

Benutzerhandbuch für Administrierende.

Drei Mobile Nebenstellenanlage.

Stand: 02/2026

DreiBusiness.



Inhalt

1.	Einleitung.	4
2.	Einstieg.	5
2.1.	Systemvoraussetzungen	5
2.2.	Anmeldung	5
3.	Organisation.	6
3.1.	Abteilungen und Unterabteilungen definieren	6
3.1.1.	Abteilungen und Unterabteilungen verschieben	8
3.1.2.	Nach Abteilung/Unterabteilung filtern	8
3.2.	Teilnehmer-Einstellungen verwalten	9
3.2.1.	Teilnehmer zu einer Abteilung hinzufügen	10
3.2.2.	Abwesenheit eintragen	11
3.2.3.	Weiterleitungsnummern definieren	13
3.2.4.	Rufnummernanzeige verwalten	14
3.2.5.	Arbeitszeiten festlegen	16
3.2.6.	Sperrliste eines Teilnehmers verwalten	17
3.2.7.	IVR-PIN-Code festlegen	18
4.	Automatische Vermittlung.	19
4.1.	Öffnungszeiten definieren	19
4.2.	Sondertage hinterlegen	24
4.3.	IVR-Menü konfigurieren	26
4.3.1.	Wahloption hinzufügen	28
4.3.2.	Aktion der Wahloption festlegen	29
4.4.	IVR-Einstellungen ändern	30
4.4.1.	Abteilung zuweisen	31
4.4.2.	Überlauf definieren	31
4.4.3.	Sprache Ändern	32
5.	Servicenummern.	33
5.1.	Teilnehmer einer Gruppe definieren	34
5.2.	Servicenummern-Einstellungen	37
5.3.	Die Ansagen einer Gruppe definieren	41
5.4.	Überlauf einstellen	44
6.	Telefonansagen.	45
6.1.	Neue Ansage hinzufügen	46
6.2.	Musikliste hinzufügen	47
7.	Einstellungen.	48
7.1.	Voicemail-Benutzer hinzufügen	48
7.2.	Benutzerdefinierte Felder hinzufügen	49
8.	Begriffsdefinitionen.	50

Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Dokument darf weder teilweise noch ganz reproduziert, verteilt, in einem Abrufsystem gespeichert oder in eine andere Sprache übersetzt werden, einschließlich aber nicht beschränkt auf elektronische, mechanische, magnetische, optische Reproduktion, Fotokopien und sämtlicher manueller oder anderer Reproduktionsformen, es sei denn mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Hutchison Drei Austria GmbH.

Dieses Dokument enthält firmeninterne Informationen von Drei und ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen und Daten in diesem Dokument können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden und sind ohne Gewähr zu verstehen. Drei behält sich das Recht vor, den Inhalt jederzeit zu ändern oder den Zugriff darauf zu unterbinden. Drei leistet keinerlei Garantie im Hinblick auf dieses Dokument und ist in keinem Fall für darin enthaltene Fehler haftbar zu machen.

Copyright © Hutchison Drei Austria GmbH.

1. Einleitung.

Diese Anleitung richtet sich an Administratorinnen und Administratoren der Drei Mobile Nebenstellenanlage und beschreibt die erweiterten Verwaltungsoptionen innerhalb der Webanwendung. Als Administrator*in steht Ihnen eine zentrale Plattform zur Verfügung, über die Sie sämtliche Telefonie- und Kommunikationsfunktionen Ihres Unternehmens effizient steuern, konfigurieren und überwachen können. Die Anwendung wurde entwickelt, um Ihnen maximale Kontrolle, Flexibilität und Transparenz bei der Verwaltung der gesamten Anlage zu ermöglichen.

Mit Admin-Rechte haben Sie Zugriff über die Webanwendung auf folgende Bereiche:

- **Organisation**
Hier können Sie die Unternehmensorganisation anpassen, indem Sie Abteilungen und Unterabteilungen nach Bedarf definieren sowie Einstellungen für alle Mitarbeitenden vornehmen.
- **Automatische Vermittlung**
Unter Automatische Vermittlung verwalten Sie alle hinterlegten automatischen Vermittlungen.
- **Servicenummern**
Verwalten Sie die Öffnungszeiten, Teilnehmenden, den Überlauf usw. aller angelegten Gruppen (inkl. Hauptrufnummer).
- **Telefonansagen**
Verwalten Sie Ihre Telefonansagen, indem Sie neue Ansagen und Wartemusik hinzufügen sowie bestehende Ansagen anhören.
- **Einstellungen**
Verwalten Sie Ihre Einstellungen, indem Sie Voicemail-Benutzer definieren und benutzerdefinierte Felder für Kontakte hinzufügen.

Die Webanwendung ist intuitiv gestaltet und unterstützt Administratoren dabei, die Nebenstellenanlage effizient zu konfigurieren und zu verwalten. In den folgenden Kapiteln erfahren Sie Schritt für Schritt, wie Sie die einzelnen Administrationsfunktionen nutzen.

2. Einstieg.

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie sich als Administrator in der Webanwendung der Mobilien Nebenstellenanlage anmelden und die grundlegenden Administrationsfunktionen nutzen. Es dient als erste Orientierung für neue Administratoren.

2.1. Systemvoraussetzungen

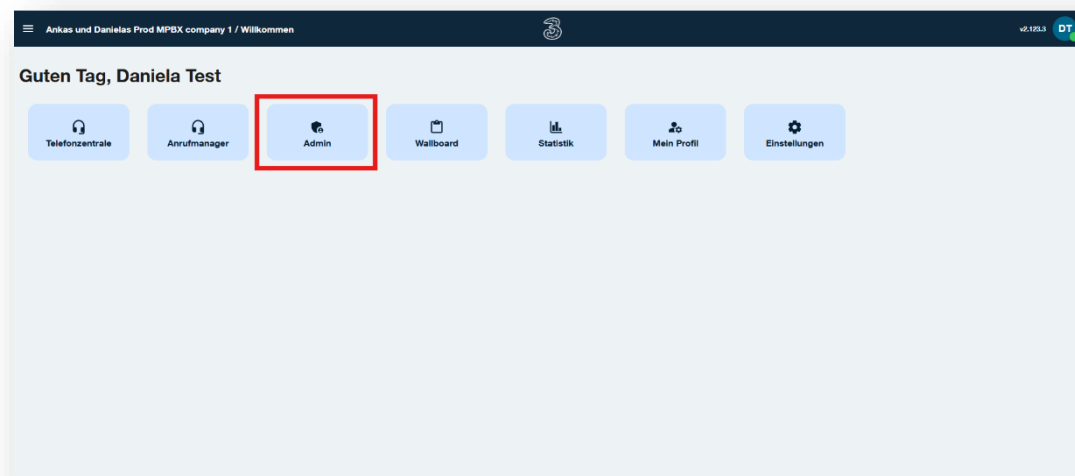
Bevor Sie starten, stellen Sie sicher, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- **Internetverbindung:** Stabile Verbindung erforderlich.
- **Zugangsdaten:** Mein Drei Login Benutzername und Passwort.
- **MNA Premium-Lizenz:** Für die Anmeldung auf der Plattform ist eine Premium-Lizenz erforderlich. Teilnehmer mit einer Basic-Lizenz haben keinen Zugriff auf das Webinterface.

2.2. Anmeldung

- Öffnen Sie die Webanwendung unter: <https://portal.mpbx.drei.at>
- Das Anmeldefenster von **Mein Drei** öffnet sich.
- Geben Sie Ihre Zugangsdaten ein.
- Klicken Sie auf **Einloggen**.

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie zur Startseite. Die Startseite bietet Ihnen direkten Zugriff auf die den Admin Bereich:



Achtung: Um den Administrationsbereich in der Webanwendung sehen und nutzen zu können, muss der Benutzer in der Business-Kundenzonen-Verwaltung als Administrator hinterlegt, sein. Dafür ist ein H3A-Login erforderlich, und dem Benutzer muss eine Premium-Lizenz zugewiesen sein.

3. Organisation.

Sobald Sie auf den Admin-Bereich klicken, gelangen Sie zur Organisation. Oben finden Sie die Navigation innerhalb des Administrationsbereichs, und links oben befindet sich das Menüsymbol, über das Sie den Administrationsbereich verlassen und in andere Bereiche der Webanwendung wechseln können.

Unter Organisation können Sie die Struktur Ihres Unternehmens anlegen. Hier lassen sich Abteilungen und Unterabteilungen erstellen. Außerdem finden Sie unter Organisation eine Liste aller Teilnehmer der Anlage. Von dort aus können Sie die Einstellungen jedes einzelnen Teilnehmers anpassen sowie zu den Einstellungen der Servicenummern navigieren.

The screenshot shows the 'Organisation' page of the admin interface. Callouts point to various elements:

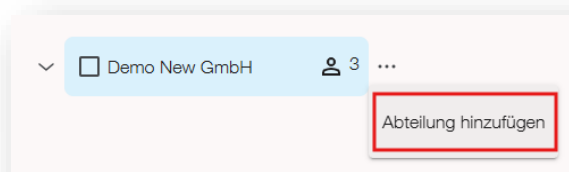
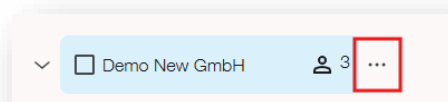
- Site Navigation**: Points to the top navigation bar.
- Admin Navigation**: Points to the left sidebar navigation menu.
- Freitext-Suchfeld für Kontakte**: Points to the search bar at the top of the contact list.
- Nach Kontakt-Typ Filtern**: Points to the 'Kontakttyp' dropdown filter.
- Neue Kontakte hinzufügen**: Points to the '+' button in the top right of the contact list.
- Unternehmensverzeichnis**: Points to the contact list table.
- Abteilungen und Unterabteilungen verwalten**: Points to the left sidebar section for managing departments.

Status	VP	Vorname	Nachname	Nummer	Abteilung	Durchwahl
T		Test09	201	0980 8959008	Verkauf	01 9909436201
T		Test08	202	0980 4355708		01 9909436202
T		Test09	203	0980 8918869		01 9909436203
T		Test08	204	0980 4259868		01 9909436204
T		Test07	205	0980 8985071		01 9909436205
T		Test49	206	0980 4031459		01 9909436206
MD		Markus		0980 3750019		01 9909436207
VR		vms	recall	01 99594860000		
DR		Daniela		0980 8986225		01 9971386202
G		OTN		0980 4027582		01 9909436208

3.1. Abteilungen und Unterabteilungen definieren.

Sie können Abteilungen und Unterabteilungen definieren, um die Organisationsstruktur Ihres Unternehmens auch in der MNA abzubilden. Durch die Zuordnung von Teilnehmern zu den jeweiligen Abteilungen oder Unterabteilungen lassen sich Benutzer im Unternehmensverzeichnis gezielt filtern. Dies sorgt für eine übersichtliche Darstellung und erleichtert sowohl die laufende Verwaltung als auch zukünftige Anpassungen.

Um eine neue Abteilung zu erstellen, klicken Sie auf die drei Punkte neben dem Namen Ihrer Organisation und wählen Sie anschließend „Abteilung hinzufügen“ aus.



Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie den Namen der neuen Abteilung eingeben. Geben Sie den Namen ein und klicken Sie anschließend auf OK.

Die Abteilung wird erstellt. Um alle Abteilungen anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil neben dem Namen Ihrer Organisation oder wählen Sie „Alle ausklappen“, um sämtliche Abteilungen und Unterabteilungen einzublenden.

Um eine neue Unterabteilung zu erstellen, gehen Sie genauso vor wie beim Anlegen einer Abteilung. Klicken Sie jedoch nicht auf die drei Punkte neben dem Namen der Organisation, sondern auf die drei Punkte neben der Abteilung, der die Unterabteilung zugeordnet werden soll.

Sie können auch weitere Unterabteilungen innerhalb einer Unterabteilung erstellen – das Vorgehen ist dabei identisch.

Um eine Abteilung oder Unterabteilung umzubenennen oder zu löschen, klicken Sie auf die drei Punkte neben dem jeweiligen Namen und wählen „Umbenennen“ oder „Löschen“ aus.

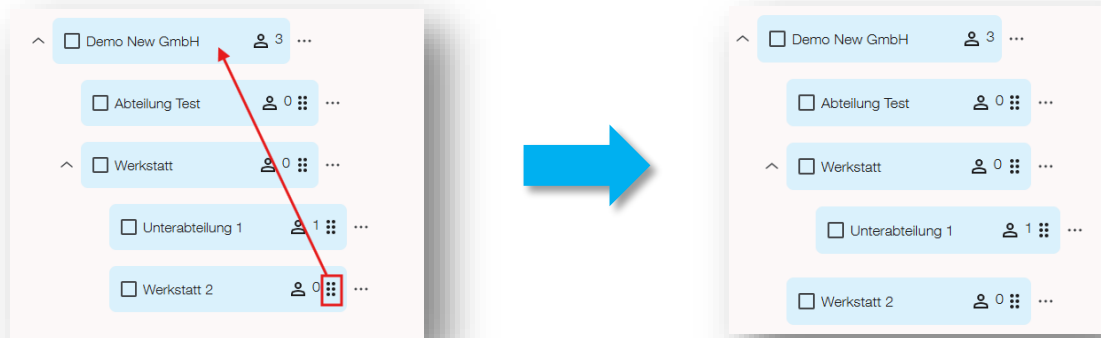
Achtung: Eine Abteilung oder Unterabteilung kann nicht gelöscht werden, solange ihr Teilnehmer zugewiesen sind. Entfernen Sie zuerst die Zuordnung der Personen, um die Abteilung oder Unterabteilung löschen zu können.

3.1.1. Abteilungen und Unterabteilungen verschieben

Sie können eine Unterabteilung auch zu einer Abteilung machen oder eine bestehende Abteilung als Unterabteilung einer anderen Abteilung einordnen.

