

ENREACH CONTACT

BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: September 2025

Rechtliche Hinweise

Die Informationen in dieser Dokumentation wurden sorgfältig auf ihre Korrektheit überprüft, können aufgrund ständiger Aktualisierung und Änderungen jedoch Fehler enthalten.

Enreach übernimmt keine Verantwortung für Druck- und Schreibfehler.

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernimmt Enreach keine Haftung für die Inhalte externer Links und macht sich diese nicht zu eigen. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	7	4.2.3 Privatsphäreinstellungen konfigurieren	26
Funktionen	8	4.3 Voicemail-Nebenstelle	27
2.1 Nebenstellen	8	4.3.1 Voicemail-Nebenstelle erstellen	27
2.2 Anruffunktionen	8	4.3.2 Voicemail-Nebenstellen löschen	29
2.3 Einrichtungen	9	4.4 AutoAnswer-Nebenstelle	29
2.4 System-Nebenstellen	9	4.4.1 AutoAnswer-Nebenstellen erstellen	29
Bestellprozess	10	4.4.2 AutoAnswer-Nebenstellen löschen	30
3.1 Benutzer-Nebenstelle	10	4.5 Authentifizierungs-Nebenstelle	30
3.1.1 Benutzer-Nebenstelle bestellen	10	4.6 IVR-Nebenstelle	31
3.1.2 Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle ändern	11	4.7 System-Nebenstelle	32
3.1.3 Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle kündigen	13	4.7.1 System-Nebenstellen erstellen	32
3.1.4 Benutzer-Nebenstelle ändern	14	4.7.2 System-Nebenstelle löschen	32
3.2 Enreach Contact Benutzer mit Mobilfunk bestellen	15	4.8 LBR-Nebenstelle	33
3.2.1 SIM-Karte später verknüpfen	17	4.8.1 LBR-Nebenstelle erstellen	33
3.3 IVR-Nebenstelle	18	4.8.2 LBR-Nebenstelle löschen	36
3.3.1 IVR-Nebenstellen bestellen	18	4.9 TBR-Nebenstelle	36
3.3.2 IVR-Optionen erstellen	20	4.9.1 TBR-Nebenstelle erstellen	37
3.3.3 Bestellungen von IVR-Nebenstellen kündigen	20	4.9.2 TBR-Nebenstellen löschen	37
3.4 Wartefeld-Nebenstelle	21	4.10 Anruflimit-Nebenstelle	38
3.4.1 Wartefeld-Nebenstellen bestellen	21	4.10.1 Anruflimit-Nebenstellen erstellen	38
3.5 KI-Nebenstelle	22	4.10.2 Anruflimit-Nebenstellen löschen	39
3.5.1 KI-Nebenstellen bestellen	22	4.11 Weiterleitungs-Nebenstelle	39
Nebenstellen	24	4.11.1 Weiterleitungs-Nebenstellen erstellen	39
4.1 Benutzer-Nebenstelle	24	4.11.2 Weiterleitungs-Nebenstellen löschen	40
4.2 Gruppen-Nebenstelle	24	4.12 KI-Nebenstelle	40
4.2.1 Gruppen-Nebenstellen erstellen	24	4.12.1 KI-Nebenstellen funktionell konfigurieren	40
4.2.2 Gruppen löschen	26	4.13 DISA-Nebenstelle	40
		4.13.1 DISA-Nebenstellen erstellen	40
		Anruffunktionen	42
		5.1 Anrufübergabe	42
		5.1.1 Übertragen mit den Nebenstellentasten	42

5.1.2	Anrufübergabe via Enreach Contact Desktop	42	6.6	Shomi Persönlicher Assistent.....	55
5.1.3	Übertragen über die Funktionstasten	42	6.7	Audioaufzeichnung	56
5.2	Weiterleitung	43	6.8	SIP-Verschlüsselung	56
5.3	Anrufübernahme.....	43	6.8.1	Wichtige Funktionen.....	57
5.4	Anrufe parken.....	43	6.8.2	SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren.....	57
5.4.1	Anrufe parken	44	6.8.3	SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren	58
5.4.2	Geparkte Anrufe wieder aufnehmen.....	44	6.8.4	Aktivieren und Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung für einen Kanal.....	59
5.5	Mithören.....	44	6.9	Fallback Notruf Anrufer-ID.....	59
5.5.1	Anforderungen	44	6.9.1	Konfigurieren der Fallback Notruf Anrufer-ID für ein Konto	60
5.5.2	Modi	44	6.9.2	Konfigurieren der Fallback Notruf Anrufer-ID für einen Benutzer....	61
5.5.3	Anrufe mithören	45	6.9.3	Konfigurieren der Fallback Notruf Anrufer-ID für einen Kanal	61
5.6	Eindeutiger Klingelton	45	6.10	Benutzer mit Kanal/CPE verbinden	62
5.6.1	Funktionsweise	45	6.10.1	Wichtige Funktionen	62
5.6.2	Eindeutige Klingeltöne aktivieren.....	46		Wartefeld-Nebenstelle.....	65
5.6.3	Eindeutige Klingeltöne deaktivieren	47	7.1	Grundlagen der Wartefeldes	65
5.7	Shomi Personal Assistant	47	7.2	Verfügbarkeit von Agenten	66
5.7.1	Shomi Personal Assistant Systemnummer	47	7.3	Ansagen und Wartemusik	66
5.7.2	Shomi Personal Assistant in Enreach Contact Desktop.....	47	7.4	Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren.....	67
5.7.3	Verwendung von Shomi Personal Assistant über Feature Codes ...	47	7.5	Optionen für Wartefeld-Nebenstellen	69
5.7.4	Starten Sie die Shomi Anrufanalyse automatisch über Reach	48	7.5.1	Nebenstellenummer	70
	Einrichtungen	49	7.5.2	Name	70
6.1	BLF.....	49	7.5.3	Mitglieder	70
6.2	Assistenzgruppen	49	7.5.4	Wartefeldzugang	71
6.3	Zugriffsgruppen.....	50	7.5.5	Agentenoptionen	71
6.3.1	Zugriffsgruppen konfigurieren	50	7.5.6	Sprache.....	71
6.4	Multi-Login	51	7.5.7	Strategie.....	72
6.4.1	Automatisches Login.....	52	7.5.8	Wartefeldposition ansagen	75
6.5	Anrufaufzeichnung	52	7.5.9	Wartezeit ansagen	75
6.5.1	Anrufaufzeichnungen (Account).....	53	7.5.10	Zeitüberschreitung beim Klingeln	75
6.5.2	Anrufaufzeichnungen (Endbenutzer).....	53	7.5.11	Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch	75
6.5.3	Anrufaufzeichnungen verwalten	54			

7.5.12	Wartefeldgewichtung	76	9.2	Anrufsperr	auf Benutzerebene	86
7.5.13	Anruflimit	76	REACH			88
7.5.14	Option für Wartefeld-Abbruch	76	10.1	REACH-Matrix		88
7.5.15	Wartemusik	76	10.2	REACH-Profil einrichten		89
7.5.16	Infotainment	76	10.3	Anrufrkategorie einrichten		90
7.5.17	Begrüßungsansage im Wartefeld	77	10.4	Status einstellen		91
7.5.18	Freizeichen	77	10.5	REACH-Konfiguration übertragen		92
7.5.19	Zweit	anruf anbieten	10.6	Dynamische Rufnummern konfigurieren		93
7.5.20	Weiterleitungsoptionen	77	10.7	Anrufsperr	en konfigurieren	94
7.6	Wartefeldstatistiken	78	10.8	Optionen für Rufnummern		94
7.6.1	Anrufdauerstatistik	78	10.8.1	Überschreibungsstatus konfigurieren		94
7.6.2	Wartezeitstatistik	78	10.8.2	Roaming-Status konfigurieren		95
7.6.3	Leistungsstatistiken	78	10.8.3	Manuelle Endgerätea	uswahl konfigurieren	96
7.6.4	Agentenstatistiken	78	10.8.4	Rufnummern verknüpfen		97
7.6.5	Wartefeldstatistiken abrufen	78	10.8.5	REACH-Einstellungen löschen		97
Wählpläne und Zeitkonfiguration		79	Geräte			99
8.1	Wählplan-Schemata	79	11.1	CPEs hinzufügen		99
8.1.1	Wählplan-Schemata erstellen	79	11.2	VoIP-Kanäle		100
8.1.2	Wählplan-Schemata umbenennen	80	11.2.1	VoIP-Kanäle erstellen		100
8.1.3	Wählplan-Schemata löschen	80	11.2.2	VoIP-Kanäle bearbeiten		101
8.2	Wählpläne	80	11.2.3	VoIP-Kanäle löschen		101
8.2.1	Wählpläne erstellen	81	11.3	Standard-Gerätetasten		101
8.2.2	Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen	81	11.4	CPE-Einstellungen		102
8.2.3	Wählpläne kopieren	82	11.4.1	CPE-Firmware einstellen		103
8.2.4	Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren	82	11.4.2	CPE-Firmware aktualisieren		103
8.2.5	Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren	83	11.4.3	CPE-spezifische Funktionen einstellen		103
8.2.6	Wählpläne manuell aktivieren	84	11.4.4	Standard-SIP-Proxy einstellen		104
8.2.7	Wählpläne über IVR aktivieren	84	11.5	SIP-Verschlüsselung		105
Anrufsperr		86	11.5.1	SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren		105
9.1	Anrufsperr	auf Kontoebene	11.5.2	SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren		106

11.5.3 SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät aktivieren oder deaktivieren	107
11.5.4 Yealink Desktop Telefonprofil ändern.....	107
11.6 Tischtelefone.....	108
11.6.1 Nicht stören (DND).....	108
11.6.2 Rufumleitung	111
11.6.3 Einrichten der Tischtelefone (CPEs).....	111
System-Nebenstellen	112
A.1 Deutschland	112
Geräte	114
B.1 SIP-Verschlüsselung	114
Berechtigungen	116
C.1 Microsoft 365 Single Sign On	116

1 EINLEITUNG

Mit Enreach Contact von Enreach nutzen Sie alle Vorteile der neuesten Entwicklungen im Bereich VoIP, Ihrer geschäftlichen und persönlichen Erreichbarkeit.

Enreach Contact ist die neueste Version des gehosteten Telefondienstes von Enreach mit Softphone für Ihren Desktop. Enreach Contact wird über eine innovative Kommunikationsplattform angeboten. Diese weltweit einzigartige Plattform bietet eine fortschrittliche Gesamtlösung für den Arbeitsplatz, die alle Kommunikationsanwendungen integriert.

Alle administrativen Aufgaben innerhalb von Enreach Contact können online über das Operator-Portal erledigt werden.

Dieses Handbuch beschreibt die Funktionsweise des Dienstes Enreach Contact.

Weitere Online-Hilfen

Produkt	Link
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/de-DE/
Enreach Contact Connect	https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/de-DE/

2 FUNKTIONEN

Enreach Contact bietet verschiedene Arten von Funktionen:

- *Nebenstellen*
- *Anruffunktionen*
- *Einrichtungen*
- *System-Nebenstellen*

2.1 NEBENSTELLEN

Innerhalb von Enreach Contact können zwei Arten von Nebenstellen unterschieden werden:

- *Benutzernebenstellen*
- *Funktionsnebenstellen*

Alle Nebenstellen werden durch eine Durchwahlnummer definiert. Jede Nebenstelle hat ihre eigene, eindeutige Durchwahlnummer. Innerhalb einer Organisation sind alle Nebenstellennummern gleich lang und können aus 2 bis 5 Ziffern bestehen. Die Ausnahme sind die System-Nebenstellen, die ihre eigenen festen Durchwahlnummern haben, die nicht geändert werden können.



Die Wahl der Länge der Nebenstellenummer muss bei der ersten Einrichtung getroffen werden und kann später nicht mehr geändert werden.

Benutzernebenstellen

Diese Nebenstellen sind direkt mit einzelnen Benutzern verknüpft.

Funktionsnebenstellen

Diese Nebenstellen sind nicht mit Benutzern verknüpft und werden verwendet, um Call Flows einzurichten, die bestimmen, wie und auf welche Weise Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet und

bearbeitet werden. Jede funktionale Nebenstelle kann für bestimmte Anwendungen und Zwecke verwendet werden. Indem Sie die funktionalen Nebenstellen als verschiedene Bausteine kombinieren, können Sie fast jeden gewünschten Call Flow einrichten und haben die volle Kontrolle darüber, wohin und an wen Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet werden.

Die folgenden funktionalen Nebenstellen sind verfügbar:

- *Benutzer-Nebenstelle*
- *Gruppen-Nebenstelle*
- *Wartefeld-Nebenstelle*
- *Voicemail-Nebenstelle*
- *LBR-Nebenstelle*
- *TBR-Nebenstelle*
- *IVR-Nebenstelle*
- *Weiterleitungs-Nebenstelle*
- *AutoAnswer-Nebenstelle*
- *Authentifizierungs-Nebenstelle*
- *Anruflimit-Nebenstelle*
- *DISA-Nebenstelle*
- *KI-Nebenstelle*

2.2 ANRUFFUNKTIONEN

Neben dem Telefonieren und Annehmen von Anrufen bietet Enreach Contact eine Vielzahl von Anruffunktionen. Diese Funktionen können während eines Anrufs aktiviert werden.

Die folgenden Anruffunktionen sind verfügbar:

- *Anrufübergabe*
- *Weiterleitung*
- *Anrufübernahme*
- *Anrufe parken*
- *Mithören*

- *Eindeutiger Klingelton*
- *Shomi Personal Assistant*
- Anrufe halten; siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112
- Zwischen Geräten umschalten, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112

2.3 EINRICHTUNGEN

Einrichtungen sind plattformweite Funktionen, die von einem Administrator konfiguriert werden müssen.

Die folgenden Einrichtungen sind verfügbar:

- *Wählpläne und Zeitkonfiguration*
- *BLF*
- *Assistenzgruppen*
- *Zugriffsgruppen*
- *Wartemusik*
- *Multi-Login*
- *Anrufaufzeichnung*
- *Shomi Persönlicher Assistent*
- *Audiodaufzeichnung*
- *Anruflimit*
- *SIP-Verschlüsselung*
- Persönliche Voicemail, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112

2.4 SYSTEM-NEBENSTELLEN

Diese Nebenstellen sind definierte Durchwahlnummern, die für bestimmte Systemzwecke verwendet werden, z. B. um ein Telefon an- oder abzumelden, Ihre Voicemail zu verwalten oder Konfigurationen in der Enreach Contact Umgebung vorzunehmen. Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

Shomi Persönlicher Assistent Systemnummer

Mit Shomi wird eine neue Systemnummer eingeführt. Die Benutzer können diese Systemnummer wählen, um die Aufzeichnung eines Gesprächs zu starten. Shomi kann dann das Gespräch analysieren und z.B. eine Zusammenfassung und/oder Transkription dieses Gesprächs erstellen. Diese können dann in der Anrufliste des Enreach Contact Desktop Clients eingesehen werden.

Die Systemnummer Shomi kann von jedem Gerät aus gewählt werden und ist im Roster des Enreach Contact Desktop Clients enthalten.

3 BESTELLPROZESS

Sie können in der Enreach Contact Umgebung in Operator verschiedene Bestellungen aufgeben. Die folgenden Profile können bestellt werden:

- StarterBenutzer
- Advanced
- Professional
- Expert
- Functional Extension

3.1 BENUTZER-NEBENSTELLE

Die Benutzer-Nebenstelle wird benötigt, um mit einem Gerät zu telefonieren. Unter Enreach Contact können Sie eine 2- bis 5-stellige Benutzer-Nebenstelle erstellen.

Um mit Enreach Contact telefonieren zu können, benötigen Sie eine Enreach Contact Benutzer-Nebenstelle. Die Bestellung, Änderung und Beendigung der Benutzer-Nebenstellen erfolgt im Operator-Portal.



Bitte beachten Sie, dass es nach der Wahl eines 2-, 3-, 4- oder 5-stelligen Nummernplans nicht mehr möglich ist, zu einem anderen Nummernplan zu wechseln und eine neue Umgebung erstellt werden muss.

3.1.1 BENUTZER-NEBENSTELLE BESTELLEN

Nachdem Sie den ersten Enreach Contact Benutzer unter einem Kundenkonto bestellt haben, wird das Menü Enreach Contact in der Navigationsspalte unter dem Kundennamen angezeigt. Dort können Sie den Dienst Enreach Contact weiter konfigurieren.

So bestellen Sie eine Benutzer-Nebenstelle

- 1 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf das Nutzerprofil **Starter** unter **Enreach Contact**.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Wählen Sie den Kunden aus, für den Sie den neuen Benutzer bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen. Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.
Produkt	Wählen Sie die Art der Nebenstelle, die Sie bestellen möchten aus dem Dropdown Menü.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer oder den Namen der Benutzer-Nebenstelle eingeben.

- 2 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Add-ons** erscheint.
- 3 Aktivieren oder deaktivieren Sie gegebenenfalls die Add-ons, die Sie dem Benutzer hinzufügen möchten.



Je nach Proposition in dem jeweiligen Land sind unterschiedliche Add-Ons verfügbar.

- 4 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Existierenden Benutzer ausählen	Wählen Sie einen bereits vorhandenen Benutzer aus der Dropdown-Liste aus. Wenn Sie das Kontrollkästchen Alternativ: Einen neuen Benutzer anlegen aktivieren, können Sie einen neuen Benutzer anlegen, indem Sie die Daten eingeben.
Nebenstellenummer	Geben Sie die Nebenstellenummer ein, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten (interne Nebenstellenummer). Die Nebenstelle kann aus zwei bis fünf Ziffern bestehen. Bitte beachten Sie, dass es nach der Erstellung der ersten Nebenstelle nicht mehr möglich ist, die Länge der Nebenstelle zu ändern. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Nächste verfügbare Nebenstelle verwenden , um dem Benutzer die nächste Nebenstelle zuzuweisen, die verwendet werden kann.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie den Namen des Enreach Contact Benutzers ein.
PIN-Code	Geben Sie einen PIN-Code ein, mit dem sich der Benutzer am System anmelden kann. Wenn Sie den PIN-Code '0000' eingeben, wird der Benutzer bei der Anmeldung aufgefordert, ihn zu ändern.
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl ein, in der sich der Benutzer standardmäßig befindet.

- Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Bestätigen** mit der Bestellübersicht erscheint.
- Deaktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

- Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben.
oder
- Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstelle erstellen**.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

3.1.2 BESTELLUNG EINER BENUTZER-NEBENSTELLE ÄNDERN

Sie können bestehende Nebenstellen auf der Registerkarte **Bestellungen** in der Umgebung Enreach Contact Ihres Kundenkontos in Operator ändern.

STANDARD-GERÄTETASTEN AUDIOAUFEICHNUNGEN CPE-EINSTELLUNGEN AKTIONEN

Managed Voice

Detail Wählplan Durchwahlen Systemdurchwahlen Kanäle Wartemusik Zugriffsgruppen

Bestellungen

Filtern

Bestellnummer

Bestellstatus

Produkt

BESTELLNUMMER	NUMMER	NAME	PRODUKT	PORTFOLIO	BESTELLDATUM	BESTELLSTATUS
00801387	5005	Queue	Wachtrij MV3	Managed Voice	08-04-2022	Aktiv
00795696	2020	John Lucas	Gebruiker MKB Start	Managed Voice	29-03-2022	Aktiv
00795066	5004	Fallover Queue	Wachtrij MV3	Managed Voice	28-03-2022	Aktiv



Die Schaltfläche **AKTIV** zeigt an, dass die Bestellung bereits geliefert wurde. Wenn die Bestellung noch nicht aktiv ist, sehen Sie das Lieferdatum.

So ändern Sie die Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Nebenstelle ändern möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Bestellungen**.
 - ✓ Die Übersicht aller Bestellungen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie auf die Bestellnummer der Bestellung, die Sie ändern möchten.
 - ✓ Die Bestelldetails der Bestellung mit 7 verschiedenen Registerkarten werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	Auf dieser Registerkarte können Sie die technischen Einstellungen der Bestellung einsehen.
Privatsphäreinstellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Zugriffsgruppen sehen.
Registrierte Kanäle	Auf dieser Registerkarte werden die verknüpften SIP-Kanäle angezeigt.
Rechnungsinformationen	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Einkauf	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Anschaffungskosten.
Bestellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie den Verlauf dieser Bestellung einsehen.
Nutzung	Diese Registerkarte gibt Ihnen einen Einblick in die Kosten, die durch den Anrufverkehr entstehen.

- 5 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Bestellung ändern**.

AKTIONEN

Konfiguration

Bestellung Ändern

Deaktivieren

Abrechnung starten

Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

- ✓ Die Seite **Enreach Contact Bestellung ändern** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Produkt auswählen	Wählen Sie den Benutzertyp, den Sie aktivieren möchten, aus der Dropdown-Liste.
Plandatum	Geben Sie das Datum ein, an dem die Bestellung angepasst werden soll.

- 6 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
 - ✓ Die Seite **Add-ons** erscheint.
- 7 Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten Add-ons.



Je nach Proposition in dem jeweiligen Land sind unterschiedliche Add-Ons verfügbar.

- 8 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
 - ✓ Die Seite **Bestätigen** mit einer Bestellübersicht erscheint.
- 9 Klicken Sie auf **Bestellen**, um Ihre Bestellung zu bestätigen.
 - ✓ Ihre Bestellung ist bestätigt und wird am angegebenen Tag ausgeführt.

3.1.3 BESTELLUNG EINER BENUTZER-NEBENSTELLE KÜNDIGEN

Sie können bestehende Nebenstellen auf der Registerkarte **Bestellungen** in der Enreach Contact Umgebung Ihres Kundenkontos in Operator kündigen.

Managed Voice

Detail Wählplan Durchwahlen Systemdurchwahlen Kanäle Wartemusik Zugriffsgruppen

Bestellungen

STANDARD-GERÄTETASTEN AUDIOAUFZEICHNUNGEN CPE-EINSTELLUNGEN AKTIONEN

Bestellungen

Filtern

Bestellnummer

Bestellstatus Aktiv und geplant ▾

Produkt -- Bitte auswählen -- ▾

BESTELLNUMMER	NUMMER	NAME	PRODUKT	PORTFOLIO	BESTELLDATUM	BESTELLSTATUS
00801387	5005	Queue	Wachtrij MV3	Managed Voice	08-04-2022	Aktiv
00795696	2020	John Lucas	Gebruiker MKB Start	Managed Voice	29-03-2022	Aktiv
00795066	5004	Failover Queue	Wachtrij MV3	Managed Voice	28-03-2022	Aktiv



Die Schaltfläche **AKTIV** zeigt an, dass die Bestellung bereits geliefert wurde. Wenn die Bestellung noch nicht aktiv ist, sehen Sie das Lieferdatum.

So kündigen Sie die Bestellung einer Benutzer-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Nebenstellen-Bestellung kündigen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Bestellungen**.
✓ Die Übersicht aller Bestellungen für diesen Kunden erscheint.

- 4 Klicken Sie auf die Bestellnummer der Bestellung, die Sie kündigen möchten.
✓ Die Bestelldetails der Bestellung mit 7 verschiedenen Registerkarten werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	Auf dieser Registerkarte können Sie die technischen Einstellungen der Bestellung einsehen.
Privatsphäreinstellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Zugriffsgruppen sehen.
Registrierte Kanäle	Auf dieser Registerkarte werden die verknüpften SIP-Kanäle angezeigt.
Rechnungsinformationen	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Einkauf	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Bestellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie den Verlauf dieser Bestellung einsehen.
Nutzung	Diese Registerkarte gibt Ihnen einen Einblick in die Kosten, die durch den Anrufverkehr entstehen.

- 5 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Deaktivieren**.

AKTIONEN

Konfiguration
 Bestellung Ändern
 Deaktivieren
 Abrechnung starten
 Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

✓ Der Dialog **Deaktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Enddatum	Geben Sie das Datum ein, an dem diese Nebenstelle gekündigt werden soll. Beachten Sie, dass dies erst ab dem nächsten Tag möglich ist.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer oder den Namen der Benutzer-Nebenstelle eingeben.

- 6 Klicken Sie auf **Kündigen**, um die Kündigung zu bestätigen.
 ✓ Die Bestellung der Nebenstelle wird gekündigt.

3.1.4 BENUTZER-NEBENSTELLE ÄNDERN

Sie können bereits vorhandene Benutzer-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal ändern.

So ändern Sie eine Benutzer-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Benutzer-Nebenstelle ändern möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der Nebenstelle, die Sie ändern möchten, auf

Bearbeiten

- ✓ Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Das Kundenkonto des Benutzers
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Die interne Nebenstellenummer für diesen Benutzer
Name	Name des Benutzers
Assistenzgruppe	Mit dieser Option können Sie angeben, in welcher Assistenzgruppe dieser Benutzer Mitglied ist. Wenn keine Option möglich ist, müssen Sie zunächst eine Zugriffsgruppe erstellen. Siehe auch 6.3 Zugriffsgruppen , Seite 50.
Konfiguration	
PIN-Code	Legen Sie die PIN fest, die bei der Anmeldung auf dem Gerät verwendet werden soll. Wenn Sie den PIN-Code '0000' eingeben, wird der Benutzer bei der Anmeldung aufgefordert, ihn zu ändern. Unsichere PINs, wie 1111 oder 1234, sind nicht zulässig.

Bezeichnung	Erläuterung
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl des Standorts des Kunden ein. Sie wird z.B. für die Weiterleitung an die entsprechende Notrufzentrale verwendet.
Zweitanruf anbieten	Wählen Sie Ja , wenn Sie möchten, dass dem Benutzer mehr als ein Anruf gleichzeitig angeboten werden kann.
Sprache	Wählen Sie die Sprache für die Menüs und Funktionen von Enreach Contact.
Voicemail	
Sprache	Wählen Sie die Sprache der Voicemail-Willkommensansage und des Voicemail-Menüs aus dem Dropdown-Menü.
PIN-Code	Geben Sie den Pincode ein, der beim Zugriff auf die Voicemail eingegeben werden muss.
PIN code Authentifizierung	Wählen Sie aus, wann der Benutzer beim Zugriff auf die Voicemail den Pincode eingeben muss. Die folgenden Optionen werden unterstützt: <ul style="list-style-type: none"> • Nur nach einem PIN Code fragen, wenn das Gerät keine vertrauenswürdige Quelle ist (Standard) • Immer PIN Code abfragen • Niemals PIN Code abfragen Vertrauenswürdige Geräte sind: <ul style="list-style-type: none"> • Enreach Contact Mobile (wenn Sie sich in einem vertrauenswürdigen Netzwerk befinden) • Enreach Contact Desktop Nicht vertrauenswürdige Geräte sind: <ul style="list-style-type: none"> • Enreach Contact Mobile (wenn es sich in einem nicht vertrauenswürdigen Netzwerk befinden) • (Öffentlich zugängliche) SIP-Geräte
Berechtigungen	

Bezeichnung	Erläuterung
Zeitkonfiguration	Wählen Sie Ja , wenn Sie möchten, dass der Benutzer den Wählplan ändern kann, indem er die Nebenstelle 915 anruft. Sie können ihn auch in der REACH App oder in Enreach Contact Desktop ändern.
Multi-Login	Wählen Sie Ja , wenn Sie möchten, dass sich der Benutzer an zwei Tischtelefonen gleichzeitig anmelden kann.
Anrufaufzeichnung	Wählen Sie Ja , wenn Sie die Aufzeichnung der Anrufe dieses Benutzers erlauben möchten. Diese Funktion muss zunächst aktiviert werden.
Anrufe parken	Wählen Sie Ja , wenn Sie die Funktion zum Parken von Anrufen für diesen Benutzer aktivieren möchten. Siehe auch 5.4 Anrufe parken , Seite 43.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert.

3.2 ENREACH CONTACT BENUTZER MIT MOBILFUNK BESTELLEN

Sie können Enreach Contact Benutzer mit Mobiltelefonie und SIM-Karte im Operator Portal bestellen.

So bestellen Sie einen Benutzer mit Mobilfunk

- 1 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellung** und klicken Sie auf eine der Optionen unter **Enreach Contact** (Advanced, Professional, Expert).
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Wählen Sie den Kunden aus, für den Sie den neuen Benutzer bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen. Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer oder den Namen der Benutzer-Nebenstelle eingeben.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Vertragsdauer	Wählen Sie die Vertragslaufzeit für diese Bestellung.

- 2 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Verbindung** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Voice - Produkt	Wählen Sie eine der Varianten Ihres ausgewählten Nutzerprofils aus der Dropdown-Liste aus <ul style="list-style-type: none"> ● Advanced Benutzer ● Professional Benutzer ● Expert Benutzer
Daten - Produkt	Wählen Sie das entsprechende Datenpaket aus der Dropdown-Liste. Die Datenpakete variieren je nach dem zuvor gewählten Voice - Produkt.
SMS - Produkt	Wählen Sie das entsprechende SMS-Paket aus der Dropdown-Liste. Die Datenpakete variieren je nach dem zuvor gewählten Voice - Produkt.

- 3 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Add-ons** erscheint.

- 4 Wählen Sie die Add-Ons, die Sie bestellen möchten.
5 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Benutzer** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Benutzer	Wählen Sie einen Benutzer, dem Sie diese Bestellung zuweisen möchten.
Oder erstellen Sie einen neuen Benutzer	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen neuen Benutzer anzulegen.
Benutzername	Geben Sie einen Benutzernamen ein.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Benutzers ein.
Namenszusatz	Geben Sie optional ein Präfix für den Benutzer ein.
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Benutzers ein.
E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.
Sprache	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache, in der das System für den Benutzer angezeigt oder ausgegeben werden soll. Dazu gehören u.a. Ansagen und die Voicemail.

- 6 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **SIM** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIM Verwaltung	<p>Wählen Sie das entsprechende SIM-Produkt aus der Dropdown-Liste. Sie haben folgende Möglichkeiten:</p> <p>Aktivierung SIM Karte Wählen Sie diese Option, um dem Benutzer die SIM-Karte sofort während der Bestellung zuzuordnen. Sie können mit dem Bestellprozess fortfahren.</p> <p>SIM Karte später verknüpfen und liefern Wählen Sie diese Option, um dem Benutzer die SIM-Karte nachträglich zuzuordnen. Um die Bestellung tatsächlich zu aktivieren, müssen Sie die SIM-Karte zu einem späteren Zeitpunkt in der Bestellübersicht verknüpfen. Öffnen Sie das Dropdown Menü Aktionen und klicken Sie auf SIM verbinden (3.2.1 SIM-Karte später verknüpfen, Seite 17). Solange die SIM-Karte noch nicht verknüpft ist, ist der Enreach Contact Benutzer mit Mobiltelefon (Business-, Professional- oder Expert-Benutzer) für den Endbenutzer noch nicht funktional verfügbar, kann aber bereits konfiguriert werden.</p>
SIM auswählen	Geben Sie die letzten vier Ziffern Ihrer SIM-Karte ein, um sie der Bestellung hinzuzufügen.

- 7 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Nummer** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nummererotyp	<p>Neue Nummer Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine neue Rufnummer erstellen möchten.</p> <p>Existierende Rufnummer reinportieren Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine Rufnummer von einem anderen Anbieter übernehmen möchten.</p>
Nummer auswählen	Wählen Sie die Nummer aus der Dropdown-Liste aus.

- 8 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **FMC** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine eindeutige Nebenstellenummer ein.
Bestehende Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für den Benutzer ein.
PIN-Code	Geben Sie einen PIN-Code ein, mit dem sich der Benutzer am System anmelden kann. Wenn Sie den PIN-Code '000' eingeben, wird der Benutzer bei der Anmeldung aufgefordert, ihn zu ändern.
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl ein, in der sich der Benutzer standardmäßig befindet.

- 9 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Bestätigen** mit der Bestellübersicht erscheint.
- 10 Deaktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

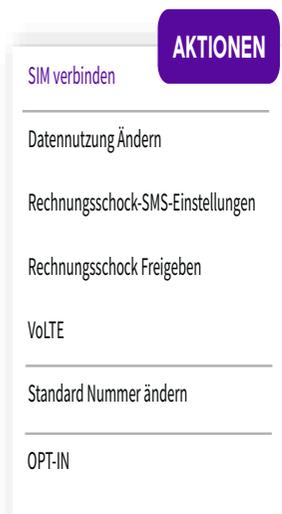
- 11 Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben.

3.2.1 SIM-KARTE SPÄTER VERKNÜPFEN

Wenn Sie einen Enreach Contact Benutzer mit Mobilfunk bestellt haben und SIM Karte später verknüpfen ausgewählt haben, müssen Sie mit diesem Schritt fortfahren, um die Bestellung zu aktivieren.

So verknüpfen Sie eine SIM-Karte zu einem späteren Zeitpunkt

- 1 Wählen Sie die Bestellung aus, zu der Sie die nachträgliche SIM-Karten-Verknüpfung vornehmen möchten.
- 2 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **SIM verbinden**.



- ✓ Die Seite **SIM verbinden** erscheint.
- 3 Geben Sie die letzten vier Ziffern Ihrer SIM-Karte ein.

SIM verbinden

SIM verbinden

SIM auswählen

*Pflichtfeld

1234

8949350010140441234

Abbrechen Zuordnen

- 4 Klicken Sie auf **Zuordnen**.
- ✓ Die SIM-Karte ist nun mit dem Benutzer verbunden und kann genutzt werden.

3.3 IVR-NEBENSTELLE

Die IVR-Nebenstelle (Interactive Voice Response) basiert auf einer automatisierten Telefonsystemtechnologie, die es Anrufern ermöglicht, auf Informationen und Menüauswahlen zuzugreifen, ohne mit einem Benutzer zu sprechen. Mit Drücken einer Taste am Telefon kann der Anrufer selbst entscheiden, mit welchem Agenten oder welcher Abteilung er entsprechend seiner Anfrage verbunden werden möchte. Siehe auch *4.6 IVR-Nebenstelle*, Seite 31.

3.3.1 IVR-NEBENSTELLEN BESTELLEN

Sie können IVR-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator bestellen.



Wenn Sie diese Rechte nicht haben, bitten Sie Ihren Telekommunikationsanbieter, sie für Sie einzurichten.

So erstellen Sie eine IVR-Nebenstelle

- 1 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **Nebenstelle** unter **Enreach Contact**.
- ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Wählen Sie den Kunden, für den Sie die IVR-Nebenstelle bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen. Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
Produkt	Wählen Sie die Art der Nebenstelle, die Sie bestellen möchten, aus der Dropdown-Liste.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Referenz eingeben.

- Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie die Nebenstellenummer ein, die Sie an die IVR-Nebenstelle anhängen möchten. Die Nebenstelle kann aus zwei bis fünf Ziffern bestehen. Bitte beachten Sie, dass es nach der Erstellung der ersten Nebenstelle nicht mehr möglich ist, die Länge der Nebenstelle zu ändern.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für die IVR-Nebenstelle ein.

- Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Bestätigen** erscheint.
- Deaktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

- Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben.
oder
- Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstelle erstellen**.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.



Sie können die maximale Anzahl der Ziffern (1 bis 6) in IVR-Menüs festlegen, wenn Sie die IVR-Nebenstelle bearbeiten, siehe *Konfigurieren der Anzahl der verfügbaren Ziffern in IVR-Menüs*, Seite 31.

3.3.2 IVR-OPTIONEN ERSTELLEN

Nachdem Sie die IVR-Nebenstelle erstellt haben, können Sie Optionen zu Ihrer IVR-Nebenstelle hinzufügen.

