OK.
5. Wenn Sie one-X Portal für IP Office bereits ausführen, müssen Sie sich erneut bei one-X Portal für IP Office anmelden, um die neue Sprachauswahl zu verwenden.

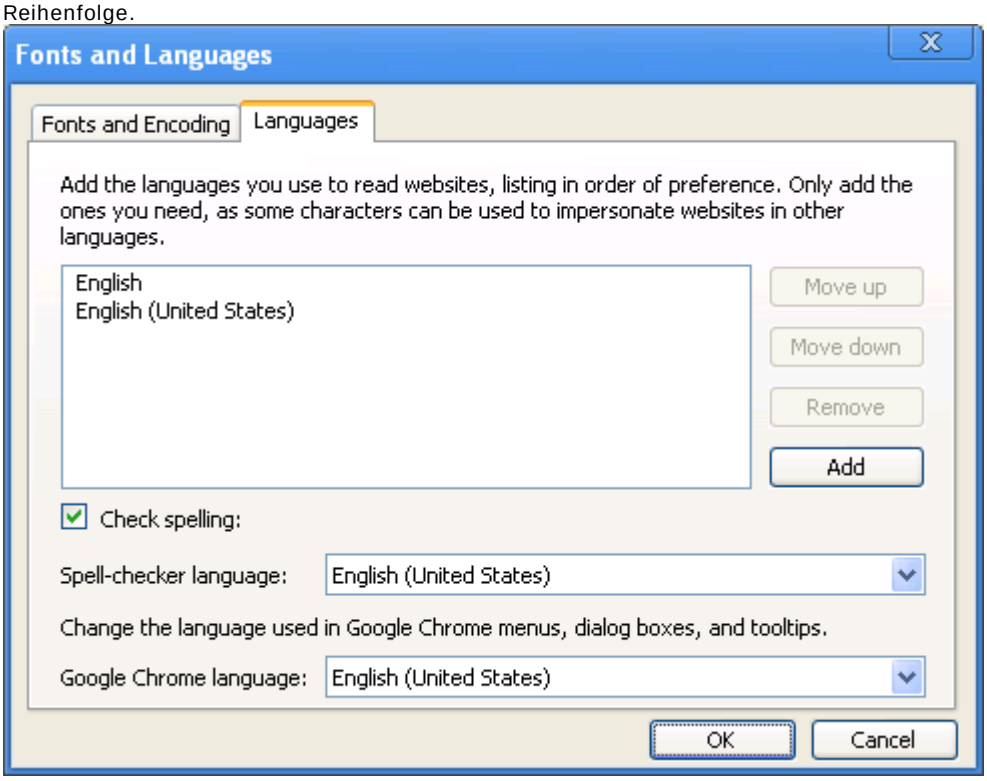
9.6.2 Firefox

1. Klicken Sie auf Extras und wählen Sie Optionen.
2. Wählen Sie das Symbol Inhalt.
3. Klicken Sie im Bereich Sprachen auf Auswählen....

4. Verwenden Sie das Menü, um Sprachen auszuwählen und die bevorzugte Reihenfolge für die ausgewählten Sprachen zu konfigurieren.
5. Klicken Sie zweimal auf OK.
6. Wenn Sie one-X Portal für IP Office bereits ausführen, müssen Sie sich erneut bei one-X Portal für IP Office anmelden, um die neue Sprachauswahl zu verwenden.

9.6.3 Google Chrome

1. Klicken Sie auf das Symbol für Anpassungen, und wählen Sie Optionen.
2. Wählen Sie die Registerkarte Details. Scrollen Sie nach unten, und klicken Sie auf Schriftart- und Spracheinstellungen ändern.
3. Wählen Sie die Registerkarte Sprachen. Bringen Sie die Sprachen in dieser Registerkarte in die gewünschte Reihenfolge.

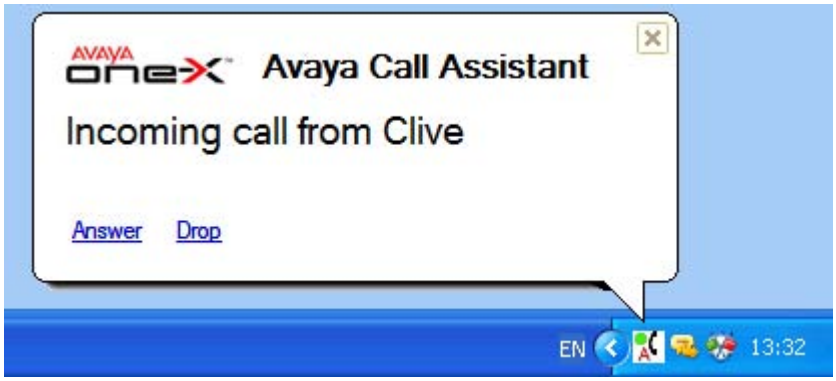


Kapital 10.
Der one-X-Anrufassistent

10. Der one-X-Anrufassistent

Der one-X-Anrufassistent ist ein Windows-Tool, das in der Windows-Taskleiste ausgeführt wird. Mit seiner Hilfe können Sie eine Reihe von Funktionen ausführen, auch wenn Ihr Browser nicht bei one-X Portal für IP Office angemeldet ist.

Der one-X-Anrufassistent kann beim Tätigen und Empfangen von Anrufen Meldungen auf Ihrem Windows-Desktop anzeigen, auch wenn one-X Portal für IP Office nicht ausgeführt wird. Die Meldungen zeigen Informationen zu den von Ihnen getätigten und empfangenen Anrufen an.



Der one-X-Anrufassistent kann auch zum Starten von one-X Portal für IP Office oder zum Anzeigen von Popups mit Anrufdetails verwendet werden. Außerdem kann er den entsprechenden Kontakt in Microsoft Outlook anzeigen, sofern Microsoft Outlook und der one-X-Anrufassistent gleichzeitig ausgeführt werden. Über den one-X-Anrufassistent können Sie auch Nummern auswählen und anrufen, die von anderen Windows-Anwendungen angezeigt werden.

Verwenden der one-X-Anrufassistent-Anwendung (nur Windows-PCs)		
• Installieren der one-X-Anrufassistent-Anwendung 115 • Starten der one-X-Anrufassistent-Anwendung 117	• Konfigurieren der Outlook-Einblendung 120 • Tätigen eines Anrufs über eine Windows-Anwendung 121	• Kurzwahl 121 • Anzeige „Entgangene Anrufe“ 122

one-X-Anrufassistent-Symbol

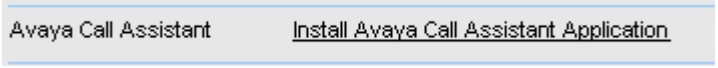
Wenn Sie den Cursor auf dem one-X-Anrufassistent-Symbol platzieren, werden Informationen zu seinem Status und die Anzahl Ihrer Voicemail-Nachrichten angezeigt. Darüber hinaus ändert sich das Symbol wie folgt:

- Nicht verbunden
  Wird normalerweise nur beim Starten der one-X-Anrufassistent-Software angezeigt. Falls sich dieser Symbolstatus nicht ändert, überprüfen Sie die Einstellungen 118.
- Verbunden
  Zeigt an, dass die one-X-Anrufassistent-Software mit dem one-X Portal für IP Office-Server verbunden ist.
- Entgangene Anrufe
  Zeigt an, dass Ihre Anrufliste entgangene Anrufe enthält.