Dazu klicken und halten Sie die Abteilung oder Unterabteilung an den sechs Punkten auf der rechten Seite des Feldes und ziehen sie anschließend an die gewünschte Position:

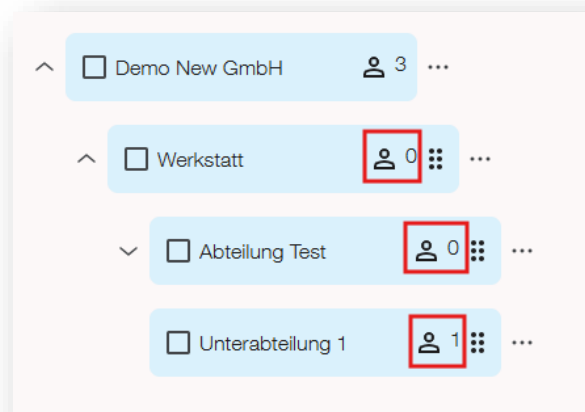
Ziehen Sie sie auf den Namen der Organisation, um sie in eine Abteilung umzuwandeln, oder auf den Namen einer Abteilung, um sie als Unterabteilung dieser Abteilung zuzuordnen.



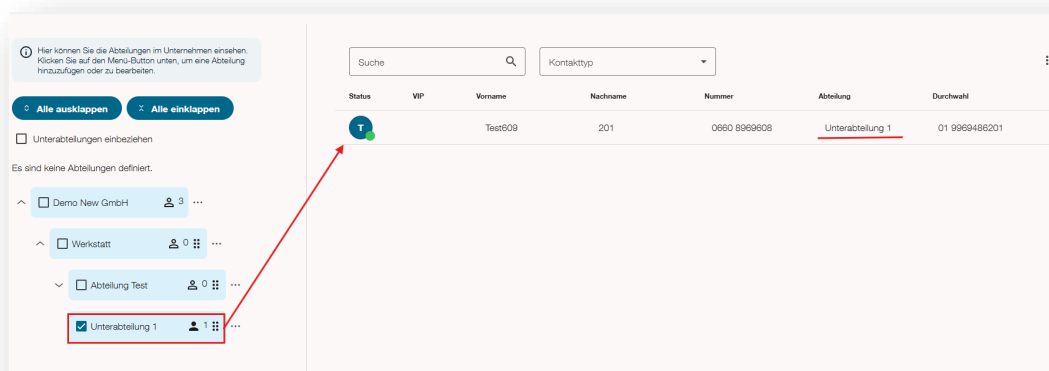
Am Namen der Abteilung oder Unterabteilung sehen Sie, wie viele Personen dieser zugewiesen sind. Sie können eine oder mehrere Abteilungen und/oder Unterabteilungen auswählen. Im Unternehmensverzeichnis auf der rechten Seite werden zunächst alle Kontakte angezeigt; sobald Sie eine Abteilung oder Unterabteilung auswählen, sehen Sie dort nur noch die Teilnehmer, die den ausgewählten Abteilungen bzw. Unterabteilungen zugeordnet sind.

3.1.2. Nach Abteilung/Unterabteilung filtern

Am Namen der Abteilung oder Unterabteilung sehen Sie, wie viele Personen dieser zugewiesen sind. Sie können eine oder mehrere Abteilungen und/oder Unterabteilungen auswählen.

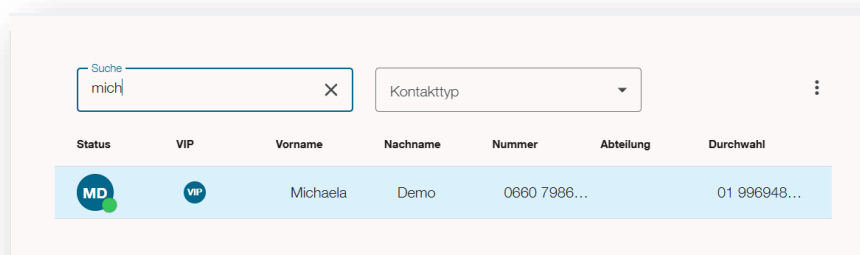


Im Unternehmensverzeichnis auf der rechten Seite werden zunächst alle Kontakte angezeigt; sobald Sie eine Abteilung oder Unterabteilung auswählen, sehen Sie dort nur noch die Teilnehmer, die den ausgewählten Abteilungen bzw. Unterabteilungen zugeordnet sind.

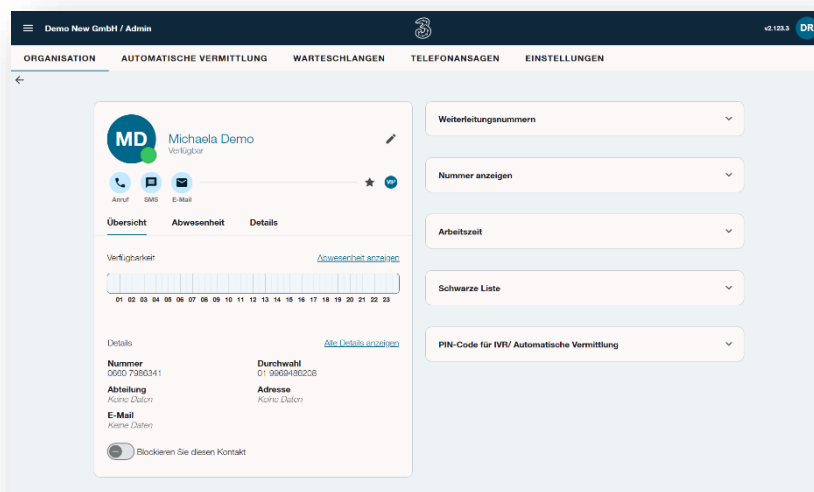


3.2. Teilnehmer-Einstellungen verwalten

Um die Einstellungen eines bestimmten Teilnehmers zu ändern, suchen Sie den gewünschten Teilnehmer im Unternehmensverzeichnis, entweder über die Filterfunktion oder durch Scrollen. Klicken Sie anschließend auf den Teilnehmer.



Nach dem Anklicken werden auf der linken Seite die Kontaktdaten angezeigt und auf der rechten Seite die Einstellungen dieses Teilnehmers. Als Administrator können Sie in beiden Bereichen Änderungen vornehmen.



3.2.1. Teilnehmer zu einer Abteilung hinzufügen.

Um die Abteilung eines Teilnehmers zu ändern oder einem Teilnehmer eine Abteilung bzw. Unterabteilung zuzuweisen, klicken Sie auf das Stiftsymbol oben rechts in der Kontaktkarte. Scrollen Sie anschließend in den Kontaktinformationen nach unten bis zum Feld **Abteilung**.

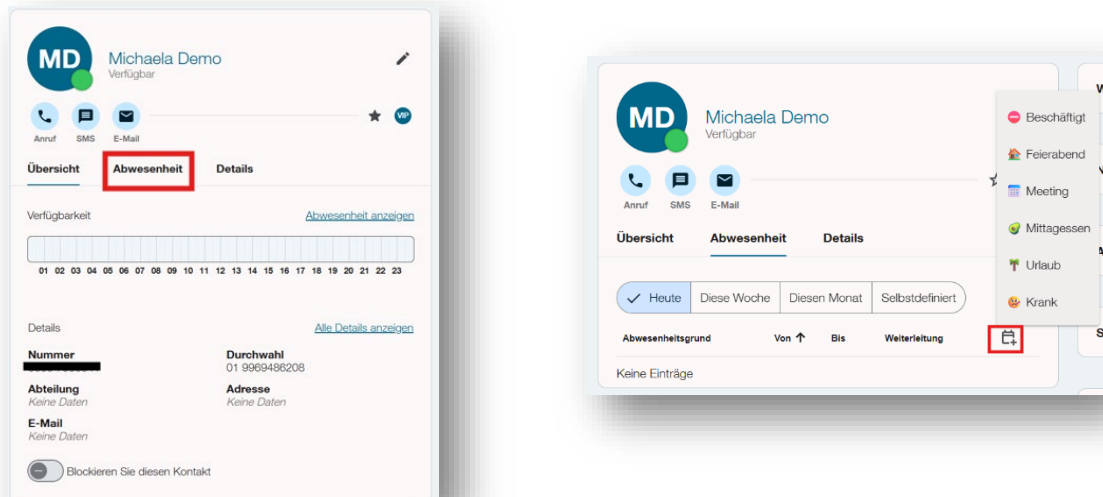
The image shows two parts of a contact management interface. On the left is a contact card for 'Michaela Demo' (Verfügbar). It includes a status bar with 'Anruf', 'SMS', and 'E-Mail' icons, and a 'Verfügbarkeit' (Availability) calendar. Below this are 'Details' for 'Nummer' (0660 7966341), 'Durchwahl' (01 9969486208), 'Abteilung' (Keine Daten), and 'Adresse' (Keine Daten). A 'Blockieren Sie diesen Kontakt' (Block this contact) toggle is at the bottom. A red box highlights a pencil icon in the top right corner of the card. On the right is the 'Weitere Informationen' (Further Information) section, which contains input fields for 'Titel', 'Unternehmen', 'Abteilung', 'Unternehmensadresse', and 'Land'. The 'Abteilung' field is highlighted with a red box and contains a pencil icon and a close 'X' button.

Klicken Sie auf das Feld **Abteilung** und wählen Sie anschließend die Abteilung aus, der der Teilnehmer zugeordnet werden soll.
Soll der Teilnehmer einer Unterabteilung zugewiesen werden, bewegen Sie den Mauszeiger über die entsprechende Abteilung und klicken Sie anschließend auf die gewünschte Unterabteilung.
Vergessen Sie nicht, anschließend unten in den Kontaktinformationen auf **„Speichern“** zu klicken.

The image shows two parts of the contact management interface. The top part is a close-up of the 'Abteilung' (Department) field, which has a dropdown menu open. The dropdown lists 'Abteilung 1', 'Abteilung 2', and 'Abteilung 3'. Each department has a right-pointing arrow. A sub-menu for 'Abteilung 1' is also visible, showing 'Unterabteilung 1'. The bottom part of the image shows a button bar with two buttons: 'Speichern' (Save) with a checkmark icon and 'Abbrechen' (Cancel) with a close 'X' icon. The 'Speichern' button is highlighted with a red box.

3.2.2. Abwesenheit eintragen

Als Administrator können Sie Anwesenheiten für einen Benutzer eintragen und bereits vom Benutzer selbst erfasste Anwesenheiten bearbeiten oder ändern. Um eine neue Anwesenheit zu erfassen oder bestehende Anwesenheiten zu verwalten, klicken Sie in der Kontaktkarte des Teilnehmers auf „Anwesenheiten“. Um eine neue Abwesenheit hinzuzufügen, klicken Sie auf das Kalendersymbol. Anschließend wählen Sie die Art der Abwesenheit aus, die Sie hinzufügen möchten.



Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster. Dort können Sie den Beginn der Abwesenheit festlegen und definieren, bis wann sie dauern soll. Dabei haben Sie die Möglichkeit, die Abwesenheit für einen bestimmten Zeitraum festzulegen oder ein konkretes Enddatum und eine Uhrzeit auszuwählen. Sie können 30 Minuten, 45 Minuten, 1 Stunde, bis zum Ende des Tages oder bis zum Ende der Woche wählen (dies entspricht dem Ende des nächstgelegenen Sonntags). Alternativ können Sie „Andere Dauer“ auswählen und ein individuelles Enddatum sowie eine Uhrzeit festlegen, bis wann die Abwesenheit dauern soll.

Sobald Sie die Abwesenheitszeit festgelegt haben, können Sie die Weiterleitung während der Abwesenheit definieren.

Wenn keine Weiterleitung aktiviert wird, hat die Abwesenheit keinen Einfluss auf das Anrufverhalten. Sie wird lediglich im Kalender des Teilnehmers eingetragen.

Erst durch das Aktivieren der Weiterleitung legen Sie fest, wie eingehende Anrufe während der Abwesenheit behandelt werden sollen.

Um festzulegen, was mit eingehenden Anrufen während der Abwesenheit eines Teilnehmers passieren soll, aktivieren Sie zunächst die Weiterleitung.

Anschließend wählen Sie im Dropdown-Menü, wie eingehende Anrufe behandelt werden sollen:

- **Voicemail:** Der Anruf wird an die eigene Mobil-Voicemail weitergeleitet.
- **Sprachnachricht:** Der Anrufer erhält eine Standardansage, anschließend wird der Anruf beendet.
- **Kollege:** Wenn Sie einen anderen Teilnehmer als Sekretariatsnummer in den Einstellungen zur Weiterleitungsnummer ausgewählt haben, wird dieser in der Auswahlliste unter „Kollege“ angezeigt.
- **Vermittlungsplatz:** Wenn Sie eine Gruppe als Vermittlungsplatz in den Einstellungen zur Weiterleitungsnummer ausgewählt haben, wird diese in der Auswahlliste unter „Vermittlungsplatz“ angezeigt.
- **Andere Nummer:** Der Anruf wird automatisch an einen anderen Teilnehmer oder eine Servicenummer weitergeleitet. Wählen Sie dazu den gewünschten Teilnehmer oder die entsprechende Servicenummer aus.