So erstellen Sie IVR-Optionen

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie IVR-Optionen erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie neben der jeweiligen IVR-Nebenstelle auf **Bearbeite**.
✓ Die Seite **IVR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Klicken Sie auf **Optionen**.
- 6 Klicken Sie auf **OPTION HINZUFÜGEN**.
✓ Der Dialog **IVR-Option erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Option	Geben Sie eine Nummer ein, die der Anrufer wählen muss, um das programmierte Ziel zu erreichen.
Namenszusatz	Geben Sie eine Vorwahl ein, die auf dem Display des Handsets angezeigt wird. Auf diese Weise können Sie sehen, welche Wahl im IVR-Menü getroffen wurde.
Ziel	Wählen Sie das Ziel aus. Die erforderlichen Nebenstellen müssen zuerst erstellt werden.

- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die IVR-Option wird gespeichert.

3.3.3 BESTELLUNGEN VON IVR-NEBENSTELLEN KÜNDIGEN

Sie können IVR-Nebenstellen-Bestellungen kündigen.

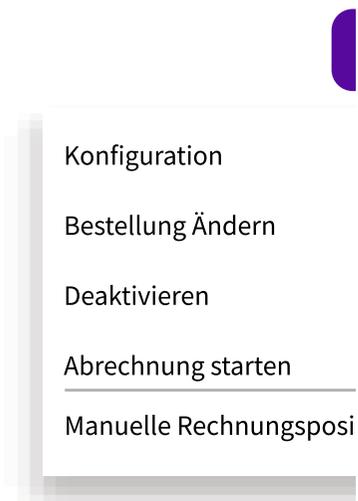
So kündigen Sie die Bestellung einer IVR-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Nebenstellen-Bestellung kündigen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Bestellungen**.
✓ Die Übersicht aller Bestellungen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie auf die Bestellnummer der Bestellung, die Sie kündigen möchten.
✓ Die Bestelldetails der Bestellung mit 7 verschiedenen Registerkarten werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	Auf dieser Registerkarte können Sie die technischen Einstellungen der Bestellung einsehen.
Privatsphäreinstellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Zugriffsgruppen sehen.
Registrierte Kanäle	Auf dieser Registerkarte werden die verknüpften SIP-Kanäle angezeigt.
Rechnungsinformationen	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Umsatzkosten an.
Einkauf	Diese Registerkarte zeigt die aktivierten Produkte und Add-Ons und die entsprechenden Anschaffungskosten.
Bestellungen	Auf dieser Registerkarte können Sie den Verlauf dieser Bestellung einsehen.

Bezeichnung	Erläuterung
Nutzung	Diese Registerkarte gibt Ihnen einen Einblick in die Kosten, die durch den Anrufverkehr entstehen.

- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Deaktivieren**.



- ✓ Der Dialog **Deaktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Enddatum	Geben Sie das Datum ein, an dem diese Nebenstelle gekündigt werden soll. Beachten Sie, dass dies erst ab dem nächsten Tag möglich ist.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer oder den Namen der Benutzer-Nebenstelle eingeben.

- Klicken Sie auf **Kündigen**, um die Kündigung zu bestätigen.
 - ✓ Die Nebenstelle wird gekündigt.

3.4 WARTEFELD-NEBENSTELLE

Die Wartefeld-Nebenstelle in Enreach Contact bietet Funktionen für die automatische Anrufverteilung (ACD), siehe auch *7 Wartefeld-Nebenstelle*, Seite 65.

3.4.1 WARTEFELD-NEBENSTELLEN BESTELLEN

Um die Wartefeldfunktionen in Enreach Contact nutzen zu können, müssen Sie im Operator-Portal Wartefeld-Nebenstellen bestellen.

So bestellen Sie eine Wartefeld-Nebenstelle

- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **Nebenstelle** unter **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Wählen Sie den Kunden, für den Sie die Wartefeld-Nebenstelle bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen. Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.
Produkt	Wählen Sie das Enreach Contact Wartefeldprodukt aus der Dropdown-Liste.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer oder den Namen der Benutzer-Nebenstelle eingeben.
Anruflimit	Geben Sie eine maximale Anzahl von Anrufern ein, die in dem Wartefeld warten können.

- 2 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nebenstelle für das Wartefeld ein. Sie können das Wartefeld erreichen, indem Sie diese Nebenstelle wählen.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für das Wartefeld ein.

- 3 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Bestätigen** mit einer Bestellübersicht erscheint.
- 4 Deaktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

- 5 Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben.
oder
- 5 Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstelle erstellen**.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

3.5 KI-NEBENSTELLE

KI-Nebenstellen können in Operator bestellt werden und müssen über den

Enreach Contact Bestellvorgang aktiviert werden.



Wenn Sie nach der Bestellung in Operator das Dropdown-Menü **Aktionen** öffnen und auf **Im Studio bearbeiten** klicken, werden Sie auf die DialoX-Plattform weitergeleitet und können die Erweiterung konfigurieren. Dort können Sie Ihre Smart Apps aus den jeweiligen Kategorien auswählen und Ihre Bots konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie in der DialoX-Dokumentation unter manuals.dialox.ai/store/marketplace.

3.5.1 KI-NEBENSTELLEN BESTELLEN

Um die KI-Nebenstellen zu konfigurieren, müssen Sie sie zunächst in Operator bestellen.

So erstellen Sie eine KI-Nebenstelle

- 1 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **Nebenstelle** unter **Enreach Contact**.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Kunde	Wählen Sie den Kunden, für den Sie die KI-Nebenstelle bestellen möchten, indem Sie den Namen eingeben und ihn aus der Dropdown-Liste auswählen. Wenn Sie bereits einen Kunden aufgerufen haben, wird der entsprechende Kunde automatisch ausgewählt.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum, ab dem Ihre Bestellung gültig sein soll.
Portfolio	Wählen Sie das Portfolio, das Sie bestellen möchten.
Produkt	Wählen Sie die KI-Nebenstelle, die Sie bestellen möchten, aus der Dropdown-Liste.
Referenz	Sie können optional Ihre eigene Bestellnummer oder den Namen der Benutzer-Nebenstelle eingeben.

- 2 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Add-ons** erscheint.
- 3 Aktivieren oder deaktivieren Sie ggf. die Add-ons, die Sie der KI-Nebenstelle hinzufügen möchten.



Je nach Proposition in dem jeweiligen Land sind unterschiedliche Add-Ons verfügbar.

- 4 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Nebenstelle** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie die Nebenstelle ein, die Sie der KI-Nebenstelle zuordnen möchten. Die Nebenstelle kann auch in Wahlplänen verwendet werden und erscheint auf der Registerkarte Nebenstelle unter Enreach Contact für den betreffenden Kunden.
Aktive Nebenstellen	Diese Übersicht zeigt, welche Nebenstellen bereits im Konto erstellt wurden.
Name	Geben Sie einen Namen für die KI-Nebenstelle ein.

- 5 Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
✓ Die Seite **Bestätigen** mit einer Bestellübersicht erscheint.
- 6 Deaktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Rechnungspositionen für Kunden automatisch erzeugen**, um die automatischen Rechnungsstellungsregeln zu deaktivieren.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Aktivierung dieser Option die Bestellung manuell zur Rechnung des Kunden hinzufügen müssen.

- 7 Klicken Sie auf **Bestellen**, um die Bestellung abzuschließen.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben.
oder
- 7 Klicken Sie auf **Bestellen und weitere Nebenstelle erstellen**.
✓ Ihre Bestellung wird aufgegeben und Sie kehren direkt zur Seite **Kundendaten** zurück, um eine weitere Nebenstelle zu erstellen.

4 NEBENSTELLEN

Sie können eine Vielzahl verschiedener Nebenstellen in Enreach Contact erstellen und konfigurieren. Eine Nebenstelle hat eine bestimmte Funktionalität und kann eine Länge von 2 bis 5 Ziffern haben. Wenn Sie die Funktionen von Enreach Contact kombinieren, erhalten Sie einen Anrufplan mit den gewünschten Funktionen.

Die folgenden Nebenstellen sind in Enreach Contact verfügbar:

- *Benutzer-Nebenstelle*
- *Gruppen-Nebenstelle*
- *Voicemail-Nebenstelle*
- *AutoAnswer-Nebenstelle*
- *Authentifizierungs-Nebenstelle*
- *IVR-Nebenstelle*
- *Wartefeld-Nebenstelle*
- *LBR-Nebenstelle*
- *TBR-Nebenstelle*
- *Anruflimit-Nebenstelle*
- *Weiterleitungs-Nebenstelle*
- *KI-Nebenstelle*
- *DISA-Nebenstelle*



Bei einigen Nebenstellen ist es möglich, eine Audioaufnahme zu verknüpfen, siehe [6.7 Audioaufnahme](#), Seite 56.

4.1 BENUTZER-NEBENSTELLE

Nachdem Sie den ersten Enreach Contact Benutzer unter einem Kundenkonto bestellt haben, wird das Menü Enreach Contact in der Naviga-

tionsspalte unter dem Kundennamen angezeigt. Dort können Sie den Dienst Enreach Contact weiter konfigurieren.



Bitte beachten Sie, dass es nach der Wahl eines 2-, 3-, 4- oder 5-stelligen Wählplans nicht mehr möglich ist, zu einem anderen Wählplan zu wechseln und eine neue Umgebung erstellt werden muss.



Die Nebenstelle muss zunächst aktiviert werden. Wenn Sie noch keine Benutzer haben, müssen Sie diese im Operator-Portal bestellen. Siehe [3.1.1 Benutzer-Nebenstelle bestellen](#), Seite 10.

4.2 GRUPPEN-NEBENSTELLE

Gruppen-Nebenstellen können verwendet werden, um mehrere Benutzer-Nebenstellen zu gruppieren, so dass mehrere Benutzer durch einen Anruf unter einer Nummer erreicht werden können. Sobald einer der Benutzer den Anruf entgegennimmt, wird er den anderen Benutzern nicht mehr signalisiert.

Gruppen-Nebenstellen erstellen

Gruppen löschen

Privatsphäreinstellungen konfigurieren

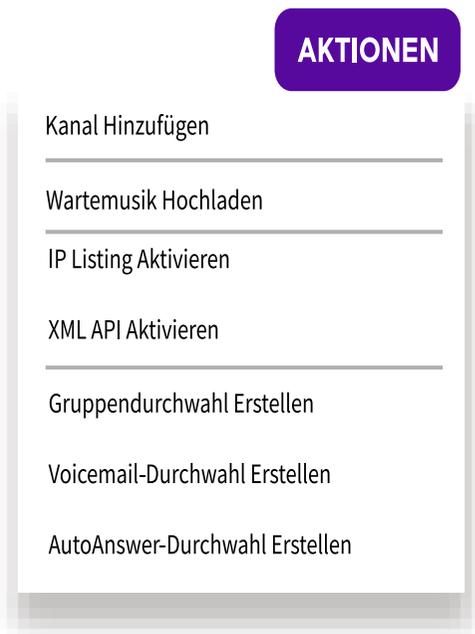
4.2.1 GRUPPEN-NEBENSTELLEN ERSTELLEN

Sie können Gruppen-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie Gruppen-Nebenstellen

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Gruppen-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite [Kundendaten](#) erscheint.

- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Gruppen-Nebenstelle erstellen**.



- ✓ Die Seite **Gruppen-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Nebenstelle
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie die interne Gruppennummer für diese Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie den Namen der Gruppe ein.
Konfiguration	

Bezeichnung	Nebenstelle
Mitglieder	Wählen Sie die Benutzer aus, die Sie zu dieser Gruppe hinzufügen möchten. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer auszuwählen.
Individuelle Weiterleitungen zulassen	Wählen Sie Zulassen , damit die Weiterleitungsregeln, die auf den Durchwahlen des Benutzers konfiguriert sind, auch für Gruppenanrufe wirksam werden.
Weiterleitung von internen/externen Anrufen	
Unbedingte Weiterleitung	Wenn Sie alle Anrufe direkt weiterleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie in das Feld die Nummer(n) ein, an die die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
Weiterleiten, wenn besetzt	Wenn Sie Anrufe bei Besetzt weiterleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie in das Feld die Nummer(n) ein, an die die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
Weiterleiten, wenn keine Antwort	Wenn Sie alle Anrufe bei Nichtannahme weiterleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie in das Feld die Nummer(n) ein, an die die Anrufe weitergeleitet werden sollen.
Übertragungs-Timeout	Wenn Sie die Option Weiterleitung, wenn keine Antwort aktiviert haben, können Sie angeben, nach welcher Zeit (in Sekunden) der Anruf weitergeleitet werden soll.
Externe Anrufer-ID	Es gibt zwei Möglichkeiten, die Nummer des Anrufers anzugeben. Anrufernummer (A-Rufnummer) Wenn Sie diese Option aktivieren, wird die Rufnummer des Anrufers auf dem Gerät angezeigt. Angerufene Rufnummer (B-Rufnummer) Wenn Sie diese Option aktivieren, wird die Rufnummer, die der Anrufer gewählt hat, auf dem Gerät angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Gruppen-Nebenstelle wird gespeichert.

4.2.2 GRUPPEN LÖSCHEN

Sie können Gruppen und Zugriffsgruppen löschen.

So löschen Sie eine Gruppe

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Gruppe löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Durchwählen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint. oder
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriffsgruppen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Zugriffsgruppen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der Gruppe, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die Gruppe wird gelöscht.

4.2.3 PRIVATSPHÄREEINSTELLUNGEN KONFIGURIEREN

Sie können für jede Gruppendurchwahl festlegen, ob Personen außerhalb dieser Gruppe Anrufe entgegennehmen dürfen und ob sie Enreach Contact Desktop Benachrichtigungen über eingehende Anrufe sehen können. Sie können auch Zugriffsgruppen zu einer Gruppendurchwahl hinzufügen, so dass die Mitglieder dieser Gruppe Benachrichtigungen sehen und/oder Anrufe entgegennehmen können.



Durch das Hinzufügen von Zugriffsgruppen werden die Mitglieder dieser Zugriffsgruppe nicht zur Gruppendurchwahl hinzugefügt und erhalten auch keine Anrufe.

So konfigurieren Sie die Privatsphäreinstellungen

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Privatsphäreinstellungen konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Durchwählen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Gruppe auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **Gruppen-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Klicken Sie auf **Privatsphäreinstellungen**.
- 6 Klicken Sie auf **Zugriff erlauben**.
 - ✓ Die Seite **Zugriff erlauben** erscheint.
- 7 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zugriffsgruppe, der Sie Berechtigungen erteilen möchten.



Sie müssen zuerst Zugriffsgruppen erstellen, siehe [6.3 Zugriffsgruppen](#), Seite 50.

- 8 Aktivieren Sie die Berechtigungen, die Sie den Benutzern der ausgewählten Zugriffsgruppe erteilen möchten.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Zugriffsgruppe mit den aktivierten Berechtigungen erscheint in der Liste.
- 10 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert.

4.3 VOICEMAIL-NEBENSTELLE

Mit einer Voicemail-Nebenstelle können Sie eingehende Anrufe an eine Voicemail weiterleiten. Die Voicemail kann auf folgende Weise verwaltet werden:

- Sie können die Durchwahl des Voicemail-Management-Dienstes Ihres Landes wählen, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112. Sie werden dann nach der Durchwahl der Voicemail und ihrem Passwort gefragt
- Sie können aufgezeichnete Sprachnachrichten an ein E-Mail-Konto versenden lassen
- Sie können die Sprachnachrichten in Operator abhören



Die Voicemail-Nebenstelle ist nicht mit der persönlichen Voicemail des Benutzers identisch, auf die nur der Benutzer selbst zugreifen kann. Jeder Benutzer, der die Nebenstellenummer und den Pincode der Voicemail-Nebenstelle kennt, kann darauf zugreifen.



Dies sind generische - nicht personalisierte - Voicemail-Nebenstellen, die in einem Wählplan für Ihr Unternehmen verwendet werden können. Personalisierte Voicemail-Boxen können von einzelnen Benutzern konfiguriert und abgehört werden, indem Sie die persönliche Voicemail-Service-Durchwahl Ihres Landes anrufen, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

Nachdem Sie die Durchwahl des Voicemail-Verwaltungsdienstes gewählt haben, geben Sie die Nebenstellenummer der Voicemail-Box und ihr Kennwort ein. Sie werden dann zu einem Menü mit Wähloptionen weitergeleitet. Je nach Szenario verfügt das Voicemail-Management-System über die folgenden Optionen:

Wenn die Voicemail neue Nachrichten enthält

Taste	Funktion
6	Weiter zur nächsten Nachricht
5	Letzte Nachricht wiederholen

Taste	Funktion
7	Letzte Nachricht löschen

Wenn die Voicemail keine neuen Nachrichten enthält

Taste	Funktion
0	Zu den Voicemail-Optionen
1	Zu alten Nachrichten

Voicemail-Optionen

Taste	Funktion
1	Voicemail-Nachricht ändern
2	Voicemail-Passwort anpassen
3	Voicemail-Sprache anpassen

[Voicemail-Nebenstelle erstellen](#)

[Voicemail-Nebenstellen löschen](#)

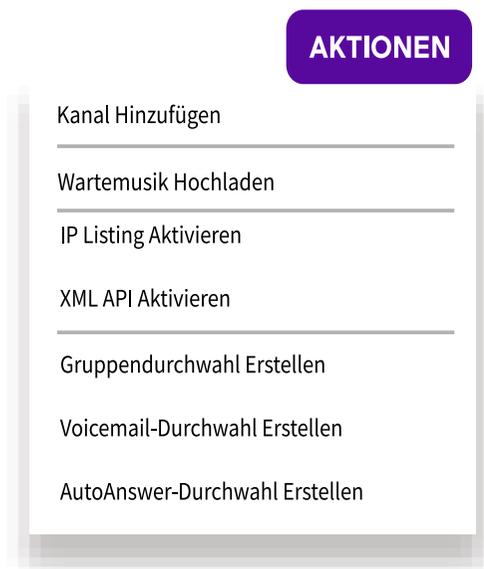
4.3.1 VOICEMAIL-NEBENSTELLE ERSTELLEN

Sie können in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal Voicemail-Nebenstellen erstellen.

So erstellen Sie eine Voicemail-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Voicemail-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Voicemail-Nebenstelle erstellen**.



- ✓ Das Fenster **Voicemail-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Voicemailnummer für diese Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Voicemail ein.
Konfiguration	
PIN-Code	Geben Sie einen PIN-Code ein, den Sie benötigen, um Ihre Voicemail online abzuhören. Der PIN-Code muss aus 4 Ziffern bestehen, die keine fortlaufende Zahlenreihe sind.
Sprache	Wählen Sie die Sprache Ihres Voicemail-Management-Systems aus der Dropdown-Liste aus.

Bezeichnung	Erläuterung
Verbunden mit Benutzer	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Benutzer aus, den Sie mit der Sprachbox verknüpfen möchten. Wenn Sie einen Webbenutzer haben, der Ihnen erlaubt, Ihre Gerätedaten zu ändern, gilt dies auch direkt für die mit Ihnen verknüpfte Voicemail.
E-Mail-Benachrichtigung	Aktivieren Sie Ein , wenn Sie Benachrichtigungen über neue Voicemails per E-Mail erhalten möchten. Es gibt mehrere Möglichkeiten, aufgezeichnete Nachrichten zu empfangen.
Ziel der E-Mail-Benachrichtigung	Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, an die die Benachrichtigung über eine neue Voicemail gesendet werden soll.
Voicemail-Datei mit E-Mail-Benachrichtigung senden	Wenn Sie diese Option aktivieren, wird der aufgezeichnete Text auch direkt mit der E-Mail-Benachrichtigung versendet.
Voicemail-Nachricht nach E-Mail-Benachrichtigung entfernen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass die aufgezeichneten Nachrichten sofort nach dem Senden gelöscht werden.
SMS-Benachrichtigung senden an	Geben Sie eine Handynummer ein, wenn Sie möchten, dass aufgezeichnete Nachrichten per SMS verschickt werden. Die Kosten für den Versand dieser Textnachricht werden dem Konto des Kunden in Rechnung gestellt.
Willkommensnachricht	
Audiodatei	Wenn Sie bereits eine Audiodatei aufgenommen haben, können Sie sie hier hochladen. (Sie können auch die Service-Nebenstelle 905 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 ✓ Die Voicemail-Nebenstelle wird gespeichert.

4.3.2 VOICEMAIL-NEBENSTELLEN LÖSCHEN

Sie können vorhandene Voicemail-Nebenstellen löschen.

So löschen Sie Voicemail-Nebenstellen

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Voicemail-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der Voicemail, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
✓ Die Voicemail wird gelöscht.

4.4 AUTOANSWER-NEBENSTELLE

Die AutoAnswer-Nebenstelle ist eine Art Voicemail-Nebenstelle, mit dem Unterschied, dass der Anrufer nicht die Möglichkeit hat, eine Nachricht zu hinterlassen. Es wird nur eine Audionachricht abgespielt. Nach dem Ende der Nachricht wird die Verbindung automatisch unterbrochen.

AutoAnswer-Nebenstellen erstellen

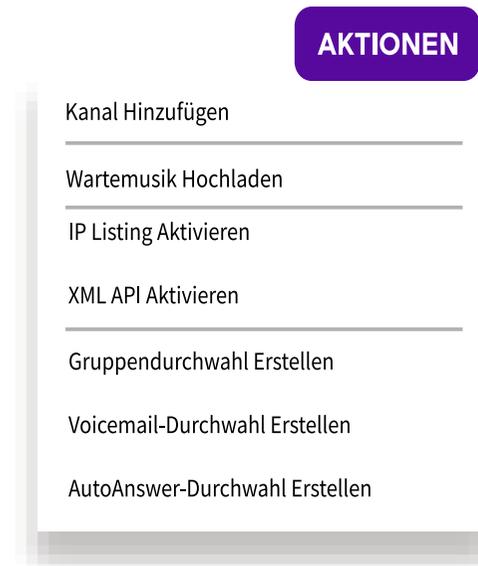
AutoAnswer-Nebenstellen löschen

4.4.1 AUTOANSWER-NEBENSTELLEN ERSTELLEN

Sie können AutoAnswer-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **AutoAnswer-Nebenstelle erstellen**.



- ✓ Die Seite **AutoAnswer-Durchwahl erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne AutoAnswer-Nummer für diese Nebenstelle ein.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für die AutoAnswer-Nebenstelle ein.
Konfiguration	
Audiodatei	Wenn Sie bereits eine Audiodatei aufgenommen haben, können Sie sie hier hochladen. (Sie können auch die Service-Nebenstelle 905 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).

4.4.2 AUTOANSWER-NEBENSTELLEN LÖSCHEN

Sie können vorhandene AutoAnswer-Nebenstellen löschen.

So löschen Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der AutoAnswer-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
✓ Die AutoAnswer-Nebenstelle wird gelöscht.

4.5 AUTHENTIFIZIERUNGS-NEBENSTELLE

Mit der Authentifizierungs-Nebenstelle können autorisierte Anrufer an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden. Beispiele für Szenarien, in denen die Authentifizierungs-Nebenstelle verwendet werden kann, sind: Helpdesk-Nummern, die nur zahlenden Kunden zur Verfügung

stehen, oder eine direkte Verbindung zum Direktor, die nur für autorisierte Mitarbeiter zugänglich ist. Die Anruferauthentifizierung kann entweder durch Auswertung der Absendernummer oder durch Eingabe einer PIN erfolgen.

So erstellen Sie eine Authentifizierungs-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine AutoAnswer-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü Aktionen und klicken Sie auf **Authentifizierungs-Nebenstelle erstellen**.
✓ Die Seite **Authentifizierungs-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine Durchwahlnummer für die Authentifizierungs-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Nebenstelle ein.
Authentifizierung basierend auf	Wählen Sie aus, ob die Authentifizierung auf einem PIN-Code oder auf einer CLI basieren soll.
Standard-Weiterleitung	Wählen Sie das Standard-Weiterleitungsziel aus der Dropdown-Liste.
Standard-Präfix	Geben Sie ein Standard-Präfix ein.
Willkommen	Laden Sie eine Willkommensansage hoch.
Fallback	Laden Sie eine Fallback-Ansage hoch.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Authentifizierungs-Nebenstelle wird gespeichert.

4.6 IVR-NEBENSTELLE

Die IVR-Nebenstelle (Interactive Voice Response) basiert auf einer automatisierten Telefonsystemtechnologie, die es Anrufern ermöglicht, auf Informationen und Menüauswahlen zuzugreifen, ohne mit einem Benutzer zu sprechen. Mit Drücken einer Taste am Telefon kann der Anrufer selbst entscheiden, mit welchem Agenten oder welcher Abteilung er entsprechend seiner Anfrage verbunden werden möchte.

Eine IVR-Nebenstelle hat nur eine Ebene, aber sie kann mehrere Ebenen haben, indem mehrere IVR-Nebenstellen in einer Sequenz aufeinander verweisen.

Beispiel

Die IVR-Nebenstelle 700 verweist auf eine neue IVR-Nebenstellenummer 701, wenn Sie die 2 wählen, während der Anrufer durch die Wahl der 1 an eine Gruppen-Nebenstelle weitergeleitet wird.

700 - Hauptmenü

1. > 300 - Management (Gruppen-Nebenstelle)

2.> 701 - Untermenü 1 (IVR-Nebenstelle)

701 - Untermenü 1

Konfigurieren der Anzahl der verfügbaren Ziffern in IVR-Menüs

In den Einstellungen unter **Allgemeines** der IVR-Nebenstelle können Sie die maximale Anzahl von Ziffern für IVR-Optionen konfigurieren. Erlaubte Werte sind von 1 bis 6. Wenn 1 konfiguriert ist (Standardwert), kann im IVR-Menü nur eine Ziffer (0 bis 9) verwendet werden. Wenn 2 konfiguriert ist, können im IVR-Menü bis zu zwei Ziffern (0 bis 99) verwendet werden. Wenn die maximale Anzahl von sechs Ziffern konfiguriert ist, können IVR-Optionen bis zu 6 Ziffern haben (0 bis 999999).

Innerhalb einer IVR-Nebenstelle können Sie IVR-Optionen mit unterschiedlichen Ziffernlängen konfigurieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

IVR-Nebenstelle bearbeiten

OPTION HINZUFÜGEN

Allgemeines			Optionen	
OPTION	NAMENSZUSATZ	ZIEL		
0	Reception	3003 - Wartefeld - Reception	Bearbeiten	Löschen
1	Sales	3002 - Wartefeld - Sales	Bearbeiten	Löschen
22	Support	3000 - Wartefeld - Support	Bearbeiten	Löschen
333	Finance	3005 - Wartefeld - Finance	Bearbeiten	Löschen
4444	Smart IVR	8000 - VoiceBot - SmartIVR 1	Bearbeiten	Löschen
999999	Emergency	3004 - Wartefeld - Emergency Desk	Bearbeiten	Löschen

1 6 Ergebnisse

So legen Sie die maximale Anzahl von Ziffern für IVR-Optionen fest

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen IVR-Nebenstelle auf **Bearbe**.
✓ Die Seite **IVR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Geben Sie unter **Allgemeines** die maximale Anzahl von Ziffern für IVR-Optionen ein (1 bis 6).

- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
- ✓ Die maximale Anzahl von Ziffern für IVR-Optionen wird gespeichert.

IVR-Optionen erstellen

Bestellungen von IVR-Nebenstellen kündigen

4.7 SYSTEM-NEBENSTELLE

Mit der System-Nebenstelle können Sie mehrere interne System-Nebenstellen über eine externe Nummer anrufen. Die folgenden internen System-Nebenstellen können angerufen werden:

- Zeitkonfigurations-IVR
- Voicemail-Durchwahl
- Audioaufzeichnung

System-Nebenstellen erstellen

System-Nebenstelle löschen

4.7.1 SYSTEM-NEBENSTELLEN ERSTELLEN

Sie können System-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine System-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine System-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **System-Nebenstelle erstellen**.
 - ✓ Die Seite **System-Nebenstelle erstellen** wird angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für die System-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die System-Nebenstelle ein.
Konfiguration	
Weiterleiten an	Wählen Sie aus, an welche System-Nebenstelle der Anruf weitergeleitet werden soll.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die System-Nebenstelle wird erstellt.

4.7.2 SYSTEM-NEBENSTELLE LÖSCHEN

Sie können bestehende System-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine System-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine System-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der System-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.

- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die System-Nebenstelle wird gelöscht.

4.8 LBR-NEBENSTELLE

Eine LBR-Nebenstelle ist eine Durchwahl, die Ihre eingehenden Anrufe auf der Grundlage von Vorwahl, Postleitzahl, angerufener Nummer oder Anrufer-ID an eine Durchwahl Ihrer Wahl weiterleitet. Je nachdem, welche Routing-Option Sie wählen, sehen Sie eine andere Art der Konfiguration.



Die Vorwahl-/Rufnummernvarianten sind völlig automatisch. Für die Postleitzahl wird der Anrufer aufgefordert, eine Postleitzahl einzugeben.

LBR-Nebenstelle erstellen

LBR-Nebenstelle löschen

4.8.1 LBR-NEBENSTELLE ERSTELLEN

Sie können eine LBR-Nebenstelle erstellen, die auf Vorwahl, Postleitzahl, angerufener Nummer oder Absendernummer basiert. Nachdem Sie die allgemeinen Einstellungen konfiguriert haben, konfigurieren Sie die Wähloptionen.

So erstellen Sie eine LBR-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine LBR-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.

- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **LBR-Nebenstelle erstellen**.
 - ✓ Die Seite **LBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Konfigurieren Sie die allgemeinen Einstellungen.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für diese LBR-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die LBR-Nebenstelle ein.

- 6 Aktivieren Sie eine der folgenden Wähloptionen und fahren Sie mit der Konfiguration fort:
 - *Vorwahl*
 - *Postleitzahl*
 - *Anrufer-ID*
 - *Angerufene Nummer (eingehend)*

Vorwahl

Mit dieser Option können Sie den Anrufer anhand der Vorwahl der Rufnummer des Anrufers an ein bestimmtes Ziel weiterleiten.



Diese Option ist in Lettland nicht verfügbar.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer (eingehend)

Standard-Fallback

Standard-Präfix

Typspezifische Konfiguration

Fallback für unterdrückte Anrufer-ID

Präfix für unterdrückte Anrufer-ID

Fallback für mobile Anrufer-ID

Präfix für mobile Anrufer-ID

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der Vorwahl

- 1 Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie den **Vorwahl**.
✓ Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie das Fallback-Ziel ein, an das die Anrufer umgeleitet werden, wenn Sie die vom Anrufer eingegebene Vorwahl nicht konfiguriert haben.
Standard-Präfix	Sie können ein Präfix für die Anrufer-ID des Anrufers einfügen, so dass der Empfänger erkennen kann, welche Option gewählt wurde.
Fallback für unterdrückte Anrufer-ID	Wählen Sie das Fallback-Ziel, wenn jemand mit einer blockierten Anrufer-ID anruft.

Bezeichnung	Erläuterung
Präfix für unterdrückte Anrufer-ID	Geben Sie die Vorwahl ein, die dem Empfänger des Anrufs angezeigt wird, wenn jemand von einer Mobilnummer anruft.
Fallback für mobile Anrufer-ID	Wählen Sie das Ziel aus, zu dem Anrufer umgeleitet werden, wenn sie von einer Mobilnummer anrufen.
Präfix für mobile Anrufer-ID	Vorwahl, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn jemand von einer Mobilnummer anruft.

- 2 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Nebenstelle wird gespeichert.

Postleitzahl

Mit dieser Option können Sie eine Weiterleitung auf der Grundlage einer vom Anrufer eingegebenen Postleitzahl erstellen. Sie können eine Ansage hochladen, die der Anrufer hört und die ihn auffordert, eine 5-stellige Postleitzahl einzugeben.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer (eingehend)

Standard-Fallback

Standard-Präfix

Typspezifische Konfiguration

Audiodatei (Dateiname ohne Umlaut oder Sonderzeichen) No file chosen

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der Postleitzahl

- Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie den **Postleitzahl**.
 - ✓ Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie den Fallback ein, der verwendet werden soll, wenn Sie die vom Anrufer eingegebene Postleitzahl nicht konfiguriert haben.
Standard-Präfix	Sie können ein Präfix für die Anrufer-ID des Anrufers einfügen, so dass der Empfänger erkennen kann, welche Option gewählt wurde.
Audiodatei	Laden Sie eine Audiodatei hoch, die den Anrufer auffordert, eine Postleitzahl einzugeben (Sie können auch die Service-Nebenstelle 905 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).

- Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Nebenstelle wird gespeichert.

Anrufer-ID

Mit dieser Option können Sie Anrufe anhand der Nummer des Anrufers weiterleiten.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer (eingehend)

Standard-Fallback

Standard-Präfix

Typspezifische Konfiguration

Fallback für unterdrückte Anrufer-ID

Präfix für unterdrückte Anrufer-ID

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der Anrufer-ID

- Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie **Anrufer-ID**.
 - ✓ Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie den Fallback ein, der verwendet werden soll, wenn Sie die Anrufer-ID nicht konfiguriert haben.
Standard-Präfix	Sie können eine Vorwahl für die Absendernummer des Anrufers einfügen, so dass der Empfänger erkennen kann, dass die Anrufer-ID des Anrufers nicht konfiguriert wurde.
Fallback für unterdrückte Anrufer-ID	Wählen Sie den Fallback-Benutzer, wenn jemand mit einer blockierten Anrufer-ID anruft.

Bezeichnung	Erläuterung
Präfix für unterdrückte Anrufer-ID	Geben Sie eine Vorwahl ein, damit der Empfänger erkennen kann, dass der Anrufer seine Anrufer-ID gesperrt hat.

- Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Nebenstelle wird gespeichert.

Angerufene Nummer (eingehend)

Mit dieser Option können Sie eine Weiterleitung auf Grundlage der angerufenen Nummer erstellen.

Konfiguration

Typ* Vorwahl Postleitzahl Anrufer-ID Angerufene Nummer (eingehend)

Standard-Fallback

Standard-Präfix

So konfigurieren Sie eine LBR-Nebenstelle basierend auf der angerufenen Nummer

- Nachdem Sie die Grundeinstellungen konfiguriert haben, aktivieren Sie **Angerufene Nummer (eingehend)**.
✓ Die typspezifische Konfiguration erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Fallback	Geben Sie das Fallback-Ziel ein, das verwendet wird, wenn der Anrufer eine Nummer angerufen hat, die nicht konfiguriert wurde.

Bezeichnung	Erläuterung
Standard-Präfix	Sie können eine Vorwahl für die Absendernummer des Anrufers einfügen, damit der Empfänger erkennen kann, dass der Anrufer eine Nummer angerufen hat, die nicht konfiguriert wurde.

- Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Nebenstelle wird gespeichert.

4.8.2 LBR-NEBENSTELLE LÖSCHEN

Sie können bestehende LBR-Nebenstelle in der Enreach Contact Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine LBR-Nebenstelle

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine LBR-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- Klicken Sie in der Zeile der LBR-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
- Klicken Sie auf **Bestätigen**.
✓ Die LBR-Nebenstelle wird gelöscht.

4.9 TBR-NEBENSTELLE

Mit der TBR-Nebenstelle (Time Based Routing) können Sie Umleitungen für jede Telefonnummer basierend auf Tag und Uhrzeit erstellen. Diese Erweiterung kann verwendet werden, wenn Sie mehrere Umleitungen

für eine oder mehrere Nummern innerhalb einer Zeitkonfiguration erstellen möchten, z.B. einen Tag- oder Nachtmodus.

