



**breakfree**  
with a software based PBX for Windows



# Nebenstellen- Handbuch

**3CX Assistant, Benutzerportal,  
Funktionswahl-Codes und Voicemail-  
Funktionalität der  
3CX IP-Telefonanlage  
Version 7.1**

Copyright 2006-2009, 3CX Ltd.

<http://www.3cx.de/>

E-Mail: [info@3cx.com](mailto:info@3cx.com)

Alle in diesem Dokument angegebenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. In Beispielen verwendete Firmen, Namen und Daten sind, sofern nicht anders angegeben, rein fiktiv. Ohne vorherige ausdrückliche und schriftliche Zustimmung von 3CX Ltd. darf dieses Dokument weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form, sei es elektronisch oder mechanisch, oder zu irgendeinem Zweck reproduziert oder übertragen werden.

3CX IP-Telefonanlage für Windows ist durch 3CX Ltd. urheberrechtlich geschützt.

3CX ist eine eingetragene Marke, und 3CX IP-Telefonanlage für Windows und das 3CX-Logo sind Marken von 3CX Ltd. in Europa, den Vereinigten Staaten von Amerika und anderen Ländern.

Version 7.1 – Letzte Aktualisierung: 24. März 2009



# Inhaltsverzeichnis

Über die 3CX IP-Telefonanlage .....	7
Was ist die 3CX IP-Telefonanlage für Windows? .....	7
Vorteile für Nebenstellen-Teilnehmer.....	7
Der 3CX Assistant .....	9
Einführung.....	9
Installieren des 3CX Assistant.....	9
Systemanforderungen.....	9
Installieren des 3CX Assistant.....	10
Konfigurieren des 3CX Assistant.....	10
Verwenden des 3CX Assistant.....	11
Anrufe.....	11
Nebenstellen .....	12
Warteschleifen .....	13
Anmelden an einer Warteschleife .....	13
Festlegen des Erreichbarkeitsstatus .....	13
Allgemeine Optionen .....	14
Benachrichtigungen .....	14
Ansicht.....	14
Anruffilterung.....	15
Voicemail.....	17
Einführung.....	17
Abrufen von Voicemail per Telefon .....	17
Abrufen von Voicemail per E-Mail-Posteingang.....	18
Das 3CX Benutzerportal.....	19
Einführung.....	19
Anmelden.....	19
Nebenstelleneinstellungen .....	20
Voicemail-Einstellungen .....	20
SIP-Authentifizierung.....	21
Weiterleitungsregeln.....	21
Festlegen des Erreichbarkeitsstatus .....	23

Das 3CX VoIP Phone .....	25
Einführung.....	25
Download und Dokumentation .....	25
Codes zur Funktionswahl .....	27
Einführung.....	27
Aktive Rufübernahme (Heranholen).....	27
Parken von Anrufen .....	27
Voicemail.....	28
Festlegen des Erreichbarkeitsstatus .....	28
Anmelden an allen zugewiesenen Warteschleifen.....	28
Gegensprechen.....	28
Konferenzschaltung.....	31
Einführung.....	31
Einrichtung einer Konferenzschaltung .....	31



## Über die 3CX IP-Telefonanlage

### Was ist die 3CX IP-Telefonanlage für Windows?

Die 3CX IP-Telefonanlage für Windows ist ein Software-basiertes VoIP-Telefonsystem, das herkömmliche, Hardware-basierte Telefonanlagen/PBXs umfassend ersetzt. Die Übertragung von Anrufen erfolgt in Datenpaketen über das Datennetzwerk anstatt über das herkömmliche Telefonnetz. Da VoIP-Telefone die Infrastruktur des Computernetzwerks nutzen, ist keine gesonderte Verkabelung erforderlich.

Darüber hinaus lassen sich bei Einsatz eines VoIP-Gateways bereits vorhandene Telefonleitungen ebenfalls mit der IP-Telefonanlage verbinden – Anrufe erfolgen per übliche PSTN-Leitung (Public Switched Telephone Network) über das normale Telefonnetz.