Abwesenheit eintragen

Enddatum festlegen

Dauer auswählen
Andere Dauer

Wählen Sie ein Datum
08.02.2026

Wählen Sie eine L
20:00

☒ Weiterleitung

Weiterleitung
Andere Nummer

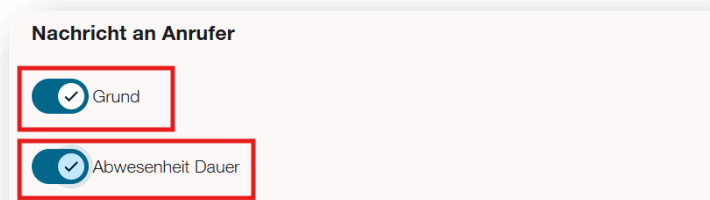
Sprachnachrichten (9486101)

Voicemail

Andere Nummer ✓

✓ Speichern ✕ Abbrechen

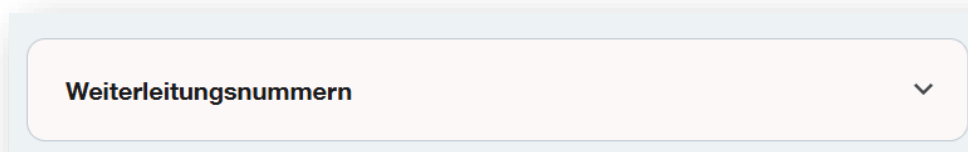
Weiter unten können Sie festlegen, ob der Anrufer eine Nachricht erhalten soll, die darüber informiert, warum der Teilnehmer den Anruf nicht entgegennehmen kann, sowie ob eine Ansage abgespielt werden soll, die mitteilt, bis wann die Abwesenheit dauert. Beide Optionen können unabhängig voneinander aktiviert oder deaktiviert werden.



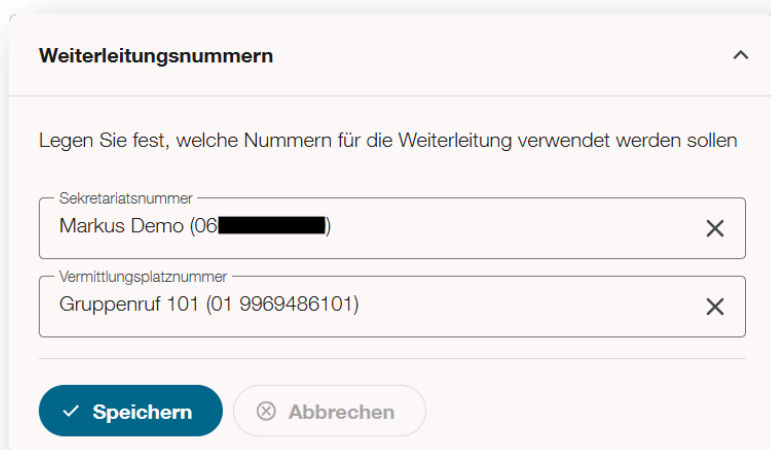
3.2.3. Weiterleitungsnummern definieren

Sie können festlegen, welche Rufnummern als bevorzugte Weiterleitungsnummern zur Verfügung den Teilnehmer stehen. Dadurch haben Sie (oder der Teilnehmer selbst) beim Anlegen einer neuen Abwesenheit eine vordefinierte Liste von Weiterleitungsnummern, aus der Sie auswählen können.

Um festzulegen, welche Rufnummern für Weiterleitungen zur Verfügung stehen sollen, klicken Sie in der ersten Spalte neben der Kontaktkarte auf „Weiterleitungsnummern“.



Anschließend stehen Ihnen zwei Spalten zur Auswahl: Sekretariat und Vermittlungsplatz.

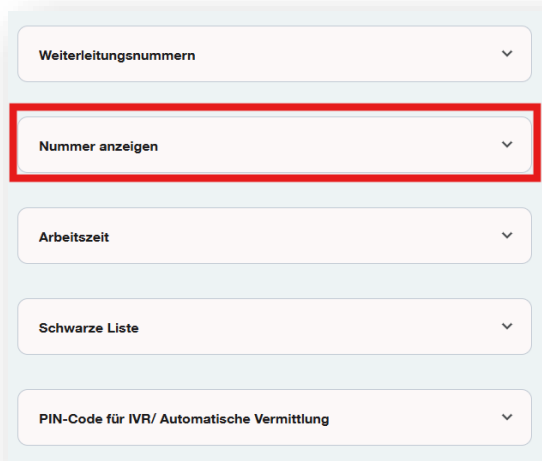


Unter Sekretariatsnummer können Sie einen anderen Teilnehmer auswählen. Dieser Teilnehmer wird automatisch vorgeschlagen, wenn Sie bei einer Abwesenheit eine Weiterleitung einrichten und „Kollege“ auswählen.

Unter Vermittlungsplatznummer können Sie einen Gruppenruf oder die Hauptnummer auswählen. Diese Auswahl wird automatisch verwendet, wenn Sie bei einer Abwesenheit eine Weiterleitung einrichten und „Vermittlungsplatz“ auswählen.

3.2.4. Rufnummernanzeige verwalten

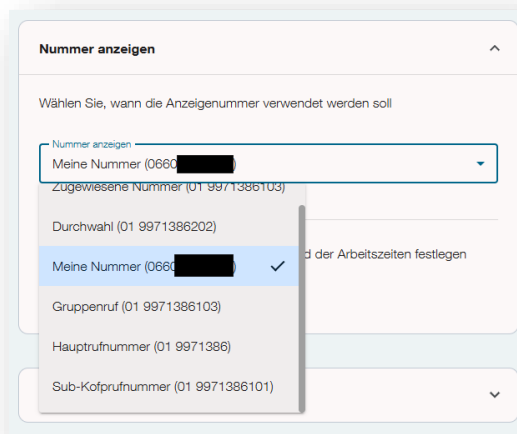
Um die Rufnummernanzeige **bei einem Teilnehmer** zu verwalten, klicken Sie auf die Rubrik „Rufnummernanzeige“ (Spalte unter „Weiterleitungsnummer“).



The image shows a vertical menu titled 'Weiterleitungsnummern' with a dropdown arrow. The menu contains five items: 'Weiterleitungsnummern', 'Nummer anzeigen', 'Arbeitszeit', 'Schwarze Liste', and 'PIN-Code für IVR/ Automatische Vermittlung'. The 'Nummer anzeigen' item is highlighted with a red rectangular border.

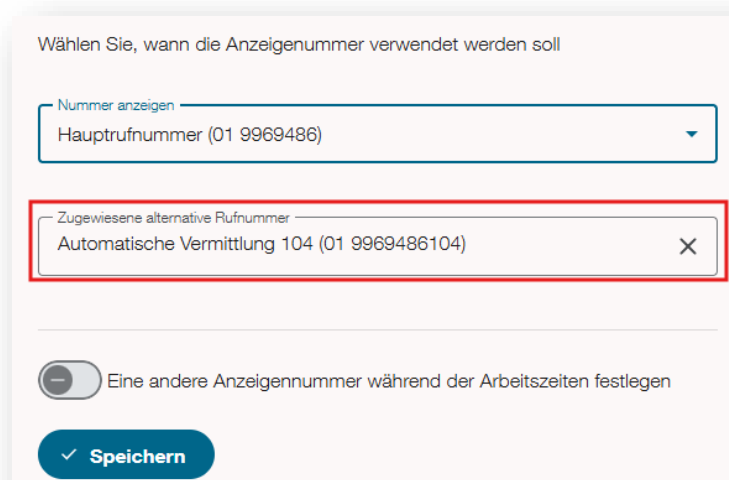
Um auszuwählen, welche Rufnummer als Rufnummernanzeige bei dem Teilnehmer eingestellt werden soll, klicken Sie auf „Rufnummernanzeige“ und wählen Sie eine Nummer aus der Liste aus.

In der Liste stehen zur Auswahl der Mobilnummer, der persönlichen Durchwahl, die Hauptrufnummer sowie aller Servicenummern, bei denen der Teilnehmer angelegt ist.



The image shows the 'Nummer anzeigen' screen. At the top, it says 'Wählen Sie, wann die Anzeigenummer verwendet werden soll'. Below this is a dropdown menu labeled 'Nummer anzeigen' with the following options: 'Meine Nummer (0660 [redacted])', 'Zugewiesene Nummer (01 9971386103)', 'Durchwahl (01 9971386202)', 'Meine Nummer (0660 [redacted])' (which is selected and has a checkmark), 'Gruppenruf (01 9971386103)', 'Hauptrufnummer (01 9971386)', and 'Sub-Kopfnummer (01 9971386101)'. To the right of the dropdown, there is a partially visible text 'd der Arbeitszeiten festlegen'.

Als Admin können Sie einem Teilnehmer auch eine alternative Rufnummer zuweisen. Um diese zuzuweisen, klicken Sie in die entsprechende Spalte und wählen die gewünschte Rufnummer aus der Liste aus.



Wählen Sie, wann die Anzeigenummer verwendet werden soll

Nummer anzeigen
Hauptrufnummer (01 9969486)

Zugewiesene alternative Rufnummer
Automatische Vermittlung 104 (01 9969486104) X

☐ Eine andere Anzeigenummer während der Arbeitszeiten festlegen

✓ Speichern

Der Teilnehmer sieht anschließend, dass ihm eine alternative Rufnummer zugewiesen wurde. Beim Einstellen der Rufnummernanzeige wird diese in der Liste an erster Stelle angezeigt, mit einem Hinweis, dass es sich um die zugewiesene alternative Rufnummer handelt.

Darüber hinaus können Sie eine Rufnummer als Rufnummernanzeige für während der Arbeitszeiten festlegen. Diese Rufnummer wird während Ihrer Arbeitszeiten immer angezeigt. Um eine Rufnummernanzeige für Ihre Arbeitszeiten zu definieren, aktivieren Sie diese Funktion und wählen Sie aus der Liste die Nummer aus, die während der Arbeitszeiten bei den Teilnehmer angezeigt werden soll.



Nummer anzeigen

Wählen Sie, wann die Anzeigenummer verwendet werden soll

Nummer anzeigen
Durchwahl (01 9971386202)

☒ Eine andere Anzeigenummer während der Arbeitszeiten festlegen

Anzeigenummer während der Arbeitszeiten
Hauptrufnummer (01 9971386)

✓ Speichern

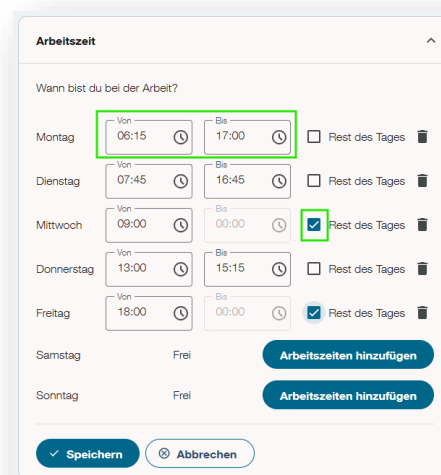
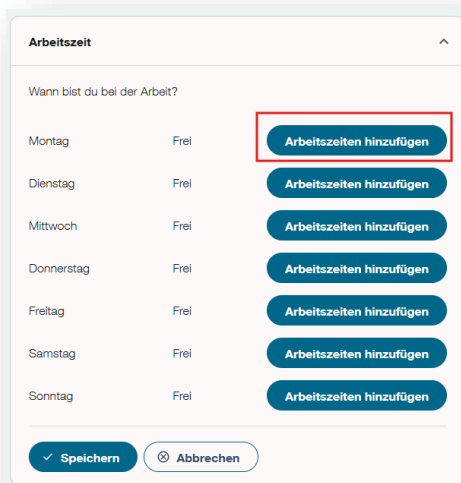
Vergessen Sie nicht, am Ende auf „Speichern“ zu klicken, um Ihre Einstellungen zu sichern.

3.2.5. Arbeitszeiten festlegen

Um die Arbeitszeiten eines Teilnehmers festzulegen, klicken Sie auf die dritte Spalte „Arbeitszeiten“.



Klicken Sie an jedem Tag, für den **Sie** spezifische Arbeitszeiten festlegen möchten, auf „Arbeitszeiten hinzufügen“. Legen Sie anschließend für jeden Tag fest, wann Ihre Arbeitszeit beginnt und endet. Die Zeiten können in 15-Minuten-Schritten ausgewählt werden. Sie können auch eine Startzeit festlegen und das Kästchen „Rest des Tages“ aktivieren. In diesem Fall wird das Ende des Arbeitstages automatisch auf 00:00 Uhr gesetzt.



Dies beeinflusst die Rufnummernanzeige, sofern Sie eine Rufnummernanzeige für die Arbeitszeiten definiert haben. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf „Speichern“, um Ihre Einstellungen zu übernehmen.

3.2.6. Sperrliste eines Teilnehmers verwalten

Als Administrator können Sie die gesperrten Rufnummern eines Teilnehmers verwalten. Unter „Schwarze Liste“ legen Sie fest, welche Rufnummern blockiert sind oder neu blockiert werden sollen.

Zusätzlich können Sie entscheiden, ob eingehende Anrufe von unterdrückten Rufnummern zugelassen oder blockiert werden sollen.

Um Anrufe von unterdrückten Rufnummern nicht zuzulassen, aktivieren Sie die entsprechende Funktion.



Bitte beachten Sie, dass bei aktivierter Funktion der Anrufer eine Ansage hört, die darüber informiert, dass Anrufe von unterdrückten Rufnummern nicht angenommen werden. Der Anruf wird anschließend automatisch beendet.

Sie können außerdem Rufnummern zur Sperrliste hinzufügen, die blockiert werden sollen. Scrollen Sie dazu zum Bereich „Blockierte Nummern“ und klicken Sie auf „Nummer sperren“.



Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster. Geben Sie einen Namen für die zu sperrende Rufnummer sowie die Rufnummer ein.

Klicken Sie anschließend auf „Speichern“ – die Nummer ist damit gesperrt.

3.2.7. IVR-PIN-Code festlegen

Unter „PIN-Code für automatische Vermittlung“ können Sie den PIN-Code für die Konfiguration **der** Nebenstelle über das Service-IVR einrichten oder ändern.