TBR-Nebenstelle erstellen

TBR-Nebenstellen löschen

4.9.1 TBR-NEBENSTELLE ERSTELLEN

Sie können TBR-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine TBR-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine TBR-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **TBR-Nebenstelle erstellen**.
✓ Die Seite **TBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstelle	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für diese TBR-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die TBR-Nebenstelle ein.
Failover	
An	Wählen Sie ein Ziel aus, an das Anrufer umgeleitet werden, wenn sie außerhalb einer der konfigurierten Zeiträume anrufen.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Nebenstelle wird gespeichert und Sie können Zeiträume zu den Nebenstellen hinzufügen.
- 6 Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Zeitplan-Nebenstelle auf  **Bearbe**.
✓ Die Seite **TBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 7 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Zeitraum hinzufügen**.
✓ Die Seite **Zeitraum erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Starttag	Wählen Sie einen Tag aus, ab dem das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.
Endtag	Wählen Sie einen Tag, bis zu dem das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.
Startzeit	Geben Sie eine Uhrzeit im 24-Stunden-Format ein, ab der das konfigurierte Ziel im erreichbar sein soll.
Endzeit	Geben Sie eine Zeit im 24-Stunden-Format ein, bis zu der das konfigurierte Ziel erreichbar sein soll.
Ziel	Wählen Sie das Ziel, an das die Anrufe weitergeleitet werden sollen, aus der Dropdown-Liste aus.
Beschreibung	Optional können Sie eine Beschreibung für die TBR-Nebenstelle eingeben.

- 8 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Der Zeitraum wird gespeichert und die Seite **TBR-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die TBR-Nebenstelle wird gespeichert.

4.9.2 TBR-NEBENSTELLEN LÖSCHEN

Sie können bestehende TBR-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine TBR-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine TBR-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der TBR-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die TBR-Nebenstelle wird gelöscht.

4.10 ANRUFLIMIT-NEBENSTELLE

Mit der Anruflimit-Nebenstelle können Sie Anrufe basierend auf einem einstellbaren Anruflimit umleiten. Dieses Limit basiert auf der Anzahl der gleichzeitigen Anrufe, die über die Anruflimit-Nebenstelle weitergeleitet werden.

Beispiel

Die Anzahl der Anrufe ist auf drei begrenzt. Die ersten drei Anrufer werden an ein bestimmtes Ziel (innerhalb des Anruflimits) weitergeleitet. Alle anderen Anrufe werden an ein anderes Ziel (oberhalb des Anruflimits) umgeleitet. Wenn einer der ersten drei Anrufe beendet wird, wird die Anzahl der Anrufe um einen Anruf verringert, um Platz für einen weiteren Anruf zu schaffen. Der nächste Anrufer nimmt diesen Platz ein und wird an das Ziel innerhalb des Anruflimits weitergeleitet.

[Anruflimit-Nebenstellen erstellen](#)

[Anruflimit-Nebenstellen löschen](#)

4.10.1 ANRUFLIMIT-NEBENSTELLEN ERSTELLEN

Sie können Anruflimit-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine Anruflimit-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anruflimit-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Anruflimit-Nebenstelle erstellen**.
 - ✓ Die Seite **Anruflimit-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Allgemeines	
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für die Anruflimit-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Anruflimit-Nebenstelle ein.
Konfiguration	
Anruflimit	Geben Sie die maximale Anzahl von Anrufen an, die gleichzeitig getätigt werden können.
Anrufer-ID	Wählen Sie aus, welche Nummer bei der Weiterleitung des Anrufs als Anrufer-ID gesendet werden soll. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none"> ● Anrufernummer (A-Rufnummer) ● Die gewählte Nummer, nur Ziffern ● Firmennummern innerhalb des Kontos

Bezeichnung	Erläuterung
Ziel innerhalb des Anruflimits	Geben Sie das Ziel ein, an das die Anrufe weitergeleitet werden, wenn das Anruflimit noch nicht erreicht ist. Dies kann eine Durchwahl oder eine Telefonnummer sein.
Ziel oberhalb des Anruflimits	Aktivieren Sie Besetztscheiben , wenn bei Erreichen des Anruflimits ein Besetztscheiben abgespielt werden soll oder geben Sie das Ziel an, an das der Anruf bei Erreichen des Anruflimits weitergeleitet werden soll. Dies kann eine Nebenstelle oder eine Telefonnummer sein.

- Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Anruflimit-Nebenstelle wird gespeichert.

4.10.2 ANRUFLIMIT-NEBENSTELLEN LÖSCHEN

Sie können bestehende Anruflimit-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine Anruflimit-Nebenstelle

- Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Anruflimit-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- Klicken Sie in der Zeile der Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
 - ✓ Die Anruflimit-Nebenstelle wird gelöscht.

4.11 WEITERLEITUNGS-NEBENSTELLE

Mit der Weiterleitungs-Nebenstelle können Sie zusätzliche Funktionen anbieten, ohne zusätzliche Kapazitäten in Ihrer aktuellen Infrastruktur zu benötigen. Sie wird verwendet, um eine externe Rufnummer direkt mit einer anderen externen Rufnummer zu verbinden. Sie können eine Weiterleitungs-Nebenstelle auch zu einem Wartefeld hinzufügen und so eine externe Nummer als Agent in das Wartefeld aufnehmen.

Weiterleitungs-Nebenstellen erstellen

Weiterleitungs-Nebenstellen löschen

4.11.1 WEITERLEITUNGS-NEBENSTELLEN ERSTELLEN

Sie können Weiterleitungs-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator erstellen.

So erstellen Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen**.
 - ✓ Die Seite **Weiterleitungs-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nummer für die Weiterleitungs-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Weiterleitungs-Nebenstelle ein.

Bezeichnung	Erläuterung
Übertragen an	Geben Sie die Zielrufnummer ein.
Anrufer-ID	Wählen Sie aus, welche Nummer bei der Weiterleitung des Anrufs als Anrufer-ID gesendet werden soll. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none"> • Anrufernummer (A-Rufnummer) • Angerufene Rufnummer (B-Rufnummer) • Spezifische Rufnummer innerhalb des Kontos

- Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Weiterleitungs-Nebenstelle wird gespeichert.

4.11.2 WEITERLEITUNGS-NEBENSTELLEN LÖSCHEN

Sie können bestehende Weiterleitungs-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung in Operator löschen.

So löschen Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle

- Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Weiterleitungs-Nebenstelle löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- Klicken Sie in der Zeile der Weiterleitungs-Nebenstelle, die Sie löschen möchten, auf **Löschen**.
- Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die Weiterleitungs-Nebenstelle wird gelöscht.

4.12 KI-NEBENSTELLE

KI-Erweiterungen müssen über den Bestellprozess von Enreach Contact aktiviert werden, siehe [3.5.1 KI-Nebenstellen bestellen](#), Seite 22.

4.12.1 KI-NEBENSTELLEN FUNKTIONELL KONFIGURIEREN

Nachdem Sie die KI-Nebenstelle bestellt haben, wird sie in der Übersicht **Bestellungen** unter Enreach Contact aufgeführt. Klicken Sie auf den Namen der KI-Nebenstelle, um die Details der Bestellung anzuzeigen. Wenn Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** öffnen und auf **Im Studio bearbeiten** klicken, werden Sie mit der Umgebung Enreach DialoX verbunden, in der die Erweiterung weiter konfiguriert werden kann.



Im Studio können Sie nur die KI-Nebenstelle selbst konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie in der DialoX-Dokumentation unter manuals.dialox.ai/store/marketplace. Der Call Flow wird innerhalb von Enreach Contact abgeschlossen und die Wählpläne werden in der Enreach Contact Umgebung konfiguriert.

4.13 DISA-NEBENSTELLE

Mit der DISA-Nebenstelle können Sie die Nebenstellen von Benutzern oder Gruppen für externe Anrufe direkt wählbar machen, ohne allen Benutzern oder Gruppen eine externe Direktwahlnummer zu geben.

4.13.1 DISA-NEBENSTELLEN ERSTELLEN

Sie können DISA-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie eine DISA-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine DISA-Nebenstelle erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **DISA-Nebenstelle erstellen**.
 - ✓ Die Seite **DISA-Nebenstelle erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstellenummer	Geben Sie eine interne Nebenstellenummer für die DISA-Nebenstelle ein.
Name	Geben Sie einen Namen für die DISA-Nebenstelle ein.
Audiodatei	Wenn Sie bereits eine Audiodatei aufgenommen haben, können Sie sie hier hochladen. (Sie können auch die Service-Nebenstelle 905 verwenden, um einen Text online aufzunehmen).
Freizeichenton	Aktivieren Sie Ein , wenn Sie möchten, dass der Anrufer zweimal einen Freiton hört, bevor er die DISA-Nebenstelle erreicht.
Fallback-Nebenstelle	Geben Sie eine Zielnummer ein, an die der Anrufer weitergeleitet wird, wenn der Anrufer keine Nebenstellenummer eingegeben hat oder wenn die eingegebene Nebenstellenummer ungültig war.
Fallback-Timeout	Geben Sie eine Zeit in Sekunden ein, nach der der Anrufer zum Fallback-Ziel umgeleitet wird, wenn er keine Nebenstellenummer angegeben hat.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die DISA-Nebenstelle wird gespeichert.

5 ANRUFFUNKTIONEN

Neben dem Telefonieren und Annehmen von Anrufen bietet Enreach Contact eine Vielzahl von Anruffunktionen. Diese Funktionen können während eines Anrufs aktiviert werden.

Die folgenden Anruffunktionen sind verfügbar:

- *Anrufübergabe*
- *Weiterleitung*
- *Anrufübernahme*
- *Anrufe parken*
- *Mithören*
- *Eindeutiger Klingelton*
- *Shomi Personal Assistant*

5.1 ANRUFÜBERGABE

Benutzer können Anrufe an andere Nebenstellen oder externe Rufnummern weiterleiten. Innerhalb der Enreach Contact Plattform können Anrufübergabe auf zwei Arten durchgeführt werden: direkte Übergabe oder Übergabe mit Rückfrage.

Bei der direkten Übergabe wird der Anruf direkt an die angegebene Rufnummer weitergeleitet. Wenn der Anruf nicht angenommen wird, werden die REACH Einstellungen des Weiterleitungsziels befolgt. Wenn in REACH keine Weiterleitungsregeln für das Weiterleitungsziel festgelegt sind oder wenn es sich um ein externes/ungültiges Ziel handelt, kehrt der Anruf zu der Person zurück, die ihn weitergeleitet hat. Wenn der Anruf an die Person zurückgegeben wird, die den Anruf ursprünglich weitergeleitet hat, und diese Person den Anruf nicht entgegennimmt, wird der Anruf getrennt.

Bei der Anrufübergabe mit Rückfrage spricht der Benutzer zunächst mit der Person, die weitergeleitet werden soll, und die eigentliche Weiterleitung erfolgt, sobald der Angerufene den Hörer auflegt. Dadurch wird

der ursprüngliche Anrufer direkt mit dem Weiterleitungsziel verbunden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Tasten für die Anrufweiterleitung zu verwenden:

5.1.1 ÜBERTRAGEN MIT DEN NEBENSTELLENTASTEN

Enreach Contact unterstützt die Übertragungstaste, die Sie bei verschiedenen Telefentypen und -marken finden. Die Position und Handhabung der Übertragungstaste ist je nach Telefentyp und -marke unterschiedlich. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Handbuch Ihres Telefons. Es ist auch möglich, ausgehende Anrufe mit der Taste für die Anrufweiterleitung auf Ihrem Telefon weiterzuleiten.

5.1.2 ANRUFÜBERGABE VIA ENREACH CONTACT DESKTOP

Sie können Anrufe auch mit oder ohne Rückfrage über Enreach Contact Desktop übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter <https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/>.

5.1.3 ÜBERTRAGEN ÜBER DIE FUNKTIONSTASTEN

Wenn eine Durchwahl nicht über die erforderlichen Stationstasten verfügt, z. B. ein Mobiltelefon, können Benutzer aktive Anrufe mit Hilfe verschiedener Tastenkombinationen einfach in die Warteschlange legen, weiterleiten oder zu einem dreiseitigen Gespräch verbinden. Dies gilt für eingehende und ausgehende Anrufe. Die Übertragung wird immer mit der Tastenkombination ## eingeleitet.

Funktion	Tastenkombination
Aktiver Anruf in der Warteschlange	1) ## 2) Taste „Halten“ auf dem Gerät (Musiknoten-Symbol)

Funktion	Tastenkombination
Direkte Übertragung	1) ##*[Zielnummer]## 2) Übergabetaste am Telefon während eines aktiven Anrufs, [Zielnummer]
Weiterleiten mit Rückfrage	1) ##*[Zielrufnummer]## 2) Übergabetaste auf der Durchwahl während eines aktiven Anrufs, [Zielnummer], wählen Sie die Taste zur Übergabe. Verwenden Sie die Schaltfläche Beenden , um eine Rückfrage zu beenden. 3) ## hält den anderen Teilnehmer (wählen Sie *, um den anderen Teilnehmer zurückzuholen) 4) Drücken Sie während des Klingelns die 1, um das Gespräch für den Gesprächspartner zu beenden, der andere Teilnehmer bleibt in der Warteschlange. Wählen Sie *#, um den gehaltenen Teilnehmer zurückzuholen. 5) Wenn der Gesprächspartner antwortet, drücken Sie die 1, um das Gespräch mit dem Gesprächspartner zu beenden. Drücken Sie die 2, um zwischen dem gehaltenen und dem angefragten Gesprächspartner zu wechseln. Drücken Sie die 3, um alle Teilnehmer zu einer 3er-Konferenz zusammenzuführen. Wählen Sie *#, um das Gespräch mit dem Gesprächspartner zu beenden und den gehaltenen Teilnehmer zurückzuholen. 5) Legen Sie den Anruf auf, um den gehaltenen Teilnehmer mit dem Gesprächspartner zu verbinden.

5.2 WEITERLEITUNG

Die Weiterleitung kann über die Weiterleitungstasten auf dem Telefon oder in Enreach Contact Desktop erfolgen, siehe auch <https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/>.

5.3 ANRUFÜBERNAHME

Mit der Anrufübernahme können Sie Anrufe, die bei einem Kollegen eingehen, entgegennehmen. So kann ein Anruf für einen Kollegen übernommen werden, der den Anruf vorübergehend nicht annehmen kann. Die Anrufübernahme kann durch die Wahl der entsprechenden Systemdurchwahl, durch die Verwendung eines Hotkeys an einem Festnetztelefon oder über Enreach Contact Desktop erfolgen. Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.



Bitte beachten Sie, dass Sie, um die Anrufübernahme nutzen zu können, die entsprechenden Rechte in einer Zugriffsgruppe erhalten haben müssen, siehe *6.3 Zugriffsgruppen*, Seite 50.

5.4 ANRUFE PARKEN

Mit der Funktion zum Parken von Anrufen können Anrufe auf der Plattform geparkt werden, so dass sie von anderen Benutzern übernommen werden können, z. B. wenn das Sekretariat einen eingehenden Anruf annimmt und ihn parkt, so dass die Kollegen diese Anrufe entgegennehmen können.



Die Funktion zum Parken von Anrufen muss für jede Benutzerdurchwahl separat aktiviert werden, siehe auch *3.1.4 Benutzer-Nebenstelle ändern*, Seite 14.



Um anderen Benutzern die Aufzeichnung von geparkten Anrufen zu ermöglichen, muss die Erlaubnis in einer diesem Benutzer zugeordneten Zugriffsgruppe erteilt werden. Siehe *6.3 Zugriffsgruppen*, Seite 50.



Anrufe können auch in der Switchboard-App geparkt werden. Siehe auch <https://help.enreach.com/switchboard/1.00/web/Enreach/de-DE/>.

5.4.1 ANRUFE PARKEN

Wenn die Funktion zum Parken von Anrufen aktiviert ist, können Benutzer Anrufe parken, so dass sie von anderen Benutzern übernommen werden können.

Um einen Anruf zu parken, drücken Sie *6 während eines aktiven Anrufs. Sie hören eine Nachricht mit der Nummer der Leitung, auf der der Anruf im System geparkt ist, und der andere Teilnehmer wird in die Warteschlange gelegt und hört Wartemusik.



Die Leitungsnummer wird benötigt, wenn ein anderer Benutzer den Anruf entgegennehmen soll.

5.4.2 GEPARKTE ANRUFE WIEDER AUFNEHMEN

Als Benutzer einer Zugriffsgruppe mit der Berechtigung, Anrufe entgegenzunehmen, können Sie geparkte Anrufe wieder aufnehmen.

Um geparkte Anrufe wieder aufzunehmen, geben Sie die entsprechende Systemdurchwahl gefolgt von der ein- oder zweistelligen Leitungsnummer ein, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

Beispiel

Sie befinden sich in Deutschland und möchten einen geparkten Anruf auf Leitung 24 entgegennehmen. Geben Sie 93024 ein und sie werden an den geparkten Teilnehmer weitergeleitet.

5.5 MITHÖREN

Mit der Funktion Mithören von Enreach Contact können Vorgesetzte die Anrufe anderer Benutzer in Echtzeit mithören. Mithören ist ein Werkzeug, mit dem Sie Ihre Agenten und Mitarbeiter schulen und trainieren können, um die Leistung Ihres Unternehmens im Umgang mit Kunden zu verbessern.

5.5.1 ANFORDERUNGEN

Damit Sie die Funktion Mithören nutzen können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Vorgesetzte müssen die Berechtigung haben, bei einer Benutzerdurchwahl mitzuhören. Berechtigungen zum Mithören werden in Zugriffsgruppen erteilt, siehe auch *6.3 Zugriffsgruppen*, Seite 50
- Stellen Sie sicher, dass Sie die europäischen und nationalen Gesetze und Vorschriften zur Anrufüberwachung einhalten

Einige allgemeine Richtlinien für das Mithören zu Trainings- und Coachingzwecken sind:

- Die Mitarbeiter sollten darüber informiert werden, dass ihnen zugehört werden kann, wie dies funktioniert und was der Zweck ist
- Das Mithören kann nur zu Trainings- und Coachingzwecken genutzt werden und sollte nicht für andere Zwecke verwendet werden
- Nur Routineanrufe mit geschäftlichem Inhalt, die für das Unternehmen bestimmt sind, werden mitgehört, z.B. Anrufe an Hauptfirmen-, Service- oder Informationsnummern
- Mitarbeiter sollten benachrichtigt werden, wenn ein Vorgesetzter mithört. In Enreach Contact wird dazu eine Benachrichtigung an den betreffenden Agenten abgespielt, die ankündigt, dass ein Vorgesetzter mit dem Mithören beginnt
- Anrufe, die mitgehört wurden, müssen sofort mit dem betroffenen Kollegen ausgewertet werden

5.5.2 MODI

Vorgesetzte können während eines Anrufs einen der folgenden Modi wählen:

- **Mithör-Modus**
Der Vorgesetzte kann den Anruf hören, aber weder der Agent noch der Anrufer können ihn hören
- **Rückfrage-Modus**
Der Vorgesetzte kann den Anruf hören und der Agent kann ihn hören, aber der Anrufer nicht



Standardmäßig werden Vorgesetzte dem Anruf im Mithör-Modus hinzugefügt.

5.5.3 ANRUF E MITHÖREN

Als Vorgesetzter können Sie die Anrufe von Agenten mithören. Bevor ein Vorgesetzter mithören kann, müssen ihm die entsprechenden Rechte erteilt werden. Diese werden in Zugriffsgruppen verwaltet, siehe 6.3 *Zugriffsgruppen*, Seite 50.

So hören Sie bei einem Gespräch mit

- 1 Geben Sie als Vorgesetzter die entsprechende Systemdurchwahl ein, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.
 - ✓ Sie hören eine Ansage, die Sie auffordert, die Durchwahl des Agenten einzugeben, bei dem Sie mithören möchten.
- 2 Geben Sie die Durchwahl des Agenten ein, bei dem Sie mithören möchten.
 - ✓ Wenn der Agent ein aktives Gespräch führt, werden Sie dem Anruf sofort hinzugefügt. Wenn der Agent kein Gespräch führt, hören Sie Wartemusik und Sie werden dem Gespräch hinzugefügt, sobald der Agent ein neues Gespräch beginnt.
 - ✓ Der Agent hört eine Benachrichtigung, die ihn darüber informiert, dass ein Vorgesetzter mithört. Der Anrufer wird die Ansage nicht hören.
- 3 Drücken Sie ggf. **1**, um in den Mithör-Modus zu wechseln. oder
- 3 Drücken Sie ggf. **2**, um in den Rückfrage-Modus zu wechseln.
 - ✓ Sie werden in den jeweiligen Modus geschaltet.
- 4 Wenn der Agent mehrere aktive Anrufe führt, drücken Sie **3**, um zwischen den Anrufen zu wechseln.

5.6 EINDEUTIGER KLINGELTON

Der eindeutige Klingelton ermöglicht es, eingehende Anrufe zu erkennen, ohne den Anrufernamen oder die Anrufer-ID auf dem Telefondisplay zu sehen.

Mit der Funktion „Eindeutiger Klingelton“ können Sie für die folgenden Arten von Anrufen unterschiedliche Klingeltöne zuweisen:



Die eindeutigen Klingeltöne funktionieren nur auf festen VoIP-Telefonen und nicht in Enreach Contact Desktop, oder auf Enreach Contact Mobile Geräten.

- Interne Anrufe
- Gruppenanrufe
- Anrufe in der Warteschlange
- Nationale Anrufe
- Internationale Anrufe

5.6.1 FUNKTIONSWEISE

Die Funktion für eindeutige Klingeltöne ermöglicht es, bei bestimmten eingehenden Anrufen bestimmte Klingeltöne auf dem IP-Telefon abzuspielen. Die Erstellung eines eindeutigen Klingeltons basiert auf einem „Alert Info Text“.

Die Telefonanlage fügt bei eingehenden Anrufen einen „Alert Info Text“ in den Alert Info Header ein und sendet dann den eingehenden Anruf (eine Einladungsanfrage mit dem Alert Infor Header) an das IP-Telefon. Das IP-Telefon prüft dann die Einladungsanfrage auf einen Alarm-Info-Header, entfernt den Alert Info Text und spielt dann den entsprechenden Klingelton ab, der mit dem Alert Info Text verbunden ist.



Die Autoprovisionierung von eindeutigen Klingeltönen wird nur für Yealink- und Aastra-Mitel-Telefone unterstützt, die in Operator verwaltet werden. Wenn Sie Ihr Telefon manuell einrichten, vergewissern Sie sich, dass Ihr Telefon das Abspielen von eindeutigen Klingeltönen per „Alert Info Text“ unterstützt.

Siehe die Übersicht, welcher „Alarm Info Text“ für welche Art von Anrufen verwendet wird:

Art des Anrufs	Alert Info Text
Interne Anrufe	alert-community-1
Gruppenanrufe	alert-group
Anrufe in der Warteschlange	alert-acd
Nationale Anrufe	alert-external
Internationale Anrufe	alert-community-2

5.6.2 EINDEUTIGE KLINGELTÖNE AKTIVIEREN

Um die Funktion „Eindeutiger Klingelton“ zu nutzen, müssen Sie die Option in Operator aktivieren.



Die verfügbaren Klingeltöne hängen von der Telefonmarke ab und unterscheiden sich bei Yealink und Aastra-Mitel.

So aktivieren Sie eindeutige Klingeltöne

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eindeutige Klingeltöne aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
- Klicken Sie neben **Yealink** auf **Bearbeiten**, um die Klingeltöne für Yealink-Telefone zu ändern.
 - oder
- Klicken Sie neben **Aastra-Mitel** auf **Bearbeiten**, um die Klingeltöne für Aastra-Mitel-Telefone zu ändern.
 - ✓ Es erscheint ein Fenster mit der aktuellen Klingeltonkonfiguration.

- Öffnen Sie die Dropdown-Liste neben einem bestimmten Anruftyp und wählen Sie einen eindeutigen Klingelton.



Wenn Sie die Option **Kein eindeutiger Klingelton** wählen, werden keine eindeutigen Klingeltöne konfiguriert und der Standardklingelton des Telefons wird verwendet.

- Wählen Sie eine der folgenden Optionen, um die Einstellungen vorzunehmen:

Option	Erläuterung
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle vorhandenen und neuen CPEs/Telefone mit diesen Einstellungen provisioniert. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden die Einstellungen nur auf neue CPEs/Telefone angewendet, die nach dieser Änderung hinzugefügt werden.

Gerät neustarten

Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle CPEs/Telefone des Kontos neu gestartet und anschließend mit den neuen Einstellungen provisioniert. Der Neustart eines Telefons dauert normalerweise 5 bis 10 Minuten. Während dieser Zeit ist das Telefon für den Benutzer nicht verfügbar. Wenn diese Funktion deaktiviert ist, werden die Telefone nicht gleichzeitig neu gestartet. Damit die Änderungen an den Klingeltönen wirksam werden, müssen Sie das Telefon zu einem späteren Zeitpunkt neu starten. Dies können Sie entweder manuell tun (z.B. indem Sie einen Neustart des Telefons erzwingen) oder indem Sie die Option **CPE neu starten** im Menü **Aktionen** auf der Seite Kanalangaben verwenden.



Die Telefone müssen neu gestartet werden, bevor Änderungen an den Klingeltönen wirksam werden.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu übernehmen.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert und die Option **Eindeutige Klingeltöne** auf der Registerkarte Details zeigt an, für welche Art von Anrufen eindeutige Klingeltöne aktiviert sind.
 - ✓ Wenn **Geräte neu starten** aktiviert ist, werden Ihre Telefone automatisch neu gestartet.

5.6.3 EINDEUTIGE KLINGELTÖNE DEAKTIVIEREN

Sie können eindeutige Klingeltöne deaktivieren und stattdessen den Standardklingelton des Telefons verwenden.

So deaktivieren Sie eindeutige Klingeltöne

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eindeutige Klingeltöne deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
- 3 Klicken Sie neben **Yealink** oder **Aastra-Mitel** auf **Bearbeiten**.
- 4 Wählen Sie für jeden Anruftyp die Option **Kein eindeutiger Klingelton**.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern** und starten Sie Ihre Telefone neu.

5.7 SHOMI PERSONAL ASSISTANT

Mit der Funktion Shomi Personal Assistant können Benutzer diese Systemnummer wählen, um die Aufzeichnung eines Gesprächs zu starten. Der Persönliche Assistent kann dann das Gespräch analysieren und z.B. eine Zusammenfassung und/oder Transkription dieses Gesprächs erstellen. Diese können dann in der Anrufliste des Enreach Contact Desktop Clients eingesehen werden.



Die Funktion Shomi - Personal Assistant wird derzeit weiter entwickelt. Zukünftige Verbesserungen können automatisch implementiert werden. Weitere Verbesserungen folgen in Kürze.

Wie Sie die Funktion Shomi Personal Assistant für ein Konto oder auf Benutzerebene aktivieren können, erfahren Sie unter **6.6 Shomi Persönlicher Assistent**, Seite 55.

5.7.1 SHOMI PERSONAL ASSISTANT SYSTEMNUMMER

Mit Shomi wird eine neue Systemnummer eingeführt. Die Benutzer können diese Systemnummer wählen, um die Aufzeichnung eines Gesprächs zu starten. Shomi kann dann das Gespräch analysieren und z.B. eine Zusammenfassung und/oder Transkription dieses Gesprächs erstellen. Diese können dann in der Anrufliste des Enreach Contact Desktop Clients eingesehen werden.

Welche Systemnummer Shomi in Ihrem Land hat, entnehmen Sie bitte der Tabelle in *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

Die Shomi-Systemnummer kann von jedem Gerät aus gewählt werden und ist im Telefonbuch des Enreach Contact Desktop-Client enthalten.

5.7.2 SHOMI PERSONAL ASSISTANT IN ENREACH CONTACT DESKTOP

Sie können Shomi Personal Assistant über die Anwendung Enreach Contact Desktop verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter <https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/de-DE/>

5.7.3 VERWENDUNG VON SHOMI PERSONAL ASSISTANT ÜBER FEATURE CODES

Wenn die Benutzer keinen Zugriff auf den Enreach Contact Desktop Client haben, können die Benutzer auch Shomi und damit die Aufzeich-

nung eines Gesprächs starten oder stoppen, indem sie während des Anrufs die folgenden Zugangs-codes für die Funktion wählen:

Funktion	Tastenkombination
Shomi Anrufaufzeichnung und -analyse starten	*4
Shomi Anrufaufzeichnung und -analyse stoppen	*5

5.7.4 STARTEN SIE DIE SHOMI ANRUFANALYSE AUTOMATISCH ÜBER REACH

Benutzer können auch automatisch die Shomi Anrufanalyse starten, wenn sie einen Anruf entgegennehmen. Dies können Sie aktivieren, indem Sie in einem Reach-Profil die Option 'Anrufanalyse automatisch starten' aktivieren. Wenn dieses Erreichbarkeitsprofil aktiviert ist, werden alle Anrufe automatisch angenommen, wenn der Anruf beginnt. Unter *10.2 REACH-Profil einrichten*, Seite 89 finden Sie weitere Informationen zur Konfiguration von Reach.



Um auf den vollen Funktionsumfang von Reach zugreifen zu können, einschließlich der Aufnahme- und Transkriptionsfunktionen, müssen die Benutzer über ein aktives und gültiges Web-Benutzerkonto verfügen. Außerdem ist der Zugriff auf die App Enreach Contact Desktop erforderlich.

6 EINRICHTUNGEN

Einrichtungen sind plattformübergreifende Funktionen, die von einem Administrator konfiguriert werden müssen. Enreach Contact bietet verschiedene Einrichtungen, die Sie vor der Nutzung des Dienstes einzeln ein- oder ausschalten können. Die folgenden Einrichtungen sind verfügbar:

- *BLF*
- *Assistenzgruppen*
- *Zugriffsgruppen*
- *Wartemusik*
- *Multi-Login*
- *Anrufaufzeichnung*
- *Shomi Persönlicher Assistent*
- *Audioaufzeichnung*
- *Externes Anruflimit*
- *IP-Listing*
- *SIP-Verschlüsselung*
- *Fallback Notruf Anrufer-ID*

6.1 BLF

Mit dem Besetztlampenfeld (Busy Lamp Field, BLF) können Sie auf einem festen Gerät sehen, ob ein Benutzer gerade ein Gespräch führt. BLF eignet sich besonders für Umgebungen, in denen die Büros in mehrere Räume aufgeteilt sind oder in denen die Mitarbeiter an verschiedenen Orten arbeiten, und hilft Ihnen, Ihre Erreichbarkeit und die Qualität Ihrer Dienste zu verbessern.

Auf dem Telefon eines Benutzers kann ein BLF-Hotkey für eine Durchwahl programmiert werden; wenn die Durchwahl verfügbar ist, ist die BLF-Hotkey-Lampe ausgeschaltet; wenn ein Anruf auf der Durchwahl

klingelt, blinkt die BLF-Hotkey-Lampe; und wenn die Durchwahl besetzt ist, leuchtet die Lampe durchgehend. Wenn ein Anruf bei der Durchwahl klingelt, können Sie den Anruf durch Drücken der BLF-Taste entgegennehmen. Die Anzahl der BLF-Hotkeys, die Sie verwenden können, ist durch die Anzahl der Hotkeys begrenzt, die auf der Durchwahl programmiert werden können. Durch die Verwendung von Erweiterungsmodulen können Sie die Anzahl der verfügbaren Hotkeys erhöhen. Um den BLF-Status anderer Benutzer sehen zu können, müssen Ihnen die entsprechenden Rechte in einer Zugriffsgruppe zugewiesen worden sein, siehe [6.3 Zugriffsgruppen](#), Seite 50.

6.2 ASSISTENZGRUPPEN

Die Funktion Assistentengruppe wird für Manager und/oder Vorstandsmitglieder und ihre Assistenten verwendet. Jeder Manager hat seine eigene Direktwahlnummer. Wenn der Manager angerufen wird, wird der Anruf an die Assistenzgruppe weitergegeben. Das Telefon des Managers klingelt nicht, aber er erhält eine Benachrichtigung in Enreach Contact Desktop mit der Option, den Anruf anzunehmen. Diese Benachrichtigung verschwindet, wenn der Anruf von einem der Assistenten angenommen wird. Die Mitglieder der Assistenzgruppe erhalten ebenfalls eine Benachrichtigung in Enreach Contact Desktop mit dem Namen des Managers und seinem Benutzer- und Leitungsstatus. Sie können den Anruf über die Enreach Contact Desktop Anwendung annehmen oder ablehnen.

So richten Sie eine Assistenzgruppe ein

- 1 Erstellen Sie eine neue Zugriffsgruppe, indem Sie die Schritte unter [6 Zugriffsgruppen](#), Seite 50 ausführen.
- 2 Rufen Sie die Enreach Contact Umgebung des jeweiligen Kunden auf und klicken Sie auf die Registerkarte **Durchwahlen**.
- 3 Klicken Sie auf **Bearbeiten** neben dem Manager, für den Sie die Funktion der Assistenzgruppe einstellen möchten.

- 4 Wählen Sie unter **Assistenzgruppe** die entsprechende Zugriffsgruppe aus der Dropdown-Liste.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Assistenzgruppe wird erstellt.

Als Nächstes müssen Sie in den Reach-Einstellungen die Anrufweiterleitung der Assistant Group aktivieren:

- 6 Wählen Sie den entsprechenden Benutzer und klicken Sie auf

REACH

, um die REACH-Einstellungen zu öffnen.

- 7 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Seite **Profil ändern** erscheint.
- 8 Klicken Sie auf **Erweiterte Einstellungen zeigen**.
 - ✓ Der Abschnitt **Assistenzgruppe** wird angezeigt.
- 9 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü und wählen Sie **Aktiviert**.
- 10 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Assistenzgruppe ist eingerichtet.

6.3 ZUGRIFFSGRUPPEN

Eine Zugriffsgruppe ist eine Gruppe von Benutzern, denen datenschutzbezogene Funktionsrechte zugewiesen werden können. Zum Beispiel die Annahme von Anrufen, BLF-Informationen, Enreach Contact Desktop Benachrichtigungen usw.

So erstellen Sie eine Zugriffsgruppe

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Zugriffsgruppe erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.

- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Zugriffsgruppe erstellen**.
 - ✓ Der Assistent **Zugriffsgruppe erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für die Zugriffsgruppe ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung für den Zweck dieser Zugriffsgruppe ein.
Mitglieder	Wählen Sie die Mitglieder aus, die Sie zu dieser Gruppe hinzufügen möchten. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer auszuwählen.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Datenschutzgruppe wird gespeichert und die Gruppe wird auf der Registerkarte **Zugriffsgruppen** angezeigt.

6.3.1 ZUGRIFFSGRUPPEN KONFIGURIEREN

Sie können Benutzern in der Zugriffsgruppe Berechtigungen erteilen und andere Benutzer zu ihr hinzufügen.

So konfigurieren Sie eine Zugriffsgruppe

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Zugriffsgruppe konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriffsgruppen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Zugriffsgruppen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie auf den Namen der Zugriffsgruppe, die Sie konfigurieren möchten.
 - ✓ Die Seite **Zugriffsgruppe** erscheint.