### Vorteile für Nebenstellen-Teilnehmer

Die 3CX IP-Telefonanlage bietet über Nebenstellen angebundene Teilnehmer zahlreiche Vorteile:

- Anrufe können standortunabhängig getätigt und entgegengenommen werden, auch außerhalb des Unternehmens.
- Nebenstellen lassen sich benutzerfreundlich per Webbrowser verwalten.
- Die Erreichbarkeit anderer Nebenstellen-Teilnehmer lässt sich per Statusansicht leicht überprüfen.
- Der Status eingehender Leitungen ist schnell abrufbar.
- Die Anzahl der in einer Warteschleife geparkten Anrufer wird angezeigt.
- Voicemail-Nachrichten und Faxmitteilungen lassen sich per E-Mail-Posteingang empfangen.
- Anrufe lassen sich unter Berücksichtigung von Caller-ID, Uhrzeit und Gesprächstyp weiterleiten
- Ein Rückruf bei Anrufen in Abwesenheit ist schnell gestartet.
- Die Liste der Nebenstellenummern wird automatisch aktualisiert.
- Eingehende Anrufe lassen sich mit wenigen Mausklicks an andere Teilnehmer weiterleiten.



## Der 3CX Assistant

### Einführung

Der kompakte 3CX Assistant ermöglicht eine intuitive Nebenstellenverwaltung per PC – übersichtlicher, rascher und komfortabler als mit Hilfe von Endgeräten.

Das benutzerfreundliche Utility ist kein eigenständiges Telefon, sondern wird gemeinsam mit IP-Telefonen (Soft-/Hardphones) oder sogar mit analogen Geräten eingesetzt. Gespräche werden auch weiterhin über das vorhandene Telefon getätigt und angenommen. Der 3CX Assistant bietet folgende Funktionen:

1. **Pop-up-Anzeige eingehender Anrufe** – Eingehende Anrufe werden über einen Pop-up-Dialog angezeigt, über den sie abgelehnt oder an einen anderen Teilnehmer oder auf die Voicemailbox weitergeleitet werden können – mit nur einem Mausklick oder per Drag-and-Drop.
2. **Einfaches Vermitteln/Parken von Anrufen** – Aktive Anrufe können mit wenigen Mausklicks vermittelt oder geparkt werden. Funktionswahl-Codes oder andere Schritte zur Rufweiterleitung über das Telefon müssen somit nicht erlernt werden.
3. **Erreichbarkeitsstatus** – Der Status anderer Nebenstellen der Telefonanlage ist sofort ersichtlich, sodass sich erfolglose Anrufe und Rufweiterleitungen an Kollegen vermeiden lassen.
4. **Anruf per Mausklick** – Tätigen Sie Gespräche im Handumdrehen: per Doppelklick auf einen Nebenstelle oder durch Eingabe der Nummer über die Tastatur. Die Verbindung wird hergestellt und Sie hören den Ruftton über Ihr Endgerät.
5. **Warteschleifen-Kontrolle** – Überprüfen Sie den Status von Warteschleifen, denen Sie als Agent zugeteilt sind. Sie erhalten Informationen zu aktuell wartenden Anrufern informiert und können Gespräche aus der Schleife entgegennehmen.

Der Umfang der über den 3CX Assistant angezeigten Daten hängt von den jeweils erteilten Zugriffsrechten ab: Im „Department Manager Mode“ erhalten Vorgesetzte Zugang zu Gesprächsdaten von Mitarbeitern ihrer Abteilung. Der Unternehmensführung hingegen wird im „Management Mode“ Vollzugriff auf sämtliche Gesprächsdaten gewährt. Die jeweiligen Rechte sind vom Administrator der 3CX IP-Telefonanlage festzulegen.

### Installieren des 3CX Assistant

#### Systemanforderungen

- Mindestens Microsoft Windows XP oder Vista
- Mindestens .NET Framework 2.0 (vielfach bereits standardmäßig unter Microsoft Windows installiert). Überprüfen Sie über **Systemsteuerung** > **Software** bzw. **Programme und Funktionen** (Vista), ob das .NET-Framework installiert ist. Andernfalls kann es über die Microsoft-Website abgerufen werden: <http://msdn.microsoft.com/de-de/netframework/default.aspx>.