Dieser PIN-Code wird abgefragt, wenn **der Teilnehmer** Konfigurationen Ihrer Nebenstelle über das Service-IVR vornehmen möchten.

Um den PIN-Code zu ändern, geben Sie den gewünschten PIN-Code in das entsprechende Feld ein und klicken Sie anschließend auf „Speichern“.

PIN-Code für IVR/ Automatische Vermittlung ^

Wählen Sie einen PIN-code für die Konfiguration der Automatische Vermittlung Dienste

PIN-code

Nicht konfiguriert

✓ Speichern

⊗ Abbrechen

4. Automatische Vermittlung.

Die automatische Vermittlung (Auto Attendant) ermöglicht eine strukturierte und professionelle Anrufsteuerung ohne manuelle Vermittlung. Eingehende Anrufe werden automatisch angenommen und der Anrufer wird durch ein Sprachmenü geführt, in dem er über Tasteneingaben das gewünschte Ziel auswählen kann (z. B. Abteilung, Gruppe oder Teilnehmer).

Demo New GmbH / Admin

v.18.2.2 DR

ORGANISATION

AUTOMATISCHE VERMITTLUNG

WARTESCHLANGEN

TELEFONANSAGEN

EINSTELLUNGEN

Suche

Abteilung

Status	Name	Telefonnummer	Abteilung	Typ
	Automatische Vermittlung 103	01 9969486103		Hauptnummer
	Automatische Vermittlung 104	01 9969486104		Hauptnummer
	Onlinefax 106	01 9969486106		Faxe Nummer

Mit der automatischen Vermittlung können Sie unter anderem:

- Anrufe effizient an Gruppen, Teilnehmer oder externe Ziele weiterleiten
- Begrüßungs- und Menüansagen konfigurieren
- Zeitabhängige Steuerungen (z. B. Geschäftszeiten / außerhalb der Geschäftszeiten) festlegen
- Fallback-Ziele definieren, falls keine Auswahl getroffen wird

Für die Nutzung der automatischen Vermittlung muss eine Servicenummer konfiguriert und mindestens eine Menüoption hinterlegt sein.

Um Einstellungen einer automatischen Vermittlung zu ändern, öffnen Sie den Bereich „Automatische Vermittlung“ und klicken Sie auf die automatische Vermittlung, die Sie konfigurieren möchten.

4.1. Öffnungszeiten definieren.

Um die Öffnungszeiten einer automatischen Vermittlung festzulegen, klicken Sie in der ersten Spalte auf „Öffnungszeiten“, um den Bereich aufzuklappen.



← Automatische Vermittlung 103 (01 9969486103)

Öffnungszeiten Konfigurieren Sie hier die Öffnungszeiten. ▾

Sondertage Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren ▾

Menü Hier können Sie das Menü konfigurieren ▾

Einstellungen Weitere Einstellungen ▾

Es öffnet sich eine Liste mit allen Wochentagen. Für jeden Tag können die Öffnungszeiten unabhängig voneinander festgelegt werden.

← Automatische Vermittlung 104 (01 9969486104)

Öffnungszeiten Konfigurieren Sie hier die Öffnungszeiten.

Montag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Dienstag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Mittwoch Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Donnerstag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Freitag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Samstag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Sonntag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

✓ Speichern ⓧ Abbrechen ⚡ Aktion außerhalb der Öffnungszeiten bearbeiten

Um eine Zeitperiode (z. B. 08:00–12:00 Uhr) zu erstellen, klicken Sie auf „Zeitperiode hinzufügen“. Ein neues Fenster öffnet sich. Wählen Sie zunächst die Startzeit (in 15-Minuten-Schritten, z. B. 08:00 oder 08:15) und anschließend die Endzeit der Zeitperiode aus.

Montag Unternehmens-Voicemail
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23
Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Zeitperiode hinzufügen

Von 08:00 Bis 08:30 ☐ Rest des Tages

07:30 07:45 08:00 ✓ 08:15 08:30

Nummer eingeben

ⓧ Abbrechen

Definieren Sie danach, was während dieser Zeitperiode geschehen soll. Unter „Typ“ können Sie auswählen, ob ein Anruf an ein Menü, einen Teilnehmer oder eine andere Servicenummer weitergeleitet wird.

Wählen Sie „Menü“, wenn der Anrufer ein Sprachmenü hören soll. Anschließend können Sie unter „Menü auswählen“ das gewünschte Menü für diese Zeitperiode festlegen.

Nachdem Sie eine Zeitperiode definiert haben, wird diese in der Zeitleiste des jeweiligen Tages angezeigt.

Hinweis: Das Menü muss bereits zuvor konfiguriert worden sein, damit es als Ziel für eine Zeitperiode ausgewählt werden kann.

Sie können auch mehrere Zeitperioden für denselben Tag anlegen. Wiederholen Sie dazu einfach den oben beschriebenen Vorgang und konfigurieren Sie die gewünschte zusätzliche Zeitperiode.

Außerdem können Sie festlegen, was außerhalb der Öffnungszeiten geschehen soll. Klicken Sie dazu in der Zeitleiste eines Tages auf einen Bereich außerhalb der bereits definierten Zeitperioden. Ein Pop-up-Fenster öffnet sich.

Aktion außerhalb der Öffnungszeiten bearbeiten ✕

Typ
Unternehmens-Voicemail

✓ OK ✕ Abbrechen

Wählen Sie unter „Typ“ die gewünschte Weiterleitung für Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten aus. Mögliche Ziele sind beispielsweise eine andere Servicenummer, eine bestimmte Rufnummer, die Unternehmens-Voicemail, die Voicemail eines Teilnehmers, ein anderes Menü usw.

Montag

Unternehmens-Voicemail Menü2 Unternehmens-Voicemail

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

Aktion außerhalb der Öffnungszeiten bearbeiten ✕

Typ
Nummer

Nummer eingeben

✓ OK ✕ Abbrechen

Eine weitere Möglichkeit, die Aktion außerhalb der Öffnungszeiten zu ändern, besteht darin, auf die Schaltfläche „Aktion außerhalb der Öffnungszeiten bearbeiten“ am unteren Ende der Spalte zu klicken.

Sonntag

Automatische Vermittlung 103

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Tag kopieren Einfügen + Zeitperiode hinzufügen

✓ Speichern ✕ Abbrechen

Aktion außerhalb der Öffnungszeiten bearbeiten

Hinweis: Die Aktion außerhalb der Öffnungszeiten gilt einheitlich für alle Tage. Wenn Sie diese Einstellung ändern, wird sie automatisch für alle Tage übernommen.

Anschließend können Sie den gesamten Vorgang für jeden einzelnen Tag wiederholen. Wenn sich bestimmte Tage gleichen oder ähnlich sind, können Sie die Einstellungen eines Tages auch kopieren und auf einen anderen Tag übertragen. Klicken Sie dazu unter dem Tag, dessen Einstellungen Sie übernehmen möchten, auf „Tag kopieren“.

Wechseln Sie anschließend zu dem Tag, auf den Sie die Einstellungen übertragen möchten, und klicken Sie dort auf „Einfügen“. Auch wenn sich Tage nur teilweise unterscheiden (z. B., wenn die erste Zeitperiode identisch ist oder die Behandlung außerhalb der Öffnungszeiten gleichbleibt), können Sie die Einstellungen eines Tages kopieren und auf einen anderen Tag übertragen. Anschließend passen Sie am Ziel Tag nur noch die abweichenden Zeitperioden oder Einstellungen an.

Nachdem Sie die Einstellungen der Öffnungszeiten vorgenommen haben, klicken Sie auf „Speichern“, um die Änderungen zu übernehmen.

4.2. Sondertage hinterlegen.

Sie können auch bestimmte Tage als Sondertage (z. B. gesetzliche Feiertage) definieren. Um einen Sondertag anzulegen, wechseln Sie in die zweite Spalte „Sondertage“.

← Automatische Vermittlung (01 9971386102)

- Öffnungszeiten Konfigurieren Sie hier die Öffnungszeiten. ▾
- Sondertage** Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren ▾
- Menü Hier können Sie das Menü konfigurieren ▾
- Einstellungen Weitere Einstellungen ▾

Klicken Sie anschließend auf „Einen neuen Sondertag hinzufügen“.

Sondertage Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren ^

Keine spezielle Tage

+ Einen neuen Sondertag hinzufügen

Daraufhin öffnet sich ein Pop-up-Fenster. Vergeben Sie zunächst einen Namen für den Sondertag (z. B. „Silvester“). Klicken Sie anschließend auf „Datum oder Zeitraum hinzufügen“. In der Liste erscheint automatisch ein Kalendereintrag.

Wählen Sie den Kalendereintrag aus, um das Datum zu bearbeiten.
Bei der Bearbeitung müssen Sie ein Startdatum und ein Enddatum festlegen.
Handelt es sich um einen eintägigen Sonderstag, tragen Sie bei Start- und Enddatum dasselbe Datum ein.

Einen neuen Sonderstag hinzufügen

Name*
Silvester

Datumsangaben
Wählen Sie die Tage aus, an denen dieser Sonderstag aktiv sein soll. Sie können Start- und Enddatum auswählen, um einen Zeitraum über mehrere Tage zu definieren.

31.12.2026 – 31.12.2026

DEZ. 2026

M D M D F S S

W. St. 1 2 3 4 5 6
7 8 9 10 11 12 13
14 15 16 17 18 19 20
21 22 23 24 25 26 27
28 29 30 31

Sonderstag aktiv sein soll. Außerhalb dieser Zeiten greift die Standardaktion. Die aktuelle Standardaktion wird unterhalb der Zeitperioden angezeigt.

Schließen.

✓ Speichern ✕ Abbrechen

Sie können einem Sonderstag auch mehrere Termine hinzufügen. Klicken Sie dazu erneut auf „Datum oder Zeitraum hinzufügen“ und wiederholen Sie den beschriebenen Vorgang.

Zusätzlich müssen Sie innerhalb des Sonderstags eine Zeitperiode definieren.
Wenn keine Zeitperiode festgelegt wird, verhält sich die Servicenummer an diesem Tag so, als wäre sie ganztägig geschlossen.
Um eine Zeitperiode anzulegen, klicken Sie auf „Zeitperiode hinzufügen“.

Einen neuen Sonderstag hinzufügen

Name*
Silvester

Datumsangaben
Wählen Sie die Tage aus, an denen dieser Sonderstag aktiv sein soll. Sie können Start- und Enddatum auswählen, um einen Zeitraum über mehrere Tage zu definieren.

31.12.2026 – 31.12.2026

+ Datum oder Zeitraum hinzufügen

Zeitperioden
Wählen Sie die Zeitperioden, in denen dieser Sonderstag aktiv sein soll. Außerhalb dieser Zeiten greift die Standardaktion. Die aktuelle Standardaktion wird unterhalb der Zeitperioden angezeigt.

Keine Zeiträume angegeben. Ganztägig geschlossen.

+ Zeitperiode hinzufügen

✓ Speichern ✕ Abbrechen

Legen Sie anschließend eine Startzeit und eine Endzeit fest und definieren Sie, wohin die Weiterleitung erfolgen soll.

The screenshot shows a configuration interface with the following elements:

- Von:** A time selector set to 12:00 with a clock icon.
- Bis:** A time selector set to 00:00 with a clock icon.
- Rest des Tages:** A checkbox that is checked.
- Typ:** A dropdown menu currently showing "Unternehmens-Voice...".
- Actions:** A green checkmark icon and a trash can icon.

Klicken Sie abschließend auf „Speichern“.

Nachdem Sie eine Zeitperiode definiert haben, verhält sich die Servicenummer außerhalb der festgelegten Zeitperiode gemäß den regulären Einstellungen.

4.3. IVR-Menü konfigurieren.

Um ein Menü für die Automatische Vermittlung zu konfigurieren, wechseln Sie in die dritte Spalte „Menü“.

The screenshot shows the "Automatische Vermittlung (01 9971386102)" configuration page with a list of settings:

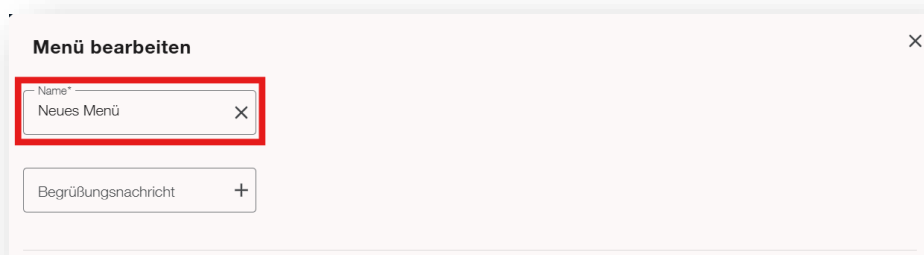
- Öffnungszeiten:** Konfigurieren Sie hier die Öffnungszeiten.
- Sondertage:** Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren.
- Menü:** Hier können Sie das Menü konfigurieren. This option is highlighted with a red border.
- Einstellungen:** Weitere Einstellungen.

Klicken Sie anschließend auf „Neues Menü hinzufügen“. Daraufhin öffnet sich ein Pop-up-Fenster.

The screenshot shows a pop-up window titled "Menü" with the subtitle "Hier können Sie das Menü konfigurieren".

- Below the subtitle, it says "Keine".
- At the bottom, there is a blue button with a red border labeled "+ Neues Menü hinzufügen".

Standardmäßig wird das Menü mit dem Namen „Neues Menü“ angelegt.
Um den Namen zu ändern, klicken Sie in das Namensfeld, löschen Sie die bestehende Bezeichnung und geben Sie den gewünschten Menünamen ein.