- 5 Klicken Sie auf **Zugriff erlauben**, um Rechte für bestimmte Benutzer zu vergeben.
 ✓ Die Seite **Zugriff erlauben** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nebenstelle	Geben Sie die Durchwahl des Benutzers ein, auf den die Mitglieder der Zugriffsgruppe Zugriffsrechte haben sollen, und wählen Sie ihn aus der Dropdown-Liste aus.
Berechtigungen	
Anrufübernahme	Aktivieren Sie diese Funktion, um den Mitgliedern dieser Zugriffsgruppe die Erlaubnis zu geben, Anrufe von dieser Durchwahl entgegenzunehmen.
Anrufe parken	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option zum Parken von Anrufen für diese Zugriffsgruppe zu aktivieren, siehe 5.4 Anrufe parken , Seite 43
Presence	Wenn Sie diese Option aktivieren, können die Mitglieder der Zugriffsgruppe den BLF-Status dieses Benutzers sehen.
Benachrichtigungen	Sie erteilen den Mitgliedern dieser Zugriffsgruppe die Erlaubnis, Benachrichtigungen über eingehende Anrufe an diese Durchwahl in Enreach Contact Desktop zu erhalten.
Benachrichtigungsverzögerung in Sekunden	Wenn Sie die Funktion Benachrichtigungen aktiviert haben, geben Sie an, ob die Benachrichtigungen sofort (null Sekunden) oder nach einer bestimmten Zeit empfangen werden sollen.
Mithören	Mit dieser Funktion können die Mitglieder dieser Zugriffsgruppe Gespräche dieser Durchwahl mithören. Siehe 5.5 Mithören , Seite 44.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
 ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert.

6.4 MULTI-LOGIN

Standardmäßig können sich Enreach Contact Benutzer bei einem Gerät anmelden und Anrufe tätigen.



Enreach Contact Desktop und Enreach Contact Mobile sind ausgeschlossen und zählen nicht als Geräte.

Bestimmte Nutzertypen benötigen jedoch mehr als ein Festnetztelefon, z. B. Empfangsmitarbeiter, die zusätzlich zu ihrem Festnetztelefon ein DECT-Telefon verwenden, falls sie ihren Arbeitsplatz verlassen müssen, oder Mitarbeiter, die an mehreren Standorten arbeiten oder sowohl ein Festnetztelefon verwenden als auch Anrufe über Teams erhalten. Für diese Benutzer kann die Funktion „Multi-Login“ aktiviert werden. Mit Multi-Login können Benutzer mit ihrer Nebenstelle bei zwei Festnetzanschlüssen gleichzeitig registriert sein. Eingehende Anrufe klingeln auf beiden Telefonen.

Die Anmeldung bei einem zweiten fest installierten Gerät erfolgt auf die gleiche Weise wie bei einem ersten Gerät, indem Sie den Hotkey "Anmelden" auf dem fest installierten Gerät verwenden oder die entsprechende System-Nebenstelle auswählen. Wenn ein Benutzer versucht, sich an einem dritten Gerät anzumelden, erhält er bei der Anmeldung die Meldung, dass das Konto bereits an der maximalen Anzahl von Geräten angemeldet ist. Der Benutzer hat dann die Möglichkeit, sich auf dem dritten Gerät anzumelden und sich automatisch von den beiden anderen Geräten abzumelden. Die Abmeldung erfolgt über den Hotkey „Abmelden“ oder durch Auswahl der entsprechenden System-Nebenstelle.



Wenn der Benutzer an zwei festen Geräten angemeldet ist, erhält er die Möglichkeit, sich nur von diesem Gerät oder von beiden Geräten abzumelden



Eine Liste aller System-Nebenstellen finden Sie unter *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

So aktivieren Sie Multi-Login

- 1 Öffnen Sie die Umgebung des jeweiligen Kunden.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
- 3 Klicken Sie auf **Nebenstellen**.
- 4 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie Multi-Login aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Scrollen Sie zu **Berechtigungen** und aktivieren Sie **Ja** neben **Multi-Login**.
 - ✓ Klicken Sie auf **Speichern**.
- 6 Multi-Login ist für diesen Benutzer aktiviert.

6.4.1 AUTOMATISCHES LOGIN

Wenn Sie Multi-Login für einen Benutzer aktiviert haben, können Sie auswählen, an welchen SIP-Kanälen dieser Benutzer automatisch angemeldet werden soll.



Wenn Multi-Login aktiviert ist, können dem Benutzer zwei SIP-Kanäle zugewiesen werden.

So wählen Sie SIP-Kanäle für das automatische Login aus

- 1 Öffnen Sie die Umgebung des jeweiligen Kunden.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
- 3 Klicken Sie auf **Nebenstellen**.

- 4 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie Multi-Login aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.
- 5 Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 6 Aktivieren Sie ggf. Multi-Login für den Benutzer.
- 7 Scrollen Sie zu **Automatisches Login**.
- 8 Halten Sie STRG gedrückt und klicken Sie auf die SIP-Kanäle, die Sie für den Benutzer auswählen möchten.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die SIP-Kanäle werden dem Benutzer zugewiesen und er wird automatisch an dem verbundenen Gerät angemeldet.



Alternativ können Sie einen Benutzer auch einem bestimmten SIP-Kanal zuweisen. Öffnen Sie dazu die Übersicht **Kanäle** und klicken Sie neben dem SIP-Kanal, dem Sie einen Benutzer zuweisen möchten, auf **Bearbeiten**.

6.5 ANRUFUFZEICHNUNG

Mit der Funktion zur Aufzeichnung von Anrufen können Sie eingehende und ausgehende Anrufe von ausgewählten Benutzern aufzeichnen. Um diese Funktion nutzen zu können, muss die Anrufaufzeichnung aktiviert sein. Um auf Anrufaufzeichnungen zugreifen zu können, müssen Sie in Ihrem Web-Benutzerkonto die richtige Benutzerrolle zugewiesen haben.

Wenn die Anrufaufzeichnung für einen Benutzer aktiviert ist, werden alle Anrufe dieses Benutzers aufgezeichnet. Um die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung einzuhalten, müssen Anrufer bekannt geben, wenn ein Anruf zu Schulungszwecken oder zur Qualitätskontrolle aufgezeichnet wird. Bei eingehenden Anrufen kann dies in einer Begrüßungs-/Einführungsansage umgesetzt werden. Bei ausgehenden Anrufen muss dies vom Anrufer mitgeteilt werden. Anrufer vergessen dies jedoch oft, wenn sie einen Anruf tätigen und halten sich somit nicht an die DSGVO-Vorschriften. Die Option **Aufzeichnung eingehender und ausgehender Anrufe** ermöglicht es Administratoren, die Aufzeichnung eingehender und/oder ausgehender Anrufe zu deaktivieren.

Es gibt zwei Benutzerrollen für den Zugriff auf Anrufaufzeichnungen:

- *Anrufaufzeichnungen (Account)*
- *Anrufaufzeichnungen (Endbenutzer)*

6.5.1 ANRUFUFZEICHNUNGEN (ACCOUNT)

Die Rolle Anrufaufzeichnung (Account) sollte Administratoren und/oder Supervisoren zugewiesen werden, die Zugriff auf die Anrufaufzeichnungen aller Benutzer haben und diese vollständig verwalten müssen. Mit dieser Rolle können Sie alle aufgezeichneten Anrufe mithören, herunterladen und löschen. Um die Option zur Aufzeichnung von ein- und ausgehenden Anrufen zu aktivieren, muss die Aufzeichnung von Anrufen für das Konto aktiviert sein, siehe *So aktivieren Sie die Anrufaufzeichnung für einen Benutzer*, Seite 53.

Wenn die Anrufaufzeichnung für das Konto aktiviert ist, wird unter Freischaltungen auf der Registerkarte Detail eine neue Option **Automatische Anrufaufzeichnung für ausgehende Anrufe** hinzugefügt.

Standardmäßig ist die **Automatische Anrufaufzeichnung für ausgehende Anrufe** deaktiviert. Um die Aufzeichnung aller ausgehenden Anrufe für alle Benutzer des Kontos zu aktivieren, fahren Sie mit dem Mauszeiger über **Aktionen** und klicken Sie auf **Automatische Anrufaufzeichnung für ausgehende Anrufe** aktivieren.

So aktivieren Sie die Anrufaufzeichnung für ein Konto

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Anrufaufzeichnung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Automatische Anrufaufzeichnungen aktivieren**.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Die Aufzeichnung von Anrufen für dieses Konto ist aktiviert.

6.5.2 ANRUFUFZEICHNUNGEN (ENDBENUTZER)

Die Rolle Anrufaufzeichnung (Endbenutzer) sollte Benutzern zugewiesen werden, die Zugriff auf die Aufzeichnungen ihrer eigenen Telefonate haben sollen, aber nicht die Aufzeichnungen anderer Benutzer anhören.



Benutzer, die die Rolle Anrufaufzeichnung (Endbenutzer) haben, können keine Aufzeichnungen löschen. Dazu benötigen Sie die Rolle Anzeige (Account).

Um die Funktion zur Aufzeichnung von Anrufen nutzen zu können, müssen Sie sie in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal aktivieren.



Wenn die Funktion zur Aufzeichnung von Anrufen für einen Benutzer aktiviert ist, werden alle Anrufe dieses Benutzers aufgezeichnet.

So aktivieren Sie die Anrufaufzeichnung für einen Benutzer

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Anrufaufzeichnung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Durchwahlnummer des Benutzers, dem Sie die Berechtigung zur Aufzeichnung von Anrufen erteilen möchten.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Konfiguration**.

AKTIONEN

Konfiguration

Bestellung Ändern

Deaktivieren

Abrechnung starten

Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

✓ Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

- 5 Aktivieren Sie **Ja** neben **Alle eingehenden Anrufe aufzeichnen** unter **Systematische Anrufaufzeichnung**, um die Aufzeichnung aller eingehenden Anrufe dieses Benutzers zu aktivieren
- 6 Aktivieren Sie **Ja** neben **Alle ausgehenden Anrufe aufzeichnen** unter **Systematische Anrufaufzeichnung**, um die Aufzeichnung aller eingehenden Anrufe dieses Benutzers zu aktivieren



Beide Optionen können unabhängig voneinander aktiviert oder deaktiviert werden, so dass entweder alle Anrufe, nur eingehende Anrufe, nur ausgehende Anrufe oder keine Anrufe der Benutzernebenstelle aufgezeichnet werden.

- 7 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert und die Anrufe dieses Benutzers werden je nach Ihrer Auswahl aufgezeichnet.

- Direkter Download
- Indirekter Download (ZIP Datei)
- SFTP-Service, mit dem Partner Anrufaufzeichnungen von einer SFTP-Site herunterladen können

So verwalten Sie Anrufaufzeichnungen

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die Anrufaufzeichnung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **ANRUFaufzeichnungen**.
 - ✓ Die Seite mit allen Anrufaufzeichnungen für dieses Konto erscheint.
- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der/den jeweiligen Aufnahme(n) und wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Option	Erläuterung
Ausgewählte Aufzeichnungen Löschen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgewählte(n) Aufnahme(n) zu löschen.
Direkter Download	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgewählte(n) Aufnahme(n) sofort gebündelt in einer einzigen ZIP-Datei herunterzuladen. Der Download kann je nach Anzahl und Länge der Aufnahmen einige Zeit in Anspruch nehmen.

6.5.3 ANRUFaufzeichnungen VERWALTEN

Sie können Anrufaufzeichnungen löschen und herunterladen. Es gibt drei verschiedene Möglichkeiten, Anrufaufzeichnungen herunterzuladen:

Option	Erläuterung
Indirekter Download	Wählen Sie diese Option, wenn Sie viele Aufnahmen oder Aufnahmen von langen Gesprächen herunterladen möchten. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird im Hintergrund eine einzelne ZIP-Datei mit den ausgewählten Aufnahmen vorbereitet. Wenn Sie fertig sind, können Sie die Datei auf der Registerkarte Generierte Dateien herunterladen. Die ZIP-Datei ist 24 Stunden lang verfügbar.

- Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die Aufnahmen werden heruntergeladen oder gelöscht.

6.6 SHOMI PERSÖNLICHER ASSISTENT

Mit der Shomi Personal Assistant wird eine neue Systemnummer eingeführt. Benutzer können diese Systemnummer wählen, um die Aufzeichnung eines Gesprächs zu starten. Der Persönliche Assistent kann dann das Gespräch analysieren und zum Beispiel eine Zusammenfassung und/oder eine Transkription dieses Gesprächs erstellen. Diese können dann in der Anrufliste des Enreach Contact Desktop Clients eingesehen werden. Siehe *5.7 Shomi Personal Assistant*, Seite 47 für weitere Informationen.

Die Systemnummer Shomi kann von jedem Gerät aus gewählt werden und ist im Telefonbuch des Enreach Contact Desktop Clients enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

Shomi Personal Assistant kann auf Kontoebene und Benutzerebene aktiviert oder deaktiviert werden. Standardmäßig ist Shomi für alle Benutzer aktiviert, mit Ausnahme der Benutzer Enreach Contact Starter, die keinen Zugriff auf Shomi haben. Wenn Shomi für ein Konto oder einen Benutzer deaktiviert ist, stehen alle Funktionen von Shomi nicht zur Verfügung und werden auf Benutzerebene ausgeblendet.

So aktivieren Sie Shomi auf Kontoebene

- Geben Sie gegebenenfalls den Kunden, für den Sie Shomi aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint. Neben **Shomi Personal Assistant** sehen Sie, für wie viele Benutzer der persönliche Assistent aktiviert ist.
- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Shomi KI-Assistent für das Konto aktivieren**, um Shomi für alle Benutzer in diesem Konto zu aktivieren.
- Klicken Sie auf **BESTÄTIGEN**.
 - ✓ Shomi ist für alle Benutzer dieses Kontos aktiviert.

So aktivieren oder deaktivieren Sie Shomi für einen Benutzer

- Geben Sie ggf. den Kunden in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- Klicken Sie auf die Nebenstellenummer des Benutzers, für den Sie die Verwendung von Shomi ändern möchten.
 - ✓ Die Seite mit den **Bestelldetails** des Benutzers wird angezeigt.
- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Konfiguration**.

AKTIONEN

Konfiguration

Bestellung Ändern

Deaktivieren

Abrechnung starten

Manuelle Rechnungsposition hinzufügen

✓ Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.

- 5 Aktivieren Sie **Ja** neben **Aktiviert** unter Shomi **Personal Assistant** , um die Funktionen von Shomi für diesen Benutzer zu aktivieren, oder aktivieren Sie **Nein**, um die Funktionen von Shomi für diesen Benutzer zu deaktivieren.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.
 - ✓ Shomi wird je nach Ihrer Auswahl für diesen Benutzer aktiviert oder deaktiviert.

6.7 AUDIOAUFZEICHNUNG

Wenn Sie die entsprechende Systemdurchwahl anrufen, können Sie Audioaufnahmen aufzeichnen. Nachdem Sie den Text aufgenommen haben, können Sie ihn mit einer Durchwahl verknüpfen. Dies ist für die folgenden Typen von Durchwahlen möglich:

- Voicemail-Durchwahl
- Wartefeld-Nebenstelle
- IVR-Durchwahl
- AutoAnswer-Durchwahl
- Nebenstellenwähler

- Authentifizierungs-Nebenstelle



Eine Liste aller Systemdurchwahlen finden Sie unter *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112.

So verwalten Sie Audioaufzeichnungen

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie Audioaufzeichnungen verwalten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **AUDIOAUFZEICHNUNGEN** .
 - ✓ Die Seite **Audioaufzeichnung** erscheint und Sie sehen eine Liste mit allen Aufzeichnungen in diesem Konto.
- 4 Klicken Sie auf **Abspielen** , um die Aufzeichnung anzuhören.



Um eine Aufnahme zu löschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der/den zu löschenden Aufnahme(n) und klicken Sie auf

Ausgewählte Aufzeichnungen löschen .



Um die Aufnahme in eine andere Durchwahl zu kopieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen auf der rechten Seite, wählen Sie die Durchwahl, in die Sie die Aufnahme kopieren möchten, aus der Dropdown-Liste und klicken Sie

auf **Aufzeichnung Kopieren** .

6.8 SIP-VERSCHLÜSSELUNG

Die SIP-Verschlüsselung ist ein Sicherheitsmechanismus, der die Kommunikation von SIP-Sitzungen vor Abhören oder Manipulationen schützt. Mit der SIP-Verschlüsselung können Sie die Kommunikation zwischen Ihren festen VoIP-Telefonen und der Enreach Contact Plattform verschlüsseln. Wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist, werden die folgenden beiden Protokolle verwendet:

- **TLS (Transport Layer Security)**
TLS ist ein weit verbreitetes Sicherheitsprotokoll, das den Datenschutz und die Datensicherheit bei der Kommunikation über das Internet gewährleisten soll. In Enreach Contact verschlüsselt TLS die Signalisierung der Anrufe, die man sich als den Auf- und Abbau eines Anrufs vorstellen kann.
- **Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP)**
SRTP ist eine Erweiterung von RTP (Real-Time Transport Protocol), die erweiterte Sicherheitsfunktionen bietet. SRTP verschlüsselt den eigentlichen Ton des Anrufs. Sowohl das eingehende als auch das ausgehende Gespräch wird verschlüsselt.

Um die SIP-Verschlüsselung zu aktivieren, muss die SIP-Verschlüsselung im Kundenkonto aktiviert werden. Einmal aktiviert, kann die SIP-Verschlüsselung für alle VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Wenn die SIP-Verschlüsselung für ein Telefon aktiviert ist, wird das Gerät neu provisioniert (dies erfordert einen Neustart des Geräts) und das Gerät verbindet sich dann mit dem verschlüsselten SIP-Proxy von Enreach Contact (securevoip.voipoperator.tel, Port 5062). Der gesamte SIP-Verkehr zwischen dem Telefon und der Enreach Contact Plattform wird dann mit SRTP und TLS verschlüsselt.

Die SIP-Verschlüsselung kann nicht für VoIP-Telefone aktiviert werden, die keine TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Diese Telefone müssen nicht neu eingerichtet werden und verbinden sich mit dem unverschlüsselten SIP-Proxy von Enreach Contact (mv.voipoperator.eu, Port 5080). Der SIP-Verkehr zwischen diesen Telefonen und der Enreach Contact Plattform ist unverschlüsselt und verwendet das Real-time Transport Protocol (RTP) und das Session Description Protocol (SDP).



Eine Liste der Geräte, für die die SIP-Verschlüsselung unterstützt wird, finden Sie unter *Anh. B: Geräte*, Seite 114.

6.8.1 WICHTIGE FUNKTIONEN

Die wichtigsten Funktionen der SIP-Verschlüsselung sind:

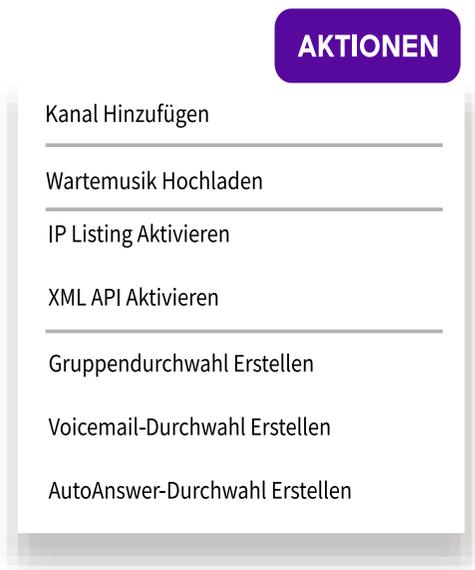
- Die SIP-Verschlüsselung kann nur für VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS und SRTP unterstützen.
- Wenn Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren, wird der gesamte SIP-Verkehr (sowohl Signalisierung als auch Medien) zwischen dem VoIP-Telefon und der Enreach Contact Plattform verschlüsselt.
- Die SIP-Verschlüsselung kann für jedes einzelne VoIP-Telefon aktiviert oder deaktiviert werden, solange das Telefon die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützt.
- Das Aktivieren oder Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Telefons.
- Ihr Netzwerk muss zulassen, dass sich Ihr VoIP-Telefon mit dem verschlüsselten SIP-Proxy (securevoip.voipoperator.tel, Port 5062) verbinden kann.
- TLS > TLSv1.0 oder neuere Verbindungen werden akzeptiert.
- SRTP > AES-CM und AES-F8 werden unterstützt

6.8.2 SIP-VERSCHLÜSSELUNG IN EINEM KONTO AKTIVIEREN

Die SIP-Verschlüsselung ist standardmäßig deaktiviert. Um die SIP-Verschlüsselung zu aktivieren, müssen Sie sie zunächst in Ihrem Kundenkonto aktivieren.

So aktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung in einem Konto

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **SIP-Verschlüsselung aktivieren**.



✓ Der Dialog **SIP-Verschlüsselungsproxy aktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP-Verschlüsselungsproxy	Wählen Sie, welcher verschlüsselte SIP-Proxy verwendet werden soll. Derzeit wird nur eine Option (securevoip.voipopoperator.tel / 5062) unterstützt.

Bezeichnung	Erläuterung
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die SIP-Verschlüsselung für alle Kanäle und Geräte des Kontos zu aktivieren, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen.
Empfohlene Firmware verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Firmware auf den Geräten auf die empfohlene Version zu aktualisieren, die auf der Verwaltungsseite der CPE-Firmware angegeben ist.
Endgeräte neustarten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sofort einen Neustart aller Telefone, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen, auszulösen. Geräte, die die TLS/SRTP-Verschlüsselung nicht unterstützen, werden nicht neu gestartet. Um die SIP-Verschlüsselung für ein Gerät zu aktivieren, muss das Gerät neu provisioniert und neu gestartet werden. Wenn die Option Endgeräte neustarten aktiviert ist, wird dies sofort und automatisch durchgeführt.



Während des Neustarts sind die Telefone für eine kurze Zeit nicht verfügbar. Wenn Sie die Telefone zu einem anderen Zeitpunkt neu provisionieren möchten, müssen Sie Endgeräte neu starten deaktivieren und die Telefone manuell neu starten oder die Firmware der Telefone auf der Seite CPE-Einstellungen aktualisieren.

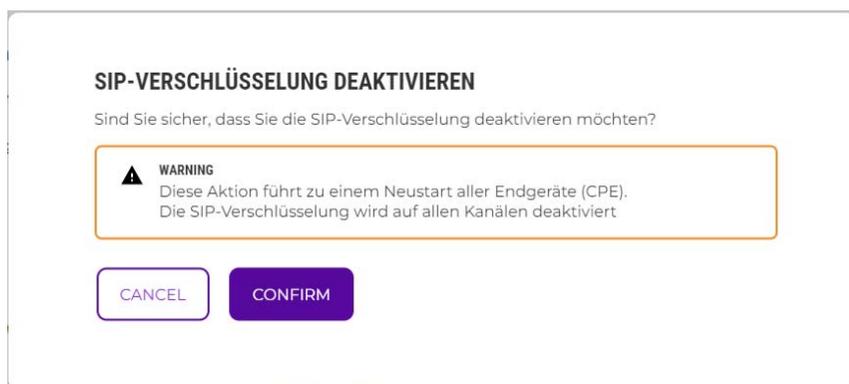
- 4 Klicken Sie auf **Aktivieren**.
✓ Die SIP-Verschlüsselung wird im Konto aktiviert.

6.8.3 SIP-VERSCHLÜSSELUNG IN EINEM KONTO DEAKTIVIEREN

Sie können die SIP-Verschlüsselung in Ihrem Kundenkonto deaktivieren.

So deaktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung in einem Konto

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie neben **SIP-Verschlüsselung** auf **Deaktivieren**.
 - ✓ Der Dialog **SIP-Verschlüsselung deaktivieren** erscheint.



- 4 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die SIP-Verschlüsselung wird für alle Geräte im Konto deaktiviert und alle Geräte, für die die SIP-Verschlüsselung aktiviert war, werden neu provisioniert und neu gestartet.

6.8.4 AKTIVIEREN UND DEAKTIVIEREN DER SIP-VERSCHLÜSSELUNG FÜR EINEN KANAL

Sie können die SIP-Verschlüsselung für einen bestimmten Kanal aktivieren oder deaktivieren.

So aktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung für einen Kanal

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Kanäle**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem Kanal, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.
- 5 Unter **SIP-Verschlüsselung** aktivieren Sie **Ein**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal aktivieren möchten.
 - ✓ Die SIP-Verschlüsselung wird für diesen Kanal aktiviert. Wenn ein Gerät mit diesem Kanal verknüpft ist, wird das Gerät neu provisioniert und neu gestartet.
- 6 Unter **SIP-Verschlüsselung** aktivieren Sie **Aus**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal deaktivieren möchten.
 - ✓ Die SIP-Verschlüsselung wird für diesen Kanal deaktiviert. Wenn ein Gerät mit diesem Kanal verknüpft ist, wird das Gerät neu provisioniert und neu gestartet.



Die SIP-Verschlüsselung kann auch aktiviert werden, wenn ein neues Gerät mit einem Kanal verbunden wird. Wenn das Gerät TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützt, können Sie die SIP-Verschlüsselung (TLS/SRTP) aktivieren/deaktivieren, wenn das Gerät zum Channel hinzugefügt wird. Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie unter *Anh. B: Geräte*, Seite 114.

6.9 FALLBACK NOTRUF ANRUFER-ID

Wenn ein Benutzer eine Notrufnummer (wie 112) anruft, sind wir gesetzlich verpflichtet, eine Anrufer-ID zu übermitteln, damit die Not-

dienste den Anrufer zurückrufen können, wenn der Anruf unterbrochen wird.

Wenn eine Anrufer-ID mit dem Benutzer verknüpft ist (z. B. wenn eine Anrufer-ID vom Benutzer oder Administrator inREACH konfiguriert wurde), wird diese Anrufer-ID gesendet, wenn eine Notrufnummer angerufen wird.

Es ist jedoch nicht immer eine Anrufer-ID verfügbar, z. B. wenn unter REACH keine Anrufer-ID konfiguriert ist, wenn ein Benutzer einen anonymen Anruf mit der Vorwahl #31# tätigt oder wenn an einem Tischtelefon keine Benutzer-Nebenstelle angemeldet ist.

Mit der Option **Fallback Notruf Anrufer-ID** können Administratoren konfigurieren, welche Nummer bei Notrufen als Anrufer-ID gesendet werden muss, wenn keine Anrufer-IDs verfügbar sind.

Die FallbackNotruf Anrufer-ID kann auf den folgenden drei Ebenen konfiguriert werden.

Ebene	Standort	Beschreibung
Konto	Registerkarte Detail unter Einrichtungen	Allgemeine Fallback Notruf Anrufer-ID, die verwendet wird, wenn keine Fallback-Notrufnummer auf Kanal- oder Nebenebenenebene konfiguriert ist.
Benutzer	Benutzer-Nebenstelle Einstellungen	Fallback Notruf Anrufer-ID, die mit einem Benutzer verknüpft ist. Wird angewendet, wenn der Benutzer eine Notrufnummer anruft und keine Anrufer-IDs mit dem Benutzer verknüpft sind.

Ebene	Standort	Beschreibung
Kanal	Kanal-Einstellungen	Fallback Notruf Anrufer-ID, die mit einem Kanal/CPE verknüpft ist. Wird angewendet, wenn eine Notrufnummer von einem CPE aus angerufen wird und keine Benutzer-Nebenstelle angemeldet ist.



Wir raten Ihnen dringend, als Fallback Notruf Anrufer-ID eine Telefonnummer einzurichten, die immer erreichbar ist, damit die Notdienste im Notfall immer eine Person erreichen können, wenn sie zurückrufen.

6.9.1 KONFIGURIEREN DER FALLBACK NOTRUF ANRUFER-ID FÜR EIN KONTO

Auf der Registerkarte Detail unter Einrichtungen können Sie die generische Fallback Notruf Anrufer-ID für das Konto konfigurieren. Wenn eine Notrufnummer angerufen wird und keine Anrufer-ID verfügbar ist und keine Fallback Notruf Anrufer-ID entweder auf der Ebene der Benutzer-Nebenstelle oder des Kanals konfiguriert ist, wird diese Telefonnummer als Anrufer-ID gesendet.

Bearbeiten der Fallback Notruf Anrufer-ID für ein Konto

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Registerkarte **Detail** wird geöffnet.
- 3 Klicken Sie neben **Fallback Notruf Anrufer-ID** auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Der Dialog **Fallback Notruf Anrufer-ID** wird angezeigt.
- 4 Wählen Sie eine beliebige Unternehmensnummer aus dem Dropdown-Menü, d.h. eine beliebige Nummer im Konto, die nicht mit einem einzelnen Benutzer verknüpft ist.
- 5 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Die Fallback Notruf Anrufer-ID für das Konto wird gespeichert.



Um sicherzustellen, dass diese Nummer immer für die Notdienste erreichbar ist, wird dringend dazu geraten, eine Telefonnummer einzurichten, die immer besetzt ist (z. B. eine betriebliche Rückrufnummer für Notfälle), so dass die Notdienste bei einem Rückruf immer eine echte Person erreichen können.



Die Konfiguration der Fallback Notruf Anrufer-ID auf Kontoebene ist obligatorisch. Wenn keine Fallback Notruf Anrufer-ID konfiguriert ist, können Sie keine Änderungen in den Kontoeinstellungen speichern.



Bei Konten, in denen die Fallback Notruf Anrufer-ID noch nicht konfiguriert ist, wird eine zufällige Unternehmensnummer aus dem Konto ausgewählt und als Anrufer-ID bei Notrufen gesendet, wenn keine Anrufer-ID verfügbar ist.

6.9.2 KONFIGURIEREN DER FALLBACK NOTRUF ANRUFER-ID FÜR EINEN BENUTZER

Optional kann die Fallback Notruf Anrufer-ID auch in den Einstellungen der Nebenstelle des Benutzers konfiguriert werden. Diese Einstellung wird verwendet, wenn eine Notrufnummer von einem Gerät aus angerufen wird, das mit dieser Benutzer-Nebenstelle verbunden ist, und keine Anrufer-ID verfügbar ist. Dies kann ein Tischtelefon sein, an dem der Benutzer angemeldet ist, ein Softphone-Client (wie die Desktop- oder Mobile-App) oder ein verwaltetes Mobiltelefon, das mit dem Benutzer verbunden ist.



Die Nummer, die Sie hier konfigurieren können, könnte zum Beispiel die Notrufnummer der Abteilung oder des Gebäudes sein, in der/dem der Benutzer arbeitet.



Die Konfiguration der Fallback Notruf Anrufer-ID in den Nebenstelleneinstellungen des Benutzers ist optional und wenn sie nicht konfiguriert ist, wird die Fallback Notruf Anrufer-ID des Kontos verwendet, siehe *6.9.1 Konfigurieren der Fallback Notruf Anrufer-ID für ein Konto*, Seite 61.

So ändern Sie die Fallback Notruf Anrufer-ID für einen Benutzer

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie eine Gruppe löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.

- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie Fallback Notruf Anrufer-ID ändern möchten, auf **Bearbeiten** .
 - ✓ Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Wählen Sie unter **Konfiguration** eine Fallback Notruf Anrufer-ID aus dem Dropdown-Menü.
- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
 - ✓ Die Fallback Notruf Anrufer-ID für die Benutzer-Nebenstelle wird gespeichert.

6.9.3 KONFIGURIEREN DER FALLBACK NOTRUF ANRUFER-ID FÜR EINEN KANAL

Notrufdienste (wie 112) können auch von einem Festnetztelefon aus angerufen werden, wenn keine Benutzer-Nebenstelle am Gerät angemeldet ist. Da kein Benutzer mit diesen Anrufen verknüpft werden kann, ist keine Anrufer-ID verfügbar. Um sicherzustellen, dass Notdienste eine Nummer zurückrufen können, die sich in der Nähe des anrufenden Geräts befindet, können Sie eine Fallback Notruf Anrufer-ID auf dem Kanal konfigurieren, mit dem ein Gerät verbunden ist. Diese Nummer kann z.B. die Nummer des Empfangs an dem Ort sein, an dem sich das Telefon befindet.



Die Konfiguration der Fallback Notruf Anrufer-ID in den Kanaleinstellungen ist optional und wenn sie nicht konfiguriert ist, wird die Fallback Notruf Anrufer-ID des Kontos verwendet.

Konfigurieren der Fallback Notruf Anrufer-ID für einen Kanal

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Kanäle**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem Kanal, für den Sie die Fallback Notruf Anrufer-ID ändern möchten, auf **Bearbeiten** .
 - ✓ Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.
- 5 Wählen Sie unter **Allgemeines** eine Fallback Notruf Anrufer-ID aus dem Dropdown-Menü.
- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
 - ✓ Die Fallback Notruf Anrufer-ID für den Kanal wird gespeichert.

6.10 BENUTZER MIT KANAL/CPE VERBINDEN

Mit der Option Benutzer mit Kanal/CPE verbinden können Administratoren Benutzer mit einem Kanal verknüpfen. Wenn ein CPE (z. B. ein Tischtelefon, ein DECT-Gerät oder eine Gegensprechanlage) mit dem Kanal verbunden wird, wird der Benutzer automatisch im CPE bereitgestellt. Der Benutzer muss keine Aktionen durchführen (wie z. B. sich mit seiner Nebenstellenummer und seinem Pin-Code am Gerät anmelden) und das Gerät ist sofort einsatzbereit.

6.10.1 WICHTIGE FUNKTIONEN

- Zero-Touch-Provisioning: Über das Operator-Portal können Administratoren die Nebenstellen von Benutzern an Tischtelefonen per Fernzugriff anmelden, ohne dass ein Endbenutzer aktiv werden muss.
- Wenn ein CPE mit dem Kanal verbunden wird, wird der Benutzer automatisch für das Gerät bereitgestellt.

- Wenn in Operator ein Benutzer mit einem CPE verknüpft ist, können nur Administratoren den Benutzer von dem Gerät entfernen, und Endbenutzer können sich nicht selbst vom Gerät abmelden.
- Wenn ein Benutzer mit einem CPE verknüpft ist, wird Hotdesking für dieses Gerät deaktiviert, d.h. Benutzer können sich nicht mit anderen Nebenstellenummern bei diesem Gerät anmelden.
- Wenn ein Administrator die Verknüpfung eines Benutzers mit dem Kanal/CPE aufhebt, wird Hotdesking für das Gerät aktiviert und die Benutzer können sich mit ihrer Nebenstellenummer bei dem Gerät anmelden.
- Wenn Multi-Login für eine Benutzer-Nebenstelle aktiviert ist, kann die Benutzer-Nebenstelle mit 1 oder 2 Kanälen verbunden werden. Bei der Verknüpfung mit zwei Kanälen, die mit einem Gerät verbunden sind, wird die Benutzer-Nebenstelle bei beiden Geräten angemeldet.



Wenn IP-Listing im Konto aktiviert ist, müssen Sie die IP-Adresse des Geräts zur IP-Zulassungsliste hinzufügen. Andernfalls schlägt die Benutzerbereitstellung fehl. Wenn die IP-Listing deaktiviert ist, ist dies nicht erforderlich.

Benutzer können auf zwei Arten mit einem Kanal/CPE verbunden werden. Entweder durch Verknüpfung eines Kanals mit einem Benutzer oder durch Verknüpfung eines Benutzers mit einem Kanal.

So verbinden Sie einen Kanal mit einer Benutzer-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Kanäle**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem Kanal, von dem Sie die Benutzer-Nebenstelle trennen möchten, auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.

- 5 Wählen Sie unter **Benutzer mit Kanal/CPE verbinden** die Benutzer-Nebenstelle aus, die angemeldet werden soll.



Sie können nur Benutzer-Nebenstellen auswählen, die derzeit nicht an einem bestimmten Gerät angemeldet sind.

- 6 Um die Einstellung zu löschen und keine Benutzer-Nebenstelle auszuwählen, wählen Sie die Option - **Bitte auswählen** -.
- 7 Klicken Sie auf **SPEICHERN**, um Ihre Änderungen zu übernehmen.
 - ✓ Wenn ein CPE mit einem Kanal verbunden ist, wird die Benutzer-Nebenstelle automatisch beim CPE angemeldet.