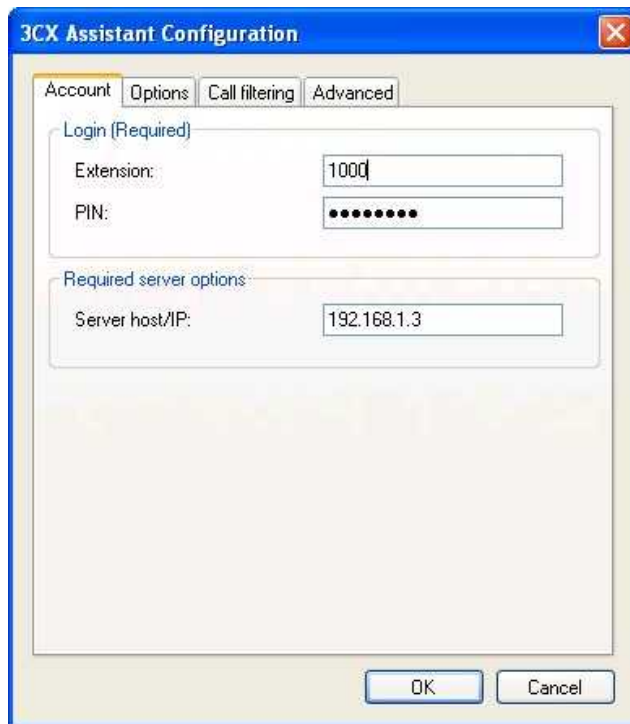
## Installieren des 3CX Assistant

1. Der 3CX Assistant steht zum Download bereit auf:

[http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup\\_71.exe](http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup_71.exe)

2. Öffnen Sie die Setup-Datei und folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.

## Konfigurieren des 3CX Assistant



### Screenshot 1 – Konfigurierung des 3CX Assistant

Geben Sie beim ersten Aufruf des 3CX Assistant Ihre Nebenstellendaten ein:

1. Tragen Sie im Bereich **Anmeldung (erforderlich)** im Eingabefeld **Nebenstelle** die Nummer Ihrer Nebenstelle und unter **PIN** die PIN-Nummer Ihrer Voicemailbox ein. Beide Angaben stimmen standardmäßig überein. Eine Änderung der PIN ist über das Voicemail-Menü oder das Benutzerportal möglich.
2. Geben Sie im Bereich **Server-Einstellungen (erforderlich)** die IP-Adresse des Servers mit der 3CX IP-Telefonanlage an. Klicken Sie auf **OK**.

## Verwenden des 3CX Assistant

Die Benutzeroberfläche des 3CX Assistant ist in drei Bereiche unterteilt: **Anrufe**, **Nebenstellen** und **Warteschleifen**.

### Anrufe



Unter **Anrufe** werden alle aktiven Anrufe aufgeführt und aufgeschlüsselt in:

- **Eigene Anrufe** – Informiert über Ihre eigenen aktiven Anrufe.
- **Externe Anrufe** – Informiert über aktuelle externe Anrufe anderer Teilnehmer der Telefonanlage (Anzeige erfordert spezielle Zugriffsrechte).
- **In Warteschleife** – Zeigt alle Anrufer an, die sich in der Warteschleife befinden.
- **Geparkte Anrufe** – Zeigt Anrufe an, die geparkt worden sind.

Mit einem rechten Mausklick auf einen aktiven Anruf öffnet sich ein Kontextmenü, über das folgende Aktionen auswählbar sind:

- **Abweisen** – Der Anruf wird abgewiesen.
- **Umleiten** – Der Anruf wird an eine andere Nummer umgeleitet. Diese Option ist während der Signalisierung eines Anrufs auswählbar.
- **Vermitteln** – Der Anruf wird von Ihnen an eine andere Nebenstelle weitergeleitet. Diese Option steht nach erfolgter Annahme zur Verfügung. Sie werden zur Angabe einer Nebenstellenummer aufgefordert.
- **Parken** – Der Anruf wird geparkt und kann von einem anderen Teilnehmer der Telefonanlage angenommen werden.
- **Voicemailbox** – Der Anruf wird auf die Voicemailbox weitergeleitet, sodass eine Nachricht hinterlassen werden kann.

Ein signalisierter oder angenommener Anruf kann per Drag-and-Drop ausgewählt und zugewiesen werden an:

- andere Nebenstellen
- Warteschleifen
- Parkpositionen (nur bei angenommenen Anrufen)
- Eigene Anrufe (gleich einer Annahme)

Wenn Sie bei einem ausgewählten Anruf und gedrückter Maustaste mit dem Mauszeiger über eines dieser Ziele fahren, ändert sich dessen Symbol. Lassen Sie die Maustaste im gewünschten Bereich los, erfolgt die angezeigte Aktion.