10.1 Installieren der one-X-Anrufassistent-Anwendung

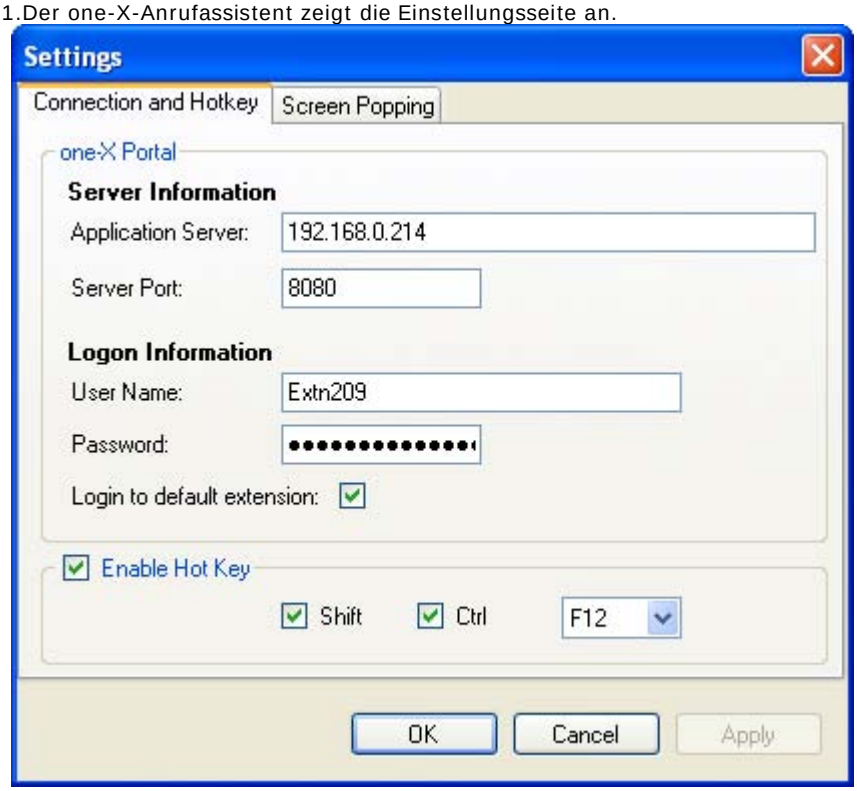
Der one-X-Anrufassistent kann über den one-X Portal für IP Office-Server installiert werden.

1. Melden Sie sich bei one-X Portal für IP Office an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Konfiguration und scrollen Sie nach unten zum Bereich Avaya Call Assistant.



3. Klicken Sie auf Avaya Call Assistant installieren.
4. Die nächsten Schritte hängen davon ab, welchen Browser Sie verwenden:
   - Internet Explorer
     Über das Menü zum Herunterladen von Dateien sollten Sie zur Angabe der Aktion aufgefordert werden, die Sie mit der Datei „setup.exe“ ausführen möchten. Wählen Sie Ausführen.
   - Google Chrome
     Wählen Sie bei entsprechender Aufforderung die Option Speichern. Chrome lädt die Installationsdatei herunter. Doppelklicken Sie anschließend auf die heruntergeladene Datei und wählen Sie Ausführen.
5. Das Installationsprogramm wird entpackt und bereitet die Installation der one-X-Anrufassistent-Software vor. Klicken Sie auf dem Willkommensbildschirm auf Weiter.
   - Wenn ein Menü mit den Optionen Ändern, Reparieren und Entfernen angezeigt wird, ist der one-X-Anrufassistent bereits installiert. Wählen Sie Ändern, um diese Version über der vorhandenen Version zu installieren. Falls Sie bereits eine andere Version installiert haben, werden Sie gefragt, ob Sie diese aktualisieren möchten.
6. Geben Sie Ihren Namen und den Namen Ihrer Organisation ein. Diese dienen nur zur Information und haben keinen Einfluss auf die Funktion der one-X-Anrufassistent-Anwendung oder von one-X Portal für IP Office. Klicken Sie auf Weiter.
7. Sie können einen Ordner auswählen, in dem die Software installiert werden soll. Wir empfehlen jedoch, die angebotene Standardauswahl zu akzeptieren. Klicken Sie auf Weiter.
8. Die Software kann nun installiert werden. Klicken Sie auf Weiter.
9. Der Fortschritt der Installation wird anzeigt.
10. Klicken Sie auf one-X-Anrufassistent starten und dann auf Fertig stellen.

11. Der one-X-Anrufassistent zeigt die Einstellungsseite an.

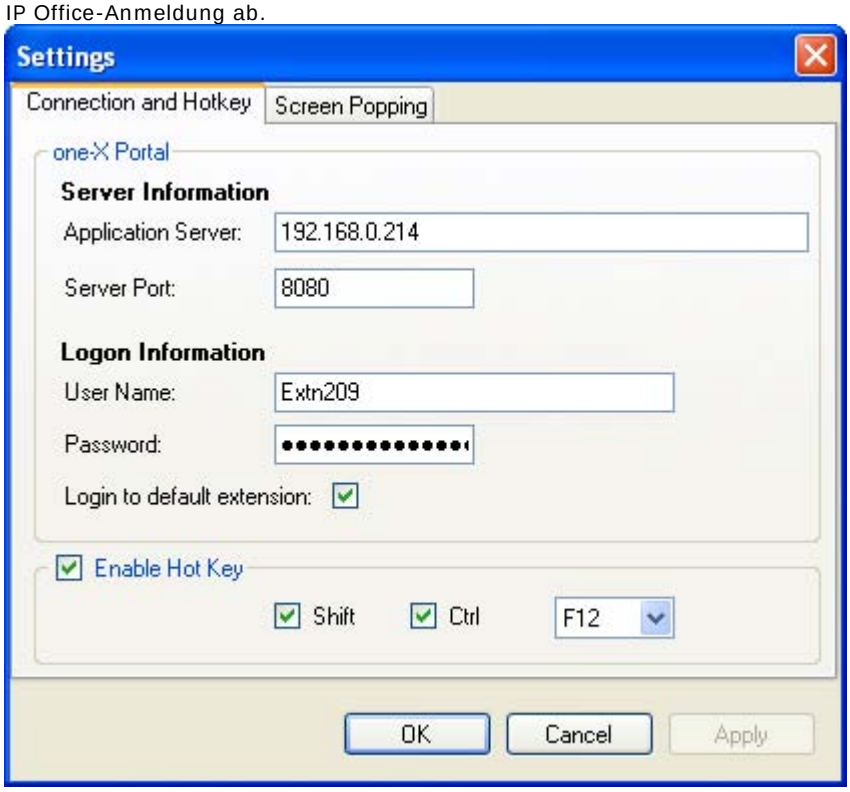


- Die Felder für die Serverinformationen wurden mit den Informationen ausgefüllt, die während der Softwareinstallation eingegeben wurden. Überprüfen Sie, ob sie korrekt sind.
- Geben Sie im Bereich Anmeldeinformationen den Benutzernamen und das Kennwort für die Anmeldung bei one-X Portal für IP Office ein.
- Klicken Sie auf OK.
- In der Windows-Taskleiste sollte das Symbol für den one-X-Anrufassistent ( ) erscheinen und eine Meldung angezeigt werden, wenn er eine Verbindung zu one-X Portal für IP Office herstellt. Wenn das Symbol weiterhin einen roten statt einen grünen Punkt anzeigt, konnte keine Verbindung zu one-X Portal für IP Office hergestellt werden. In diesem Fall müssen Sie die eingegebenen Verbindungseinstellungen überprüfen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol klicken und Einstellungen auswählen.