Um zu sehen, ob und welche Benutzer-Nebenstelle mit einem Kanal verknüpft ist, gehen Sie zu den Kanaleinstellungen, indem Sie auf der Registerkarte **Kanäle** auf den Kanal-Namen klicken, und gehen Sie zur Option **Benutzer mit Kanal/CPE verbinden**.

So trennen Sie eine Benutzer-Nebenstelle von einem Kanal

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Kanäle**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem Kanal, den Sie mit einer Benutzer-Nebenstelle verknüpfen möchten, auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.
- 5 Unter **Benutzer mit Kanal/CPE verbinden** sehen Sie die angemeldete Erweiterung.
- 6 Klicken Sie auf **Trennen**.

- 7 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die Benutzer-Nebenstelle wird automatisch abgemeldet und Hot-desking wird auf dem Gerät aktiviert, so dass sich die Endbenutzer mit ihren Benutzer-Nebenstellen auf dem Gerät anmelden können.

So verbinden Sie eine Benutzer-Nebenstelle mit einem Kanal

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Benutzer-Nebenstelle auf .
 - ✓ Die Seite **Benutzer-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Wählen Sie unter **Benutzer mit CPE/Kanal verbinden** den Kanal aus dem Dropdown-Menü.



Es können nur Kanäle ausgewählt werden, die nicht mit einer Benutzer-Nebenstelle verbunden sind. Wenn ein CPE mit einem Kanal verbunden ist, wird die Benutzer-Nebenstelle automatisch beim CPE angemeldet.

- 6 Um die Einstellung zu löschen und keine Benutzer-Nebenstelle auszuwählen, wählen Sie die Option - **Bitte auswählen** -.
- Wenn Multi-Login für eine Benutzer-Nebenstelle aktiviert ist, können zwei Kanäle ausgewählt werden.
- 7 Wählen Sie mit STRG + Rechtsklick einen oder zwei Kanäle aus.
 - ✓ Wenn Sie 2 Kanäle auswählen, wird die Benutzer-Nebenstelle in den CPEs angemeldet, die an beiden Kanälen angeschlossen sind.
 - ✓ Wenn nur ein Kanal ausgewählt wird, wird die Benutzer-Nebenstelle nur bei dem CPE dieses Kanals angemeldet und kann sich trotzdem an einem zweiten Gerät anmelden.

- 8 Klicken Sie auf .
 - ✓ Wenn ein CPE mit einem Kanal oder zwei Kanälen verbunden ist, wird die Benutzer-Nebenstelle automatisch bei dem CPE oder den CPEs angemeldet.

7 WARTEFELD-NEBENSTELLE

Die Wartefeld-Nebenstelle in Enreach Contact bietet Funktionen für die automatische Anrufverteilung (ACD). Mit der Wartefeld-Nebenstelle werden eingehende Anrufe entgegengenommen und an den/die qualifiziertesten Agenten innerhalb des Unternehmens weitergeleitet, der/ die auf die Bedürfnisse des Anrufers eingehen kann/können. Mit der Wartefeld-Nebenstelle können Sie den Call Flow und die Menge der Anrufe, die den Agenten angeboten werden, steuern.

Jede Wartefeld-Nebenstelle erhält eine eigene, eindeutige Nebenstellennummer, die von jeder Nebenstelle in Ihrem Unternehmen aus angerufen werden kann. Sie kann im Wählplan mit einer externen Rufnummer verknüpft werden, so dass sie auch von außerhalb Ihres Unternehmens angerufen werden kann.



Um die Wartefeldfunktionalitäten in Enreach Contact nutzen zu können, müssen Sie zunächst Wartefeld-Nebenstellen im Operator-Portal bestellen, siehe [7.4 Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren](#), Seite 67.

[Grundlagen der Wartefeldes](#)

[Verfügbarkeit von Agenten](#)

[Ansagen und Wartemusik](#)

[Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren](#)

[Optionen für Wartefeld-Nebenstellen](#)

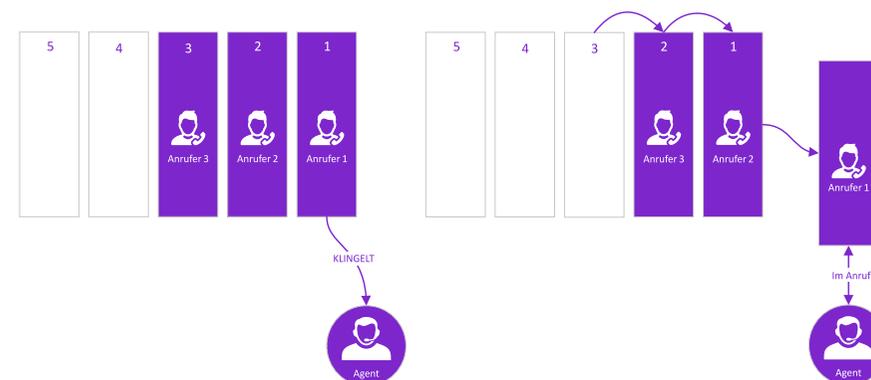
[Wartefeldstatistiken](#)

7.1 GRUNDLAGEN DER WARTEFELDES

Die Wartefelder folgen dem FIFO-Prinzip (first in, first out), d.h. der Anrufer, der zuerst in das Wartefeld eingetreten ist, wird auch als erstes an einen Agenten vermittelt. Jedes Wartefeld hat eine begrenzte Anzahl

von Positionen, die in den Einstellungen für das Anruflimit konfigurierbar sind, siehe auch [7.5.13 Anruflimit](#), Seite 76.

Sobald ein Anruf angenommen, vom Anrufer beendet oder an ein anderes Ziel weitergeleitet wird, verlässt der Anruf das Wartefeld und alle verbleibenden Anrufer in dem Wartefeld rücken in der Warteschlange eine Position nach oben.



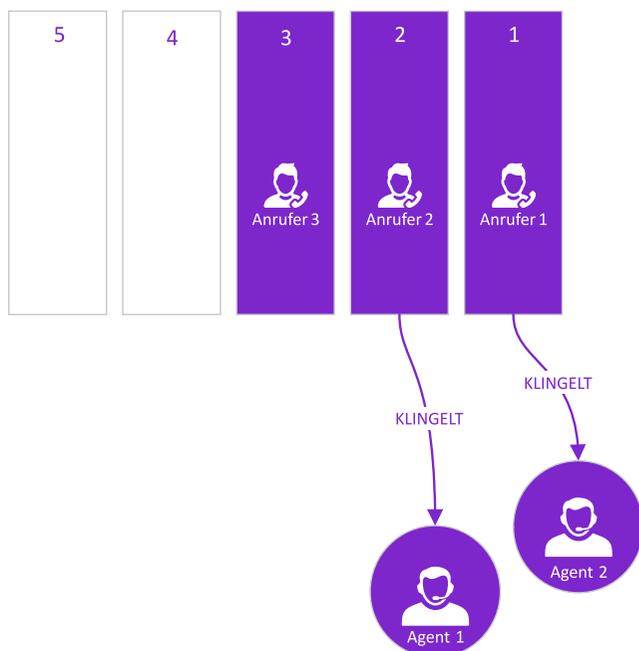
Wenn ein neuer Anrufer das Wartefeld betritt, wird der Anrufer an die erste freie Position in dem Wartefeld gesetzt.



7.2 VERFÜGBARKEIT VON AGENTEN

Wenn ein Agent verfügbar ist, um einen Anruf entgegenzunehmen, wird der Anruf an den Agenten weitergeleitet. Es stehen verschiedene Optionen zur Verfügung, wie die Anrufe aus dem Wartefeld auf die Agenten verteilt werden, siehe auch [7.5.7 Strategie](#), Seite 72.

Wenn mehr als ein Agent verfügbar ist und mehrere Anrufe in dem Wartefeld stehen, bietet das Wartefeld jedem verfügbaren Agenten einen Anruf an, wobei das FIFO-Prinzip berücksichtigt wird. Wenn das Wartefeld mit der Strategie „Alle Agenten gleichzeitig anrufen“ konfiguriert ist, wird der erste Anruf in dem Wartefeld allen verfügbaren Agenten angeboten.



Damit ein Agent verfügbar ist, d.h. einen Anruf aus dem Wartefeld annehmen kann, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Der Agent muss ein Mitglied des Wartefeldes sein, siehe [7.5.3 Mitglieder](#), Seite 70.

- Dem Agenten wird kein Anruf aus diesem oder einem anderen Wartefeld angeboten
- Der Agent darf nicht beschäftigt sein, d.h. er wird nicht von diesem oder einem anderen Wartefeld angerufen (Ausnahme: „Zweit-anruf anbieten“ ist aktiviert, siehe auch [7.5.19 Zweit-anruf anbieten](#), Seite 77)
- Der Agent befindet sich nicht in der „Nachbearbeitungszeit“, siehe [7.5.11 Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch](#), Seite 75
- Der Agent muss über ein Gerät erreichbar sein (entweder ein festes Tischtelefon, ein Softphone oder ein mobiles Gerät)

7.3 ANSAGEN UND WARTEMUSIK

Während der Zeit, in der ein Anrufer in der Warteschleife wartet, können mehrere verschiedene Ansagen abgespielt werden. Die folgende Tabelle zeigt die Arten von Ansagen oder Nachrichten, die Anrufern vorgespielt werden können. Die Ansagen sind in der Reihenfolge aufgeführt, in der ein Anrufer sie hören wird. Sie wird nur abgespielt, wenn die Option für spezielle Ansagen aktiviert ist, siehe auch [7.5.8 Wartefeldposition ansagen](#), Seite 75 und [7.5.15 Wartemusik](#), Seite 76.

Ansage	Abgespielt	Beschreibung
Freizeichen	Bevor der Anrufer das Wartefeld betritt	Wenn diese Funktion aktiviert ist, hört der Anrufer einmal ein Freizeichen, bevor er in das Wartefeld eintritt.
Einleitung	Wenn der Anrufer das Wartefeld betritt	Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird dem Anrufer beim Betreten des Wartefeldes eine Begrüßung vorgespielt, siehe 7.5.17 Begrüßungsansage im Wartefeld , Seite 77.

Ansage	Abgespielt	Beschreibung
Position in dem Wartefeld	Alle X Sekunden	Wenn diese Funktion aktiviert ist, werden alle Anrufer alle X Sekunden über ihre Position in dem Wartefeld informiert, siehe auch 7.5.8 Wartefeldposition ansagen , Seite 75.
Infotainment	Etwa eine Minute nach der Einleitung	Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird 60 Sekunden nach Beenden der Einleitung eine Infotainment-Ansage abgespielt, siehe 7.5.16 Infotainment , Seite 76.
Rufton oder Wartemusik	Sonstige	Wenn keine der oben genannten Ansagen abgespielt wird, hört der Anrufer entweder einen Klingelton oder Musik, während er in dem Wartefeld wartet, siehe 7.5.18 Freizeichen , Seite 77 und 7.5.15 Wartemusik , Seite 76.

7.4 WARTEFELD-NEBENSTELLEN KONFIGURIEREN

Sie können Wartefeld-Nebenstellen in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal konfigurieren.

So konfigurieren Sie eine Wartefeld-Nebenstelle

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Wartefeld-Nebenstelle konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.

- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
✓ Die Liste mit allen Nebenstellen für diesen Kunden erscheint.
- 4 Klicken Sie in der Zeile der jeweiligen Wartefeld-Nebenstelle auf .
✓ Die Seite **Wartefeld-Nebenstelle bearbeiten** erscheint.
- 5 Fügen Sie Mitglieder zur Wartefeld-Nebenstelle hinzu, indem Sie auf + neben ihrem Namen in der Liste **Verfügbare Mitglieder** klicken, oder entfernen Sie sie, indem Sie auf - in der Liste **Ausgewählte Mitglieder** klicken, siehe auch **7.5.3 Mitglieder**, Seite 70.



Durch Halten und Ziehen des Symbols  neben dem jeweiligen Mitglied können Sie die Position der Mitglieder in dem Wartefeld ändern, siehe auch **7.5.7 Strategie**, Seite 72.

- 6 Legen Sie die Konfiguration des Wartefeldes fest.

Bezeichnung	Erläuterung
Wartefeldzugang	Wählen Sie, ob das Wartefeld offen oder geschlossen sein soll.
Sprache	Wählen Sie die Sprache für das Wartefeld. Damit legen Sie fest, in welcher Sprache die Ansagen der Wartefeldposition abgespielt werden. Siehe 7.5.6 Sprache , Seite 71.
Strategie	Wählen Sie eine Wartefeldstrategie aus der Dropdown-Liste. Siehe 7.5.7 Strategie , Seite 72.
Wartefeldposition ansagen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass der Anrufer über seine Position in dem Wartefeld informiert wird. Siehe 7.5.8 Wartefeldposition ansagen , Seite 75.
Ansage der geschätzten Zeit bis zur Antwort	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass Anrufer in einem Wartefeld über ihre voraussichtliche Wartezeit in dem Wartefeld informiert werden. Siehe 7.5.9 Wartezeit ansagen , Seite 75.

Bezeichnung	Erläuterung
Intervall der Ansagen	Geben Sie ein Intervall in Sekunden ein, nach dem die Anrufer ihre Position in der Warteschlange und/oder die geschätzte Zeit bis zur Antwort erneut hören. Siehe 7.5.8 Wartefeldposition ansagen , Seite 75 und 7.5.9 Wartezeit ansagen , Seite 75.
Zeitüberschreitung beim Klingeln	Geben Sie die maximale Zeit in Sekunden ein, die einem Agenten für einen Anruf aus dem Wartefeld zur Verfügung stehen soll. Siehe 7.5.10 Zeitüberschreitung beim Klingeln , Seite 75.
Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, die ein Agent nach Beenden eines Anrufs zur Nachbearbeitung des Anrufs haben soll. Siehe 7.5.11 Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch , Seite 75.
Wartefeldgewichtung (0-100)	Geben Sie einen Wert zwischen 0 und 100 ein. Wenn ein Agent Mitglied mehrerer Wartefelder ist, werden die Anrufe aus dem Wartefeld mit dem höchsten Wert zuerst angeboten. Siehe 7.5.12 Wartefeldgewichtung , Seite 76.
Option für Wartefeld-Abbruch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren des Wartefeld-Abbruchs, indem Sie 1 drücken. Wählen Sie ein Ziel aus, an das der Anrufer nach Drücken von 1 weitergeleitet werden soll. Siehe 7.5.14 Option für Wartefeld-Abbruch , Seite 76.
Wartemusik	Wählen Sie Ja , wenn Sie möchten, dass den Anrufern die Warteschlangenmusik vorgespielt wird. Siehe 7.5.15 Wartemusik , Seite 76.
Audiodatei für Begrüßungsansage	Laden Sie eine Audiodatei hoch, die Sie als Begrüßungsansage für das Wartefeld verwenden möchten. Siehe 7.5.17 Begrüßungsansage im Wartefeld , Seite 77.
Falls möglich, Begrüßungsansage überspringen	Wählen Sie Ja , wenn Sie möchten, dass die Begrüßungsansage des Wartefeldes übersprungen wird, wenn ein Agent verfügbar ist. Siehe 7.5.17 Begrüßungsansage im Wartefeld , Seite 77.

Bezeichnung	Erläuterung
Freizeichenton	Wählen Sie Ja , wenn Sie möchten, dass der Anrufer einen Freizeichenton hört, bevor er in das Wartefeld eintritt. Siehe 7.5.18 Freizeichen , Seite 77.
Zweituanruf anbieten	Wählen Sie Ja , um die Option zu aktivieren. Standardmäßig bietet die Wartefeld-Nebenstelle keine Anrufe für Agenten an, die besetzt sind (der Agent hat entweder einen klingelnden Anruf aus einem Wartefeld oder führt ein Gespräch mit einem Anrufer aus einem Wartefeld). In manchen Szenarien kann es erforderlich sein, dass Agenten einen zweiten Anruf aus einem Wartefeld erhalten, wenn dieses besetzt ist. Typische Szenarien, die aktiviert werden können, sind Notfall-Hotlines, wenn Notrufe sofort beantwortet werden müssen. Mit dieser Option kann der Agent den ersten Anruf in das Wartefeld setzen und den zweiten Anruf annehmen. Diese Option sollte nur in bestimmten Szenarien aktiviert werden. Dies wirkt sich auf die Strategien zur Anrufverteilung aus und kann zu einem verwirrenden Verhalten in dem Wartefeld führen, da die Agenten mehrere Anrufe gleichzeitig erhalten.

7 Legen Sie ggf. die Weiterleitungskonfiguration fest.

Bezeichnung	Erläuterung
Weiterleitung	Wählen Sie Weiterleiten bei Besetzt / Keine Antwort aus der Dropdown-Liste, um die Anrufweiterleitung zu aktivieren. Siehe 7.5.20 Weiterleitungsoptionen , Seite 77.
Weiterleiten an	Geben Sie das Ziel ein, an das Anrufe aus diesem Wartefeld weitergeleitet werden sollen. Es können mehrere Rufnummern als Ziel angegeben werden, die durch Semikolon getrennt sind. Die weitergeleiteten Anrufe werden dann an alle Ziele gleichzeitig signalisiert. Siehe 7.5.20 Weiterleitungsoptionen , Seite 77.

Bezeichnung	Erläuterung
Weiterleitungstimer (in Sekunden)	Geben Sie die maximale Zeit ein, die ein Anrufer in dem Wartefeld wartet, bevor er an das unter Weiterleiten an angegebene Ziel weitergeleitet wird. Es wird empfohlen, diesen Parameter mindestens dreimal so lang wie die Zeitüberschreitung beim Klingeln einzustellen, um sicherzustellen, dass die Anrufe den verfügbaren Agenten dreimal angeboten werden, bevor sie aus dem Wartefeld umgeleitet werden. Siehe 7.5.20 Weiterleitungsoptionen , Seite 77.
Individuelle Weiterleitungen	Standardmäßig ist diese Option auf Verbieten eingestellt, um sicherzustellen, dass Anrufe, die dem Weiterleitungsziel angeboten werden, nicht ein zweites Mal weitergeleitet werden, wenn das Weiterleitungsziel nicht antwortet und eine eigene unbedingte Weiterleitung, eine Weiterleitung bei Besetzt oder eine Weiterleitung ohne Antwort konfiguriert hat. Um dies zuzulassen, wählen Sie Erlauben . Wenn diese Option deaktiviert ist, klingeln weitergeleitete Anrufe in dem Wartefeld so lange beim Ziel Weiterleiten an , bis der Anruf angenommen oder beendet wird.
Wenn kein Agent eingeloggt ist	Aktivieren Sie diese Option, um zu vermeiden, dass Anrufer in dem Wartefeld warten, während keine Agenten in dem Wartefeld angemeldet sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen und wählen Sie das Ziel, an das die Anrufer weitergeleitet werden sollen, wenn keine Agenten in dem Wartefeld angemeldet sind. Das Ziel kann eine beliebige Nebenstelle oder Telefonnummer sein. Es können mehrere Rufnummern als Ziel angegeben werden, die durch Semikolon getrennt sind. Die weitergeleiteten Anrufe werden dann an alle Ziele gleichzeitig signalisiert.

- 8 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Wartefeld-Nebenstelle wird gespeichert.

7.5 OPTIONEN FÜR WARTEFELD-NEBENSTELLEN

In diesem Kapitel werden alle Funktionen und Optionen der Wartefeld-Nebenstelle erläutert. Sie können diese Optionen bei der Konfiguration eines Wartefeldes einstellen, siehe auch **7.4 Wartefeld-Nebenstellen konfigurieren**, Seite 67.

Nebenstellenummer

Name

Mitglieder

Agentenoptionen

Sprache

Strategie

Wartefeldposition ansagen

Wartezeit ansagen

Zeitüberschreitung beim Klingeln

Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch

Wartefeldgewichtung

Anruflimit

Option für Wartefeld-Abbruch

Wartemusik

Infotainment

Begrüßungsansage im Wartefeld

Freizeichen

Zweit'anruf anbieten

Weiterleitungsoptionen

Anrufdauerstatistik

Wartezeitstatistik

Leistungsstatistiken

Agentenstatistiken

7.5.1 NEBENSTELLENNUMMER

Das Feld **Nebenstellenummer** gibt die interne Nebenstellenummer für das Wartefeld an. Innerhalb Ihres Unternehmens können Sie auf das Wartefeld zugreifen, indem Sie diese Nebenstellenummer wählen.

7.5.2 NAME

Im Feld **Name** müssen Sie einen Namen für das Wartefeld angeben. Dieser Name wird in Enreach Contact (in den verschiedenen Enreach Contact Anwendungen) verwendet, um das Wartefeld zu identifizieren.

7.5.3 MITGLIEDER

Im Bereich **Mitglieder** werden die Mitglieder des Wartefeldes angezeigt und können ausgewählt werden. Die Spalte **Ausgewählte Mitglieder** zeigt die Benutzer-Nebenstellen an, die als Mitglieder des Wartefeldes ausgewählt wurden. Die Spalte **Verfügbare Mitglieder** zeigt die Nebenstellen an, die dem Wartefeld hinzugefügt werden können.

Nur Benutzer-Nebenstellen und Weiterleitungs-Nebenstellen können Mitglied eines Wartefeldes sein. Mit der Weiterleitungs-Nebenstelle können Anrufe aus dem Wartefeld an externe Ziele (öffentliche Rufnummern) weitergeleitet werden. Sobald die Konfiguration gespeichert ist, bietet das Wartefeld Anrufe für die Nebenstellen in der Spalte **Ausgewählte Mitglieder** an.

Mitglieder hinzufügen

Mitglieder können durch Klicken auf **+** oder durch Drag and Drop hinzugefügt werden. Die Option **Alle hinzufügen** fügt alle Nebenstellen aus der Spalte **Verfügbare Mitglieder** zur Spalte **Ausgewählte Mitglieder** hinzu.

Mitglieder entfernen

Mitglieder können aus dem Wartefeld entfernt werden, indem Sie auf **-** klicken. Mit der Option **Alle entfernen** wird die Spalte **Ausgewählte Mitglieder** gelöscht.

Mitglieder bestellen

In der Spalte **Ausgewählte Mitglieder** können Sie durch Drag and Drop die Position eines Mitglieds in dem Wartefeld ändern. Die Mitglieder werden von oben nach unten geordnet und das Mitglied an der Spitze hat den höchsten Rang. Diese Rangfolge wird in den sequentiellen Bestellstrategien verwendet, um die Reihenfolge der Agenten zu bestimmen, wenn den verfügbaren Agenten Anrufe angeboten werden, siehe auch **7.5.7 Strategie**, Seite 72.

Wenn sich ein Agent von dem Wartefeld abmeldet, wird seine Position in der Rangliste gespeichert, um sicherzustellen, dass er sich bei der nächsten Anmeldung an der gleichen Position in dem Wartefeld befindet wie zuvor.

Agenten, die sich von dem Wartefeld abmelden, werden weiterhin in der Liste der Wartefeldmitglieder in Operator aufgeführt. Der Status Aktiv/Inaktiv vor dem Wartefeldmitglied zeigt an, ob ein Agent bei dem Wartefeld angemeldet oder abgemeldet ist.

In dem Wartefeld kann ein Agent einen der folgenden Status haben:

Status	Erläuterung
Aktiv	Der Agent wird im Wartefeld angemeldet und die Anrufe werden ihm angeboten, wenn er verfügbar ist.
Inaktiv	Der Agent ist nicht im Wartefeld angemeldet und es werden ihm keine Anrufe angeboten. Der Agent behält seine Position in dem Wartefeld bei.

Manuelle Anmeldung durch Wählen von „903“

Benutzer können sich auch manuell an dem Wartefeld anmelden, indem sie von ihrem Telefon aus die Systemdurchwahl 903 wählen. Sie werden dann automatisch als Mitglied in der Spalte **Ausgewählte Mitglieder** hinzugefügt.

Manuelle Abmeldung durch Wählen von „904“

Sie können sich auch manuell von dem Wartefeld abmelden, indem Sie von Ihrem Telefon aus die Systemdurchwahl '904'. Sie werden dann automatisch aus dem Wartefeld entfernt.

Melden Sie sich bei REACH und Enreach Contact Desktop an/ab

Agenten können sich auch über REACH und Enreach Contact Desktop bei Wartefeldern an- und abmelden. Weitere Informationen finden Sie unter <https://desktop.coligo.com/help/de/>.

Anrufübernahme für Wartefeld-Nebenstellen

Anrufe in einem Wartefeld, die klingeln, können von anderen Benutzern mit den folgenden Einschränkungen entgegengenommen werden:

- 1 Bei offenen Wartefeldern kann jeder Benutzer einen eingehenden Anruf aus dem Wartefeld übernehmen, indem *8 gefolgt von der Nebenstellenummer des Wartefeldes gewählt wird (z.B. *8 300, um einen Anruf von der Wartefeld-Nebenstelle 300 zu übernehmen).
2. Bei geschlossenen Wartefeldern können nur Mitglieder des Wartefeldes einen eingehenden Anruf aus dem Wartefeld entgegennehmen, indem sie *8 gefolgt von der Nebenstellenummer des Wartefeldes wählen. Diese Mitglieder können in dem Wartefeld sowohl angemeldet als auch abgemeldet sein. Benutzer, die nicht Mitglied des Wartefeldes sind, können keine Anrufe aus diesem Wartefeld entgegennehmen.

Wenn mehrere Anrufe in dem Wartefeld gleichzeitig eingehen, wird der Anruf an der ersten Position in des Wartefeldes (der am längsten wartende Anrufer) angenommen.

7.5.4 WARTEFELDZUGANG

Die Option Wartefeldzugang legt fest, welche Benutzer sich bei dem Wartefeld anmelden dürfen.

Sie können einen der beiden folgenden Wartefeldtypen auswählen:

- Offen
Dies ist die Standardeinstellung. Bei einem offenen Wartefeld kann sich jede Benutzer-Nebenstelle am Wartefeld einloggen (mit der Sys-

tem-Nebenstelle 903 oder unter Enreach Contact Desktop) und Mitglied des Wartefelds werden.

- Geschlossen
In einem geschlossenen Wartefeld können sich nur Benutzer-Nebenstellen anmelden, die von einem Administrator in Operator als Benutzer hinzugefügt wurden. Benutzer, die nicht in Operator hinzugefügt wurden, können sich nicht bei dem Wartefeld anmelden, indem sie 9031 wählen oder in Enreach Contact Desktop. In Enreach Contact Desktop werden geschlossene Wartefelder durch ein Schlosssymbol vor dem Namen des Wartefeldes gekennzeichnet und werden einem Benutzer angezeigt, wenn er Mitglied des geschlossenen Wartefeldes ist.

7.5.5 AGENTENOPTIONEN

In den **Agentenoptionen** können die folgenden Wartefeldeinstellungen für jeden Agenten individuell konfiguriert werden:

- Nachbearbeitungszeit
- Zeitüberschreitung beim Klingeln
- Wartefeldgewichtung

Um die Einstellungen der einzelnen Wartefelder zu konfigurieren, wählen Sie den Agenten aus, indem Sie das Kontrollkästchen hinter dem Agenten aktivieren. Dadurch werden die Einstellungen angezeigt und geändert. Für Anrufe, die diesem Agenten angeboten werden, werden nicht die Einstellungen für Nachbearbeitungszeit, Zeitüberschreitung und Wartefeldgewichtung verwendet, sondern die individuellen Einstellungen des Agenten.

7.5.6 SPRACHE

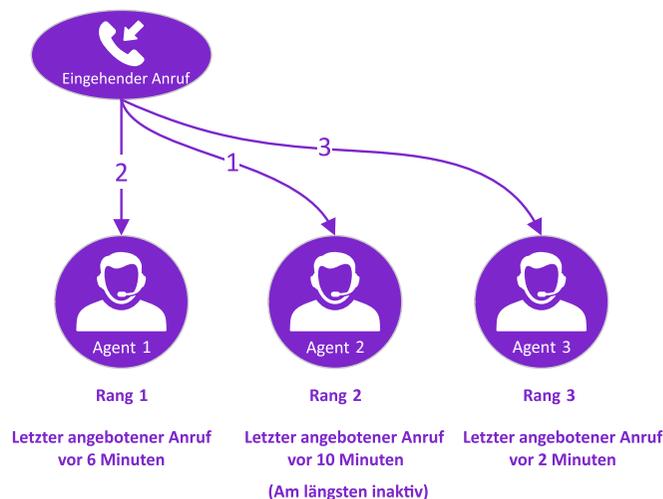
Unter **Sprache** können Sie auswählen, in welcher Sprache die Sprachansagen des Wartefeldes wiedergegeben werden sollen. Sie können zwischen Englisch, Deutsch, Niederländisch, Spanisch und Lettisch wählen.

7.5.7 STRATEGIE

Mit den Strategieeinstellungen können Sie festlegen, wie Anrufe aus dem Wartefeld auf die Agenten verteilt werden. Es stehen acht verschiedene Strategien zur Verteilung von Anrufen zur Verfügung:

Den Agenten anrufen, der am längsten inaktiv war

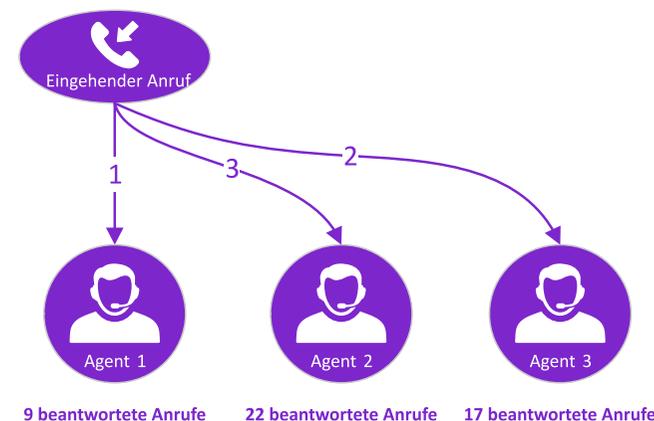
Bei dieser Strategie werden die Anrufe zuerst dem Agenten angeboten, der am längsten inaktiv war. Die inaktive Zeit eines Agenten ist die Zeit, die verstrichen ist, seitdem dem Agenten ein Anruf aus diesem Wartefeld angeboten wurde. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder nicht antwortet, wird der Anruf dem Agenten auf der nächsten Position angeboten. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird er dem Agenten auf der nächsten Position angeboten usw. Dieser Ablauf wird so lange wiederholt, bis der Anruf von einem Agenten entgegengenommen wird oder der Weiterleitungstimer abgelaufen ist und der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wird, siehe 7.5.20 *Weiterleitungsoptionen*, Seite 77.



Agent mit den wenigsten Anrufen anrufen

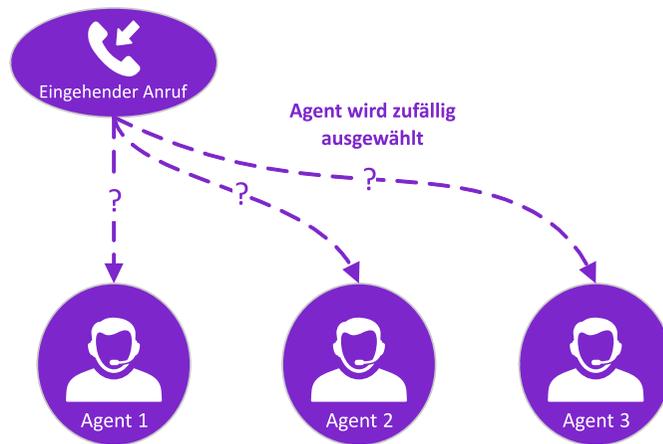
Bei dieser Strategie werden die Anrufe dem Agenten angeboten, der die wenigsten Anrufe beantwortet hat. Wenn dieser Agent nicht verfü-

bar ist oder nicht antwortet, wird der Anruf dem Agenten mit den zweitwenigsten beantworteten Anrufen angeboten. Die Anzahl der beantworteten Anrufe wird ab dem Zeitpunkt berechnet, an dem sich der Agent an dem Wartefeld angemeldet hat. Wenn sich der Agent aus dem Wartefeld abmeldet, wird dieser Zähler auf Null zurückgesetzt. Dieser Ablauf wird so lange wiederholt, bis der Anruf von einem Agenten entgegengenommen wird oder der Weiterleitungstimer abgelaufen ist und der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wird, siehe 7.5.20 *Weiterleitungsoptionen*, Seite 77.



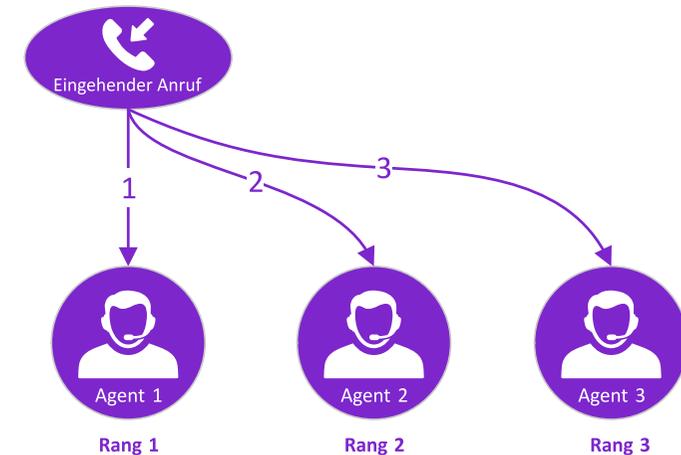
Agenten in zufälliger Reihenfolge anrufen

Bei dieser Strategie werden neu eingehende Anrufe einem zufälligen Agenten angeboten. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird einer der anderen verbleibenden Agenten zufällig ausgewählt. Dies wird wiederholt, bis allen Agenten der Anruf angeboten wird. Wenn alle Agenten nicht verfügbar sind oder den Anruf nicht entgegennehmen, beginnt der Ablauf erneut und wird erst beendet, wenn ein Agent verfügbar wird und den Anruf entgegennimmt oder wenn der Weiterleitungstimer abgelaufen ist, siehe 7.5.20 *Weiterleitungsoptionen*, Seite 77.



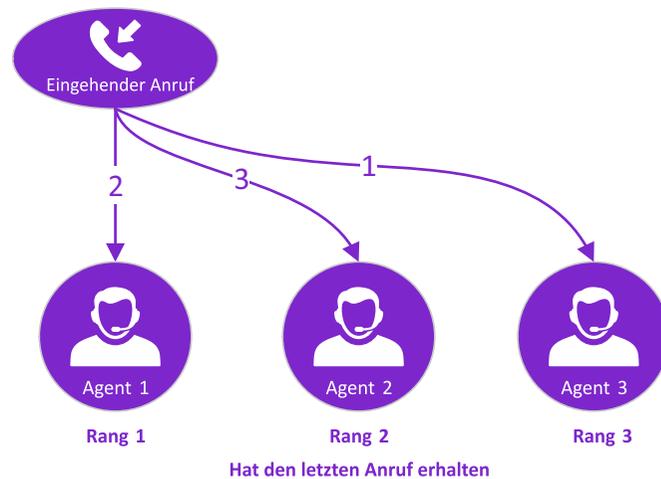
Agenten in sequenzieller Reihenfolge anrufen

Im Abschnitt Mitglieder der Wartefeld-Nebenstelle können Sie die Rangposition jedes Agenten konfigurieren, siehe *Mitglieder bestellen*, Seite 70. Bei dieser Strategie wird der Anruf zuerst dem Agenten mit dem höchsten Rang angeboten. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder sich nicht innerhalb der Klingelzeit meldet, wird der Anruf an den zweiten Agenten weitergegeben. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder nicht innerhalb der Klingelzeit antwortet, wird der Anruf dem Agenten mit dem dritten Rang angeboten usw. Wenn der letzte Agent versucht wurde, wird der Anruf erneut dem ersten Agenten angeboten. Dieser Ablauf wird so lange wiederholt, bis der Anruf von einem Agenten entgegengenommen wird oder die maximale Wartezeit abgelaufen ist und der Anruf an ein anderes Ziel weitergeleitet wird.