Beispiel: Fahren Sie bei einem per Drag-and-Drop ausgewählten Anruf mit dem Mauszeiger über den Bereich **Geparkte Anrufe**, wird als Mauszeiger das Symbol „P“ angezeigt. Bei nicht durchführbaren Aktionen wird als Mauszeiger das Symbol „Nicht erlaubt“ angezeigt.

## Nebenstellen



Unter **Nebenstellen** werden sämtliche Nebenstellen samt Status angezeigt. Doppelklicken Sie auf eine Nebenstelle, um diese anzurufen.

Folgende Statusinformationen werden zu Nebenstellen angezeigt:

- Erreichbar (grün) – Der Teilnehmer befindet sich nicht im Gespräch und ist erreichbar.
- Abwesend (rot) – Der Teilnehmer kann keine Anrufe entgegennehmen.
- Im Gespräch, intern (hellblau) – Der Teilnehmer befindet sich im Gespräch mit einem anderen Nebenstellenteilnehmer der Telefonanlage.
- Im Gespräch, extern (orange) – Der Teilnehmer befindet sich im Gespräch mit einem externen Teilnehmer.
- Signalisierung (gelb) – Das Telefon des Teilnehmers klingelt.
- Nicht angemeldet (grau) – Das Telefon des Teilnehmers ist nicht an der Telefonanlage angemeldet und kann daher keine Gespräche empfangen.

## Warteschleifen



Unter **Warteschleifen** werden alle Warteschleifen mit daran angemeldeten Agenten angezeigt. Noch nicht bediente Anrufer sind am Anfang der Liste aufgeführt. Neben der Caller-ID des Anrufers wird die von ihm bereits in der Warteschleife verbrachte Zeit angegeben.

Klicken Sie zum Annehmen auf den gewünschten Anruf in der Warteschleife und wählen Sie den Befehl **Heranholen** aus dem zugehörigen Menü. Sie können einen Anruf auch annehmen, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken und im Kontextmenü den Befehl **Heranholen** wählen.

### Anmelden an einer Warteschleife

Mit der Warteschleifen-Funktion der 3CX IP-Telefonanlage können Anrufer in einer Warteposition gehalten werden, falls das Gespräch nicht sofort entgegengenommen werden kann. Die Festlegung von Mitarbeitern, die als Agenten Warteschleifen betreuen sollen, erfolgt über die Verwaltungskonsole der 3CX IP-Telefonanlage. Agenten müssen sich aktiv an Warteschleifen anmelden, um der Telefonanlage zu signalisieren, dass sie entsprechend geparkte Anrufe entgegennehmen können. Hierdurch lässt sich eine Vermittlung an nicht verfügbare Nebenstellen vermeiden.

So melden Sie sich an allen Warteschleifen an, die von Ihnen betreut werden:

- Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf das Symbol **An Warteschleife anmelden**.
- Alternativ können Sie das Menü **Aktion** öffnen und **Warteschleife > An Warteschleifen anmelden** wählen.

Melden Sie sich von einer Warteschleife ab, indem Sie **Aktion > Warteschleife > Von Warteschleifen abmelden** wählen oder auf das entsprechende Symbol klicken.

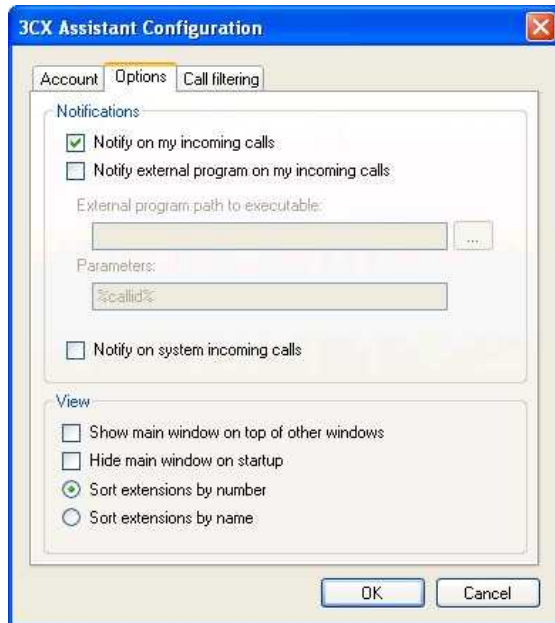
### Festlegen des Erreichbarkeitsstatus

Bei vorübergehender Nichterreichbarkeit können Sie Ihre Erreichbarkeitsanzeige auf „Abwesend“ ändern, um Mitarbeiter und Kollegen zu informieren.