10.2 Starten der one-X-Anrufassistent-Anwendung

Der one-X-Anrufassistent wird standardmäßig so installiert, dass er beim Hochfahren des Computers automatisch gestartet wird. Sie können ihn bei Bedarf jedoch mit einem der folgenden Verfahren manuell starten.

1. Klicken Sie auf Start und wählen Sie Alle Programme.
2. Wählen Sie IP Office und klicken Sie auf one-X-Anrufassistent.
   - Wenn der one-X-Anrufassistent zum ersten Mal gestartet wird, fragt er Informationen zu Ihrer one-X Portal für IP Office-Anmeldung ab.



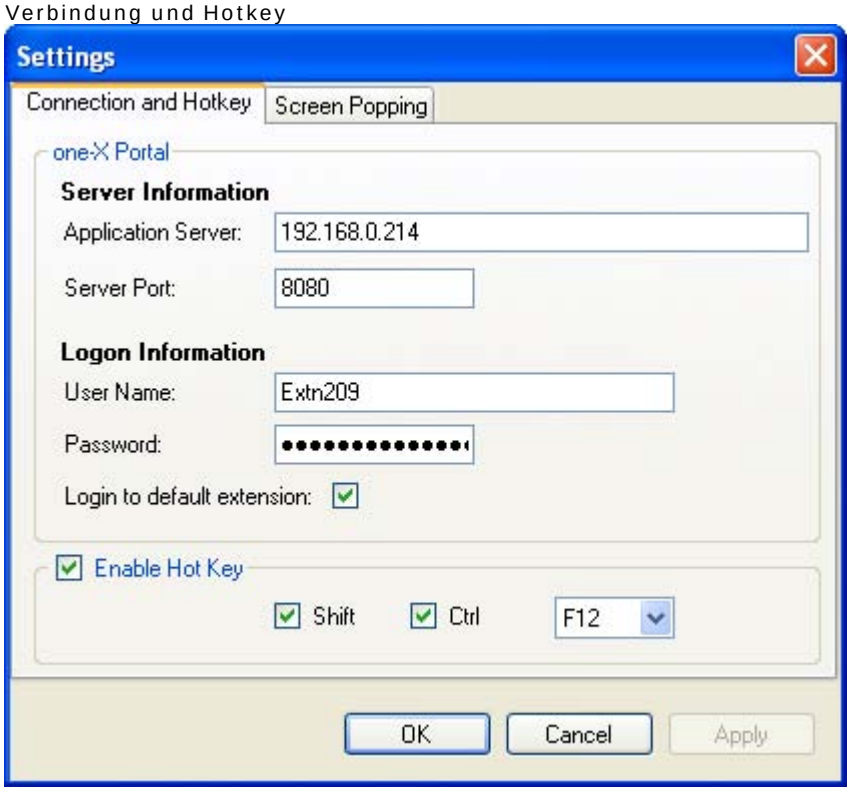
   - Die Felder für die Serverinformationen wurden mit den Informationen ausgefüllt, die während der Softwareinstallation eingegeben wurden. Überprüfen Sie, ob sie korrekt sind.
   - Geben Sie im Bereich Anmeldeinformationen den Benutzernamen und das Kennwort für die Anmeldung bei one-X Portal für IP Office ein.
   - Klicken Sie auf OK.
3. Das one-X-Anrufassistent-Symbol wird in der Windows-Taskleiste mit einem roten Punkt angezeigt, was darauf hinweist, dass der Sprachassistent nicht mit dem one-X Portal für IP Office-Server verbunden ist. Nach ein paar Sekunden wird durch eine Meldung angezeigt, ob er mit one-X Portal für IP Office verbunden ist oder nicht.
4. Wenn der one-X-Anrufassistent erfolgreich eine Verbindung zum one-X Portal für IP Office-Server herstellen kann, ändert sich das Symbol in mit einem grünen Punkt oder in mit Ausrufezeichen, falls Sie entgangene Anrufe haben.
   - Wenn Sie den Cursor auf dem Symbol platzieren, werden Informationen zu der Anzahl der entgangenen Anrufe und der Voicemail-Nachrichten angezeigt.
5. Kann der one-X-Anrufassistent keine Verbindung zum one-X Portal für IP Office-Server herstellen, müssen die one-X-Anrufassistent-Einstellungen möglicherweise korrigiert werden. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol und wählen Sie Einstellungen.

10.3 one-X-Anrufassistent-Einstellungen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das one-X-Anrufassistent-Symbol ( ). Die Menüoptionen werden angezeigt.

2. Wählen Sie Einstellungen. Die one-X-Anrufassistent-Einstellungsmenüs werden angezeigt. Diese sind in zwei Registerkarten unterteilt:

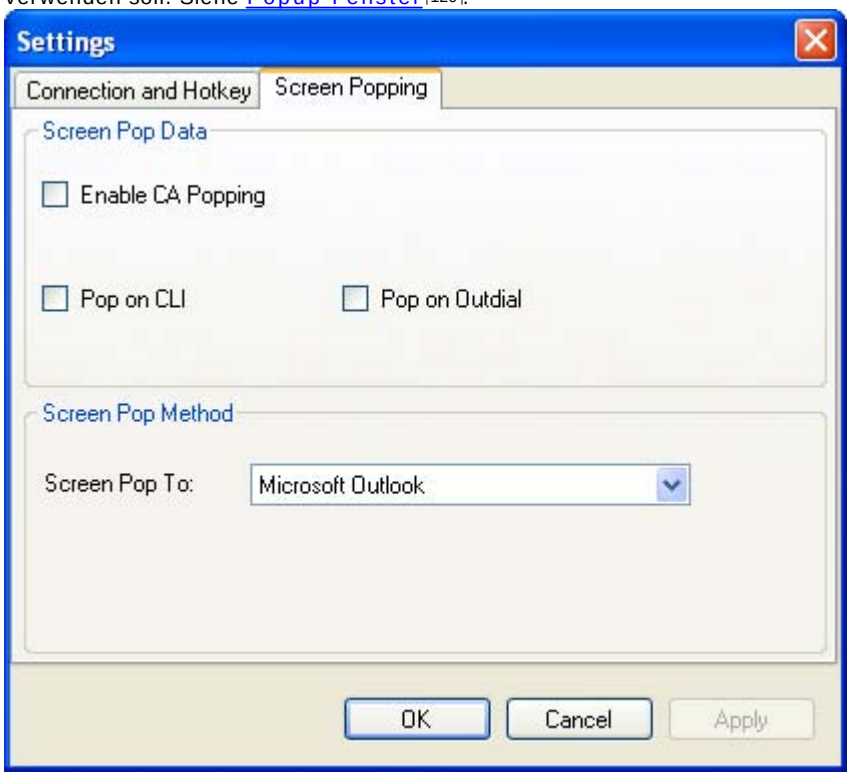
- Verbindung und Hotkey



  - Serverinformationen
    Diese Informationen sollten von Ihrem Systemadministrator bereitgestellt werden. In den meisten Fällen stimmen sie mit den Webadressen überein, mit denen Sie über Ihren Webbrowser auf one-X Portal für IP Office zugreifen.
    - Anwendungsserver
      Entspricht dem Teil der one-X Portal für IP Office-Webadresse zwischen den doppelten Schrägstrichen (/ /) und dem Doppelpunkt (:).
    - Anwendungsserver
      Entspricht der Nummer in der one-X Portal für IP Office-Webadresse nach dem Doppelpunkt (:). Normalerweise ist als Standard *8080* eingestellt.
  - Anmeldeinformationen
    Diese Informationen stimmen mit dem Benutzernamen und dem Kennwort überein, mit dem Sie sich bei one-X Portal für IP Office anmelden.
    - Benutzername
      Geben Sie den Benutzernamen ein, mit dem Sie sich bei one-X Portal für IP Office anmelden.
    - Kennwort
      Geben Sie das Kennwort ein, mit dem Sie sich bei one-X Portal für IP Office anmelden.