Agenten in einer bestimmten Reihenfolge anrufen, aber den zuletzt angerufenen Agenten merken

Diese Strategie ist eine Variante der Strategie Agenten in sequenzieller Reihenfolge anrufen und berücksichtigt den Rang der einzelnen Agenten. Bei dieser Strategie werden die Anrufe zuerst dem Agenten angeboten, dem der letzte Anruf aus dem Wartefeld angeboten wurde. Wenn dieser Agent nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird er dem Agenten mit dem nächsten Rang angeboten usw. Wenn allen Agenten der Anruf angeboten wurde, wird der erste Agent erneut versucht und der Ablauf wird wiederholt. Erst wenn ein Agent verfügbar wird und den Anruf entgegennimmt oder wenn der Weiterleitungstimer abgelaufen ist, wird der Ablauf gestoppt.

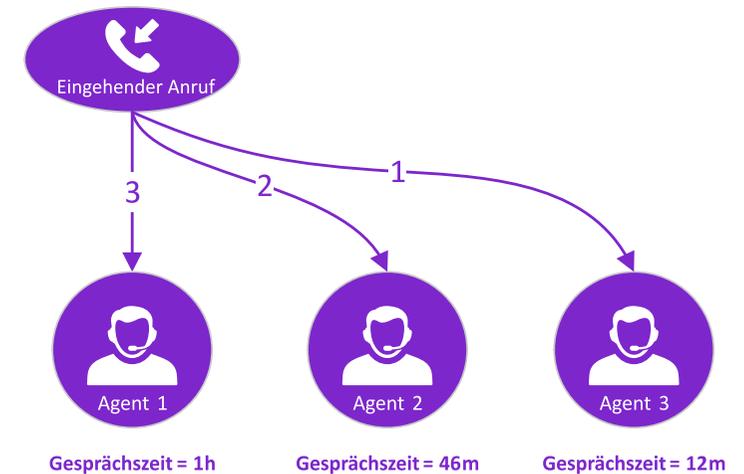


Agenten mit der geringsten Gesprächszeit anrufen

Bei dieser Strategie werden die Anrufe auf Basis der Gesamtzeit angeboten, die ein Agent in einem Anruf war. Nur Anrufe aus dem Wartefeld werden bei der Berechnung der Gesprächszeit des Agenten berücksichtigt. Die Gesprächszeit wird ab dem Zeitpunkt gemessen, an dem sich der Agent bei dem Wartefeld anmeldet, und wird zurückgesetzt, wenn sich der Agent abmeldet und nicht mehr Mitglied des Wartefeldes ist.

Beispiel

Das Wartefeld besteht aus drei Mitgliedern. Agent 1 hat eine Gesamtgesprächszeit von 1 Stunde, Agent 2 eine Gesamtgesprächszeit von 46 Minuten und Agent 3 hat eine Gesprächszeit von 12 Minuten. Ein neuer Anruf wird zuerst Agent 3, dann Agent 2 und dann Agent 1 angeboten. Wenn Agent 1 ebenfalls nicht verfügbar ist oder den Anruf nicht entgegennimmt, wird der Anruf erneut Agent 2 angeboten, wodurch sich der Ablauf wiederholt. Der Ablauf wird erst beendet, wenn ein Agent verfügbar wird und den Anruf entgegennimmt oder wenn der Weiterleitungstimer abgelaufen ist, siehe **7.5.20 Weiterleitungsoptionen**, Seite 77.



Alle Agenten gleichzeitig anrufen

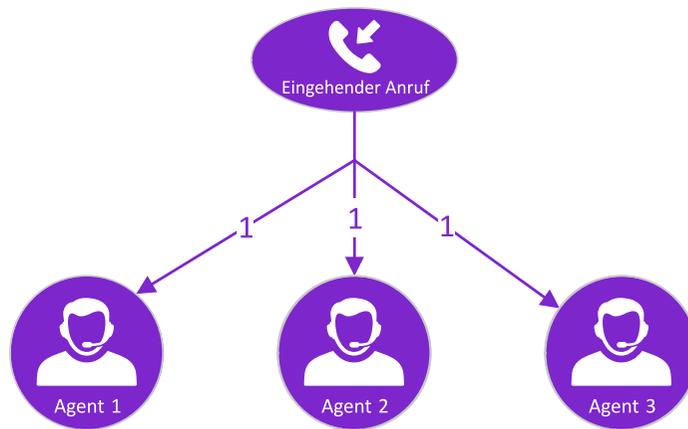


Diese Strategie ist nicht empfehlenswert, da sie zu einer erhöhten Arbeitsbelastung für Ihre Agenten führen kann.

Wenn die Warteschlange mit der Strategie „Alle Agenten gleichzeitig anrufen“ konfiguriert ist, wird der erste Anruf in der Warteschlange allen verfügbaren Agenten angeboten.

Beispiel

Wenn das Wartefeld drei Mitglieder hat und ein Anruf aussteht, wird der Anruf allen drei Agenten gleichzeitig angeboten. Wenn einer der Agenten den Anruf entgegennimmt, hört der Anruf bei den anderen Agenten auf zu klingeln und diese Agenten werden frei, um einen weiteren Anruf aus der Warteschlange entgegenzunehmen.



7.5.8 WARTEFELDPOSITION ANSAGEN

Mit dieser Option können Anrufer in dem Wartefeld über ihre Position in dem Wartefeld informiert werden. Um die Ansagen zur Position in dem Wartefeld zu aktivieren, wählen Sie **Ein** und geben unter **Intervall der Ansagen** ein Zeitintervall in Sekunden an. Jedes Mal, wenn dieses Intervall abläuft, hören alle Anrufer in dem Wartefeld eine Ansage, die ihre Position in dem Wartefeld angibt. In welcher Sprache diese Ansagen abgespielt werden, wird durch die Spracheinstellung des Wartefeldes bestimmt, siehe 7.5.6 *Sprache*, Seite 71.

7.5.9 WARTEZEIT ANSAGEN

Mit dieser Option können Anrufer in dem Wartefeld über ihre voraussichtliche Wartezeit, bis der Anruf angenommen wird, informiert werden. Die erwartete Wartezeit wird wie folgt berechnet:

Expected wait time =

$$\left(\frac{\text{Total wait time of all calls answered in the last 30 minutes}}{\text{Total number of calls answered in the last 30 minutes}} \right) - \text{Time that the caller is in the queue}$$

Wenn die Statistik für die durchschnittliche Wartezeit nicht verfügbar ist, weil in den letzten 30 Minuten nicht genügend Anrufe eingegangen sind, wird die erwartete Wartezeit auf 2 Minuten festgelegt. Wenn diese Funktion aktiviert ist, hören die Anrufer in dem Wartefeld in regelmäßigen Abständen eine Ansage, die ihre voraussichtliche Wartezeit angibt.

Das Intervall in Sekunden, in dem die Ansage wiederholt wird, wird in der Option **Intervall der Ansagen** festgelegt. In welcher Sprache diese Ansagen abgespielt werden, wird durch die Spracheinstellung des Wartefeldes bestimmt, siehe 7.5.6 *Sprache*, Seite 71.

7.5.10 ZEITÜBERSCHREITUNG BEIM KLINGELN

Die Zeitüberschreitung beim Klingeln ist die maximale Zeit, die einem Agenten für einen Anruf aus dem Wartefeld zur Verfügung steht. Wenn der Agent den Anruf nicht vor Ablauf dieser Zeitspanne entgegennimmt, kehrt der Anruf in das Wartefeld zurück und wird den verfügbaren Agenten erneut angeboten. Wenn mehrere Agenten Mitglied des Wartefeldes sind, werden die Anrufe zunächst diesen Agenten angeboten, bevor sie dem Agenten ein zweites Mal angeboten werden.

Um die Ansage zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Geschätzte Wartezeit ansagen** im Menü **Wartefeld-Nebenstelle bearbeiten** unter **Konfiguration**.

7.5.11 NACHBEARBEITUNGSZEIT FÜR MITGLIED NACH GESPRÄCH

Die Nachbearbeitungszeit ist die Zeit, die ein Agent nach einem Anruf verbringt. Zu den Aktivitäten, die ein Agent in der Abkühlphase durchführt, gehört in der Regel die Aktualisierung des Systems mit Anrufdetails wie Lösung, nächste Schritte und Kundennotizen. Agenten können die Zeit auch nutzen, um E-Mails zu versenden.

Nachdem ein Agent einen Anruf angenommen hat, wird ein neuer Anruf erst angeboten, wenn die Nachbearbeitungszeit abgelaufen ist.

7.5.12 WARTEFELDGEWICHTUNG

Die Wartefeldgewichtung bestimmt die Gewichtung dieses Wartefeldes im Vergleich zu anderen Wartefeldern und kann einen Wert zwischen 0 und 100 haben. Wenn ein Agent Mitglied mehrerer Wartefelder ist, werden die Anrufe aus dem Wartefeld mit dem höchsten Wert zuerst angeboten.

7.5.13 ANRUFLIMIT

Das Anruflimit gibt die Größe des Wartefeldes an und bestimmt die maximale Anzahl von Anrufen, die gleichzeitig in das Wartefeld gestellt werden können. Wenn das Wartefeld die maximale Anzahl von Anrufen enthält, erhalten alle neu eingehenden Anrufe ein Besetztzeichen. Wenn die Weiterleitung „Besetzt/Keine Antwort“ aktiviert ist, wird der Anruf an das Weiterleitungsziel weitergeleitet.

7.5.14 OPTION FÜR WARTEFELD-ABBRUCH

Die Funktion Wartefeld-Abbruch bietet Anrufern die Möglichkeit, das Wartefeld zu verlassen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, können Anrufer das Wartefeld verlassen, indem sie die Taste „1“ drücken, während sie warten. Der Anrufer wird dann an ein anderes Ziel weitergeleitet. Typische Ziele können eine Voicemail sein, auf der Anrufer eine Nachricht hinterlassen können, oder eine Hotline für Notfälle



Während die Einleitung abgespielt wird, können die Anrufer das Wartefeld nicht verlassen.

7.5.15 WARTEMUSIK

Wartemusik kann den in dem Wartefeld wartenden Anrufern vorgespielt werden. Wenn die Wartemusik deaktiviert ist, wird den Anrufern ein Klingelton vorgespielt.

Um benutzerdefinierte Musik abzuspielen, öffnen Sie das Menü **Aktionen** in der Wartefeld-Nebenstelle, wählen Sie **Wartefeldmusik hinzu-**

fügen und laden Sie eine mp3- oder wav-Datei hoch. Es können mehrere Audiodateien hochgeladen werden. Die Registerkarte **Wartemusik** zeigt die Wiedergabeliste mit den hochgeladenen Audiodateien. Wenn mehr als eine Audiodatei hochgeladen wird, werden die Audiodateien nacheinander abgespielt. Wenn das Ende der Wiedergabeliste erreicht ist, beginnt sie wieder von vorne. Um eine Audiodatei anzuhören, drücken Sie auf **Abspielen**. Um eine Datei aus der Wiedergabeliste zu löschen, drücken Sie auf **Löschen**.



Wenn Sie Ihre eigene Wartemusik hochladen, sind Sie für die Nutzung der Rechte an der Wartefeldmusik und die Zahlung etwaiger Lizenzgebühren verantwortlich. Es wird empfohlen, dass Sie lizenzfreie Wartemusik hochladen oder sicherstellen, dass Sie die Erlaubnis für die Wartemusik haben.

7.5.16 INFOTAINMENT

Den Anrufern kann eine Infotainment-Nachricht vorgespielt werden. Die Infotainment-Nachricht wird 60 Sekunden, nachdem ein Anrufer das Wartefeld betreten hat oder nachdem die Einleitungsansage zu Ende ist, abgespielt. Die Infotainment-Nachricht unterbricht die Wartemusik oder den Klingelton. Das Abspielen der Infotainment-Nachricht wird nicht unterbrochen. Anrufer werden erst dann an verfügbare Agenten weitergeleitet, wenn die Wiedergabe des Infotainments beendet ist.

Um Infotainment zu aktivieren, öffnen Sie das Menü **Aktionen** in der Wartefeld-Nebenstelle, wählen Sie **Infotainment hinzufügen** und laden Sie eine mp3- oder wav-Datei hoch. Es können mehrere Audiodateien hochgeladen werden. Die Registerkarte **Infotainment** zeigt die Wiedergabeliste mit den hochgeladenen Audiodateien. Jede Audiodatei wird separat, nur einmal und im Abstand von 60 Sekunden abgespielt. Das bedeutet, dass die erste Infotainment-Datei in der Wiedergabeliste nach 60 Sekunden abgespielt wird, die zweite in der Wiedergabeliste nach 120 Sekunden, die dritte nach 180 Sekunden, usw. Um eine Audiodatei anzuhören, drücken Sie auf **Abspielen**. Um eine Datei aus der Wiedergabeliste zu löschen, drücken Sie auf **Löschen**.

7.5.17 BEGRÜßUNGSANSAGE IM WARTEFELD

Beim Betreten des Wartefelds kann dem Anrufer eine Begrüßungsansage vorgespielt werden. Um die Wiedergabe einer Begrüßungsansage zu ermöglichen, laden Sie eine Audiodatei im mp3- oder wav-Format hoch.

Wenn die Option **Begrüßungsansage im Wartefeld** aktiviert ist und mindestens ein Agent verfügbar ist, um den Anruf entgegenzunehmen, wird die Begrüßungsansage nicht abgespielt. Dem/den Agenten wird dann sofort ein neuer Anruf angeboten, ohne dem Anrufer die Begrüßungsansage vorzuspielen.

7.5.18 FREIZEICHEN

Wenn die Option Freizeichen aktiviert ist, hören Anrufer im Wartefeld einmalig ein Freizeichen, bevor sie in das Wartefeld eintreten. Standardmäßig ist diese Option deaktiviert.

7.5.19 ZWEITANRUF ANBIETEN

Standardmäßig bietet die Wartefeld-Nebenstelle keine Anrufe für Agenten an, die beschäftigt sind (der Agent hat einen klingelnden Anruf aus einem Wartefeld oder führt ein Gespräch mit einem Anrufer aus einem Wartefeld). In einigen Szenarien kann es jedoch erforderlich sein, dass Agenten einen zweiten Anruf aus einem Wartefeld erhalten, wenn dieses besetzt ist, z. B. bei Notruf-Hotlines, wenn Notrufe sofort beantwortet werden müssen. Mit dieser Option kann der Agent den ersten Anruf in das Wartefeld legen und den zweiten Anruf annehmen.

7.5.20 WEITERLEITUNGSOPTIONEN

Die folgenden Optionen zur Weiterleitung von Anrufen für den Fall, dass Anrufe nicht rechtzeitig angenommen werden oder keine Agenten verfügbar sind, werden angeboten:

- Wenn die Option **Weiterleitung** aktiviert ist, werden die Anrufe an das Ziel **Weiterleiten an** weitergeleitet, wenn das Anruflimit erreicht

ist und alle Plätze im Wartefeld mit Anrufern belegt sind oder wenn der Timer für die Weiterleitung abgelaufen ist

- Wenn **Wenn kein Agent angemeldet ist** aktiviert ist, werden die Anrufe an das Ziel **Wenn kein Agent angemeldet ist** weitergeleitet, wenn keine Agenten im Wartefeld angemeldet sind

Weiterleiten an

Die Anrufweiterleitung ist standardmäßig deaktiviert und die Option Weiterleiten ist auf **Weiterleiten abbrechen** eingestellt. Um die Anrufweiterleitung zu aktivieren, wählen Sie **Weiterleiten bei Besetzt/keine Antwort**.

Geben Sie in das Feld **Weiterleiten an** eine Nebenstelle oder Rufnummer ein, um das Ziel festzulegen, an das Anrufe aus diesem Wartefeld weitergeleitet werden sollen. Sie können mehrere Rufnummern angeben, indem Sie sie durch Semikolon getrennt eingeben. Die weitergeleiteten Anrufe klingeln dann gleichzeitig an allen Zielen.

Geben Sie im Feld **Weiterleitungs-Timer** die maximale Zeit in Sekunden ein, die ein Anrufer im Wartefeld bleiben soll, bevor er an das Weiterleitungsziel weitergeleitet wird.



Es wird empfohlen, den Weiterleitungs-Timer mindestens dreimal so lang wie die Klingelzeit einzustellen, um sicherzustellen, dass die Anrufe mindestens dreimal an verfügbare Agenten weitergeleitet werden, bevor sie weitergeleitet werden.

Standardmäßig ist die Option **Individuelle Weiterleitung** auf **Verbieten** eingestellt, so dass Anrufe, die dem Weiterleitungsziel angeboten werden, nicht ein zweites Mal weitergeleitet werden, wenn das Weiterleitungsziel den Anruf nicht entgegennimmt und eine bedingungslose Weiterleitung bei Besetzt oder bei Nichtannahme konfiguriert hat. Wenn die **Individuelle Weiterleitung** auf **Verbieten** eingestellt und deaktiviert ist, klingeln weitergeleitete Wartefeldanrufe so lange am Weiterleitungsziel, bis der Anruf angenommen oder beendet wird.

Wenn kein Agent eingeloggt ist

Um zu vermeiden, dass Anrufer im Wartefeld warten, während kein Agent im Wartefeld angemeldet ist, kann die Option **Wenn kein Agent angemeldet ist** aktiviert werden. Um diese Option zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und wählen Sie das Ziel, an das die Anrufer weitergeleitet werden sollen, wenn keine Agenten im Wartefeld angemeldet sind. Das Ziel kann eine beliebige Durchwahl oder Telefonnummer sein. Sie können mehrere Rufnummern angeben, indem Sie sie durch Semikolon getrennt eingeben. Die weitergeleiteten Anrufe klingeln dann gleichzeitig an allen Zielen.

7.6 WARTEFELDSTATISTIKEN

Operator liefert Statistiken über Anrufe an die Wartefeld-Nebenstelle und die Agenten des Wartefelds. Sie können auf die folgenden Wartefeldstatistiken zugreifen:

Anrufdauerstatistik

Wartezeitstatistik

Leistungsstatistiken

Agentenstatistiken

7.6.1 ANRUFDAUERSTATISTIK

Die Registerkarte **Anrufdauer** zeigt die wichtigsten Statistiken zur Gesamt-, Mindest-, Höchst- und durchschnittlichen Anrufdauer und Wartezeit für alle Anrufe, unbeantwortete und angenommene Anrufe. Die Daten werden in einer Tabelle und in einem Diagramm dargestellt.

7.6.2 WARTEZEITSTATISTIK

Die Registerkarte **Wartezeit** enthält Statistiken über die Zeit, die Anrufer in dem Wartefeld warten. Es zeigt die Diagramme der minimalen, maximalen, durchschnittlichen und gesamten Wartezeiten für angenommene und nicht angenommene Anrufe.

7.6.3 LEISTUNGSSTATISTIKEN

Das Diagramm auf der Registerkarte **Leistung** gibt Auskunft über die Leistung des Service-Levels und zeigt den Prozentsatz der Anrufe, die in einer bestimmten Zeit beantwortet werden.

7.6.4 AGENTENSTATISTIKEN

Die Registerkarte **Agenten** enthält die Agentenstatistiken. In einer Tabelle und in Diagrammen werden für jeden Agenten die Statistiken über die Gesamtzahl der angenommenen Anrufe und die Gesamtgesprächsdauer angezeigt.

7.6.5 WARTEFELDSTATISTIKEN ABRUFEN

Sie können die Wartefeldstatistiken in der Enreach Contact Umgebung aufrufen.

So rufen Sie die Wartefeldstatistiken ab

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie die Wartefeldstatistiken abrufen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.
 - ✓ Die Liste mit allen Nebenstellen erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem Wartefeld, für das Sie die Statistiken abrufen möchten, auf **Statistiken**.
 - ✓ Die Seite mit den Wartefeldstatistiken erscheint.

8 WÄHLPLÄNE UND ZEITKONFIGURATION

Mit den Zeitkonfigurations- und Wählplänen in Enreach Contact können Sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens verwalten.

In einem Wählplan können die Telefonnummern Ihres Unternehmens mit Ihren Nebenstellen verknüpft werden. So haben Sie die volle Kontrolle darüber, wie eingehende Anrufe innerhalb Ihres Unternehmens weitergeleitet werden. Mithilfe von Zeitkonfigurationen wird automatisch zwischen verschiedenen Wählplänen umgeschaltet, so dass Sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens automatisch verwalten können.

Durch die Konfiguration verschiedener Wählpläne können Sie die Erreichbarkeit für verschiedene Teile Ihres Unternehmens verwalten, z. B. können Sie unterschiedliche Öffnungs- und Schließungszeiten für verschiedene Standorte oder Abteilungen innerhalb desselben Kundenkontos festlegen.

[Wählplan-Schemata](#)

[Wählpläne](#)

8.1 WÄHLPLAN-SCHEMATA

Ein Wählplan-Schema ist eine vollständige Wählplankonfiguration, die zur Verwaltung der Erreichbarkeit für (einen Teil) Ihrer Organisation verwendet werden kann. Sie können innerhalb eines Kontos mehrere Wählpläne verwenden. Innerhalb eines Kundenkontos kann für jede Abteilung, jeden Standort oder jede Hauptnummer ein eigenes Wählplan-Schema konfiguriert werden.

Jedes Wählplan-Schema umfasst:

- Einen oder mehrere Wählpläne (Tabelle(n), die externe Telefonnummern mit internen Nebenstellenummern verknüpfen)

- Eine Zeitkonfiguration (ein Zeitschema, in dem ein bestimmter Nummerierungsplan basierend auf Tageszeit, Wochentag, Startzeit/Tag und/oder Endzeit/Tag aktiviert werden kann)
- Eine Feiertagstabelle (ein Raster, in dem mehrere Feiertage angegeben werden können, in denen bestimmte Wählpläne aktiviert sind)
- Ein aktiver Wählplan (festgelegt durch manuelle Überschreibung, die Urlaubstabelle oder den Dienstplan)



Jedes neue Konto hat standardmäßig ein Haupt-Wählplan-Schema. Dieses Schema ist das allgemeine Fallback-Schema für die gesamte Organisation und kann daher nicht gelöscht werden.

[Wählplan-Schemata erstellen](#)

[Wählplan-Schemata umbenennen](#)

[Wählplan-Schemata löschen](#)

8.1.1 WÄHLPLAN-SCHEMATA ERSTELLEN

Sie können Wählpläne in der Enreach Contact Umgebung in Operator hinzufügen.

So erstellen Sie ein Wählplan-Schema

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie ein Wählplan-Schema erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
 - ✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- 4 Klicken Sie auf **HINZUFÜGEN**.
 - ✓ Der Dialog **Wählplan-Schema hinzufügen** erscheint.

- Geben Sie einen Namen für das neue Wählplan-Schema ein und klicken Sie auf **SPEICHERN** .
 - ✓ Das Wählplan-Schema wird gespeichert und kann in den Optionen des Wählplan-Schemas ausgewählt werden.

8.1.2 WÄHLPLAN-SCHEMATA UMBENENNEN

Sie können Wählplan-Schemata umbenennen.

So benennen Sie ein Wählplan-Schema um

- Geben Sie ggf. den Kunden, unter dem Sie ein Wählplan-Schema umbenennen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
 - ✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- Wählen Sie das Wählplan-Schema, das Sie umbenennen möchten, aus der Dropdown-Liste und klicken Sie auf **WÄHLPLAN-SCHEMA UMBENENNEN** .
- Geben Sie unter **Name** einen neuen Namen für das Wählplan-Schema ein und klicken Sie auf **SPEICHERN** .
 - ✓ Der Name des Wählplan-Schemas wird gespeichert.

8.1.3 WÄHLPLAN-SCHEMATA LÖSCHEN

Sie können Wählplan-Schemata löschen.



Das Haupt-Wählplan-Schema kann nicht gelöscht werden.



Wenn Sie das Wählplanschema löschen, werden auch alle damit verbundenen Feiertage, Zeitpläne, Wählpläne und Nummern entfernt.

So löschen Sie ein Wählplan-Schema

- Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie ein Wählplan-Schema löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
 - ✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- Wählen Sie das Wählplan-Schema, das Sie löschen möchten, aus der Dropdown-Liste und klicken Sie auf **LÖSCHEN** .
- Bestätigen Sie die Löschung, indem Sie auf **Bestätigen** klicken.
 - ✓ Das Wählplan-Schema wird gelöscht.

8.2 WÄHLPLÄNE

Wählpläne werden benötigt, um die externen Telefonnummern Ihres Unternehmens mit den internen Nebenstellenummern zu verknüpfen, damit Ihre Nebenstellen über das weltweite öffentliche Telefonnetz (PSTN) erreichbar sind. In einem Wählplan kann eine externe Rufnummer nur mit einer Nebenstelle verknüpft werden. Dies kann jede Art von Nebenstelle sein, z.B. eine Benutzer-Nebenstelle, eine Gruppen-Nebenstelle, eine Warteschlangen-Nebenstelle, eine TBR, eine LBR usw. Innerhalb eines Wählplan-Schemas können bis zu 99 verschiedene Wählpläne erstellt werden. In jedem dieser Wählpläne können Sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens für eine bestimmte Situation konfigurieren. So kann beispielsweise ein Wählplan erstellt werden, um die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens während der Öffnungszeiten zu

verwalten, andere Wählpläne können für Schließzeiten, Mittagszeiten, Urlaubszeiten, Notfälle usw. konfiguriert werden.

Für jedes Wählplan-Schema kann immer nur ein Wählplan aktiviert werden. Ein Wählplan-Schema kann durch eine Zeitkonfiguration, einen Feiertagsplan oder eine manuelle Aufhebung aktiviert werden.

Es gibt drei verschiedene Möglichkeiten, Wählpläne zu aktivieren:

- Automatische Aktivierung über Zeitkonfiguration, siehe [8.2.5 Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren](#), Seite 83
- Automatische Aktivierung über Urlaubsplan, siehe [8.2.4 Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren](#), Seite 82
- Manuelle Aktivierung, siehe [8.2.6 Wählpläne manuell aktivieren](#), Seite 84



Die Aktivierung eines Urlaubsplans überschreibt die Aktivierung einer Zeitkonfiguration. Eine manuelle Überschreibung hebt die Zeitkonfiguration und den Urlaubsplan auf.

[Wählpläne erstellen](#)

[Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen](#)

[Wählpläne kopieren](#)

[Wählpläne nach Feiertagen automatisch aktivieren](#)

[Wählpläne für bestimmte Tage automatisch aktivieren](#)

[Wählpläne manuell aktivieren](#)

[Wählpläne über IVR aktivieren](#)

8.2.1 WÄHLPLÄNE ERSTELLEN

Sie können Wählpläne in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal erstellen.

So erstellen Sie einen Wählplan

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Wählplan erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Wählplan-Schema wählen** das Wählplan-Schema aus, in das Sie den Wählplan hinzufügen möchten.
- 5 Wählen Sie die Nummer, der Sie den neuen Wählplan zuweisen möchten, aus der Dropdown-Liste **Wählplan auswählen**.



Wenn der ausgewählte Wählplan noch leer ist, erscheint eine Warnung. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um fortzufahren.

- 6 Geben Sie dem neuen Wählplan einen Namen, indem Sie auf

WÄHLPLAN UMBENENNEN

klicken.

- 7 Fahren Sie mit den Schritten unter [8.2.2 Rufnummern zu einem Wählplan hinzufügen](#), Seite 81 fort.

8.2.2 RUFNUMMERN ZU EINEM WÄHLPLAN HINZUFÜGEN

Nachdem der Wählplan erstellt wurde, müssen die Telefon- und Nebenstellennummern angelegt werden. Bevor Sie die Wählpläne einrichten, beachten Sie Folgendes:

- Eine Rufnummer kann nur in einem Wählplan-Schema verwendet werden
- Im selben Wählplan-Schema kann eine Rufnummer in jedem Wählplan enthalten sein

- Nebenstellennummern sind nicht beschränkt und können in jedem Wählplan-Schema und Wählplan verwendet werden

So fügen Sie Rufnummern zu einem Wählplan hinzu

- 1 Nachdem Sie den Wählplan erstellt haben, klicken Sie auf

HINZUFÜGEN

neben **Rufnummern**.

- ✓ Der Dialog **Nummer und Durchwahllinks** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Nummer	Wählen Sie die Rufnummer aus, die Sie in den Wählplan aufnehmen möchten.
Nebenstelle	Geben Sie die Nebenstelle ein, mit der die Rufnummer verknüpft werden soll. Die Rufnummer kann mit einer beliebigen Benutzer- oder Funktionsnebenstelle verknüpft werden. Wenn die Rufnummer mit einer Nebenstelle verknüpft ist und der Wählplan aktiviert ist, werden alle Anrufe an diese Rufnummer weitergeleitet.
Präfix eingehend	Geben Sie optional ein Präfix ein. Bei eingehenden Anrufen wird dieses Präfix der Nummernanzeige hinzugefügt und auf dem Display des Telefons angezeigt, wenn ein Benutzer einen Anruf auf diesem Gerät erhält. Anhand dieser Informationen kann der Benutzer feststellen, welche Nummer der Anrufer gewählt hat.

- 2 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Die Rufnummer wird dem Wählplan hinzugefügt.

8.2.3 WÄHLPLÄNE KOPIEREN

Sie können einen neuen Wählplan erstellen, indem Sie einen bestehenden Wählplan kopieren. Wenn ein Wählplan kopiert wird, ist der neue Wählplan eine exakte Kopie und kann geändert werden, ohne den ursprünglichen Wählplan zu beeinflussen. Auf diese Weise vermeiden

Sie die mehrfache Eingabe aller Rufnummern für verschiedene Wählpläne.

So kopieren Sie einen Wählplan

- 1 Klicken Sie auf **KOPIEREN** neben **Wählplan**.
 - ✓ Der Dialog **Wählplan kopieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Wählplan kopieren	Wählen Sie den Wählplan, den Sie kopieren möchten, aus der Dropdown-Liste aus.
Zu Wählplan	Wählen Sie den Ziel-Wählplan, in den Sie den Wählplan kopieren möchten. Der Ziel-Wählplan wird überschrieben und alle Konfigurationen in diesem Wählplan werden gelöscht.

- 2 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Der Wählplan wird in den gewünschten Wählplan kopiert

8.2.4 WÄHLPLÄNE NACH FEIERTAGEN AUTOMATISCH AKTIVIEREN

Ein Wählplan kann automatisch über einen Urlaubsplan aktiviert werden, in dem ein Wählplan für einen bestimmten Zeitraum auf der Grundlage von Kalendertagen und -zeiten aktiviert werden kann.

So fügen Sie einen Urlaubszeitraum hinzu

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Urlaubszeitraum hinzufügen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.

- Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- Klicken Sie unter **Zeitkonfiguration** auf **Feiertage**.
- Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Zeitraum hinzufügen**.
✓ Der Dialog **Urlaubszeitraum erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Beschreibung	Geben Sie einen Namen für den Urlaubszeitraum ein.
Startdatum	Wählen Sie das Startdatum des Urlaubszeitraums.
Startzeit	Geben Sie eine Uhrzeit ein, zu der der Urlaubszeitraum beginnen soll.
Enddatum	Wählen Sie das Enddatum des Urlaubszeitraums.
Endzeit	Geben Sie eine Uhrzeit ein, zu der der Urlaubszeitraum enden soll.
Wählplan	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wählplan aus, der während dieses Zeitraums aktiv sein soll.

- Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Der Urlaubszeitraum wird gespeichert und erscheint in der Liste **Feiertage**.

8.2.5 WÄHLPLÄNE FÜR BESTIMMTE TAGE AUTOMATISCH AKTIVIEREN

Zusätzlich zu den Urlaubszeiträumen können Wählpläne auch automatisch für bestimmte Wochentage und Tageszeiten aktiviert werden. So können bestimmte Wählpläne während der Öffnungszeiten, zur Mittagszeit, nach Feierabend, am Wochenende usw. aktiviert werden.

Für jeden Eintrag zeigt der Zeitplan den Starttag und die Startzeit, den Endtag und die Endzeit sowie die Anzahl der in diesem Zeitraum aktiven

Pläne an. Dies wird auch in der Tabelle im Zeitplan visuell dargestellt. Im Zeitplan wird der aktive Zeitraum in grün angezeigt.

Automatisch

STARTZEIT	ENDZEIT	WÄHLPLAN	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO	Beispiel	Hinzufügen
MO 00:00	SO 24:00	2 - Closed								Bearbeiten	Löschen
MO 16:13	MO 20:00	1 - Open	-							Bearbeiten	Löschen
DI 09:00	DI 17:00	1 - Open		-						Bearbeiten	Löschen
MI 09:00	MI 17:00	1 - Open			-					Bearbeiten	Löschen
DO 09:00	DO 17:00	1 - Open				-				Bearbeiten	Löschen
FR 09:00	FR 21:00	1 - Open					-			Bearbeiten	Löschen



Um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen nicht unerreichbar wird, empfiehlt es sich, immer einen Fallback-Wählplan zu konfigurieren, der für die gesamte Woche gültig ist. Dadurch wird sichergestellt, dass immer ein Wählplan aktiv ist.

So fügen Sie einen zeitabhängigen Zeitplan hinzu

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen zeitabhängigen Zeitplan hinzufügen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- Klicken Sie unter **Automatisch** auf **Zeitraum erstellen**.
✓ Der Dialog **Zeitraum erstellen** erscheint.
- Aktivieren Sie **Pro Tag**, wenn Sie möchten, dass die Wählpläne an bestimmten Wochentagen aktiv sind, und aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen des/der jeweiligen Tages/Tage.
oder

- 5 Aktivieren Sie **Pro Zeitraum**, wenn Sie möchten, dass der Wählplan während der gesamten Woche aktiv ist und geben Sie das Start- und Enddatum an.

Bezeichnung	Erläuterung
Startzeit	Geben Sie eine Startzeit ein, ab der der Wählplan aktiv sein soll.
Endzeit	Geben Sie eine Endzeit ein, zu der der Wählplan deaktiviert werden soll.
Wählplan	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wählplan aus, der während dieses Zeitraums aktiv sein soll.

- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

8.2.6 WÄHLPLÄNE MANUELL AKTIVIEREN

Neben der automatischen Aktivierung über die Zeitkonfiguration oder die Urlaubsplanung können Wählpläne auch manuell aktiviert werden.



Sobald der Wählplan manuell aktiviert wurde, bleibt er aktiv, bis das manuelle Überschreiben deaktiviert wird.

So aktivieren Sie einen Wählplan manuell

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Wählplan manuell aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Wählplan**.
 - ✓ Die Wählplanübersicht erscheint.
- Aktivieren Sie unter **Manuell** das Kontrollkästchen **Zeitkonfiguration überschreiben** und wählen Sie in der Dropdown-Liste den Wählplan aus, den Sie aktivieren möchten.

- 5 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
- ✓ Der Wählplan wird aktiviert.