Anrufe, die beim Status „Abwesend“ an Ihre Nebenstelle gehen, werden so behandelt, wie für Ihre Nebenstelle im Fall von „Besetzt“ vorgegeben.

Ändern Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus über die Werkzeugleiste. Beachten Sie, dass die Einstellung auch dann beibehalten wird, wenn Sie den 3CX Assistant schließen.

## Allgemeine Optionen



Screenshot 2 – Optionen des 3CX Assistent

Einstellungen des 3CX Assistent lassen sich über das Menü **Datei > Einstellungen** anpassen. Folgende Einstellungen sind individuell konfigurierbar:

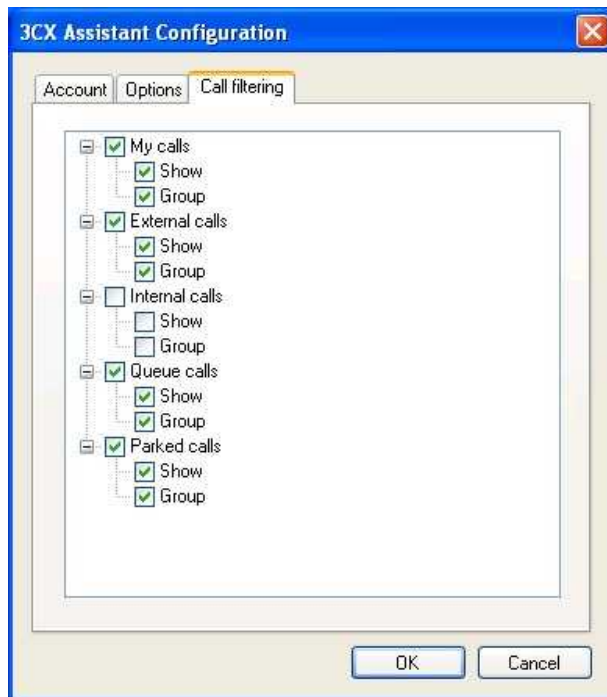
### Benachrichtigungen

- **Anrufe unter meiner Nummer per Pop-up-Meldung anzeigen** – Bei Auswahl dieser Option werden Sie anhand einer auf Ihrem Computer-Desktop angezeigten Pop-up-Meldung über Anrufe unter Ihrer Nummer informiert und können sie ablehnen oder weiterleiten.
- **Bei Anrufen unter meiner Nummer externe Anwendung starten** – Binden Sie bei Auswahl dieser Option ein externes Programm ein, das bei eingehenden Anrufen weiterführende Aktionen startet, z. B. die automatische Anzeige von Kundendaten des Anrufers. Geben Sie die ausführbare Datei und weitere ggf. benötigte Parameter für das externe Programm an.
- **Bei allen über die Telefonanlage eingehenden Anrufen benachrichtigen** – Bei Auswahl dieser Option werden Sie über *sämtliche* Anrufe benachrichtigt, die über die 3CX IP-Telefonanlage eingehen.

### Ansicht

- **Immer im Vordergrund** – Der 3CX Assistent wird stets im Vordergrund angezeigt.
- **Nach Starten ausblenden** – Der 3CX Assistent wird nach dem Starten automatisch minimiert.
- **Nebenstellen nach Name/Nummer sortieren** – Nebenstellen können nach Name oder Nummer sortiert angezeigt werden.

## Anruflfilterung



**Screenshot 3 – Optionen zur Anruflfilterung**

Mit Hilfe des Reiters **Anruflfilterung** können Sie festlegen, welche Anrufe über die einzelnen Bereiche des 3CX Call Assistant, z. B. **Eigene Anrufe**, angezeigt werden sollen. Sie können die gesamte Gruppe und die zugehörigen Anrufe anzeigen/ausblenden (Aktivierung/Deaktivierung von **Anzeigen**). Auch die Gruppenkopfzeile kann angezeigt/ausgeblendet werden (Aktivierung/Deaktivierung von **Gruppieren**), Anrufe werden je nach Auswahl weiter angezeigt.