- Hotkey aktivieren
  Mithilfe dieser Optionen können Sie Anrufe über den one-X-Anrufassistent tätigen. Siehe Kurzwahl 121.

- Popup-Fenster
  Mit diesen Optionen wird eingestellt, wann und für welche Anwendung der one-X-Anrufassistent Popup-Fenster verwenden soll. Siehe Popup-Fenster 120.



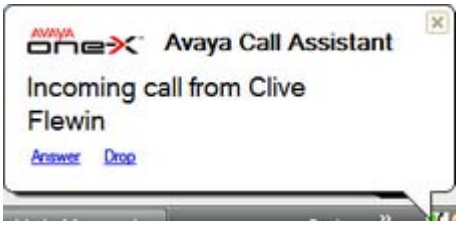
- Erweitert
  Diese Schaltfläche ermöglicht den Zugriff auf Einstellungen, die normalerweise von den meisten Benutzern benötigt werden.

  - Lokale IP-Adresse: Wenn Ihr PC mehr als ein Netzwerk unterstützt, muss unter Umständen angegeben werden, welche Netzwerkadresse der one-X-Anrufassistent verwenden soll.

3. Klicken Sie auf OK, um Ihre Änderungen zu speichern.

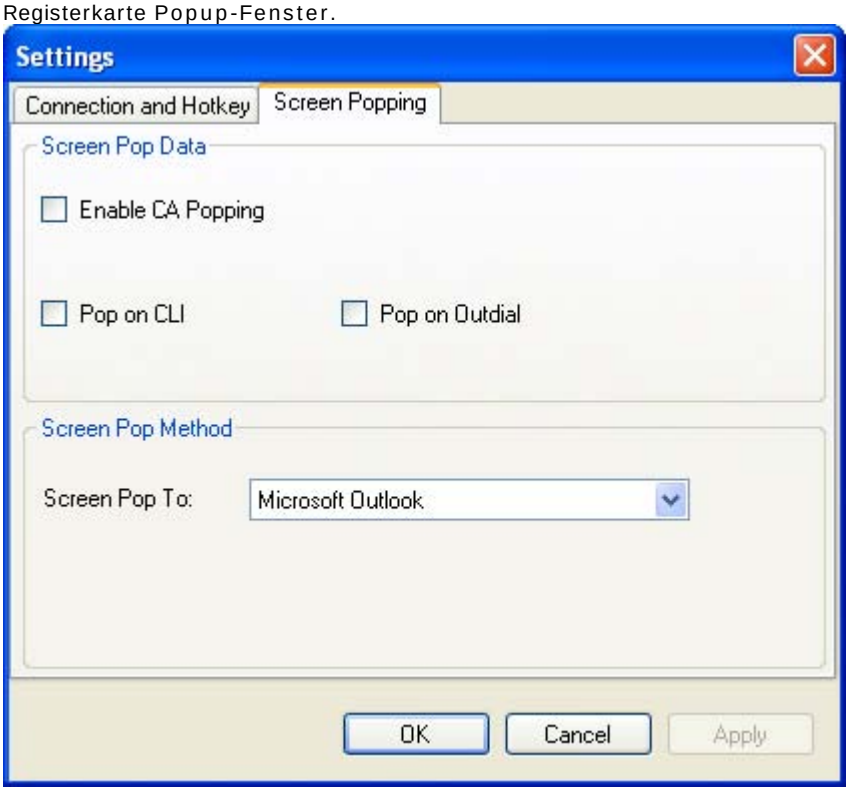
10.4 Popup-Fenster

Über den one-X-Anrufassistent können Informationen zu Anrufen angezeigt werden. Diese Informationen erscheinen als Popup-Meldungen, die Links für ausführbare Aktionen enthalten (Anruf beantworten, Anruf abweisen usw.).



Außerdem kann der one-X-Anrufassistent Anrufinformationen mit Kontakten in Microsoft Outlook 2003 oder 2007 vergleichen und übereinstimmende Kontakte anzeigen. Diese Outlook-Einblendung kann für die Nummern eingehender Anrufe und/oder die gewählten Nummern beim Tätigen eines Anrufs erfolgen. Diese Funktion setzt voraus, dass Outlook ausgeführt wird.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das one-X-Anrufassistent-Symbol ( ).
2. Wählen Sie Einstellungen. Die one-X-Anrufassistent-Einstellungsmenüs werden angezeigt. Wählen Sie die Registerkarte Popup-Fenster.



3. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen:
   - Anrufassistenten-Einblendung aktivieren
     Bei Auswahl dieser Option wird die Einblendung unter Verwendung der unten stehenden Optionen und one-X-Anrufassistent-Meldungen aktiviert.
   - Bei CLI einblenden
     Bei Auswahl dieser Option wird der one-X-Anrufassistent bei eingehenden Anrufen mit der Anrufer-ID, die mit dem Anruf empfangen wurde, eingeblendet.
   - Bei externem Anruf einblenden
     Bei Auswahl dieser Option wird der one-X-Anrufassistent bei von Ihnen getätigten Anrufen mit der Anrufer-ID, die mit dem Anruf empfangen wurde, eingeblendet.
   - Einblenden von
     Wählen Sie Microsoft Outlook, um das Einblenden von Outlook zu aktivieren. Bei der Einblendung erfolgt ein Vergleich mit Kontakten im Outlook-Adressbuch.
4. Klicken Sie auf OK.