Menü bearbeiten

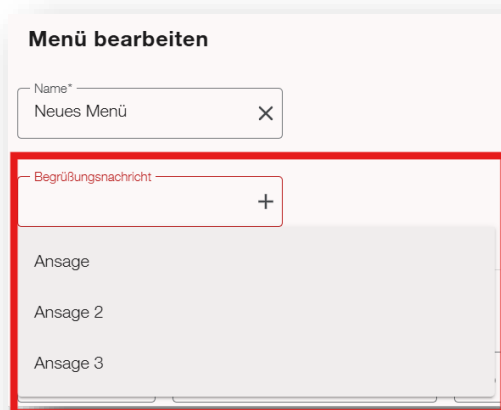
Name*
Neues Menü X

Begrüßungsnachricht +

Um Ihrem Menü eine Begrüßungsnachricht hinzuzufügen, stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung: Sie können entweder eine bereits in der Anlage hochgeladene Ansage auswählen oder eine neue Ansage direkt hinzufügen.

Bereits hochgeladene Ansage auswählen:

Klicken Sie in das Feld „Begrüßungsnachricht“. Es öffnet sich ein Dropdown-Menü mit allen Ansagen, die bereits in der Anlage hinterlegt sind.
Wählen Sie die gewünschte Ansage als Begrüßungsnachricht aus.



Menü bearbeiten

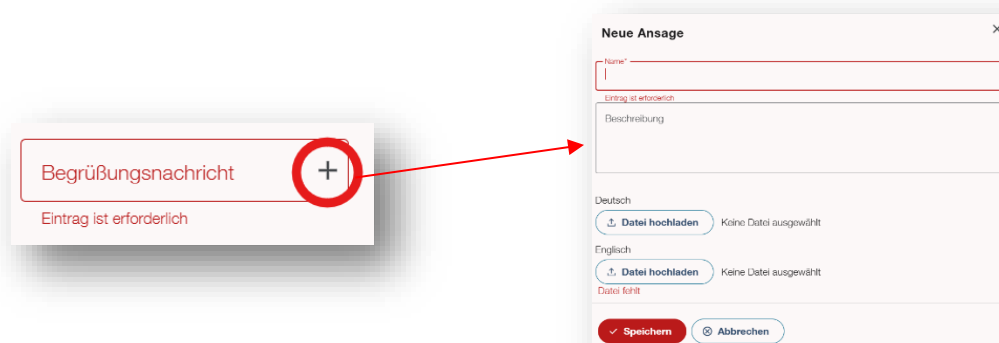
Name*
Neues Menü X

Begrüßungsnachricht +

Ansage
Ansage 2
Ansage 3

Neue Ansage hinzufügen:

Klicken Sie auf das „+“-Symbol im Feld „Begrüßungsnachricht“.
Daraufhin öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie eine neue Ansage hinzufügen können.



Begrüßungsnachricht +
Eintrag ist erforderlich

Neue Ansage

Name*
Eintrag ist erforderlich

Beschreibung

Deutsch
Datei hochladen Keine Datei ausgewählt

Englisch
Datei hochladen Keine Datei ausgewählt

Datei fehlt

Speichern Abbrechen

Um die Optionen Ihres Menüs festzulegen – also zu definieren, welche Taste welche Aktion auslöst – müssen Sie Wahloptionen hinzufügen.

4.3.1. Wahloption hinzufügen

Klicken Sie auf „Wahloption hinzufügen“.

The screenshot shows a form titled 'Wahloptionen'. It contains a dropdown menu for 'Wahloption' with the value '1', a text input field for 'Name', and a dropdown menu for 'Typ'. Below these fields is a blue button with a white plus sign and the text '+ Wahloption hinzufügen'. A red rectangular box is drawn around this button.

Standardmäßig wird die Wahloption „1“ zur Liste hinzugefügt. Wenn Sie weitere Optionen anlegen, werden automatisch „2“, „3“ usw. ergänzt.

Sie können die Nummer einer Wahloption jedoch auch manuell ändern. Klicken Sie dazu auf die angezeigte Zahl und wählen Sie die gewünschte Nummer aus.

This screenshot shows the 'Wahloptionen' form with the 'Wahloption' dropdown menu open. The dropdown menu displays a list of numbers from 1 to 6. The number 1 is selected, indicated by a checkmark. A red rectangular box is drawn around the dropdown menu.

Optional können Sie jeder Wahloption eine Bezeichnung (Name) hinzufügen, um die Übersichtlichkeit zu erhöhen. Dies ist jedoch nicht zwingend erforderlich.

The screenshot shows the 'Wahloptionen' form with two entries. The first entry has 'Wahloption' set to 1 and 'Name' set to 'Abteilung A'. The second entry has 'Wahloption' set to 2 and 'Name' is empty. A red rectangular box is drawn around the 'Name' input field of the first entry.

4.3.2. Aktion der Wahloption festlegen

Anschließend definieren Sie, was passieren soll, wenn ein Anrufer die jeweilige Wahloption auswählt.

Wählen Sie dazu unter „Typ“ die gewünschte Aktion aus. Mögliche Optionen sind beispielsweise:

- Weiterleitung an eine Rufnummer (Teilnehmer)
- Weiterleitung an eine Warteschlange (Gruppe / Hauptrufnummer)
- Weiterleitung zu einer Ansage
- Weiterleitung zur Voicemail
- Weiterleitung zu einem anderen Menü

Wahloptionen

Wahloption 1 Name Abteilung A X Typ Typ

Wahloption 2 Name

+ Wahloption hinzufügen

Bei falscher oder fehlender Schlüsselauswahl

Wie viele Versuche sollen Anrufer bekommen?

Versuche

Je nach ausgewähltem Typ müssen Sie im nächsten Schritt das konkrete Ziel auswählen (z. B. die entsprechende Rufnummer oder Warteschlange).

Wenn Sie beispielsweise den Typ „Warteschlange“ auswählen, müssen Sie anschließend die gewünschte Warteschlange festlegen, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.

Wahloptionen

Wahloption 1 Name Abteilung A X Typ Warteschlange

Wahloption 2 Name Typ

+ Wahloption hinzufügen

Warteschlange auswählen

Name/Nummer eingeben

Gruppenruf (01 9971386103)

Hauptrufnummer (01 9971386)

Sub-Kopfnummer (01 9971386101)

Bei bestimmten Optionen, wie etwa „Unternehmens-Voicemail“, ist keine weitere Auswahl erforderlich.

Wahloption 2 Name Typ Unternehmens-Voicemail

Scrollen Sie anschließend weiter nach unten, um festzulegen, wie viele Versuche dem Anrufer zur Verfügung stehen sollen.
Definieren Sie außerdem, was passieren soll, nachdem der Anrufer alle zulässigen Versuche ausgeschöpft hat (z. B. Weiterleitung, Ansage oder Beendigung des Anrufs).

Bei falscher oder fehlender Schlüsselauswahl

Wie viele Versuche sollen Anrufer bekommen?

Versuche
1

Was soll passieren, wenn die Versuche erschöpft sind?

Typ
Anruf trennen

Klicken Sie abschließend auf „Speichern“, um Ihr neues Menü zu sichern.

Wenn Sie ein bestehendes Menü bearbeiten möchten, klicken Sie einfach auf das entsprechende Menü und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
Sie können mehrere Menüs für Ihre Automatische Vermittlung erstellen. Achten Sie dabei auf aussagekräftige Bezeichnungen, damit Sie bei der Konfiguration eindeutig erkennen, welches Menü verwendet werden soll.

4.4. IVR-Einstellungen ändern.

Unter „Einstellungen“ können Sie festlegen,

- welcher Abteilung die IVR zugeordnet wird (optional),
- wie der Überlauf geregelt ist,
- sowie welche Sprache verwendet werden soll.

Einstellungen Weitere Einstellungen

Allgemein

Name:
Automatische Vermittlung

Abteilung:
Abteilung 1

Überlauf

Bei keiner Antwort: Typ: Ansagen, Ansagen: No reply from destination (AA), nach: 180 Sek.

Bei Besetztzeichen: Typ: Ansagen, Ansagen: Busy destination (AA)

Bei Nichtverfügbarkeit: Typ: Ansagen, Ansagen: Unreachable destination (AA)

Sprache

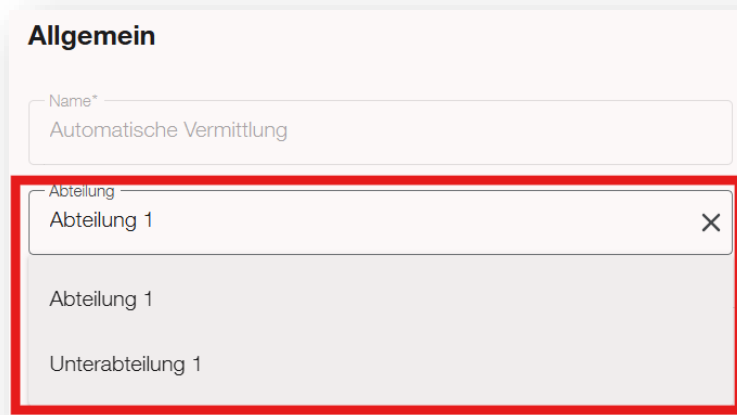
Standardsprache:
Deutsch

Internationale Sprache:
Englisch

Speichern Abbrechen

4.4.1. Abteilung zuweisen

Um eine Abteilung zuzuordnen, klicken Sie auf „Abteilung“ und wählen Sie in der Dropdown-Liste die gewünschte Abteilung aus.



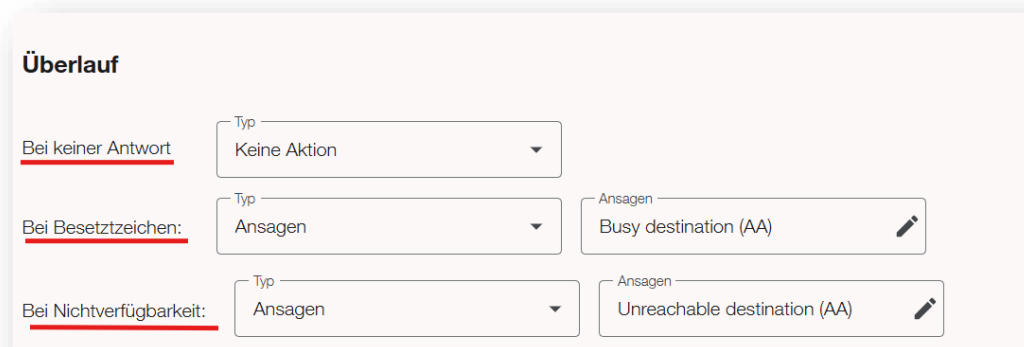
The screenshot shows a form titled "Allgemein". It has a text input field for "Name*" with the value "Automatische Vermittlung". Below it is a dropdown menu for "Abteilung" which is currently open, showing a list of options: "Abteilung 1" and "Unterabteilung 1". The dropdown menu is highlighted with a red border.

In der Liste werden alle von Ihnen konfigurierten Abteilungen und Unterabteilungen angezeigt. Die Zuordnung ist optional und nicht zwingend erforderlich.

4.4.2. Überlauf definieren

Unter „Überlauf“ können Sie festlegen, wie Anrufe weitergeleitet werden sollen:

- wenn niemand abhebt,
- wenn die Leitung besetzt ist,
- bei Nichtverfügbarkeit.



The screenshot shows a form titled "Überlauf". It has three sections, each with a "Typ" dropdown menu and an "Ansagen" text input field. The first section is "Bei keiner Antwort" with "Keine Aktion" selected in the dropdown. The second section is "Bei Besetztzeichen:" with "Ansagen" selected in the dropdown and "Busy destination (AA)" in the text input field. The third section is "Bei Nichtverfügbarkeit:" with "Ansagen" selected in the dropdown and "Unreachable destination (AA)" in the text input field. Each text input field has a small edit icon (pencil) to its right.

Wählen Sie jeweils unter „Typ“ die gewünschte Weiterleitungsart aus (z. B. Nummer, Ansage, Gruppe, Voicemail usw.).

Bei keiner Antwort	Typ Keine Aktion	
Bei Besetztzeichen:	Typ Ansagen	Ansagen Busy destination (AA)
Bei Nichtverfügbarkeit:	Typ Ansagen	Ansagen Unreachable destination (AA)

Anschließend definieren Sie das konkrete Ziel der Weiterleitung.
Wenn Sie beispielsweise den Typ „Nummer“ auswählen, müssen Sie im nächsten Schritt den entsprechenden Teilnehmer festlegen.

Bei keiner Antwort	Typ Keine Aktion	
Bei Besetztzeichen:	Typ Ansagen	Ansagen Busy destination (AA)
Bei Nichtverfügbarkeit:	Typ Ansagen	Ansagen Unreachable destination (AA)

4.4.3. Sprache Ändern

Um die Sprache der Automatischen Vermittlung zu ändern, scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Sprachen“.

Sprache

Standardsprache
 Deutsch

Internationale Sprache
 Englisch

Hier legen Sie fest, in welcher Sprache die Anrufer die Automatische Vermittlung hören.
Unter „Standardsprache“ definieren Sie die Sprache, die abgespielt wird, wenn der Anruf von einer österreichischen Rufnummer erfolgt.
Unter „Internationale Sprache“ legen Sie fest, welche Sprache verwendet wird, wenn der Anruf von einer internationalen Rufnummer eingeht.

5. Servicenummern.

Unter dem Begriff „Servicenummern“ verstehen wir Nebenstellen bzw. Durchwahlen der Hauptnummer, hinter denen kein einzelner Teilnehmer, sondern – wie der Name bereits sagt – ein Service liegt. In der Verwaltung der Einstellungen erfolgt die Konfiguration der Automatischen Vermittlung (die ebenfalls eine Servicenummer darstellt) getrennt von der Verwaltung von Gruppen und der Hauptrufnummer.