8.2.7 WÄHLPLÄNE ÜBER IVR AKTIVIEREN

Zusätzlich zur automatischen Zeitkonfiguration und der manuellen Überschreibungsoption können Benutzer Wählpläne auch aktivieren, indem sie die Zeitkonfigurations-IVR anrufen. Benutzer können die Zeitkonfigurations-IVR aufrufen, indem sie die entsprechende System-Nebenstelle wählen, siehe *App. A: System-Nebenstellen*, Seite 112. Dem Benutzer wird ein IVR-Menü angezeigt, in dem eine der folgenden Optionen ausgewählt werden kann:

- Drücken Sie 1, gefolgt von #: *Wählpläne vorübergehend ändern*
- Drücken Sie 2, gefolgt von #: *Wählpläne dauerhaft überschreiben*
- Drücken Sie 3, gefolgt von #: *Zeitkonfiguration aktivieren*



Um auf die Zeitkonfigurations-IVR zugreifen zu können, müssen die Benutzer über die entsprechenden Rechte verfügen, siehe *So weisen Sie einem Benutzer Zeitkonfigurationsrechte zu*, Seite 85.



Wählpläne können auch in der REACH Mobile App und in der Enreach Contact Desktop Anwendung aktiviert werden.

Wählpläne vorübergehend ändern

Wenn der Benutzer die Option 1 wählt, wird er zunächst aufgefordert, die Nummer des Wählplan-Schema einzugeben. Wenn das Konto nur ein Wählplan-Schema hat, wird dieser Schritt übersprungen. Nachdem das Wählplan-Schema ausgewählt wurde, wird der Benutzer aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben, der vorübergehend aktiviert werden soll. Wenn der Benutzer eine gültige Nummer eingibt, wird eine Bestätigung abgespielt und der Wählplan wird sofort aktiviert. Er bleibt bis zur nächsten geplanten Änderung des Wählplans im Zeitplan aktiv. Dann wird der im Zeitplan vorgesehene Nummerierungsplan aktiviert. Temporäre Übertragungen sind im Zeitplan enthalten und wer-

den automatisch gelöscht, sobald die temporäre Übertragung abgelaufen ist

Wählpläne dauerhaft überschreiben

Eine permanente Wählplanübertragung kann durch Auswahl der Option 2 in der Zeitkonfigurations-IVR aktiviert werden. Das permanente Überschreiben ist dasselbe wie das manuelle Überschreiben. Wenn ein Benutzer die Option 2 wählt, wird er zunächst aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben. Wenn das Konto nur ein Wählplan-Schema hat, wird dieser Schritt übersprungen. Nachdem das Wählplan-Schema ausgewählt wurde, wird der Benutzer aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben, der dauerhaft aktiviert werden soll. Wenn der Benutzer eine gültige Nummer eingibt, wird eine Bestätigung abgespielt und der Wählplan wird sofort aktiviert. Der Wählplan bleibt aktiviert, bis das Überschreiben deaktiviert wird.

Zeitkonfiguration aktivieren

Um die Konfiguration des Zeitplans zu aktivieren, können Benutzer die Option 3 in der Zeitkonfigurations-IVR auswählen. Der Benutzer wird dann aufgefordert, die Nummer des Wählplans einzugeben, für den die Zeitplankonfiguration aktiviert werden soll. Wenn das Konto nur ein Wählplan-Schema hat, wird dieser Schritt übersprungen. Der Benutzer hört dann eine Bestätigungsmeldung. Das Überschreiben wird abgebrochen und die Wählpläne werden entsprechend der Zeitkonfiguration aktiviert.

So weisen Sie einem Benutzer Zeitkonfigurationsrechte zu

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie Zeitkonfigurationsrechte vergeben möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Nebenstellen**.

- 4 Klicken Sie auf **Bearbeiten** neben dem jeweiligen Benutzer.
- 5 Aktivieren Sie unter **Berechtigungen** die **Zeitkonfiguration**, indem Sie das Kontrollkästchen **Ja** aktivieren.
- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Die Zeitkonfigurationsrechte werden diesem Benutzer zugewiesen.

9 ANRUFSPERRE

ACTIONS

Bearbeiten

Neues SEPA-Mandat Vorbereiten (E-Mail Versand)

Neue Autorisierung Hochladen

Mit der Anrufssperre können Sie bestimmte Ziele sperren, um hohe Gesprächskosten zu vermeiden. Anrufssperren können für ein ganzes Konto oder für bestimmte Benutzer konfiguriert werden.



Eine auf Kontoebene aktivierte Anrufssperre überschreibt alle Einstellungen für die Anrufssperre auf Benutzerebene.

Anrufssperre auf Kontoebene

Anrufssperre auf Benutzerebene

9.1 ANRUFSPERRE AUF KONTOEBENE

Sie können die Anrufssperre auf Kontoebene in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal konfigurieren.

So erstellen Sie eine Anrufssperre auf Kontoebene

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anrufssperre erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

✓ Die Seite **Kunde bearbeiten** wird angezeigt.

- 4 Scrollen Sie nach unten zur Option **Anrufssperren**.
- 5 Blockieren Sie Kategorien, indem Sie in der Liste **Verfügbare Kategorien** anklicken und heben Sie die Blockierung auf, indem Sie in der Liste **Gesperrte Kategorien** anklicken.
- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Die ausgewählten Kategorien sind für alle Benutzer gesperrt.

9.2 ANRUFSPERRE AUF BENUTZEREbene

Sie können die Anrufssperre auf Benutzerebene in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal konfigurieren.

So erstellen Sie eine Anrufssperre auf Benutzerebene

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anrufssperre erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Durchwahlen**.

- 4 Klicken Sie auf den Namen des Benutzers, für den Sie eine Anrufssperre einrichten möchten.
 - ✓ Die Seite **Bestellung** dieses Benutzers wird angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf **REACH** .
 - ✓ Die REACHSeite des jeweiligen Benutzers wird angezeigt.

- 6 Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.

- 7 Blockieren Sie Kategorien, indem Sie in der Liste **Verfügbare Kategorien** anklicken und heben Sie die Blockierung auf, indem Sie in der Liste **Gesperrte Kategorien** anklicken.

- 8 Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
 - ✓ Die ausgewählten Kategorien sind für diesen Benutzer gesperrt.

10 REACH

REACH ist eine persönliche Erreichbarkeitsmatrix, mit der Sie verwalten können, wann, wie und für wen Sie persönlich erreichbar sein möchten. REACH-Profilen sind auf Benutzerebene konfigurierbar. Innerhalb von Enreach Contact gibt es zwei Möglichkeiten, REACH zu konfigurieren:

- Über die REACH App, siehe <https://help.enreach.com/reach/1.00/web/Enreach/de-DE>
- Über den Matrix-Modus im Operator-Portal



REACH ist in der Enreach Contact Umgebung immer aktiv.

Sie können die folgenden Einstellungen auf der Registerkarte REACH in Enreach Contact vornehmen:

- **Profil**
In einem Profil können Sie festlegen, wie Sie erreichbar sein möchten. Sie können das Routing eines eingehenden Anrufs, die verwendete Absendernummer und die Voicemailbox festlegen. Bei ausgehenden Anrufen können Sie die Absendernummer, die abhängig von dem Kontakt, den Sie anrufen, gesendet werden soll, festlegen.
- **Anruferkategorie**
Eine Anruferkategorie ist eine Kontaktgruppe, die eine bestimmte Gruppe von Kontakten umfasst. Sie können für verschiedene Gruppen von Kontakten unterschiedliche Anrufroutings erstellen.
- **Status**
Ein Status ist eine bestimmte Zeitspanne. Sie können festlegen, wann und in welcher Situation Sie verfügbar sein möchten. Sie können den REACH Status automatisch über eine Zeitkonfiguration oder manuell aktivieren.

REACH-Profil einrichten

Anruferkategorie einrichten

Status einstellen

Dynamische Rufnummern konfigurieren

Anrufsperrern konfigurieren

Optionen für Rufnummern

10.1 REACH-MATRIX

Mit der REACH-Matrix können Sie Ihre Verfügbarkeit für Ihre benutzerdefinierten Anruferklassen und Profile konfigurieren.

Beispiel

The screenshot displays the REACH Matrix interface. At the top, there are four profile buttons: 'Standard' (grey), 'Arbeit' (green), 'Privat' (purple), and 'Voicemail' (blue). Below this is a grid with three rows (01, 02, 03) and four columns. The columns represent contact categories: 'Anruferkategorie Kollegen' (20 Kontakte), 'Anruferkategorie Familie' (2 Kontakte, Anrufer-ID: 0367601192), and 'Anruferkategorie Kunden' (6 Kontakte, Anrufer-ID: 0367601519). The rows represent time-based statuses: 'Arbeit' (07:00 - 16:30), 'Mittagspause' (12:00 - 13:00), and 'AusserHaus' (00:00 - 07:00). A '+ Status Erstellen' button is visible on the left, and a '+ Anruferkategorie Erstellen' button is at the top right.

In diesem Beispiel hat der Benutzer drei Kontaktgruppen erstellt, eine für Kollegen, eine für die Familie und eine für Kunden. Es wurden drei Status erstellt, ein Status „Arbeit“, der an Wochentagen zwischen 07:00 und 16:30 Uhr aktiv ist, ein Status „Mittagspause“ von 12:00 bis 13:00 Uhr an Wochentagen und ein Status „Außer Haus“ für alle Stunden, in denen der Benutzer nicht im Büro ist. Es wurden drei verschiedene Profile erstellt: Arbeit, Privat und Voicemail. Mit dem Profil „Arbeit“ werden Anrufe zum

Festnetz- und Mobilgerät des Benutzers angeboten. Das Profil „Privat“ bietet Anrufe auf das Mobiltelefon des Benutzers. Im Profil „Voicemail“ werden alle eingehenden Anrufe direkt an die Voicemail weitergeleitet.

Wenn der Benutzer während der Arbeitszeit von einem Kollegen angerufen wird, fällt der eingehende Anruf in die Kontaktgruppe „Kollegen“ und in den Status „Arbeit“, so dass das Profil „Arbeit“ angewendet wird. In diesem Beispiel klingeln sowohl das Festnetztelefon als auch das Mobiltelefon des Benutzers. Außerhalb der Geschäftszeiten, wenn der eingehende Anruf unter den Status „Privat“ fällt, wird das Profil „Voicemail“ angewendet und Anrufe von Kollegen werden automatisch an die Voicemail weitergeleitet. Alle Mitglieder der Gruppe „Familie“ können den Benutzer auf seinem mobilen Gerät erreichen, unabhängig davon, welcher Status aktiv ist.

10.2 REACH-PROFIL EINRICHTEN

Sie können das REACH-Profil des Benutzers in der Enreach Contact Umgebung im Operator Portal einrichten.



In den benutzerdefinierten Profilen können Sie die Einstellungen aus dem Standardprofil übernehmen. Dies wird durch das Feld **Erben** neben der aktivierten oder deaktivierten Option angezeigt.

So richten Sie das REACH-Profil ein

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie das REACH-Profil einrichten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie das REACH-Profil einrichten möchten, auf **REACH**.
 - ✓ Das REACH-Profil des jeweiligen Benutzers wird angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf **+ Profil Erstellen** und geben Sie einen Namen ein und wählen Sie eine Farbe für das REACH-Profil.
- 5 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Das Profil wird gespeichert und erscheint unter **Profile**.
- 6 Bewegen Sie den Mauszeiger über das von Ihnen erstellte Profil und klicken Sie auf .
 - ✓ Die Seite **Profil ändern** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für das Profil ein.
Farbe	Wählen Sie eine Farbe für das Profil aus der Dropdown-Liste.
Anrufer-ID	Wählen Sie die Anrufer-ID aus, die bei der Wiedergabe von externen Anrufen standardmäßig gesendet werden soll. Sie können aus den Telefonnummern wählen, die bereits mit dem Enreach Contact Konto verbunden sind. Bei internen Anrufen werden Ihre Durchwahlnummer und Ihr Anzeigename als Anrufer-ID gesendet.
Unbedingte Weiterleitung	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass alle Anrufe direkt an das eingestellte Ziel weitergeleitet werden.
Weiterleiten, wenn besetzt	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass Anrufe an das eingestellte Ziel weitergeleitet werden, wenn der Status des Benutzers auf „Besetzt“ gesetzt ist oder wenn Sie gerade ein Gespräch führen.
Weiterleiten, wenn keine Antwort	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass alle Anrufe sofort an das eingestellte Ziel weitergeleitet werden, wenn der Benutzer nach der eingegebenen Anzahl von Sekunden nicht antwortet.

Bezeichnung	Erläuterung
Timeout in Sekunden	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach der der Anruf weitergeleitet werden soll.
Anruferanzeige bei Weiterleitung	Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, können Sie einstellen, wie die Anrufer-ID übermittelt werden soll. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none"> • Anrufer-ID des Benutzers • Anrufernummer (A-Rufnummer) • Angerufene Rufnummer (B-Rufnummer)

- 7 Klicken Sie auf **ERWEITERTE EINSTELLUNGEN ANZEIGEN** .
✓ Der Bereich Shomi **Personal Assistant** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Anrufanalyse automatisch starten	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass alle Anrufe automatisch von Shomi aufgezeichnet und analysiert werden, sobald ein Anruf beginnt. Weitere Informationen finden Sie unter <i>6.6 Shomi Persönlicher Assistent</i> , Seite 55 und <i>5.7 Shomi Personal Assistant</i> , Seite 47. Achtung! Das Aktivieren dieser Einstellung kann zu hohen Kosten führen.

- ✓ Die **Geräteauswahl** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Status	Wählen Sie Aktiviert aus der Dropdown-Liste, um die Geräteauswahl zu aktivieren.
Endgerät 1	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dieses Telefon für den Benutzer aktivieren möchten.
Endgerät 2	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dieses Telefon für den Benutzer aktivieren möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
Endgerät 3	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dieses Telefon für den Benutzer aktivieren möchten.

- 8 Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
✓ Das REACH-Profil wird gespeichert.

10.3 ANRUFKATEGORIE EINRICHTEN

Sie können die Anrufrkategorie in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal einrichten.

So richten Sie eine Anrufrkategorie ein

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anrufrkategorie einrichten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Benutzer**.
✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren möchten, auf **REACH** .
- 4 Klicken Sie auf **+ Anrufrkategorie erstellen** und geben Sie einen Namen und eine Standard-Anrufer-ID für die Anrufrkategorie ein und klicken Sie auf **SPEICHERN** .
✓ Die Anrufrkategorie erscheint in der Übersicht.
- 5 Bewegen Sie den Mauszeiger über die von Ihnen erstellte Anrufrkategorie und klicken Sie auf  .
✓ Die Seite **Anrufrkategorie bearbeiten** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Konfiguration	Klicken Sie auf Bearbeiten , um den Namen und die Standardabsendernummer der Anrufrkategorie zu ändern.
Kontakte	Klicken Sie auf Kontakt verknüpfen , um Kontakte mit Telefonnummern zu der Anrufrkategorie hinzuzufügen. Wenn Sie von einem dieser Kontakte angerufen werden, wird der Anruf über diese Anrufrkategorie weitergeleitet.
Nebenstellen	Klicken Sie auf Hinzufügen , um interne Enreach Contact Durchwahlen zur Anrufrkategorie hinzuzufügen, damit Anrufe, die von diesen Durchwahlen ausgehen, innerhalb der Anrufrkategorie weitergeleitet werden können.
Namenszusatz	Klicken Sie auf Hinzufügen , um bestimmte Rufnummernbereiche (z.B. 0049) in diese Anrufrkategorie aufzunehmen. In diesem Fall fällt jede eingehende Rufnummer, die mit 0049 beginnt, in diese Anrufrkategorie.



Wenn Sie auf **REACH** klicken, gelangen Sie zurück auf die REACH-Seite des ausgewählten Benutzers.

10.4 STATUS EINSTELLEN

Sie können in der Enreach Contact Umgebung im Operator-Portal einen Status für einen bestimmten Zeitraum festlegen.

So setzen Sie einen Status

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Status festlegen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie auf **Benutzer**.
✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die Anrufrkategorie einrichten möchten, auf **REACH**.
- Klicken Sie auf **+ Status Erstellen**.
✓ Der Dialog **Status erstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Name	Geben Sie einen Namen für den Status ein.
Statusmeldung	Geben Sie eine Statusmeldung ein, die während des angegebenen Zeitraums angezeigt werden soll.
Präsenz-Anzeige	Wählen Sie die Verfügbarkeit, die angezeigt werden soll, während dieser Status aktiv ist. Sie können zwischen den folgenden Optionen wählen: <ul style="list-style-type: none"> Automatisch Wenn diese Option ausgewählt ist, wird Ihre Anwesenheit vom System gesteuert. Abwesend Wählen Sie diese Option, wenn Sie angeben möchten, dass Sie nicht erreichbar sind und nicht sofort antworten können. Beschäftigt Wählen Sie diese Option, um anzuzeigen, dass Sie beschäftigt sind und nicht antworten können. Nicht verfügbar Wählen Sie diese Option, wenn Sie angeben möchten, dass Sie nicht angemeldet sind und nicht antworten werden.

- 5 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Der Status erscheint in der Übersicht.
- 6 Bewegen Sie den Mauszeiger über den von Ihnen erstellten Status und klicken Sie auf .
 - ✓ Die Seite **Statusdetails** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Konfiguration	Klicken Sie auf Bearbeiten , um den Namen und die Verfügbarkeit des Status zu ändern.
Zeitkonfiguration	Klicken Sie auf Hinzufügen , um festzulegen, an welchem Tag oder in welchem Zeitraum der Status aktiv sein soll. Der Status wird automatisch zur festgelegten Startzeit aktiv und endet zur festgelegten Endzeit.

- 7 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert.

10.5 REACH-KONFIGURATION ÜBERTRAGEN

Sie können die REACH-Konfiguration eines bestimmten Benutzers auf einen oder mehrere andere Benutzer übertragen. Alle benutzerspezifischen Einstellungen werden durch die persönlichen Einstellungen des Ziels ersetzt. Es gibt zwei Arten von Logiken, die angewendet werden, siehe *Gerätetyp-Logik* und *Rufnummern-Logik*.

So übertragen Sie die REACH-Konfiguration

- 1 Öffnen Sie die REACH-Konfigurationsseite des Benutzers, dessen Konfiguration Sie übertragen möchten.
- 2 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Reach Konfiguration übertragen**.

AKTIONEN

Status Manuell Überschreiben
 Manuellen Status Deaktivieren
 Roaming-Status Konfigurieren
 Endgeräte Manuell Auswählen
 Manuelle Endgeräteauswahl Deaktivieren
 Reach Zurücksetzen
 Rufnummern Zuweisen
 Reach Konfiguration Übertragen

- 3 Wählen Sie die Benutzer, auf die die REACH-Konfiguration übertragen werden soll, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.
oder
- 3 Aktivieren Sie **Alle auswählen**, um die REACH-Konfiguration auf alle Benutzer zu übertragen.



Die bestehende REACH-Konfiguration des Zielbenutzers wird überschrieben und kann nicht wiederhergestellt werden.

- 4 Klicken Sie auf **Auf Benutzer übertragen**.
- 5 Die Seite **REACH-Konfiguration übertragen?** erscheint.
- 6 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Die Änderungen werden auf alle ausgewählten Benutzer angewendet.

Gerätetyp-Logik

Nicht alle Benutzer haben die gleichen Geräte (d.h. einige haben ein Festnetztelefon, während andere ein Mobiltelefon haben und/oder das Softphone in Enreach Contact Desktop oder Enreach Contact Mobile verwenden). Daher wird die folgende Logik angewendet, wenn der zu übertragende Benutzer mehr Gerätetypen konfiguriert hat als die Zielbenutzer.

- Wenn der Zielbenutzer denselben Gerätetyp hat wie der ursprüngliche Benutzer, werden alle REACH-Einstellungen für diesen Gerätetyp auf das Ziel übertragen.
- Wenn der Zielbenutzer nicht dasselbe Gerät besitzt wie der ursprüngliche Benutzer, werden die REACH-Einstellungen für diesen Gerätetyp nicht übertragen.
- Wenn der ursprüngliche Benutzer nur einen Gerätetyp in einem REACH-Profil aktiviert hat und das Ziel nicht über diesen Gerätetyp verfügt, werden nach dem Übertragen alle Geräte für den Zielbenutzer aktiviert. Dies verhindert, dass der Zielbenutzer unerreichbar wird. Dies verhindert, dass der ursprüngliche Benutzer nicht erreichbar wird.

Rufnummern-Logik

Benutzer können eine oder mehrere persönliche Rufnummern haben (z. B. Mobilnummern). Da diese Rufnummern nur einem Benutzer zugeordnet werden können, können sie nicht auf andere Benutzer übertragen werden. Stattdessen werden diese persönlichen Rufnummern durch die persönlichen Rufnummern des Zielbenutzers (falls verfügbar) ersetzt.

Für Telefonnummern gilt beim Übertragen die folgende Logik:

- Fest hinterlegte persönliche Rufnummern (Rufnummern, die dem Benutzer auf der Registerkarte **Nummern** direkt zugeordnet sind) werden durch die erste fest hinterlegte persönliche Rufnummer des Zielbenutzers (die oberste Rufnummer auf der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers) ersetzt.
- Persönliche Mobilnummern (Mobilnummern, die dem Benutzer auf der Registerkarte Nummern direkt zugeordnet sind) werden durch

die erste Mobilnummer des Zielbenutzers (die oberste Mobilnummer auf der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers) ersetzt.

- Wenn Firmennummern (Nummern, die in einem Wählplan verwendet werden) in den Einstellungen für die Anrufer-ID konfiguriert sind, werden sie auf den Zielbenutzer übertragen.
- Wenn eine fest hinterlegte Rufnummer als Anrufer-ID konfiguriert ist und der Zielbenutzer keine fest hinterlegten Rufnummern, aber mindestens eine persönliche Mobilnummer hat, dann wird die fest hinterlegte Rufnummer durch die erste persönliche Mobilnummer des Zielbenutzers ersetzt (die oberste Mobilnummer in der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers).
- Wenn eine persönliche Mobilnummer als Anrufer-ID konfiguriert ist und der Zielbenutzer keine Mobilnummern, aber mindestens eine persönliche fest hinterlegte Rufnummer hat, wird die Mobilnummer durch die erste persönliche fest hinterlegte Rufnummer des Zielbenutzers ersetzt (die oberste fest hinterlegte Rufnummer auf der Registerkarte REACH-Nummer des Zielbenutzers).
- Wenn eine persönliche fest hinterlegte Rufnummer oder Mobilnummer als Anrufer-ID konfiguriert ist und der Zielbenutzer keine persönlichen Rufnummern hat, wird die Einstellung der Anrufer-ID für den Zielbenutzer deaktiviert.

10.6 DYNAMISCHE RUFNUMMERN KONFIGURIEREN

Sie können bis zu 9 verschiedene Absendernummern verwenden. Der Benutzer kann dies tun, indem er eine Vorwahl (#3x#) vor der anzurufenden Rufnummer wählt.



Beachten Sie, dass der Code #31# nicht eingestellt werden kann, da er anonymen Anrufen vorbehalten ist.



Auf den meisten mobilen Geräten werden die #3X#-Codes nicht unterstützt. Um auf einem mobilen Gerät mit einer dynamischen Rufnummer herauszuwählen, ersetzen Sie diese durch 13X

So konfigurieren Sie dynamische Rufnummern

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie dynamische Rufnummern konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Benutzer**.
✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die dynamischen Rufnummern konfigurieren möchten auf **REACH**.
- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.
- 5 Wählen Sie unter **Dynamisch abgehende Rufnummer** für jeden Code aus der Dropdown-Liste die Rufnummer aus, die als Absendernummer gesendet werden soll.
- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
✓ Die dynamischen Rufnummern werden gespeichert.

10.7 ANRUFSPERREN KONFIGURIEREN

Sie können bestimmte Ziele auf Benutzerebene sperren. Die Ziele, die blockiert werden können, sind von Land zu Land unterschiedlich.

So konfigurieren Sie Anrufsperrn

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Anrufsperrn erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.

- 2 Klicken Sie auf **Benutzer**.
✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die Anrufsperrn einrichten möchten, auf **REACH**.
- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.
- 5 Konfigurieren Sie ggf. eine Anrufrkategorie oder einen Standardstatus als Fallback unter **Standardwerte**.
- 6 Klicken Sie unter **Anrufsperrn** in der Liste **Verfügbare Kategorien** auf die Ziele, die Sie sperren möchten, und in der Liste **Gesperrte Kategorien** auf die Ziele, die Sie entsperren möchten.
- 7 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
✓ Ihre Einstellungen für die Anrufsperrn werden gespeichert.

10.8 OPTIONEN FÜR RUFNUMMERN

Auf der Registerkarte **Rufnummern** des jeweiligen REACH-Profiles sehen Sie eine Übersicht über alle mit diesem REACH-Profil verknüpften Nummern. Die folgenden Optionen können für jede Rufnummer konfiguriert werden:

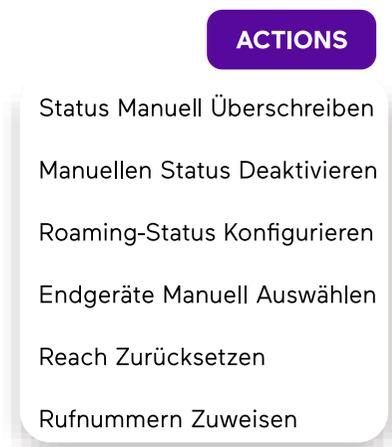
- *Überschreibungsstatus konfigurieren*
- *Roaming-Status konfigurieren*
- *Manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren*
- *Rufnummern verknüpfen*
- *REACH-Einstellungen löschen*

10.8.1 ÜBERSCHREIBUNGSSTATUS KONFIGURIEREN

Mit dieser Option können Sie manuell festlegen, welcher Status in welchem Zeitraum aktiv ist. Dies überschreibt die automatische Zeitkonfiguration.

So konfigurieren Sie einen Überschreibungsstatus

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Überschreibungsstatus konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie den Überschreibungsstatus einrichten möchten, auf **REACH**.
- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.
- 5 Öffnen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Status manuell überschreiben**.



- ✓ Der Dialog **Status konfigurieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Status	Wählen Sie den Status, den Sie konfigurieren möchten, aus der Dropdown-Liste.
Ablaufzeitpunkt einstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie eine Ablaufzeit oder ein Ablaufdatum für den ausgewählten Status festlegen möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
Endzeit	Legen Sie den Tag und die Uhrzeit fest, an dem der Status enden soll.

- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Ihre Einstellungen werden gespeichert.

10.8.2 ROAMING-STATUS KONFIGURIEREN

Mit dieser Option können Sie festlegen, welcher Status aktiviert werden soll, wenn Sie mit Ihrem mobilen Gerät in fremden Netzen sind.

So konfigurieren Sie einen Roaming-Status

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen Roaming-Status konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- 3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die Roaming-Status einrichten möchten, auf **REACH**.
- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.
- 5 Öffnen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Status manuell überschreiben**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben
 Manuellen Status Deaktivieren
 Roaming-Status Konfigurieren
 Endgeräte Manuell Auswählen
 Reach Zurücksetzen
 Rufnummern Zuweisen

✓ Die Seite **Status während des Roamings** erscheint.

6 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Status, den Sie für das Roaming einstellen möchten.

7 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

✓ Der Status für das Roaming wird gespeichert.

10.8.3 MANUELLE ENDGERÄTEAUSWAHL KONFIGURIEREN

Mit dieser Option können Sie auswählen, welche Geräte klingeln sollen, wenn Sie angerufen werden.

So konfigurieren Sie die manuelle Endgeräteauswahl

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die manuelle Endgeräteauswahl konfigurieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.

3 Klicken Sie neben dem Benutzer, für den Sie die manuelle

Geräteauswahl einrichten möchten, auf **REACH**.

4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.

5 Öffnen Sie das Dropdown-liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Endgeräte manuell auswählen**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben
 Manuellen Status Deaktivieren
 Roaming-Status Konfigurieren
 Endgeräte Manuell Auswählen
 Reach Zurücksetzen
 Rufnummern Zuweisen

✓ Die Seite **Endgeräteauswahl** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Festnetz	Wählen Sie Aktiviert aus der Dropdown-Liste, wenn Sie möchten, dass Anrufe auf Ihrem Festnetzgerät angeboten werden. Solange diese Option aktiviert ist, werden Anrufe nur den Geräten angeboten, die als „aktiviert“ konfiguriert sind.
Web	Wählen Sie Aktiviert aus der Dropdown-Liste, wenn Sie möchten, dass Anrufe auf Ihrem Webgerät angeboten werden. Solange diese Option aktiviert ist, werden Anrufe nur den Geräten angeboten, die als „aktiviert“ konfiguriert sind.
Ablaufzeitpunkt einstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie eine Ablaufzeit oder ein Ablaufdatum für die manuelle Geräteauswahl festlegen möchten.

Bezeichnung	Erläuterung
Endzeit	Legen Sie den Tag und die Uhrzeit fest, an dem der Status enden soll.

- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
- ✓ Die manuelle Geräteauswahl wird gespeichert.

10.8.4 RUFNUMMERN VERKNÜPFEN

Mit dieser Option können Sie verfügbare Rufnummern direkt mit Ihrem REACH-Profil verknüpfen.



Diese Rufnummern können nicht in Wählplänen verwendet werden. Der Benutzer ist dafür verantwortlich, die Erreichbarkeit dieser Rufnummer über die REACH-Einstellungen zu konfigurieren.



Um mehrere Rufnummern auf einmal auszuwählen, halten Sie die STRG-Taste gedrückt und klicken Sie auf mehrere Rufnummern.

So verknüpfen Sie Rufnummern mit Ihrem REACH-Profil

- Geben Sie ggf. den Kunden, unter dem Sie Nummern mit einem REACH-Profil verknüpfen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- Klicken Sie neben dem jeweiligen Benutzer auf **REACH** .
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.
- Öffnen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen** und klicken Sie auf **Rufnummern zuweisen**.

ACTIONS

Status Manuell Überschreiben
 Manuellen Status Deaktivieren
 Roaming-Status Konfigurieren
 Endgeräte Manuell Auswählen
 Reach Zurücksetzen
 Rufnummern Zuweisen

- ✓ Die Seite **Rufnummer mit REACH verknüpfen** erscheint.
- Wählen Sie die Rufnummern, die Sie mit dem REACH-Profil des Benutzers verknüpfen möchten.
 - Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
 - ✓ Die Rufnummern werden mit dem REACH-Profil des Benutzers verknüpft.

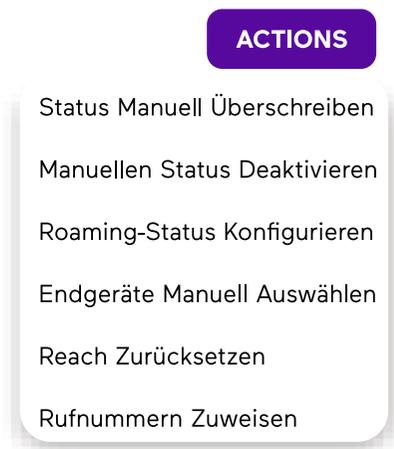
10.8.5 REACH-EINSTELLUNGEN LÖSCHEN

Diese Option löscht alle Einstellungen und Profile für Ihr REACH-Profil. Dies kann nicht rückgängig gemacht werden.

So löschen Sie die REACH-Einstellungen des Benutzers

- Geben Sie ggf. den Kunden, dessen REACH-Einstellungen Sie löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie auf **Benutzer**.
 - ✓ Die Liste mit allen Benutzern erscheint.
- Klicken Sie neben dem Benutzer, dessen REACH-Einstellungen Sie löschen möchten, auf **REACH** .

- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Rufnummern**.
- 5 Öffnen Sie das Dropdown-liste **Aktionen** und klicken Sie auf **REACH zurücksetzen**.



- 6 Die Seite **REACH zurücksetzen** erscheint.
- 7 Klicken Sie auf **Bestätigen**, um alle Einstellungen und Profile des REACH-Profiles des Benutzers zu löschen.
 - ✓ Das REACH-Profil des Benutzers wird gelöscht.

11 GERÄTE

Mit Enreach Contact können Sie Ihre Geräte verwenden und konfigurieren. Es gibt mehrere Einstellungen, die Sie für die Verwendung von Telefonen vornehmen können.



Bevor Sie die Dienste von Enreach Contact nutzen können, müssen Sie eine Benutzer-Nebenstelle auf dem Gerät über den Dienst Nebenstelle8801 registrieren.

CPEs hinzufügen

VoIP-Kanäle

Standard-Gerätetasten

CPE-Einstellungen

SIP-Verschlüsselung

Tischtelefone

11.1 CPES HINZUFÜGEN

Sie können ein CPE (Customer Premise Equipment) im Operator Portal hinzufügen. Dies ist notwendig, um einem Kunden ein Telefon zuweisen zu können.



Es kann immer nur ein Typ gleichzeitig provisioniert werden.

So fügen Sie ein CPE hinzu

- 1 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Bestellen** und klicken Sie auf **MAC CPE hinzufügen** unter **Sonstiges**.
✓ Die Seite **CPE hinzufügen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
Marke	Wählen Sie den Telefonanbieter aus der Dropdown-Liste aus.
Endgerät	Wählen Sie den Gerätetyp aus der Dropdown-Liste aus.
Eigentümer	Hier sehen Sie den vorausgewählten Wholesaler, dem das Gerät zugewiesen werden soll.
Plattform	Wählen Sie die entsprechende Plattform aus der Dropdown-Liste aus. Wählen Sie die Option Enreach Contact .
Kunde	Der Kunde, dem das Gerät zugewiesen werden soll. Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Kunden hinterlegt haben. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird das CPE automatisch dem Eigentümer zugewiesen. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird dem Eigentümer das CPE automatisch zugewiesen.
Kanal erstellen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen SIP Kanal erstellen möchten.
Sprache	Wählen Sie die Sprache des Geräts aus der Dropdown-Liste aus.
Land der Installation	Wählen Sie das Land, in dem das Gerät installiert wird aus der Dropdown-Liste aus.
Vorwahl	Geben Sie die Vorwahl für dieses Gerät ein. Diese wird benötigt, um zu bestimmen, an welche Notrufzentrale Notrufe weitergeleitet werden müssen, wenn kein Benutzer am Telefon angemeldet ist.

- 2 Geben Sie die MAC-Adressen und optional die Seriennummern der Telefone ein, die Sie hinzufügen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
✓ Die Telefone werden hinzugefügt.

11.2 VOIP-KANÄLE

Um Ihr Telefon benutzen zu können, muss es mit der VoIP-Plattform kommunizieren können. Dies erfolgt über einen VoIP-Kanal, der in Ihrem Telefon manuell oder per Autoprovisionierung programmiert wird. Mit dem Dienst Enreach Contact benötigen Sie für jedes Gerät einen eigenen VoIP-Kanal.



In der Kanalübersicht zeigt  an, dass das Gerät registriert ist. Wenn der Punkt grau ist, ist das Gerät nicht registriert.

VoIP-Kanäle erstellen

VoIP-Kanäle bearbeiten

VoIP-Kanäle löschen

11.2.1 VOIP-KANÄLE ERSTELLEN

Sie müssen den entsprechenden VoIP-Kanal aktivieren, bevor Sie Ihr Telefon benutzen können.



Nachdem Sie den VoIP-Kanal erstellt haben, können Sie ihn verwenden, um ein VoIP-Gerät zu registrieren, wenn Sie die Autoprovisionierung nicht nutzen.

So erstellen Sie einen VoIP-Kanal

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen VoIP-Kanal erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Kanal hinzufügen**.