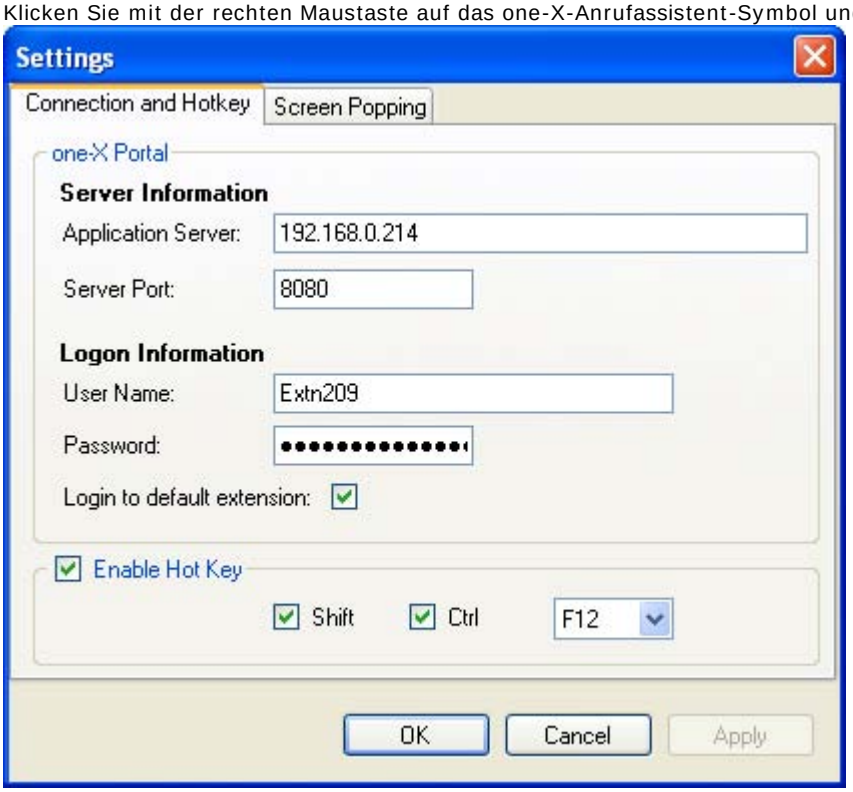
10.5 Kurzwahl

Sie können über den one-X-Anrufassistent Anrufe tätigen, indem Sie eine in einer Windows-Anwendung ausgewählte Nummer wählen. Dazu müssen Sie einfach die Nummer in der Windows-Anwendung auswählen oder markieren und dann die Hotkey-Kombination für den one-X-Anrufassistent drücken.

- Die ausgewählte Nummer muss zum Wählen geeignet sein. Wenn Ihr System beispielsweise eine externe Vorwahl erfordert, muss diese Vorwahl in der Nummer enthalten sein. Die Nummer kann nicht bearbeitet werden, bevor der one-X-Anrufassistent versucht, sie zu wählen.
- Es lässt sich nicht vorherbestimmen, welche Hotkey-Kombination immer funktioniert. In manchen Situationen kann die Hotkey-Kombination, die Sie für den one-X-Anrufassistent verwenden, mit der Kombination der Anwendung übereinstimmen, die die zu wählende Nummer enthält. In diesem Fall hat die Anwendungsfunktion möglicherweise Vorrang vor der one-X-Anrufassistent-Wählfunktion.

So legen Sie eine Hotkey-Kombination für die one-X-Anrufassistent-Wahl fest

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das one-X-Anrufassistent-Symbol und wählen Sie Einstellungen.



2. Vergewissern Sie sich, dass Hotkey aktivieren ausgewählt ist.
3. Wählen Sie mithilfe der unten stehenden Optionen die gewünschte Hotkey-Kombination aus.
4. Klicken Sie auf OK.

10.6 Entgangene Anrufe

Das one-X-Anrufassistent-Symbol ändert sich in , wenn Ihre one-X Portal für IP Office-Anrufliste entgangene Anrufe enthält. Wenn Sie den Cursor auf dem Symbol platzieren, werden Informationen zu der Anzahl der entgangenen Anrufe und der Voicemail-Nachrichten angezeigt.

Über den one-X-Anrufassistent können Sie die entgangenen Anrufe aus der one-X Portal für IP Office-Anrufliste löschen.

Klicken Sie auf das Symbol und wählen Sie Anrufliste löschen.

10.7 Anzeigen von one-X Portal für IP Office

Wenn Sie bei one-X Portal für IP Office angemeldet sind, der Browser jedoch minimiert ist, versucht one-X Portal für IP Office bei einem neuen eingehenden Anruf automatisch, den Browser anzuzeigen.

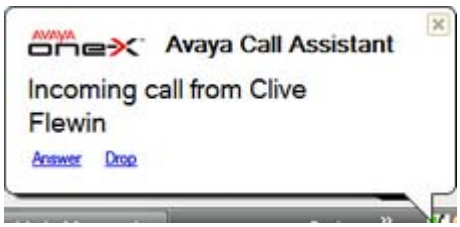
In anderen Fällen können Sie dazu den one-X-Anrufassistent verwenden. Klicken Sie auf das Symbol und wählen Sie one-X Portal öffnen, um den Browser anzuzeigen.

10.8 Anrufassistent-Meldungen

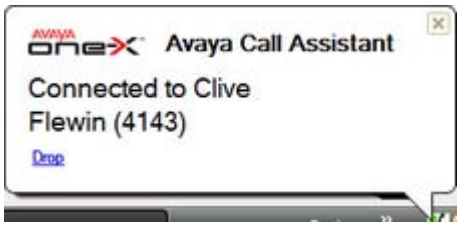
Wenn die one-X Portal für IP Office-Option Anrufassistenten-Einblendung aktivieren 120 ausgewählt wird, zeigt der one-X-Anrufassistent Meldungen zu sich selbst und den getätigten bzw. eingegangenen Anrufen an.

one-X-Anrufassistent-Meldungen zeigen den Fortschritt jedes Anrufs an, den Sie tätigen oder entgegennehmen. Sofern bekannt, wird der Name des anderen Teilnehmers angezeigt. Anderenfalls wird die Nummer angezeigt.

Meldung über einen eingehenden Anruf



- Bei einem Anruf, der auf Beantwortung wartet, zeigt die one-X-Anrufassistent-Meldung Einzelheiten zum Anrufer an. Sie können auf die Option Antworten klicken, um den Anruf zu beantworten.



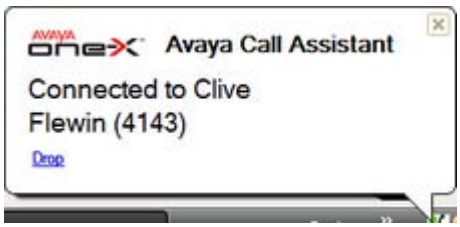
- Diese Meldung zeigt an, dass der Anruf nun verbunden ist.

Meldung über ausgehende Anrufe

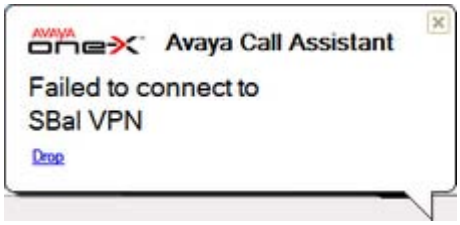
Ausgehende Anrufe

Wenn Sie über Ihr Telefon, one-X Portal für IP Office oder den one-X-Anrufassistent 121 einen Anruf tätigen, zeigt die one-X-Anrufassistent-Meldung Einzelheiten zu der angerufenen Nummer und dem Fortschritt des Anrufs an. Mit der Option Anruf abweisen können Sie den Anruf beenden.

- Diese Meldung zeigt an, dass eine Nummer gewählt wurde und der Anruf nun auf Beantwortung wartet.
  - Bei einigen Arten von externen Anrufen, z. B. Anrufen über Analogleitungen, kann der Fortschritt des Anrufs nicht erkannt werden. Der Anruf wird in diesem Fall sofort als verbunden angesehen (siehe unten), obwohl er möglicherweise noch klingelt.