ORGANISATION AUTOMATISCHE VERMITTLUNG WARTESCHLANGEN TELEFONANSAGEN EINSTELLUNGEN				
Suche		Abteilung		
Status	Name	Telefonnummer	Abteilung	Typ
	Hauptrufnummer	01 9969486		Warteschlange
	Gruppenruf 101	01 9969486101		ACD
	Untervermittlung 105	01 9969486105		Sub Prime
	gruppe444	01 9969486444		ACD

Im Bereich „Servicenummern“ oder „Warteschlangen“ werden die Gruppen inklusive der Hauptrufnummer und der Untervermittlung verwaltet, da sich die Hauptrufnummer und Untervermittlung funktional, wie eine Gruppe verhält.

Um die Einstellungen einer bestimmten Gruppe, Hauptrufnummer oder Untervermittlung zu verwalten, klicken Sie auf die entsprechende Gruppe bzw. Nummer, deren Einstellungen Sie ändern möchten. Die Konfigurationsoberfläche der ausgewählten Nummer wird geöffnet.

← Hauptrufnummer

Öffnungszeiten

Öffnungszeiten für die Warteschlange konfigurieren

▼

Sondertage

Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren

▼

Warteschlangenagenten

Hier können Sie die Teilnehmer der Warteschlange konfigurieren

▼

Einstellungen

Verschiedene Einstellungen für die Warteschlange

▼

Ansagen

Hier können Sie Ansagen wie die Willkommensnachricht konfigurieren

▼

Überlauf

Was soll passieren, wenn die Warteschlange einen Anruf nicht verarbeiten kann

▼

Hier können Sie die Öffnungszeiten und Sondertage anpassen, die Teilnehmer der Gruppe festlegen, allgemeine Einstellungen ändern, Ansagen für die Gruppe definieren sowie den Überlauf konfigurieren.

Hinweis: Die Einstellungen für Öffnungszeiten und Sondertage entsprechen denen der Automatischen Vermittlung.
Informationen zum Definieren der **Öffnungszeiten** finden Sie in [Kapitel 4.1](#),
Einstellungen zu **Sondertagen** sind in [Kapitel 4.2](#) beschrieben.

5.1. Teilnehmer einer Gruppe definieren.

Um festzulegen, welche Teilnehmer der Anlage einer bestimmten Gruppe zugeordnet werden sollen, wechseln Sie in die dritte Spalte „Warteschlangenagenten“.

The screenshot shows the 'Haupttrufnummer' configuration page. It has a left sidebar with a back arrow and the title 'Haupttrufnummer'. The main content area contains several sections, each with a title, a description, and a dropdown arrow. The sections are: 'Öffnungszeiten' (Öffnungszeiten für die Warteschlange konfigurieren), 'Sondertage' (Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren), 'Warteschlangenagenten' (Hier können Sie die Teilnehmer der Warteschlange konfigurieren), 'Einstellungen' (Verschiedene Einstellungen für die Warteschlange), 'Ansagen' (Hier können Sie Ansagen wie die Willkommensnachricht konfigurieren), and 'Überlauf' (Was soll passieren, wenn die Warteschlange einen Anruf nicht verarbeiten kann). The 'Warteschlangenagenten' section is highlighted with a red rectangular border.

Um einen neuen Teilnehmer hinzuzufügen, klicken Sie auf „Teilnehmer hinzufügen“. Klicken Sie anschließend in das Namensfeld und wählen Sie in der Dropdown-Liste den gewünschten Teilnehmer aus.

The screenshot shows the 'Warteschlangenagenten' configuration page. The title is 'Warteschlangenagenten' and the subtitle is 'Hier können Sie die Teilnehmer der Warteschlange konfigurieren'. Below the title is a question: 'Welche Teilnehmer sollen Anrufe in dieser Warteschlange erhalten?'. Underneath is a search bar with the placeholder text 'Name/Nummer eingeben' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a red button with a white checkmark and the text 'Speichern'. Below the search bar is a list of participants: 'Anka', 'Daniela Test', and 'Peter'. Each name is followed by a blacked-out phone number in parentheses, e.g., '(0660 ...)'. The list is enclosed in a light gray box.

Nachdem Sie den gewünschten Teilnehmer ausgewählt haben, klicken Sie auf „**Speichern**“. Der Teilnehmer wird anschließend der Liste hinzugefügt.

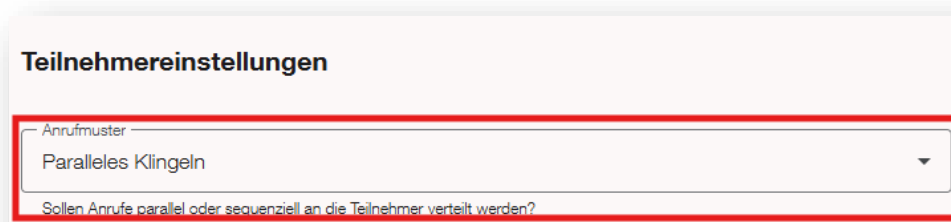


Wiederholen Sie diesen Vorgang, um weitere Teilnehmer zur Gruppe hinzuzufügen.

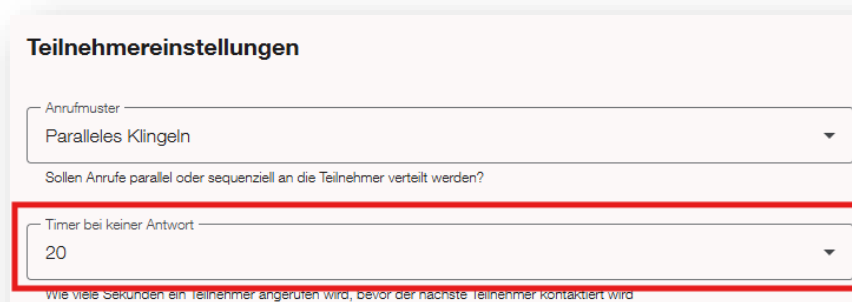
Weiter unten können Sie die Teilnehmereinstellungen anpassen.

Unter „Anrufmuster“ legen Sie fest, wie eingehende Anrufe an die Gruppenmitglieder verteilt werden sollen:

- „Längste verfügbar“ (sequenziell): Die Anrufe werden nacheinander an die Teilnehmer weitergeleitet.
- „Parallel“: Alle definierten Teilnehmer erhalten den Anruf gleichzeitig.



Unter „Timer bei keiner Antwort“ bestimmen Sie, wie lange es bei einem Teilnehmer klingeln soll, bevor der Anruf an den nächsten Teilnehmer weitergeleitet wird (bei sequenzieller Verteilung).



In der Teilnehmerliste sehen Sie links neben jedem Namen eine Zahl. Diese Zahl definiert die Priorität des jeweiligen Teilnehmers.

Welche Teilnehmer sollen Anrufe in dieser Warteschlange erhalten?

1 ▾	 Test609 201		
2 ▾	 Michaela Demo		

[+ Teilnehmer hinzufügen](#)

Wenn Sie eine sequenzielle Verteilung gewählt haben, erhält der Teilnehmer mit der Priorität 1 den Anruf zuerst. Teilnehmer mit einer höheren Zahl werden entsprechend nachgereiht. Sie können auch zwei oder mehr Teilnehmern dieselbe Priorität zuweisen, indem Sie ihnen dieselbe Zahl vergeben. In diesem Fall wird der Anruf zuerst an den Teilnehmer mit der längsten Verfügbarkeit weitergeleitet.

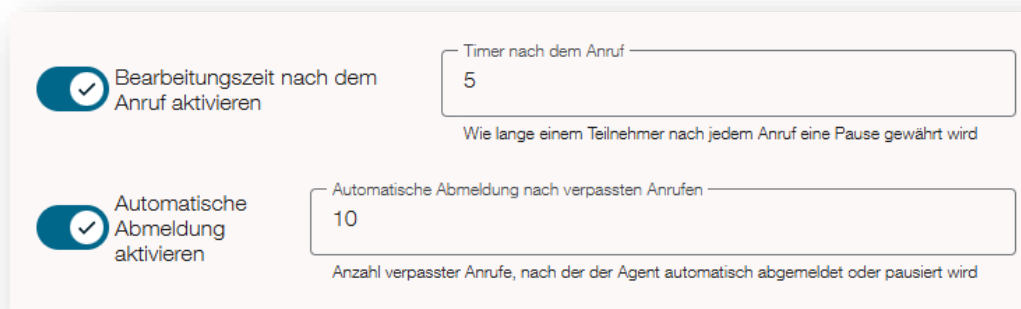
Hinweis: Wenn Sie möchten, dass alle Gruppenmitglieder den Anruf gleichzeitig (parallel) erhalten, stellen Sie sicher, dass allen Teilnehmern dieselbe Priorität (gleiche Zahl) zugewiesen ist.

Wenn Sie das Anrufmuster „Parallel“ gewählt haben, können Sie auch Teilnehmergruppen innerhalb der Gruppe definieren. Beispielsweise können Sie drei Teilnehmern dieselbe Priorität (z. B. 1) zuweisen. Diese drei Teilnehmer erhalten den Anruf gleichzeitig. Weisen Sie anschließend zwei weiteren Teilnehmern eine andere Priorität (z. B. 2) zu, erhalten diese den Anruf erst dann, wenn innerhalb der unter „Timer bei keiner Antwort“ definierten Zeit niemand aus der ersten Gruppe den Anruf entgegengenommen hat.

1 ▾	 Test609 201		
1 ▾	 Michaela Demo		
2 ▾	 google test		
2 ▾	 Test071 205		
2 ▾	 Test668 204		
3 ▾	 Test869 203		
3 ▾	 TestIOS 818		

Auf diese Weise können Sie eine gestaffelte, aber innerhalb der jeweiligen Prioritätsstufe parallele Anrufverteilung konfigurieren.

Weiter unten können Sie außerdem die „Bearbeitungszeit nach dem Anruf“ sowie die „Automatische Abmeldung“ aktivieren oder deaktivieren.



☒ Bearbeitungszeit nach dem Anruf aktivieren

Timer nach dem Anruf
5

Wie lange einem Teilnehmer nach jedem Anruf eine Pause gewährt wird

☒ Automatische Abmeldung aktivieren

Automatische Abmeldung nach verpassten Anrufen
10

Anzahl verpasster Anrufe, nach der der Agent automatisch abgemeldet oder pausiert wird

Wenn Sie die Bearbeitungszeit nach dem Anruf aktivieren, können Sie eine bestimmte Zeitspanne festlegen, in der ein Teilnehmer nach Beendigung eines Gesprächs keine neuen Anrufe aus der Gruppe erhält. Dies dient als Nachbearbeitungszeit.
Bei Aktivierung der Automatischen Abmeldung definieren Sie, wie viele Anrufe ein Teilnehmer hintereinander verpassen darf.
Wird diese Anzahl erreicht, wird der Teilnehmer automatisch aus der Gruppe abgemeldet.

Vergessen Sie nicht, abschließend auf „Speichern“ zu klicken, um alle vorgenommenen Einstellungen zu sichern.

5.2. Servicenummern-Einstellungen.

Unter „Einstellungen“ können Sie verschiedene Konfigurationen für die Gruppe vornehmen.



← Gruppenruf 101

Öffnungszeiten Öffnungszeiten für die Warteschlange konfigurieren

Sondertage Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren

Warteschlangenagenten Hier können Sie die Teilnehmer der Warteschlange konfigurieren

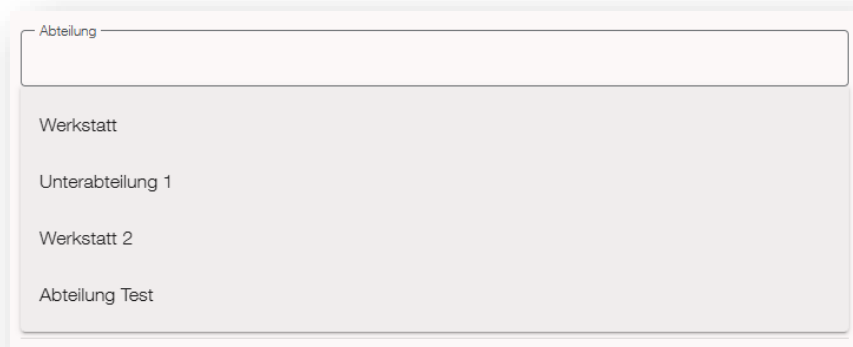
Einstellungen Verschiedene Einstellungen für die Warteschlange

Ansagen Hier können Sie Ansagen wie die Willkommensnachricht konfigurieren

Überlauf Was soll passieren, wenn die Warteschlange einen Anruf nicht verarbeiten kann

Abteilung zuweisen:

Sie können der Gruppe optional eine Abteilung zuordnen.



A screenshot of a web form showing a dropdown menu. The label 'Abteilung' is at the top of the dropdown. The menu is open, displaying a list of options: 'Werkstatt', 'Unterabteilung 1', 'Werkstatt 2', and 'Abteilung Test'.

Rufnummernanzeige festlegen:

Bestimmen Sie, welche Rufnummer bei Beratungsgesprächen und ausgehenden Anrufen der Gruppe angezeigt werden soll.

PIN-Code für die Gruppe definieren:

Legen Sie einen PIN-Code fest. Dieser muss eingegeben werden, wenn sich Teilnehmer über die Service-IVR in die Gruppe ein- oder ausloggen möchten.



A screenshot of a web form titled 'Allgemein'. It contains several input fields: 'Name*' with the value 'Gruppenruf 101', 'Abteilung' (empty), 'Angezeigte Rufnummer' with the value 'Hauptnummer (01 9969486)' and a close button 'X', and 'PIN' (empty). Below the 'PIN' field, there is a red-bordered box containing the text: 'Wählen Sie einen 4-stelligen PIN-Code. Wird zur Authentifizierung bei der Verwaltung per Telefon verwendet - Rufen Sie an'.