## Voicemail

### Einführung

Anrufe, die nicht persönlich entgegengenommen werden können, lassen sich von der 3CX IP-Telefonanlage per Voicemail aufzeichnen. Zum Abruf der hinterlassenen Nachrichten stehen mehrere Möglichkeiten bereit:

- Die Nachricht kann per E-Mail-Anlage im WAV-Format zugestellt und mit dem Windows Media Player abgespielt werden.
- Empfänger können per E-Mail über neu aufgezeichnete Mitteilungen benachrichtigt werden, um sich dann mit ihrer Mailbox zu verbinden und die Nachricht per Telefon abzurufen.
- Voicemail kann durch Wahl von 999 (standardmäßige Voicemail-Nebenstelle) abgerufen werden.

Die 3CX IP-Telefonanlage übernimmt die Funktion eines Unified-Messaging-Systems, da Sie sowohl E-Mails als auch Sprachnachrichten und Faxmitteilungen bequem und zentral über Ihren E-Mail-Posteingang abrufen können.

### Abrufen von Voicemail per Telefon

So rufen Sie Voicemail-Nachrichten per Telefon ab:

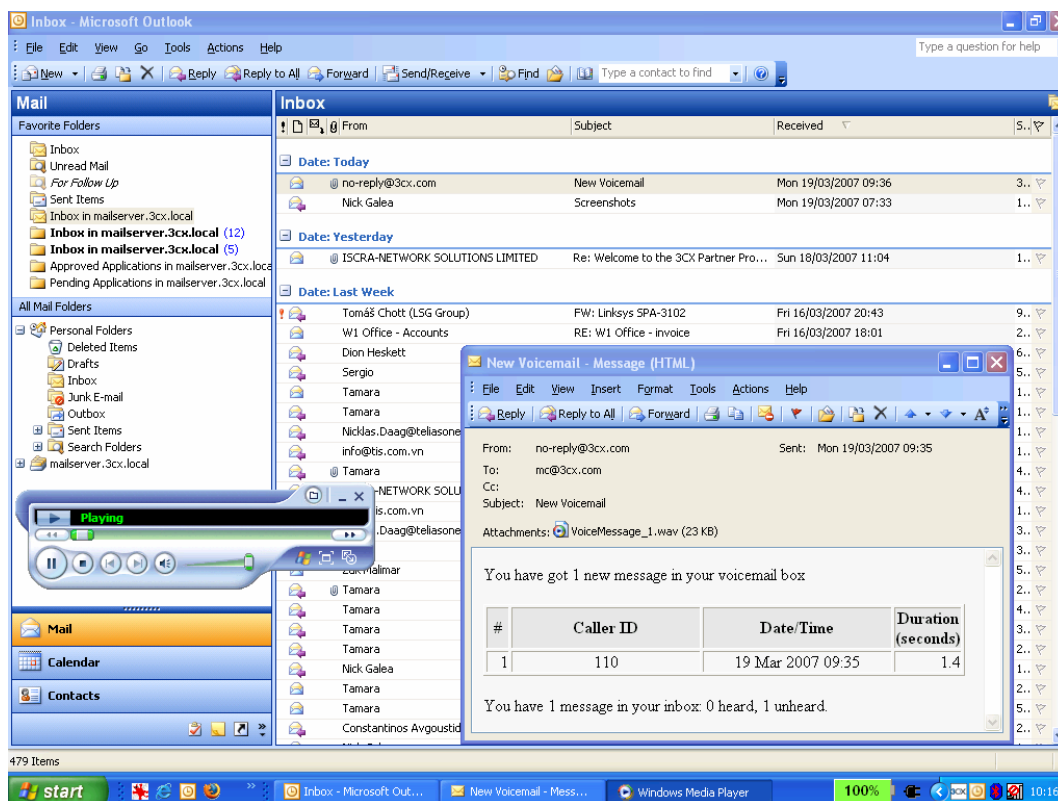
1. Wählen Sie 999 als Nebenstellenummer für Voicemail. Um Nachrichten außerhalb des Unternehmens abzurufen, geben Sie diese Nummer über das Menü des Digital Receptionist ein.
2. Geben Sie Ihre Nebenstellenummer und die PIN-Nummer ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Drücken Sie die Rautetaste (#).
3. Sie hören eine Ansage mit Informationen zur Anzahl bereits abgehörter und neuer Nachrichten in Ihrer Mailbox.
4. Drücken Sie die Sternchentaste (\*), um neue Nachrichten abzurufen.
5. Während der Wiedergabe Ihrer Nachrichten sind folgende Optionen per Eingabe über die Telefontastatur auswählbar:
  - 0 – Gibt die nächste Nachricht wieder
  - 1 – Gibt die vorherige Nachricht wieder
  - 2 – Wiederholt die aktuelle Nachricht
  - 3 – Löscht die aktuelle Nachricht und gibt automatisch die nächstfolgende wieder
  - 9 – Ruft das Menü für Voicemail-Optionen auf
  - # – Beendet die Voicemail-Wiedergabe