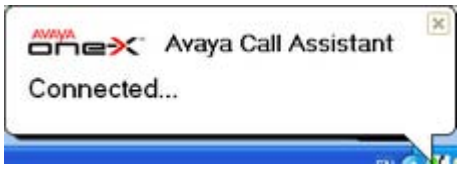


- Diese Meldung zeigt an, dass der Anruf nun verbunden ist.

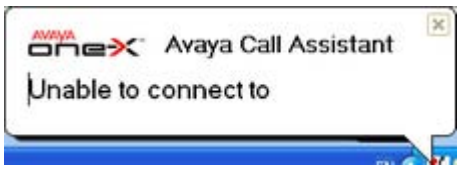


- Diese Meldung zeigt an, dass der Anruf aus irgendeinem Grund fehlgeschlagen ist.

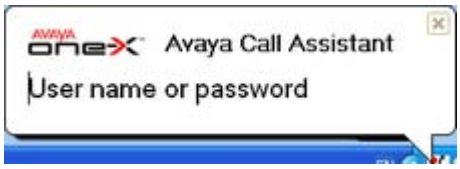
one-X-Anrufassistent-Betriebsmeldungen



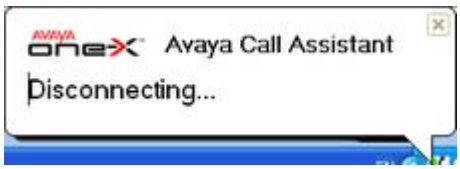
- Diese Meldung wird angezeigt, wenn der one-X-Anrufassistent gerade gestartet wurde und versucht, sich beim one-X Portal für IP Office-Server anzumelden, um mit dem Senden und Empfangen von Informationen zu Ihren Anrufen zu beginnen.



- Diese Meldung wird angezeigt, wenn der one-X-Anrufassistent keine Verbindung zu one-X Portal für IP Office herstellen kann.
  - Überprüfen Sie in diesem Fall mithilfe Ihres Webbrowsers, ob Sie sich bei one-X Portal für IP Office anmelden können. Sind sie erfolgreich, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das one-X-Anrufassistent-Symbol ( ) und wählen Einstellungen. Überprüfen Sie, ob die Angaben auf der Registerkarte Verbindung und Hotkey korrekt sind, und klicken Sie auf OK.



- Diese Meldung wird angezeigt, wenn der one-X-Anrufassistent eine Verbindung zum one-X Portal für IP Office-Server herstellen kann, die Angaben zu Benutzername und Kennwort jedoch nicht mit Ihren Einstellungen für die Anmeldung bei one-X Portal für IP Office übereinstimmen.
  - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das one-X-Anrufassistent-Symbol ( ) und wählen Sie Einstellungen. Geben Sie auf der Registerkarte Verbindung und Hotkey die richtigen Angaben ein, und klicken Sie auf OK .



- Diese Meldung wird angezeigt, wenn Sie die Verbindung zum one-X-Anrufassistent trennen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol klicken und Trennen auswählen.

Kapital 11.
Glossar

11. Glossar

11.1 Präsentationstasten

Viele Avaya-Telefone verfügen über programmierbare Tasten, die für verschiedene Funktionen konfiguriert werden können. Sie können u. a. als „Präsentationstasten“ zum Tätigen und Beantworten verschiedener Anruftypen festgelegt werden. Bei den verschiedenen Typen handelt es sich um die Tasten „Anrufpräsentation“, „Leitungspräsentation“, „Übertragungspräsentation“ und „Übergabepräsentation“.

11.2 Automatisches Halten

Wenn Sie bereits einen verbundenen Anruf haben und dann einen weiteren Anruf tätigen oder beantworten, wird der bestehende Anruf standardmäßig gehalten. Diese Funktion heißt Autom. Halten. Der Systemadministrator kann „Autom. Halten“ für das gesamte System deaktivieren, sodass bestehende Anrufe getrennt werden. In dieser Dokumentation wird davon ausgegangen, dass „Autom. Halten“ verwendet wird.

11.3 Besetzt

Mit dem Telefonsystem und one-X Portal für IP Office können Sie mehrere Anrufe tätigen und entgegennehmen. Daher wird Ihr Anschluss auch dann, wenn Sie mehrere aktive Anrufe haben, für weitere eingehende Anrufe nicht als besetzt angezeigt. Siehe

Allerdings gibt es einige Bedingungen, unter denen Ihr Anschluss von weiteren eingehenden Anrufen als besetzt behandelt wird. In diesem Fall können eingehende Anrufe je nach Priorität wie folgt behandelt werden:

1. Wenn Weiterleitung bei Besetzt 126 mit einem entsprechenden Ziel aktiviert ist, wird der Anruf dorthin weitergeleitet.
2. Wenn Voicemail aktiviert ist, wir der Anruf an Voicemail gesendet.
3. Wenn keine der oben stehenden Optionen verfügbar sind, empfängt der Anrufer ein Besetztzeichen.

11.4 Nicht stören

Wenn Sie diesen Status auswählen, erhalten Sie nur Anrufe von ausgewählten Nummern, die Sie selbst zu Ihren Nicht-stören-Ausnahmen 107 (DND-Ausnahmen) hinzugefügt haben. Alle anderen Anrufer werden an Voicemail weitergeleitet (sofern verfügbar) oder hören ein Besetztzeichen. Auch im Nicht-stören-Status können Sie weiterhin Anrufe tätigen.

11.5 Weiterleiten bei Besetzt

Sie können für Ihre Anrufe eine Nummer für „Weiterleiten bei keine Antwort“/„Weiterleiten bei Besetzt“ einrichten. Wenn eine solche Nummer eingerichtet und aktiviert ist, wird jeder Anruf, den Sie erhalten, während Ihr Anschluss für weitere Anrufe besetzt 126 ist, an diese Nummer weitergeleitet. Es kann sich um eine interne oder externe Nummer handeln.

11.6 Weiterleiten bei keine Antwort

Sie können für Ihre Anrufe eine Nummer für „Weiterleiten bei keine Antwort“/„Weiterleiten bei Besetzt“ einrichten. Ist eine solche Nummer eingerichtet und aktiviert, werden eingehende Anrufe, die zu lange unbeantwortet bleiben, an diese weitergeleitet. Es kann sich um eine interne oder externe Nummer handeln.

11.7 Weiterleiten an

Auch als „Alle weiterleiten“ oder „Rufweiterleitung sofort“ bekannt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden einige Ihrer Anrufe an die ausgewählte Nummer weitergeleitet. Normalerweise werden nur externe persönliche Anrufe weitergeleitet. Es ist zwar auch möglich, interne Anrufe und Sammelanschlussanrufe weiterzuleiten, doch kann dies derzeit mit one-X Portal für IP Office nicht eingestellt werden.

11.8 Hot Desk

Wenn Sie einen Anmeldecode für das Telefonsystem haben, können Sie damit jedes Telefon am System als eigene Nebenstelle verwenden. Diese Möglichkeit, an jedem Telefon zu arbeiten, wird als Hot Desking bezeichnet.

11.9 Sammelanschluss

Ein Sammelanschluss ist eine Gruppe von Telefonbenutzern. Die Gruppe hat einen eigenen Namen und eine eigene Nebenstellennummer. Anrufe an diese Nebenstellennummer werden verfügbaren Teilnehmern des Sammelanschlusses zugestellt (d. h. Teilnehmern, die nicht abgemeldet sind und nicht bereits ein Gespräch führen).