AKTIONEN

Kanal Hinzufügen

Wartemusik Hochladen

IP Listing Aktivieren

XML API Aktivieren

Gruppendurchwahl Erstellen

Voicemail-Durchwahl Erstellen

AutoAnswer-Durchwahl Erstellen

Bezeichnung	Erläuterung
Kanalname	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Kanal ein. Es wird empfohlen, mit der Kundennummer zu beginnen, dann die Buchstaben EC (Enreach Contact) und dann von 01 an zu zählen.
Kennwort	Ein Kennwort wird standardmäßig erstellt. Sie können es ändern, aber aus Sicherheitsgründen wird dies nicht empfohlen.
SIP-Verschlüsselung	Aktivieren Sie Ein , wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal aktivieren möchten.
DTMF	Wählen Sie eine der drei Methoden zum Senden von DTMF-Tönen, die von Ihrem Telefon unterstützt werden.
Vorwahl	Geben Sie Ihre Vorwahl ein. Sie wird z.B. für die Weiterleitung an die entsprechende Notrufzentrale verwendet.

Bezeichnung	Erläuterung
Anruflimit	Geben Sie die maximale Anzahl der Anrufe an, die Ihr Telefon gleichzeitig empfangen kann. Das Maximum ist 5.
Sprache	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache aus, die für die Provisionierung des Kanals verwendet werden soll. Dies bestimmt die Sprache, in der die Ansage wiedergegeben wird.
Land der Installation	Wählen Sie aus, in welchem Land sich das Gerät befinden soll. Dies kann nützlich sein, um festzustellen, wo sich das Gerät im Falle eines Ausfalls befindet und hat keine weiteren Auswirkungen auf den Dienst.

- Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Der VoIP-Kanal wird gespeichert.

11.2.2 VOIP-KANÄLE BEARBEITEN

Sie können vorhandene VoIP-Kanäle im Operator-Portal bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen VoIP-Kanal

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie einen VoIP-Kanal bearbeiten möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kanälen erscheint.

- Klicken Sie neben dem Kanal, den Sie bearbeiten möchten, auf

Bearbeiten

- ✓ Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.

- Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie auf

SPEICHERN

- ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert.

11.2.3 VOIP-KANÄLE LÖSCHEN

Sie können vorhandene VoIP-Kanäle im Operator-Portal löschen.

So löschen Sie einen VoIP-Kanal

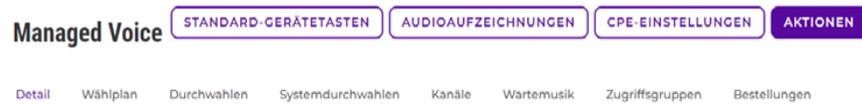
- Geben Sie ggf. den Kunden, von dem Sie einen VoIP-Kanal löschen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
 - ✓ Die Liste mit allen Kanälen erscheint.
- Klicken Sie neben dem Kanal, den Sie löschen möchten, auf

LÖSCHEN

- Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Der Kanal wird gelöscht.

11.3 STANDARD-GERÄTETASTEN

Mit den Standard-Gerätetasten können Sie für das ausgewählte Konto eine Standardgeräteprogrammierung nach Gerätetyp für die vorhandenen bereitgestellten Geräte erstellen.



So erstellen Sie eine Standard-Gerätetaste

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie eine Standard-Gerätetaste erstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **STANDARD-GERÄTETASTEN**.
- 4 Wählen Sie den Telefontyp, für den Sie die Taste erstellen möchten, aus der Dropdown-Liste aus.



Je nachdem, welche Art von Gerät Sie ausgewählt haben, sehen Sie möglicherweise unterschiedliche Eingabefelder.

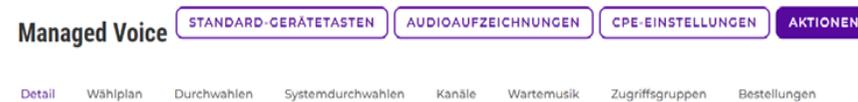
- 5 Sie können jeder Taste eine der folgenden Funktionen zuweisen:

Bezeichnung	Erläuterung
BLF (Besetztlampenfeld)	Ermöglicht es Ihnen, den Status eines bestimmten Benutzers über die Taste anzuzeigen (Besetzt, frei, klingelnd). Eingehende und ausgehende Anrufe werden unterschieden.
Kurzwahl	Ermöglicht es Ihnen, eine vorprogrammierte Nummer mit einem Tastendruck zu wählen.

Bezeichnung	Erläuterung
Belegung der Wartefelder	Zeigt den Namen des Wartefeldes an, gefolgt von der Anzahl der Anrufer, die sich derzeit im Wartefeld befinden. Auf Yealink-Telefonen löst das Drücken der Softkey-Taste für die Wartefeldbelegung eine Anrufübernahme in diesem Wartefeld (*8) aus und ermöglicht es Ihnen, den Anruf mit der längsten Wartezeit zu beantworten. Bei geschlossenen Wartefeldern muss der Benutzer ein Mitglied des Wartefeldes sein.
DND (Bitte nicht stören)	Wenn Sie diesen Status in Ihrer Durchwahl aktivieren, können Sie angeben, dass Sie nicht gestört werden möchten. Da die Plattform nicht über den DND-Status der Durchwahl informiert wird, sollten Sie diese Funktion nicht in Verbindung mit einer Anrufwarteschlange verwenden.
6 Klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie konfigurieren möchten, und konfigurieren Sie die Tasten pro Seite.	
7 Klicken Sie auf SPEICHERN .	✓ Die Standard-Gerätetasten werden gespeichert.

11.4 CPE-EINSTELLUNGEN

Sie können CPE-spezifische Einstellungen für jedes verfügbare CPE (Customer Premises Equipment) vornehmen.



[CPE-Firmware einstellen](#)

[CPE-Firmware aktualisieren](#)

[CPE-spezifische Funktionen einstellen](#)

[Standard-SIP-Proxy einstellen](#)

11.4.1 CPE-FIRMWARE EINSTELLEN

Sie können die Gerätefirmware für dieses spezielle Konto einstellen.

So stellen Sie die CPE-Firmware ein

- 1 Geben Sie gegebenenfalls den Kunden, für den Sie die CPE-Firmware einstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN**.
✓ Die Seite **CPE-Übersicht** erscheint.
- 4 Klicken Sie auf **CPE-FIRMWARE**.
✓ Die Seite **Firmware-Management** erscheint.
- 5 Wählen Sie das Gerät, für das Sie die Firmware einstellen möchten.
- 6 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der jeweiligen Firmware.
- 7 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
✓ Die Firmware wird für das/die ausgewählte(n) Gerät(e) eingestellt.

11.4.2 CPE-FIRMWARE AKTUALISIEREN

In der CPE-Übersicht können Sie die Firmware für mehrere CPEs gleichzeitig aktualisieren. Bevor Sie die Firmware Ihrer CPEs aktualisieren, vergewissern Sie sich, dass für jeden CPE-Typ auf der Seite Firmware-Management die richtige Firmware-Version konfiguriert ist.



Die Aktualisierung der Firmware eines CPE erfordert einen Neustart des betreffenden CPE.

So aktualisieren Sie die Firmware eines CPE

- 1 Geben Sie gegebenenfalls den Kunden, für den Sie die CPE-Firmware aktualisieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN**.
✓ Die Seite **CPE-Übersicht** erscheint.
- 4 Aktivieren Sie das/die Kontrollkästchen neben dem/den Gerät(en), für das/die Sie die Firmware aktualisieren möchten.
- 5 Klicken Sie auf **Update Auf Die Empfohlene Firmware**.
- 6 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
✓ Die Firmware wird aktualisiert.

11.4.3 CPE-SPEZIFISCHE FUNKTIONEN EINSTELLEN

Sie können CPE-spezifische Funktionen in der CPE-Übersicht einstellen. Sie können auch eine VLAN-Konfiguration für den PC und den LAN-Port per Fernzugriff provisionieren. Beachten Sie, dass das Gerät beim ersten Hochfahren die Provisionierung abrufen und zu diesem Zeitpunkt noch kein VLAN hat. Daher sind die VLAN-Einstellungen erst dann aktiv, wenn das Gerät die Provisionierung vom Server abrufen. Erst wenn Sie sich mit dem Netzwerk verbinden, um die Konfiguration abzurufen, startet das Gerät in den programmierten VLAN-IDs neu.

So stellen Sie CPE-spezifische Funktionen ein

- 1 Geben Sie gegebenenfalls den Kunden, für den Sie CPE-spezifische Funktionen einstellen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.

- 3 Klicken Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN**.
 - ✓ Die Seite **CPE-Übersicht** erscheint.
- 4 Klicken Sie neben dem CPE, den Sie bearbeiten möchten, auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **CPE konfigurieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP Proxy	Mit dieser Option können Sie einen Proxy für dieses spezielle Gerät auswählen, der bei der Autoprovisionierung festgelegt wurde. Sie müssen das Gerät bei einem Werksreset wiederherstellen, damit die neue Einstellung wirksam wird.
Keinen zweiten eingehenden Anruf anbieten	Diese Option ist speziell für ein Yealink-Gerät. Mit dieser Option können Sie das Anbieten eines zweiten Anrufs ein- oder ausschalten. Sie hören dann einen Besetztton.
Anklopfsignal für den zweiten eingehenden Anruf	Diese Option ist speziell für ein Yealink-Gerät. Wählen Sie Ein , wenn Sie möchten, dass ein Signalton ertönt, wenn ein zweiter Anruf eingeht.
Verpasste Anrufe anzeigen	Diese Option ist speziell für ein Yealink-Gerät. Wählen Sie Ein , wenn Sie verpasste Anrufe anzeigen lassen möchten.
VLAN aktivieren	Mit dieser Option aktivieren oder deaktivieren Sie die VLAN-Funktionalität
Telefon VLAN-ID	Geben Sie hier die VLAN-ID ein, die auf dem Telefonnetzwerk-Port (LAN) aktiviert werden soll.
PC-Port VLAN-ID	Geben Sie die VLAN-ID ein, die auf dem PC-Port aktiviert werden soll.

- 5 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Ihre Änderungen werden gespeichert.

11.4.4 STANDARD-SIP-PROXY EINSTELLEN

Sie können für jedes Konto festlegen, welchen Proxy die provisionierten Geräte standardmäßig verwenden sollen. Standardmäßig wird die Standardeinstellung für den Wholesale Account verwendet.

So legen Sie den Standard-SIP-Proxy fest

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie den Standard-SIP-Proxy festlegen möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Sip proxy ändern**.
 - ✓ Der Dialog **Standard-SIP-Proxy einstellen** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP Proxy	Wählen Sie den Proxy, der für dieses Konto bei der Autoprovisionierung der CPEs verwendet werden soll.
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Mit dieser Option provisionieren Sie alle CPEs dieses Kontos mit der neuen SIP-Proxy-Einstellung. Damit die neue Einstellung wirksam wird, müssen alle Geräte neu gestartet werden.
Endgeräte neustarten	Mit dieser Option werden alle CPEs dieses Kontos neu gestartet. Die neuen Einstellungen werden vom Provisioning-Server abgerufen. Die Geräte starten sich nicht selbst neu. Wenn Sie die vorgenommenen Änderungen übernehmen möchten, muss diese Option aktiviert sein. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, werden nur die neuen CPEs mit den Einstellungen bereitgestellt.

- 4 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Der Standard-SIP-Proxy wird gespeichert.

11.5 SIP-VERSCHLÜSSELUNG

Die SIP-Verschlüsselung ist ein Sicherheitsmechanismus, der die Kommunikation von SIP-Sitzungen vor Abhören oder Manipulationen schützt. Mit der SIP-Verschlüsselung können Sie die Kommunikation zwischen Ihren festen VoIP-Telefonen und der Enreach Contact Plattform verschlüsseln. Wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist, werden die folgenden beiden Protokolle verwendet:

- **TLS (Transport Layer Security)**
TLS ist ein weit verbreitetes Sicherheitsprotokoll, das den Datenschutz und die Datensicherheit bei der Kommunikation über das Internet gewährleisten soll. In Enreach Contact verschlüsselt TLS die Signalisierung der Anrufe, die man sich als den Auf- und Abbau eines Anrufs vorstellen kann.
- **Secure Real-Time**
SRTP ist eine Erweiterung von RTP (Real-Time Transport Protocol), die verbesserte Sicherheitsfunktionen enthält. SRTP verschlüsselt den eigentlichen Ton des Anrufs. Sowohl eingehende als auch ausgehende Anrufe werden verschlüsselt.



Die SIP-Verschlüsselung kann nur für VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS und SRTP unterstützen. Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie unter [11.5.4 Yealink Desktop Telefonprofil ändern](#), Seite 107.

[SIP-Verschlüsselung in einem Konto aktivieren](#)

[SIP-Verschlüsselung in einem Konto deaktivieren](#)

[SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät aktivieren oder deaktivieren](#)

[Yealink Desktop Telefonprofil ändern](#)

[Yealink Desktop Telefonprofil ändern](#)

11.5.1 SIP-VERSCHLÜSSELUNG IN EINEM KONTO AKTIVIEREN

Um die SIP-Verschlüsselung zu aktivieren, muss sie im Kundenkonto aktiviert sein. Einmal aktiviert, kann die SIP-Verschlüsselung nur für VoIP-Telefone aktiviert werden, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Wenn die SIP-Verschlüsselung für ein Telefon aktiviert ist, wird es neu provisioniert und das Gerät verbindet sich mit dem Enreach Contact SIP-Proxy (securevoip.voipoperator.tel, Port 5062). Der gesamte SIP-Verkehr zwischen dem Telefon und der Enreach Contact-Plattform wird dann mit SRTP und TLS verschlüsselt.



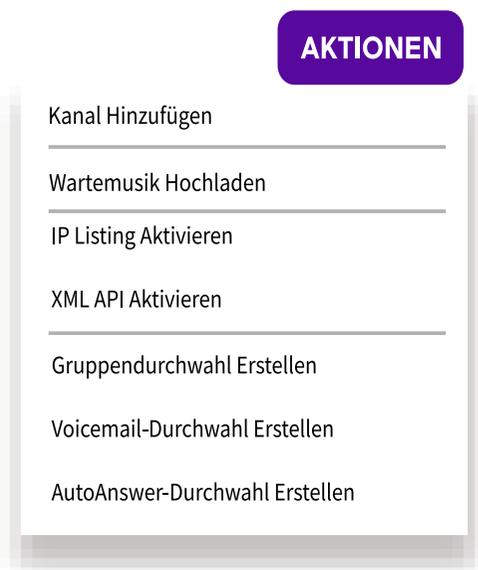
Telefone, die TLS/SRTP nicht unterstützen, müssen nicht neu provisioniert werden und werden mit dem unverschlüsselten Enreach Contact SIP-Proxy (mv.voipoperator.eu, Port 5080) verbunden. Der SIP-Verkehr zwischen diesen Telefonen und der Enreach Contact Plattform ist unverschlüsselt und verwendet das Real-time Transport Protocol (RTP) und das Session Description Protocol (SDP).



Die Aktivierung der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Geräts.

So aktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung in einem Konto

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **SIP-Verschlüsselung aktivieren**.



✓ Der Dialog **SIP-Verschlüsselungsproxy aktivieren** erscheint.

Bezeichnung	Erläuterung
SIP-Verschlüsselungsproxy	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, welcher verschlüsselte SIP-Proxy verwendet werden soll.
Einstellung auf existierende CPE anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass die verschlüsselte SIP-Funktion für alle Kanäle und Geräte des Kontos aktiviert wird, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen.
Firmware auf empfohlene Firmware aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass die Firmware auf den Geräten auf die empfohlene Version aktualisiert wird. Dies wird auf der Seite zur Verwaltung der CPE-Firmware angegeben.

Bezeichnung	Erläuterung
Endgeräte neustarten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass die SIP-Verschlüsselung sofort einen Neustart aller Geräte auslöst, die TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützen. Wenn Sie die Geräte zu einem anderen Zeitpunkt erneut provisionieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen und starten Sie die Geräte entweder manuell neu oder aktualisieren Sie die Firmware der Geräte auf der Seite CPE-Einstellungen .

- 4 Klicken Sie auf **AKTIVIEREN**.
- ✓ Die SIP-Verschlüsselung ist im Konto aktiviert.

11.5.2 SIP-VERSCHLÜSSELUNG IN EINEM KONTO DEAKTIVIEREN

Sie können die SIP-Verschlüsselung im Kundenkonto deaktivieren.



Die Deaktivierung der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Geräts.

So deaktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung

- Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- Klicken Sie unter **Einrichtungen** auf **Deaktivieren** neben **Sip Encryption (TLS/SRTP)**.

- 4 Der Dialog **SIP-Verschlüsselung deaktivieren** erscheint.
 - ✓ Klicken Sie auf **Bestätigen**.
- 5 Die SIP-Verschlüsselung wird im Konto deaktiviert.

11.5.3 SIP-VERSCHLÜSSELUNG FÜR EINEN KANAL ODER EIN GERÄT AKTIVIEREN ODER DEAKTIVIEREN

Sie können die SIP-Verschlüsselung für einen bestimmten Kanal oder ein bestimmtes Gerät aktivieren oder deaktivieren.



Das Aktivieren/Deaktivieren der SIP-Verschlüsselung erfordert einen Neustart des VoIP-Geräts.



Die SIP-Verschlüsselung kann auch aktiviert werden, wenn ein neues Gerät mit einem Kanal verbunden wird, wenn das Gerät TLS/SRTP-Verschlüsselung unterstützt.

So aktivieren oder deaktivieren Sie die SIP-Verschlüsselung für einen Kanal oder ein Gerät

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren oder deaktivieren möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.
- 3 Klicken Sie auf die Registerkarte **Kanäle**.
- 4 Klicken Sie neben dem Kanal, für den Sie die SIP-Verschlüsselung aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **Kanal bearbeiten** erscheint.
- 5 Aktivieren Sie **Ein**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal aktivieren möchten.

oder

- 5 Aktivieren Sie **Aus**, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung für diesen Kanal deaktivieren möchten.
- 6 Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - ✓ Die SIP-Verschlüsselung wird für den Kanal aktiviert.

11.5.4 YEALINK DESKTOP TELEFONPROFIL ÄNDERN

Wenn ein Yealink Desktop-Telefon mit dem allgemeinen Yealink Desktop-Profil provisioniert wird, wird die SIP-Verschlüsselung nicht unterstützt. Um verschlüsseltes SIP auf diesen Telefonen zu aktivieren, muss das Provisionierungsprofil des Telefons in das spezifische Profil des Telefonmodells geändert werden. Unter **B.1 SIP-Verschlüsselung**, Seite 114 können Sie überprüfen, ob die SIP-Verschlüsselung für Ihr Yealink-Modell unterstützt wird.



Sie müssen über die Berechtigung zur Verwaltung von CPEs verfügen, um das Provisionierungsprofil eines Telefons ändern zu können.



Sie können sehen, welches Profil ein Telefon verwendet, indem Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN** klicken. Die Spalte **Typ** zeigt an, welches Profil dem Telefon zugewiesen ist.

So ändern Sie das Provisionierungsprofil

- 1 Geben Sie ggf. den Kunden, für den Sie das Provisioning-Profil ändern möchten, in die Suchleiste ein und klicken Sie auf den Namen des Kunden.
 - ✓ Die Seite **Kundendaten** erscheint.
- 2 Klicken Sie im Menü auf **Enreach Contact**.
 - ✓ Die Enreach Contact Umgebung erscheint.

- 3 Klicken Sie auf **CPE-EINSTELLUNGEN** .
 - ✓ Die **CPE-Übersicht** erscheint.
- 4 Klicken Sie auf die MAC-Adresse des Geräts, für das Sie das Profil ändern möchten.
- 5 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Aktionen** und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 - ✓ Die Seite **CPE konfigurieren** erscheint.
- 6 Wählen Sie unter **Gerät** das entsprechende Provisionierungsprofil aus der Dropdown-Liste.



Achten Sie darauf, dass Sie den richtigen Typ auswählen, da einige Yealink-Modelle zwei Versionen haben, eine für Telefone mit der niederländischen (Lydis) Firmware und eine für Telefone mit der Enreach -Firmware.

- 7 Klicken Sie auf **SPEICHERN** .
- 8 Klicken Sie auf **Bestätigen**.
 - ✓ Das Gerät wird neu provisioniert und neu gestartet.

APP. A:SYSTEM-NEBENSTELLEN

Alle in Enreach Contact verwendeten System-Nebenstellen werden hier aufgeführt.

A.1 DEUTSCHLAND

Nebenstelle	Erläuterung
8800	Überprüfen Sie den Status Ihrer Anmeldung an einem CPE
8801	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzerdurchwahl am Telefon an und geben Sie dann Ihre Durchwahlnummer und PIN ein
8802	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzerdurchwahl vom Gerät ab. Sie werden aufgefordert, Ihr Passwort einzugeben. Wenn Sie auf anderen Geräten angemeldet sind, haben Sie die Möglichkeit, sich auch von diesen Geräten abzumelden.
8803	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzerdurchwahl an einer Warteschlange an
8804	Melden Sie sich mit Ihrer Benutzerdurchwahl von einer Warteschlange ab.
8805	Erstellen von Audioaufnahmen zur Verwendung in anderen Funktionen von Enreach Contact
8806	Bei einer anderen Benutzerdurchwahl mithören
8807	Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern
8808	Aufzeichnung von Anrufen, die auf den Telefonen anderer Benutzer angeboten werden Wählen Sie 908 + die Rufnummer des angerufenen Geräts Wählen Sie 908, um Anrufe auf einem beliebigen Gerät aufzuzeichnen (diese Option berücksichtigt die Einstellungen der Zugriffsgruppe)

Nebenstelle	Erläuterung
8809	Aktive Anrufumschaltung Wenn Sie an mehreren Geräten angemeldet sind und einen aktiven Anruf haben, können Sie den Anruf an eines Ihrer anderen Geräte weiterleiten, indem Sie *9 oder 909 auf dem anderen Gerät wählen. Das Gerät beginnt zu klingeln und wenn Sie den Anruf entgegennehmen, wird der Anruf nahtlos an das Gerät weitergeleitet.
8810	Konfigurationsmenü für die Weiterleitung von Anrufen (IVR) zur Einstellung nach Benutzerdurchwahl
8815	Ändern des Wählplan
8880	Voicemail-Verwaltung Greifen Sie auf die Voicemail einer Durchwahl (z.B. einer Gruppenvoicemail) zu, indem Sie die Voicemailnummer und das Passwort eingeben
8830	Einen geparkten Anruf zurückholen
8840	Shomi Persönlicher Assistent
8888	Zugriff auf Ihr persönliches Voicemail-Postfach, das mit Ihren Enreach Contact- und Enreach Contact Mobile-Durchwahlen verbunden ist (je nach Ihren Voicemail-Einstellungen kann die Eingabe eines Passworts erforderlich sein)
*6	Anruf parken
*8	Anrufen annehmen, die auf der Durchwahl Ihres Kollegen signalisiert werden
*8 <Durchwahl>	<ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie *8 123, um den Anruf zu übernehmen, der bei der Durchwahl 123 signalisiert wird Wählen Sie *8, um einen Anruf zu übernehmen, der bei einer zufälligen Durchwahl signalisiert wird
8803 + Leitungs-ID	Einen geparkten Anruf zurückholen Die Leitungs-ID ist die Nummer des geparkten Anrufs (zwischen 1 und 99)

Nebenstelle	Erläuterung
##	Die andere Partei auf Halten setzen
*#	Die andere Partei zurückholen
##*<Durchwahl>##	Weiterleiten ohne Rückfrage
##<Durchwahl>##	Weiterleiten mit Rückfrage

ANH. B:GERÄTE

Alle unterstützten Geräte in Enreach Contact sind hier aufgelistet.

B.1 SIP-VERSCHLÜSSELUNG

Die folgende Tabelle zeigt, welche Geräte (CPEs) die SIP-Verschlüsselung in Enreach Contact unterstützen. Einige Yealink-Modelle haben zusätzliche Anforderungen an die Firmware. Diese sind in der Spalte Firmware-Anforderungen aufgeführt. Die Verwendung älterer Firmware-Versionen für diese Modelle führt dazu, dass diese Telefone nicht mehr funktionieren, wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist. Bevor Sie die SIP-Verschlüsselung für diese Telefonmodelle aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Telefone auf die neueste Firmware-Version aktualisiert sind. Wenn keine Firmware-Anforderungen aufgeführt sind, werden alle Firmware-Versionen unterstützt.



Einige Yealink-Modelle haben zusätzliche Anforderungen an die Firmware. Die Verwendung älterer Firmware-Versionen für diese Modelle führt dazu, dass diese Telefone nicht mehr funktionieren, wenn die SIP-Verschlüsselung aktiviert ist. Bevor Sie die SIP-Verschlüsselung für diese Telefonmodelle aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Telefone auf die neueste Firmware aktualisiert sind.



Wenn das Yealink Desktop-Telefon mit dem allgemeinen Yealink Desktop-Profil bereitgestellt wird, wird die SIP-Verschlüsselung nicht unterstützt. Wechseln Sie zu einem anderen Yealink-Bereitstellungsprofil, wenn Sie die SIP-Verschlüsselung verwenden möchten.

Gerätemodell	Firmware-Anforderungen	SIP-Verschlüsselung
Aastra/Mitel 5x Serie		Nicht unterstützt
Aastra/Mitel 67xx Serie		Nicht unterstützt
Aastra/Mitel 686x Serie		Nicht unterstützt

Gerätemodell	Firmware-Anforderungen	SIP-Verschlüsselung
Aastra/Mitel 6873i		Nicht unterstützt
Gigaset DEx Serie		Nicht unterstützt
Gigaset N300A IP DECT Basisstation		Nicht unterstützt
Gigaset N510 IP Pro DECT Basisstation		Nicht unterstützt
Gigaset N720 IP Pro		Nicht unterstützt
Gigaset NX70 IP Pro		Unterstützt
Yealink CP860		Unterstützt
Yealink Tischtelefon		Nicht unterstützt
Yealink T19P/T19P-E2		Unterstützt
Yealink T40G	76.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T40P	54.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T41P	36.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T41S (Lydis FW)	66.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T41S (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink T42G	29.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T42S (Lydis FW)	66.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T42S (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink T46G	28.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T46S (Lydis FW)	66.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T46S (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink T48G	35.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T48S (Lydis FW)	66.83.188.6 oder höher	Unterstützt
Yealink T48S (Enreach FW)		Unterstützt

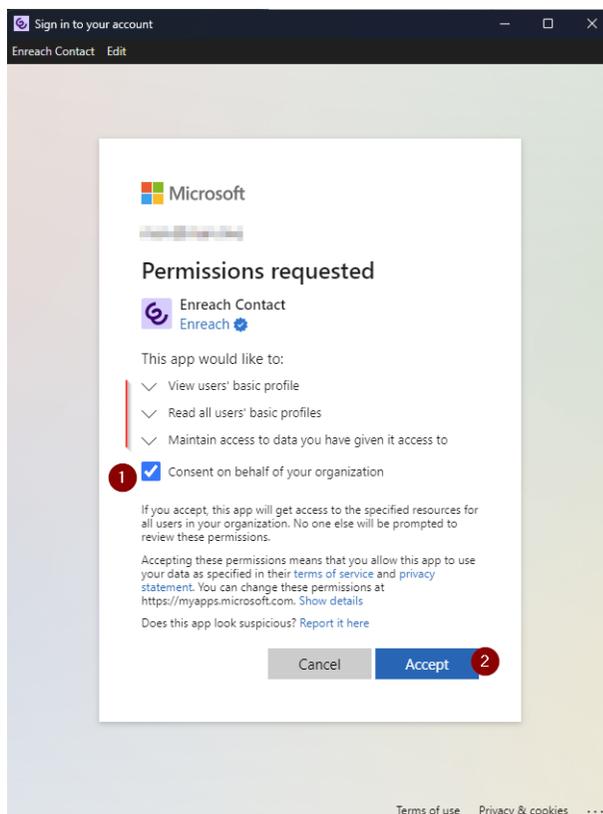
Gerätemodell	Firmware-Anforderungen	SIP-Verschlüsselung
Yealink T49G		Unterstützt
Yealink T452S		Nicht unterstützt
Yealink T53 (Lydis FW)		Unterstützt
Yealink T53 (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink T53W (Lydis FW)		Unterstützt
Yealink T53W (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink T54S		Nicht unterstützt
Yealink T54W (Lydis FW)		Unterstützt
Yealink T54W (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink T57W (Lydis FW)		Unterstützt
Yealink T57W (Enreach FW)		Unterstützt
Yealink VP530		Unterstützt
Yealink W52P		Unterstützt
Yealink W60B		Unterstützt

ANH. C:BERECHTIGUNGEN

Es kann notwendig sein, dass der Administrator Einstellungen vornimmt oder Berechtigungen außerhalb der Enreach Contact Umgebung vergibt, damit Benutzer die Enreach Contact Apps ohne Einschränkungen nutzen können.

C.1 MICROSOFT 365 SINGLE SIGN ON

Benutzer können sich mit einem Microsoft-Arbeitskonto bei den Enreach Contact-Apps wie Enreach Contact Desktop, Qboard oder Enreach Contact Desktop für Microsoft Teams anmelden. Der Nutzer muss die Genehmigungsanfrage der App akzeptieren.



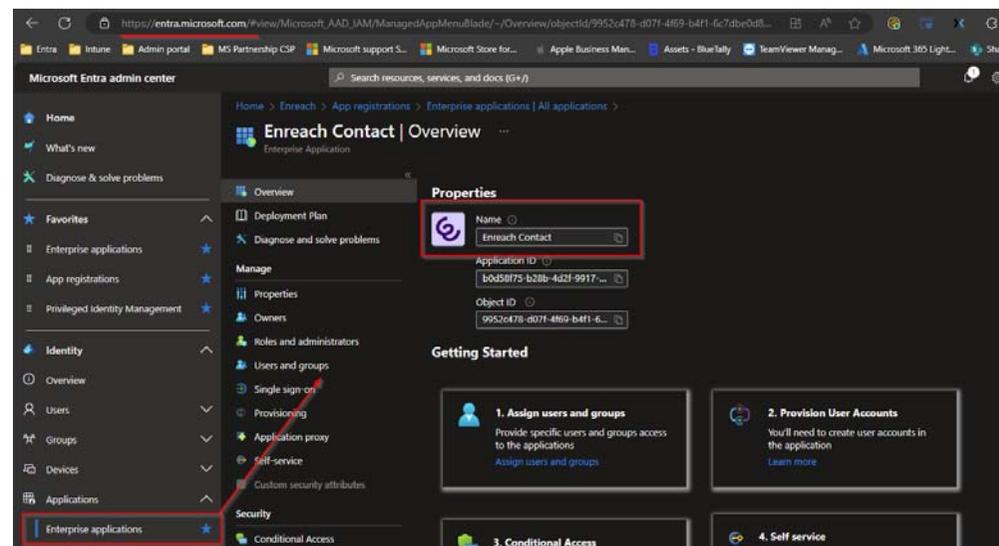
Als Administrator müssen Sie im Microsoft Entra Admin Center Berechtigungen vergeben.



Bitte beachten Sie, dass die nachfolgend beschriebenen Schritte je nach aktuellem Stand und Änderungen im Microsoft Entra Admin Center variieren können.

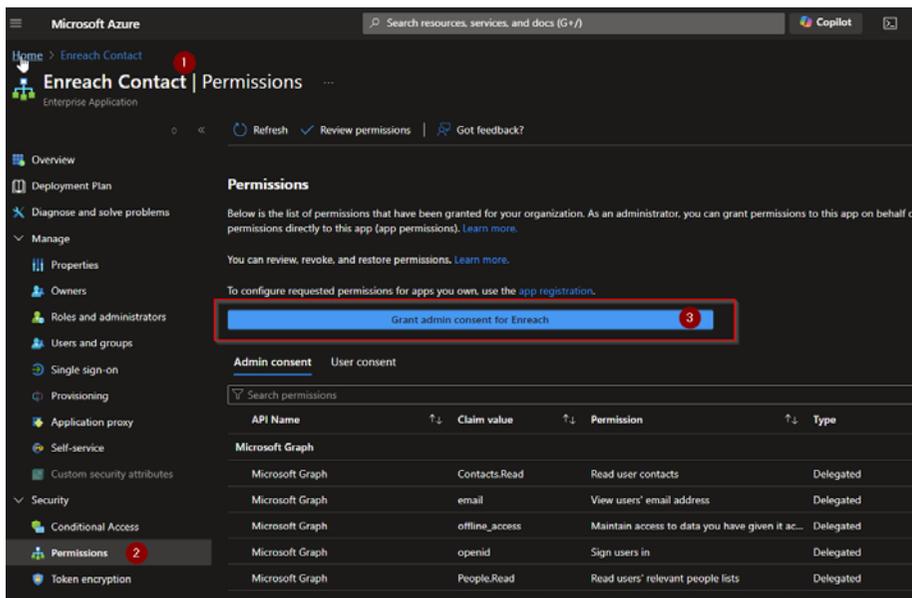
So weisen Sie einen Benutzer einer Enreach Contact-Anwendung zu

- 1 Melden Sie sich im Microsoft Entra Admin Center mindestens als Cloud Application Administrator an.
- 2 Klicken Sie auf **Identität | Anwendung | Unternehmensanwendungen**.
- 3 Klicken Sie unter **Verwalten** auf **Benutzer und Gruppen**.
✓ In Entra AD wird eine Anwendung in Ihrem Microsoft Tenant mit dem Benutzer erstellt, der sich angemeldet hat.



- 4 Klicken Sie unter **Sicherheit** auf **Berechtigungen**
- 5 Klicken Sie auf **Admin-Zustimmung erteilen für Enreach**, um der App Berechtigungen und eine Admin-Zustimmung für die App zu

erteilen, damit die App die Benutzerdaten lesen kann, die für die ordnungsgemäße Funktion erforderlich sind.



Übersicht über alle Admin-Berechtigungen, die für den vollen Funktionsumfang unter **Admin-Zustimmung** erforderlich sind:

Wert	Berechtigung
Contact.Read	Benutzerkontakte lesen
e-Mail	E-Mail-Adresse des Benutzers anzeigen
offline_access	Zugriff auf die von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten behalten
openid	Benutzer anmelden
People.Read	Lesen relevanter Personenlisten des Benutzers
Presence.ReadWrite	Lesen und Schreiben von Präsenzinformationen eines Benutzers
profile	Basisprofil des Nutzers anzeigen
User.Read	Anmelden und Benutzerprofil lesen

Wert	Berechtigung
User.ReadBasic.All	Basisprofile aller Benutzer lesen
User.Read.All	Vollständige Profile aller Benutzer lesen

Übersicht über alle Benutzerberechtigungen, die für den vollen Funktionsumfang erforderlich sind, unter **Benutzerzustimmung**:

Wert	Berechtigung
openid	Benutzer anmelden
profile	Basisprofil des Nutzers anzeigen
offline_access	Zugriff auf die von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten behalten
Contact.Read	Benutzerkontakte lesen
People.Read	Lesen relevanter Personenlisten des Benutzers
Calendars.ReadWrite	Vollständiger Zugriff auf Benutzerkalender
User.ReadBasic.All	Basisprofile aller Benutzer lesen
Presence.ReadWrite	Lesen und Schreiben von Präsenzinformationen eines Benutzers
e-Mail	E-Mail-Adresse des Benutzers anzeigen
User.Read	Anmelden und Benutzerprofil lesen
LPresence.Read	Präsenzinformationen der Benutzer lesen