Zusätzlich können Sie spezifische Einstellungen für die Warteschlange konfigurieren:

- Maximale Anzahl eingehender Anrufe in der Warteschlange

Warteschlange

Warteschlangenlimit
0
Maximale Anzahl an Anrufern in der Warteschlange

Maximale Wartezeit in der Warteschlange (sek)
100
Wie lange kann ein Anrufer in der Warteschlange bleiben, bevor er aus der Warteschlange entfernt wird.

- Maximale Wartezeit in der Warteschlange

Warteschlange

Warteschlangenlimit
0
Maximale Anzahl an Anrufern in der Warteschlange

Maximale Wartezeit in der Warteschlange (sek)
100
Wie lange kann ein Anrufer in der Warteschlange bleiben, bevor er aus der Warteschlange entfernt wird.

- Maximale Wartezeit bis zum Schließen der Warteschlange (Nach Erreichen dieses Wertes werden neue Anrufe automatisch abgelehnt.)

Maximale Wartezeit bis zum Schließen der Warteschlange (sek)
20
Maximale Wartezeit, bevor neue Anrufe automatisch abgelehnt werden.

☐ Sprachnachricht zur Wartezeit

Supervisor
Automatische Vermittlung 103 (01 9969486103)
Der Supervisor der Warteschlange erhält eine SMS, wenn sich der letzte Teilnehmer abmeldet.

- Ansage zur Wartezeit aktivieren. Der Anrufer erhält eine Information über die voraussichtliche verbleibende Wartezeit.

Maximale Wartezeit bis zum Schließen der Warteschlange (sek)
20
Maximale Wartezeit, bevor neue Anrufe automatisch abgelehnt werden.

☒ Sprachnachricht zur Wartezeit

Supervisor
[REDACTED]
Der Supervisor der Warteschlange erhält eine SMS, wenn sich der letzte Teilnehmer abmeldet.

- Supervisor festlegen. Sie können einen Teilnehmer als Supervisor definieren. Dieser erhält eine SMS-Benachrichtigung, sobald sich alle Teilnehmer aus der Warteschlange abgemeldet haben.

☐ Sprachnachricht zur Wartezeit

Supervisor
Markus Demo (📞)

Der Supervisor der Warteschlange erhält eine SMS, wenn sich der letzte Teilnehmer abmeldet.

Unter „Einstellungen“ können Sie außerdem die Speicherdauer festlegen:

- für alle Anrufe dieser Gruppe in der Anrufliste
- sowie für Notizen, die zu einem Kontakt erstellt wurden

Damit bestimmen Sie, wie lange Anrufeinträge und zugehörige Notizen im System gespeichert bleiben.

Speicherdauer

Speicherdauer für Anrufprotokolle
1 Jahr ▼

Speicherdauer für Notizen
9 Monate ▼

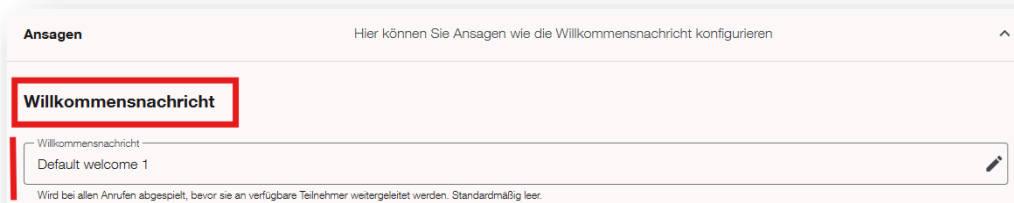
Vergessen Sie nicht, abschließend auf „Speichern“ zu klicken, um alle vorgenommenen Einstellungen zu sichern.

5.3. Die Ansagen einer Gruppe definieren.

Um die Ansagen für die Gruppe zu ändern, wechseln Sie in die fünfte Spalte „Ansagen“. Hier können Sie festlegen, welche Ansagen Anrufer in den verschiedenen Situationen hören, wenn sie diese spezifische Gruppe/Servicenummer kontaktieren.

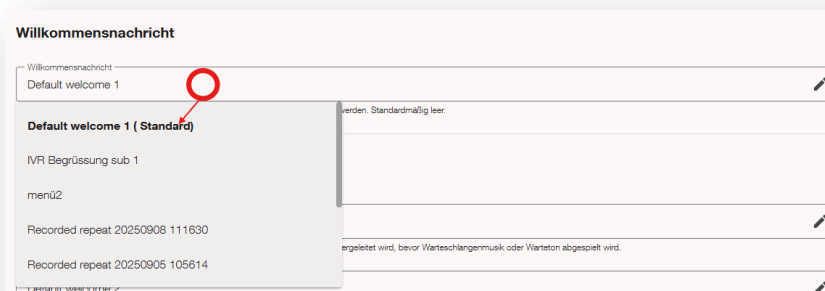


Die erste konfigurierbare Ansage ist die Willkommensnachricht. Diese wird abgespielt, sobald ein Anrufer die Gruppennummer wählt – noch vor der Wartemusik. Standardmäßig ist hier eine kurze Stille hinterlegt.



Um eine Willkommensnachricht festzulegen, stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

- **Bereits hochgeladene Ansage auswählen:** Klicken Sie in das entsprechende Feld und wählen Sie eine vorhandene Ansage aus der Liste aus. (Voraussetzung: Die Ansage wurde zuvor z. B. im Ansage-Manager hochgeladen.)



- **Ansage bearbeiten:** Verwenden Sie das Stift-Symbol, um eine vorhandene Ansage zu bearbeiten. Sie können beispielsweise den Namen anpassen, die Ansage austauschen oder die Beschreibung überarbeiten.

Willkommensnachricht

Willkommensnachricht

Default welcome 1

Wird bei allen Anrufen abgespielt, bevor sie an verfügbare Teilnehmer weitergeleitet werden. Standardmäßig leer.



Hinweis: Es können ausschließlich **benutzerdefinierte Ansagen** bearbeitet werden. Die **Standardansagen** sind systemseitig vorgegeben und können nicht geändert werden.

Sie können außerdem die **Gruppenruf-Begrüßung** definieren. Dabei handelt es sich um Ansagen, die der Anrufer hört, bevor er an einen Agenten weitergeleitet wird.

Gruppenruf-Begrüßung:

mindestens ein verfügbarer Teilnehmer

Default welcome 2 (when there is agent)

Anrufer hören diese Nachricht, wenn der Anruf an einen verfügbaren Teilnehmer weitergeleitet wird, bevor Warteschlangemusik oder Warteton abgespielt wird.

Alle Teilnehmer sind beschäftigt oder in Pause

Default welcome 2

Anrufer hören diese Nachricht, wenn der Anruf in die Warteschleife gestellt wird. Danach wird Wartemusik oder ein Warnton abgespielt, bis jemand verfügbar ist und den Anruf entgegennimmt.

Wenn zusätzlich eine Willkommensnachricht hinterlegt ist, wird zuerst die Willkommensnachricht abgespielt, anschließend die Gruppenruf-Begrüßung – und erst danach beginnt gegebenenfalls die Wartemusik.

Sie können zwei unterschiedliche Begrüßungen festlegen:

- **Begrüßung bei verfügbarem Teilnehmer:** Diese Ansage wird abgespielt, wenn mindestens ein Teilnehmer verfügbar ist. Der Anrufer wird danach direkt mit dem entsprechenden Teilnehmer verbunden.
- **Begrüßung bei nicht verfügbaren Teilnehmern:** Diese Ansage wird abgespielt, wenn alle Teilnehmer nicht verfügbar sind. Der Anrufer wird anschließend in die Warteschlange eingereiht.

Gruppenruf-Begrüßung:

mindestens ein verfügbarer Teilnehmer

Default welcome 2 (when there is agent)

Anrufer hören diese Nachricht, wenn der Anruf an einen verfügbaren Teilnehmer weitergeleitet wird, bevor Warteschlangemusik oder Warteton abgespielt wird.

Alle Teilnehmer sind beschäftigt oder in Pause

Default welcome 2

Anrufer hören diese Nachricht, wenn der Anruf in die Warteschleife gestellt wird. Danach wird Wartemusik oder ein Warnton abgespielt, bis jemand verfügbar ist und den Anruf entgegennimmt.

Weiter unten können Sie außerdem die Wartemusik für die Gruppe festlegen sowie eine wiederkehrende Ansage für die Warteschlange konfigurieren. Die Standardansage lautet: „Alle unsere Mitarbeiter sind derzeit beschäftigt. Bitte warten Sie, Sie werden so schnell wie möglich verbunden.“

In Warteschlange

Wartemusik

Standard queue music

Wird abgespielt, während sich der Anrufer in der Warteschleife befindet.

Wiederholende Gruppenruf-Nachricht

Queue repeat message

Wiederkehrende Ansage, die Anrufer zwischen den Musikeinblendungen hören, während sie in der Warteschleife sind. Standardansage: Alle unsere Mitarbeiter sind derzeit beschäftigt. Bitte warten Sie, Sie werden so schnell wie möglich verbunden.

Weiter unten können Sie außerdem die Spracheinstellungen festlegen. Unter „Standardsprache“ definieren Sie, welche Sprachversion abgespielt wird, wenn ein Anruf von einer österreichischen Rufnummer eingeht.

Sprache auswählen

Standardsprache

Deutsch

Internationale Sprache

Englisch

Dabei gilt:

- Wählen Sie „Deutsch“, hört der Anrufer die deutsche Version der hinterlegten Ansagen.
- Wählen Sie „English“, wird die englische Version abgespielt.
- Wählen Sie „Deutsch/English“, werden beide Versionen nacheinander abgespielt – zuerst Deutsch, dann Englisch.
- Bei „English/Deutsch“ erfolgt die Wiedergabe ebenfalls zweisprachig, jedoch zuerst Englisch und anschließend Deutsch.

Für jede Ansage können Sie sowohl eine deutsche als auch eine englische Version hochladen. Die Einstellung unter „Internationale Sprache“ bestimmt, welche Sprachversion abgespielt wird, wenn der Anruf von einer nicht-österreichischen Rufnummer erfolgt.

5.4. Überlauf einstellen.

Unter „Überlauf“ können Sie festlegen, wie Anrufe behandelt werden sollen, wenn es in der Gruppe zu einem Überlauf kommt. Hier definieren Sie, was mit Anrufen passiert, wenn beispielsweise die maximale Warteschlangenlänge oder die maximal zulässige Wartezeit erreicht wurde.

The screenshot shows a configuration page for 'Gruppenruf 101'. It contains several expandable sections: 'Öffnungszeiten', 'Sondertage', 'Warteschlangenagenten', 'Einstellungen', 'Ansagen', and 'Überlauf'. The 'Überlauf' section is highlighted with a red border. Each section has a title, a brief description, and a dropdown arrow.

Section	Description
Öffnungszeiten	Öffnungszeiten für die Warteschlange konfigurieren
Sondertage	Hier können Sie spezielle Tage konfigurieren
Warteschlangenagenten	Hier können Sie die Teilnehmer der Warteschlange konfigurieren
Einstellungen	Verschiedene Einstellungen für die Warteschlange
Ansagen	Hier können Sie Ansagen wie die Willkommensnachricht konfigurieren
Überlauf	Was soll passieren, wenn die Warteschlange einen Anruf nicht verarbeiten kann

Um die Überlauf-Einstellungen der Gruppe zu ändern, klappen Sie den Bereich „Überlauf“ aus. Wählen Sie anschließend den gewünschten Typ der Weiterleitung für den jeweiligen Überlauffall aus oder passen Sie ihn an.

Der ausgewählte Typ bestimmt, wie der Anruf im Überlauffall behandelt wird, zum Beispiel:

- „Nummer“ – Weiterleitung an einen bestimmten Teilnehmer.
- „Ansage“ – Der Anrufer hört eine Ansage und der Anruf wird anschließend beendet.
- „Warteschlange“- Weiterleitung an einen bestimmten Servicenummer
- „Benutzer-Voicemail“ – Weiterleitung an einen Teilnehmer Voicemail
- „Unternehmens-Voicemail“ – Weiterleitung an den Company Voicemail
- „Automatische Vermittlung“ – Weiterleitung an einem IVR-Menü

Je nach gewähltem Typ müssen Sie im nächsten Schritt das konkrete Ziel der Weiterleitung festlegen.

Vergessen Sie nicht, abschließend auf „Speichern“ zu klicken, um alle vorgenommenen Einstellungen zu sichern.

6. Telefonansagen.

Im Bereich „Telefonansagen“ können Sie sämtliche Ansagen Ihrer Anlage verwalten. Hier haben Sie die Möglichkeit, neue Ansagen hinzuzufügen und diese anschließend flexibel in der Anlage einzusetzen.

Bereits hinterlegte Ansagen können Sie ebenfalls an dieser Stelle bearbeiten oder austauschen. Wenn eine Ansage an mehreren Stellen verwendet wird und Sie diese anpassen, wird die Änderung automatisch überall dort übernommen, wo die Ansage hinterlegt ist.

Im Bereich Ansagen stehen Ihnen zwei Ansichten zur Verfügung:

- **Benutzerdefinierte Ansagen**
Hier verwalten Sie Ihre selbst hochgeladenen und individuell erstellten Ansagen.
- **Vordefinierte Ansagen**
In dieser Ansicht finden Sie alle systemseitig bereitgestellten Standardansagen der Anlage, die Sie anhören, jedoch nicht bearbeiten können.