11.10 IP Office

IP Office ist ein Telefonsystem von Avaya. Es stellt in Verbindung mit one-X Portal für IP Office Anrufinformationen und Bedienfunktionen für Ihr Telefon bereit.

11.11 Anmelden / Abmelden

Wenn Sie einen Anmeldecode für das Telefonsystem haben, können Sie damit jedes Telefon am System als eigene Nebenstelle verwenden. Außerdem können Sie sich abmelden. Während Sie von einem beliebigen Telefon abgemeldet sind, werden Anrufe für Sie genauso behandelt, als wenn Ihr Anschluss besetzt 126 wäre.

Die An- und Abmeldung bei bzw. von einem Telefon erfolgt getrennt von der An- oder Abmeldung bei bzw. von one-X Portal für IP Office. Sie müssen bei einer Nebenstelle angemeldet sein, um sich bei one-X Portal für IP Office anmelden zu können.

11.12 Parken

Wenn Sie einen Anruf halten, können Sie ihn normalerweise wieder aufnehmen. Das Parken von Anrufen ähnelt dem Halten von Anrufen. Ein geparkter Anruf kann von anderen Benutzern wieder aufgenommen werden, wenn diese die Bereichnummer oder den Namen, unter dem der Anruf geparkt wurde, kennen. one-X Portal für IP Office bietet vier Parkschaltflächen. Sie können die Parkbereichnummern oder Namen für die einzelnen Schaltflächen konfigurieren. Dann können Sie die Schaltflächen zum Parken eines Anrufs unter einer bestimmten Bereichnummer verwenden, überprüfen, wann ein Anruf von Ihnen oder jemand anders in diesem Parkbereich geparkt wurde, und Anrufe entparken.

11.13 Haupttelefon

Einige Kontakte in Ihren Telefonbüchern können mit mehreren Telefonnummern verknüpft sein. Die Haupttelefon-Einstellung für jeden dieser Kontakte zeigt an, welche der Nummern von one-X Portal für IP Office verwendet werden soll, wenn der betreffende Kontakt für eine Funktion ausgewählt wird.

11.14 Systemadministrator

Dieser Begriff bezieht sich auf eine Person, die Änderungen an dem Telefonsystem vornehmen oder solche Änderungen veranlassen kann.

11.15 Small Community Network

Das Telefonsystem kann aus mehreren in einem Netzwerk zusammengeschalteten Telefonsystemen bestehen (ein so genanntes Small Community Network). Während die meisten Telefon- und one-X Portal für IP Office-Funktionen für Namen und Nummern an beliebiger Stelle im Netzwerk ordnungsgemäß arbeiten, ist dies bei einigen Funktionen nicht der Fall. Beispielsweise wird das Parken und Entparken von Anrufen zwischen vernetzten Telefonsystemen nicht unterstützt. Ihr Systemadministrator wird Sie auf eventuelle weitere Einschränkungen in Ihrem Netzwerk hinweisen.

11.16 Überwachte Vermittlung

Bei einer überwachten Vermittlung sprechen Sie mit dem Vermittlungsziel bzw. versuchen, mit ihm zu sprechen, bevor Sie den Anruf durchstellen. Der erste Anruf beim Vermittlungsziel wird als Rückfrage oder Rückfragegespräch bezeichnet.

Mithilfe dieser Vermittlungsmethode können Sie bestätigen, ob das Vermittlungsziel anwesend ist und den Anruf annehmen möchte.

11.17 Nicht überwachte Vermittlung

Bei einer nicht überwachten Vermittlung wird ein Anruf nach dem Wählen des Vermittlungsziels durchgestellt, ohne dessen Antwort abzuwarten.

Index

A

Abgemeldet 17, 75, 127
Abgenommen 30, 75
Abhören Ein 96
Abmelden 12
Abrufen von Voicemail-Nachrichten 99
Agent 52
Aktivieren
  Audiobenachrichtigungen 110
Aktivieren von Hotkeys 121
Alle 67
Alle stumm 59, 60, 62
Angemeldet 10
Anklopfen ein 19, 40
Anmeldecode 127
Anmeldedaten 10
Anmeldedaten speichern 10
Anmeldeinformationen 118
Anmelden 10
Anruf
  Symbole 28
Anruf halten 94
Anruf tätigen 31
  Tastenkombination 108
  Über das Telefonbuch 33, 77
  Über die Anrufliste 34, 69
  Über Nachrichten 35, 101
  Über Voicemail 35
Anrufannahme 92
Anrufassistent 114
  Start 117
Anrufe 13
Anrufe umschalten 40
Anrufe wechseln 40
Anrufen 31
  Aufzeichnen 42
  Über das Telefonbuch 33
  Über die Anrufliste 34
  Über Voicemail 35
  Umschalten 40
  Wechseln 40
Anrufliste 13, 19, 66, 67
  Anruf tätigen 34, 69
  Zu persönlichem Telefonbuch hinzufügen 70, 81
Anrufumleitungseinstellungen 17
Anrufverlauf 31, 32, 33, 34, 35, 69, 77, 101
Anwendungsserver 118
Anwesenheit 17, 106, 107
Anzeige 17
Anzeige für Voicemail-Nachrichten 17
Anzeige für wartende Anrufe 17
Audio 110
Audiokonfiguration 110
Aufgelegt 75
Aufheben
  Parken 47
Aufzeichnen 29, 42
  Warnhinweis 42
Aufzeichnung 30
Aufzeichnung stoppen 29
Ausgehend 67
Ausnahmen 107
Automatisches Halten 38

B

Beantworten 29, 36
  Tastenkombination 108
Bearbeiten
  Kontakt in persönlichem Telefonbuch 83
  Persönliches Telefonbuch 70, 79, 81, 82, 83, 102
Begrüßungen 104
Bei CLI einblenden 120
Bei externem Anruf einblenden 120
Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung 42
Benutzer
  Kennwort 10
  Name 10
  Symbole 75
Benutzername 118
Benutzerstatus 75
Bereichnummer 47, 127
Besetzt 17
Besetzt/Nicht verfügbar 52
Besetztzeichen bei Halten 38
Betreff 31
Browser 10
Büro 88

C

Chat mit 50, 86
Chrome 10, 110
Customer Call Reporter 52

D

Deutsch 10, 111
Durchführen einer nicht überwachten Vermittlung 44
Durchführen einer überwachten Vermittlung 45
Durchstellen 29, 45

E

Einblenden von 120
Eingehend 67
E-Mail 70, 79, 81, 82, 83, 85, 102
Empfangen 67
Englisch 10, 111
Entgangen 67
Entgangene Sammelanschlussanrufe 67
Entgangener Anruf 37
Entparken 47, 127
Erkannt 89
Explorer 10
  Sprache 111
Extern 13
Externes Telefonbuch 74

F

Farbe 89, 90
Fehler 30
Festnetztelefon 92
Firefox 10, 110
  Sprache 112
Formatieren 104
Französisch 10, 111

G

Gehalten 30
Gelesene Nachricht 99
Gespeicherte Nachricht 99
Google Chrome 10, 110
Grüner Hintergrund 89, 90

H

Haltedauer 38
Halten 29, 38

Halten 29, 38
Tastenkombination 108
Hauptfenster 13
Haupttelefon 19, 70, 74, 79, 81, 82, 83, 102, 127
Hinzufügen
Kontakt in persönlichem Telefonbuch 79
Registerkarte „Kontakte“ 84
Hinzufügen eines Anrufers zum Telefonbuch 70
Hochladen persönlicher Grußansagen 104
Hot Desking 21, 126
Hotkey 118, 121
Hotkey aktivieren 118

I

Installieren
Popup-Anwendung 115
Internet Explorer 10
Sprache 111
Italienisch 10, 111

J

JavaScript 10

K

Keine Antwort 37, 93
Kennwort 10, 118
Kennzeichnung 31
Klänge 110
Klingeln 110
Konferenz 29, 30, 45, 57, 62
Vermitteln 43
Konferenzgespräche 57
Konfiguration 106
Klänge 110
Konfigurieren 47, 106, 107, 108
Kontakt 70, 79, 81, 82, 83, 102
E-Mail 85
Haupttelefon 19, 74, 79
Kurzinfos 123

L

LDAP 74
Lizenz 10
Lizenziert 10
Löschen
Anrufliste 67
Kontakt in persönlichem Telefonbuch 84
Voicemail-Nachrichten 99

M

Mailbox 99
Makeln von Anrufen 40
Medienplayer 110
Mehr... 31
Mic. ein 59, 60, 62
Mic. ein alle 59, 60, 62
Minianwendung
Weltzeituhr 109
Minianwendungen 13
Mobiles Twinning 93
Mobilität
Mobiles Twinning 93
Rufweiterleitung 93
Standard-Festnetztelefon benutzen 92
Telearbeiter-Modus 94
Mobiltelefon 88
Mozilla Firefox 10, 110
Sprache 112

N

Nachricht 50, 86
Nachricht wiedergeben 99
Nachrichten 13, 99, 123
Anruf tätigen 35, 101
Nachrichtenanzeige 17
Nachrichtensymbole 99
Nebenstelle 10
Netzwerk 127
Neu
Kontakt in persönlichem Telefonbuch 79
Nicht stören 17, 51, 75, 106, 107
Ausnahmen 106, 107
Nicht überwachte Vermittlung 43, 44, 127
Niederländisch 10, 111
Normal 75
Nummer 28

O

Offline 17
Orangefarbener Hintergrund 89, 90
Outcalling 96

P

Parkbereiche 47, 106, 108
Parkbereichnummern 47
Parken 47, 127
Aufheben 47
Wahlwiederholung 47, 48
Parken von Anrufen 47
Pause 99
Persönliche Grußansagen 104
Persönliches Telefonbuch 13, 74
Aus Anrufliste hinzufügen 70, 81
Aus Systemtelefonbuch hinzufügen 80
Aus Voicemail hinzufügen 82, 102
Bearbeiten 70, 79, 81, 82, 83, 102
Kapazität 19, 74, 79
Popup-Fenster 50, 86, 115, 118
Portugiesisch 10, 111
Portugiesisch (Brasilien) 10, 111
Präsentationstasten 19, 40
Prioritätsnachricht 99
Privat 88
Private Nachricht 99
Profil
Erkannt 89
Farbe 89, 90
Proxyserver-Ausnahmen 110

Q

Quick Time 110

R

Registerkarte „Gruppe“ 84
Registerkarte leeren 67
Registerkarten 13
Rückfrage 29, 45, 46, 57, 78
Rückfragegespräch 45, 57
Rückruf 96
Rufweiterleitung
Sofort 93
Russisch 10, 111

S

Safari 110
Sammelanschlüsse 67
Serie 1400 19, 66, 74, 79
Serie 1600 19, 66, 74, 79

Serie 9600 19, 66, 74, 79
Serie T3 19, 74, 79
Serverinformationen 118
Server-Port 118
Small Community Network 47, 127
Sofort 93
Sofortnachrichten 50, 86
Softphone 10
Speichern 99
Sprache 10, 111
  Firefox 112
  Internet Explorer 111
Standard-Festnetztelefon 92
Standard-Festnetztelefon benutzen 92
Start
  Anrufassistent 117
Status 17, 75
Stopp 99
  Aufzeichnung 42
Stummschaltung 59, 60, 62
Suchen
  Nachrichten 99
  Telefonbücher 76
Symbole
  Anruf 28
  Benutzer 75
  Nachrichten 99
  Telefonbuch 28, 75
Systemtelefonbuch 13, 74
  Zu persönlichem Telefonbuch hinzufügen 80

T

Taskleiste 114
Tasten 28
Tastenkombinationen 106, 108
Telearbeiter-Modus 94
Telefonbuch 13
  Anruf tätigen 33, 77
  Registerkarte hinzufügen 84
  Symbole 28, 75
Telefonbücher 74
Telefone 10
Testanruf 94
Trennen 29, 37, 57, 59, 60, 62
  Tastenkombination 108
Twinning 93

U

Überspringen
  Rücklauf 99
  Vorlauf 99
Überwachte Vermittlung 43, 45, 127
Unbekannt 75
Ungelesene Nachricht 99
Ungültig 10
URL 10
Ursachencode 52

V

Verbunden 30
Verfügbar 17, 52
Verlauf 31, 32, 33, 34, 35, 69, 77, 101
Vermitteln 29, 43, 44, 45, 46, 78, 127
  Wartezeit 43, 44, 45
Vermitteln von Anrufen
  Nicht überwacht 43
Vermittlung
  Abschließen 45
  Nicht überwacht 44
  Überwacht 45
Vermittlung mithilfe des Telefonbuchs 46
Verrechnungscode 31
Voicemail 36
  Abhören Ein 96
  Nachrichten 99
  Outcalling 96
  Rückruf 96
  Zu persönlichem Telefonbuch hinzufügen 82, 102
Voicemail-Code 103
Vorwahl 31

W

Wahlwiederholung 47, 48
Warnhinweis
  Aufzeichnung 42
Warnung 30
Wartemusik 38
Warteschlangen 52
Wartezeit 43, 44, 45
Wav 104
Web
  Adresse 10
  Browser 10
Weiterleiten bei keine Antwort 36, 37
Weiterleitung 75
Weltzeituhr 13, 109
Weniger... 31
Wieder aufnehmen 29, 45, 57
  Geparkter Anruf 47
Wiedergabe 13
Windows
  Safari 110
Windows Media Player 110

Z

Zeit 13, 109
Zeitzonen 109
Zentrale Anrufliste 67
Zu persönlichem Telefonbuch hinzufügen
  Aus Anrufliste 70, 81
  Aus dem Systemtelefonbuch 80
  Aus Voicemail-Nachrichten 82, 102
Zugangscode 103
Zugewiesen 10

Die Leistungsdaten und Angaben in diesem Dokument sind typisch und müssen ausdrücklich schriftlich von Avaya bestätigt werden, bevor sie auf eine Bestellung oder einen Auftrag angewendet werden dürfen. Änderungen und Ergänzungen an den ausführlichen Spezifikationen vorbehalten. Die Veröffentlichung der Informationen in diesem Dokument entbindet den Leser nicht von den Patentrechten oder anderen Schutzrechten der Firma Avaya oder anderer Firmen.

Alle durch ® oder ™ gekennzeichneten Marken sind Marken bzw. eingetragene Marken von Avaya Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Dieses Dokument enthält firmeneigene Informationen von Avaya, die nur vertragsgemäß weitergegeben und verwendet werden dürfen.

© 2011 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.