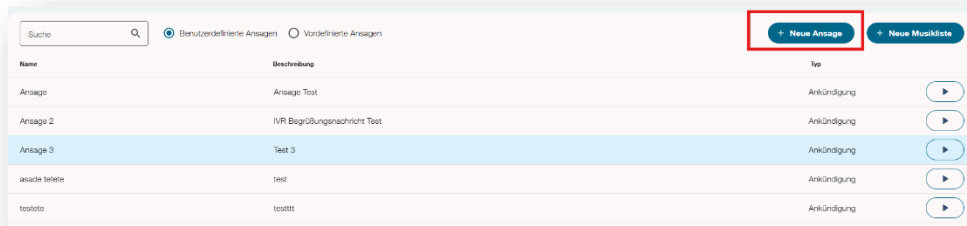
The screenshot shows the 'Telefonansagen' (Telephone Messages) section of a web application. The interface includes a top navigation bar with tabs: ORGANISATION, AUTOMATISCHE VERMITTLUNG, WARTESCHLANGEN, **TELEFONANSAGEN**, and EINSTELLUNGEN. Below the navigation bar is a search bar labeled 'Suche' and two radio buttons: 'Benutzerdefinierte Ansagen' (selected) and 'Vordefinierte Ansagen'. To the right of these are two buttons: '+ Neue Ansage' and '+ Neue Musikliste'. Below the search and filters is a table with three columns: 'Name', 'Beschreibung', and 'Typ'. The table contains three rows of messages, each with a play button icon in the rightmost column. Annotations with arrows point to various elements: 'Individuell erstellte und hochgeladene Sprachansagen, die anstelle der systemseitigen Standardansagen verwendet werden können.' points to the 'Benutzerdefinierte Ansagen' radio button; 'Systemseitigen Standardansagen' points to the 'Vordefinierte Ansagen' radio button; 'Ansage hinzufügen' points to the '+ Neue Ansage' button; 'Wartemusik hinzufügen' points to the '+ Neue Musikliste' button; 'Ansagen' points to the table; and 'Ansage/ Musik abspielen' points to a play button in the table.

Name	Beschreibung	Typ
Ansage	Ansage Test	Ankündigung
Ansage 2	IVR Begrüßungsnachricht Test	Ankündigung
Ansage 3	Test 3	Ankündigung

Hinweis:
Unterstützte Dateiformate sind: .mp3, .wav und .wma.

6.1. Neue Ansage hinzufügen.

Um eine neue Ansage hinzuzufügen, klicken Sie oben rechts auf „+ Neue Ansage“.



Daraufhin öffnet sich ein Pop-up-Fenster.

Geben Sie Ihrer neuen Ansage zunächst einen Namen sowie eine Beschreibung.

A screenshot of a 'Neue Ansage' (New Announcement) pop-up form. The form has a title bar with 'Neue Ansage' and a close button. It contains several input fields: a 'Name*' field (highlighted with a green box), a 'Beschreibung' field (highlighted with a green box), and two sections for language uploads. The 'Deutsch' section has a 'Datei hochladen' button and the text 'Keine Datei ausgewählt'. The 'Englisch' section has a 'Datei hochladen' button and the text 'Keine Datei ausgewählt'. Below the English section, there is a red error message 'Datei fehlt'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

Anschließend können Sie jeweils eine deutsche Datei und/oder eine englische Datei hochladen. Es ist nicht erforderlich, beide Sprachversionen bereitzustellen – eine Version ist ausreichend.

Bitte beachten Sie jedoch:

Die hochgeladenen Sprachversionen wirken sich auf die Spracheinstellungen der Servicenummern aus.

- Ist als Sprache Deutsch definiert, wird die deutsche Version abgespielt.
- Ist Englisch definiert, wird die englische Version abgespielt.

Wenn nur eine Sprachversion hochgeladen wurde, wird diese auch dann verwendet, wenn eine zweisprachige Wiedergabe (z. B. Deutsch/English oder English/Deutsch) eingestellt ist.

6.2. Musikliste hinzufügen.

Um eine neue Musikliste hinzuzufügen, klicken Sie oben rechts auf „+ Musikliste“.



Daraufhin öffnet sich ein Pop-up-Fenster.

Vergeben Sie zunächst einen Namen für die neue Musikliste und laden Sie anschließend Ihre Musikdateien hoch.

The image shows a pop-up window titled 'Neue Musikliste' with a close button (X) in the top right corner. Inside the window, there is a text prompt: 'Erstellen Sie Musiklisten für Wartemusik in Ihrem Abonnement'. Below this is a text input field labeled 'Name*' with a red border and a red error message 'Eintrag ist erforderlich' underneath it. Further down is the heading 'Musikdateien auswählen (max. 4 Dateien)'. Below this heading are three buttons: 'Datei hochladen' (with an upload icon), 'Abbrechen' (with a close icon), and 'Speichern' (with a checkmark icon).

Es können bis zu vier Dateien pro Musikliste hochgeladen werden.

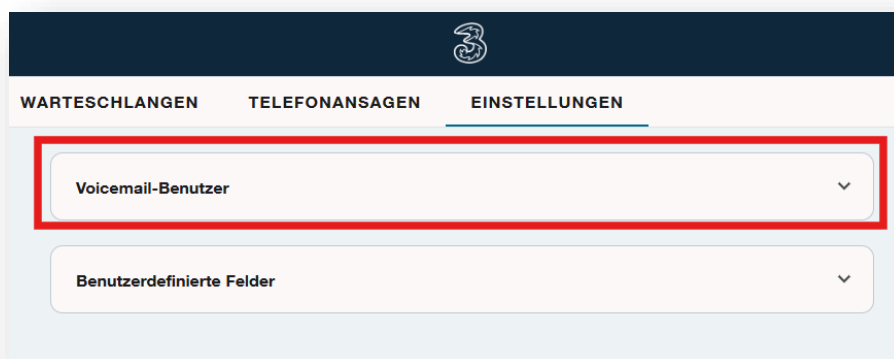
7. Einstellungen.

Unter der Spalte „Einstellungen“ können Sie zwei zentrale Konfigurationen vornehmen:

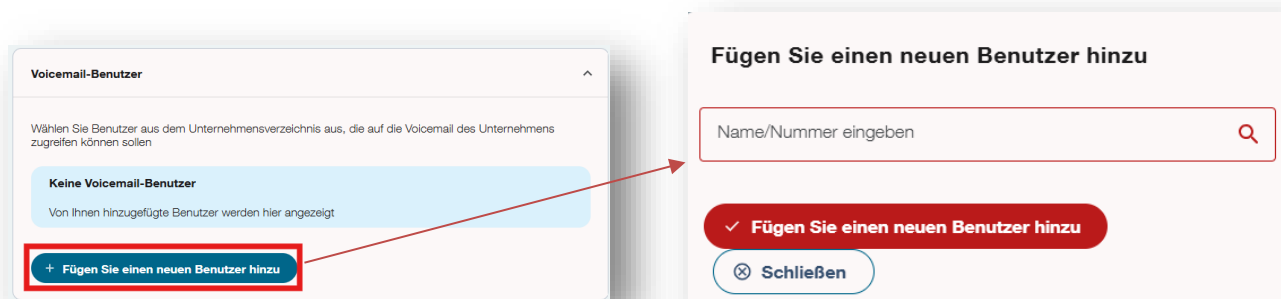
- Zugriffsberechtigungen für die Company Voicemail festlegen: Hier definieren Sie, welche Benutzer Zugriff auf die Company Voicemail haben sollen.
- Benutzerdefinierte Felder für die Kontaktkarte hinzufügen: Sie können zusätzliche, individuell definierte Felder erstellen, die in der Kontaktkarte angezeigt werden.

7.1. Voicemail-Benutzer hinzufügen.

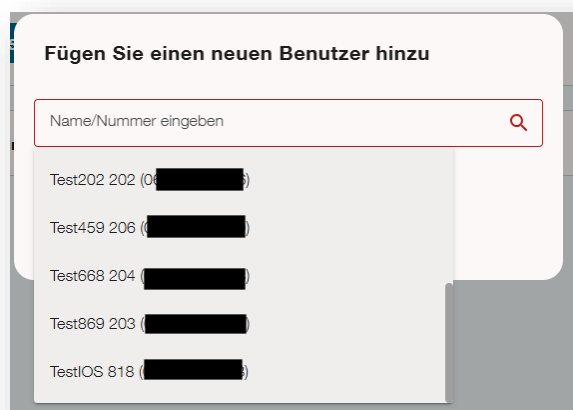
Um Benutzer mit Zugriff auf die Company Voicemail hinzuzufügen, klicken Sie auf der Spalte „Voicemail-Benutzer“.



Klicken Sie anschließend auf „Fügen Sie einen neuen Benutzer hinzu“. Daraufhin öffnet sich ein Pop-up-Fenster.



Klicken Sie in das Feld „Teilnehmer“ und wählen Sie den gewünschten Teilnehmer aus der Dropdown-Liste aus.



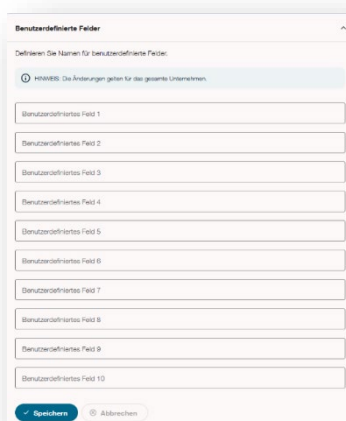
Alternativ können Sie den Namen oder die Rufnummer des Teilnehmers direkt eingeben, um ihn schneller zu finden.

7.2. Benutzerdefinierte Felder hinzufügen.

Sie können bis zu 10 benutzerdefinierte Felder anlegen. Die hinzugefügten Felder werden anschließend in der Kontaktkarte aller Kontakte angezeigt. So können Sie beispielsweise ein benutzerdefiniertes Feld wie „Schuhgröße“ erstellen, wenn diese Information für Ihr Unternehmen relevant ist.

Die Felder stehen sowohl bei bestehenden als auch bei neu angelegten Kontakten zur Verfügung. Die Änderung gilt unternehmensweit.

Um ein neues benutzerdefiniertes Feld hinzuzufügen, geben Sie den gewünschten Feldnamen in das entsprechende Feld ein.



Nachdem Sie alle gewünschten Felder angelegt haben, klicken Sie auf „Speichern“.

8. Begriffsdefinitionen.

Hauptrufnummer/Kopfnummer.

Die Festnetznummer ohne Durchwahl wird Haupt- oder Kopfrufnummer genannt.

Servicenummer

Servicenummern sind in der Anlage konfigurierte Rufnummern (Hauptrufnummer inklusive Durchwahl), denen kein einzelner, expliziter Teilnehmer zugeordnet ist. Stattdessen sind diesen Rufnummern Services zugewiesen, zum Beispiel ein Gruppenruf.

Servicenummern verfügen über eigene Teilnehmerzuordnungen, Öffnungszeiten, Überlaufregelungen, Nachschaltungen sowie weitere anlagenspezifische Funktionen.

Teilnehmer/ Agent

Teilnehmer ist jeder, der Ihre Drei MobileNebenstellenanlage benützt, also daran teilnimmt. In der Regel sind das also die Mitarbeiter Ihrer Firma. Um aus einem Mitarbeiter einen Teilnehmer Ihrer Mobilen Nebenstellenanlage zu machen, verwenden Sie die Business Kundenzone. Dort können Sie alle Teilnehmer einsehen, neue anlegen oder bereits vorhandene bearbeiten.

Interne Teilnehmer/ Interner Betreiber.

Alle Mitarbeiter Ihres VPN sind automatisch interne Teilnehmer also in der Regel alle Mitarbeiter Ihrer Firma.

Externe Teilnehmer/ Externer Betreiber.

Ist der Teilnehmer nicht Mitglied des Firmen VPN Kreises, wird er automatisch als externer Teilnehmer angelegt. Externe Teilnehmer werden in der Teilnehmerübersicht beim Eintrag „Extern“ mit „ja“ markiert. Externer Betreiber können die Rufnummernanzeige Funktion nicht benutzen sowie keine eigenen Abwesenheiten festlegen.

Unternehmensverzeichnis.

Das Unternehmensverzeichnis ist das zentrale Telefonbuch der Anlage. Es enthält automatisch alle Teilnehmer als Kontakte. Zusätzlich können neue Kontakte manuell im Unternehmensverzeichnis hinzugefügt werden.

Das Unternehmensverzeichnis ist in der Web-Anwendung sowohl in der Telefonzentrale als auch im Anrufmanager sichtbar sowie in der mobilen App MNA Go verfügbar.

Kontakte.

Kontakte sind in den Unternehmensverzeichnis angelegte Kontaktdaten.

IVR (Interactive Voice Response).

Viele Einstellungen Ihrer Mobilen Nebenstellenanlage können Sie über ein interaktives Sprachmenü per Telefon durchführen. Um Ihre Hauptrufnummer zu verwalten, wählen Sie 0699 72 997. Sie werden dann durch das Konfigurationsmenü geführt.

Folgende Telefonische Konfiguration stehen Ihnen zur Verfügung:

Anmeldung zur Queue-Konfiguration	+43 660 303990
Queue-Konfiguration: Willkommens- und Wiederholungsansage	+43 660 303991
Anmeldung aller Teilnehmer-Nebenstellen	+43 660 3039921
Abmeldung aller Teilnehmer-Nebenstellen	+43 660 3039920
Anmeldung aller Servicenummern + Teilnehmer Nebenstelle	+43 660 3039931
Abmeldung aller Servicenummern + Teilnehmer Nebenstelle	+43 660 3039930
Anmeldung aller Gruppen	+43 660 3039941
Abmeldung aller Gruppen	+43 660 3039940
Rufnummernanzeige: DDI (Durchwahl)	+43 660 3039951
Rufnummernanzeige: MSISDN (Mobilnummer)	+43 660 3039952
Rufnummernanzeige: Hauptrufnummer (Festnetznummer)	+43 660 3039953