## 6. Menü für Voicemail-Optionen

Über das Menü für Voicemail-Optionen können Sie Ihre PIN-Nummer ändern und alle bereits abgerufenen Nachrichten löschen. Das Menü kann durch Drücken der Taste 9 während der Wiedergabe einer Nachricht aufgerufen werden. Folgende Optionen stehen per Eingabe über die Tastatur Ihres Telefons zur Auswahl:

- 3 – Erlaubt das Wählen einer externen Rufnummer oder internen Nebenstelle
- 4 – Löscht alle Voicemail-Nachrichten
- 5 – Erlaubt das Aufzeichnen Ihres Namens (erforderlich für „Anruf nach Name“)
- 6 – Gibt die Mailbox-Informationen wieder
- 7 – Erlaubt die Änderung der PIN-Nummer
- 8 – Erlaubt die Änderung der Mailbox-Ansage
- 9 – Wiederholt die Ansage des Voicemail-Menüs
- # – Beendet die Wiedergabe

## Abrufen von Voicemail per E-Mail-Posteingang



### Screenshot 5 – Abrufen von Voicemail per E-Mail-Posteingang

Wenn Sie Voicemail-Nachrichten per E-Mail-Anhang zugestellt bekommen, öffnen Sie die E-Mail, und doppelklicken Sie auf die Anlage. Die Sprachmitteilung liegt im WAV-Format vor und wird automatisch mit dem Windows Media Player geöffnet und abgespielt.

## Das 3CX Benutzerportal

### Einführung

Über das Benutzerportal der 3CX-Anlage können Sie Ihre Nebenstellenoptionen konfigurieren. Beispielsweise lässt sich festlegen, welche Aktion die Telefonanlage starten soll, wenn Sie nicht erreichbar, bereits im Gespräch oder nicht im Büro sind.

### Anmelden

#### Screenshot 4 – Portalanmeldung

So melden Sie sich am Benutzerportal an:

1. Starten Sie Ihren Webbrowser und rufen Sie folgende URL auf:

`http://<Telefonanlage>/Myphone/`

Geben Sie für <Telefonanlage> den Namen oder die IP-Adresse der Telefonanlage ein.

Beachten Sie, dass je nach Installation die URL unter Umständen wie folgt lauten muss:

`http://<Telefonanlage>:5000`

2. Geben Sie Ihre Nebenstellen- und PIN-Nummer an und klicken Sie auf **Anmelden**. Nach der Anmeldung werden Ihre aktuellen Einstellungen angezeigt.

## Nebenstelleneinstellungen

Extension Number	
First Name	Joe
Last Name	Bloggs
Email address	jb@3cx.com
SIP ID	100
PIN Number	100
Outbound Caller ID	23100

### Screenshot 5 – Nebenstelleneinstellungen

Konfigurieren Sie über den Reiter **Nebenstelleneinstellungen** Ihre Nebenstelle und Voicemailbox.

Geben Sie Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, die PIN-Nummer sowie die ausgehende Caller-ID an. Die PIN-Nummer wird zur Authentifizierung gegenüber dem Voicemail-System und dem Benutzerportal benötigt. Die ausgehende Caller-ID wird beim Empfänger Ihrer externen Anrufe angezeigt. Beachten Sie jedoch, dass diese Einstellung von Telefongesellschaften unter Umständen außer Kraft gesetzt wird.

## Voicemail-Einstellungen

Über den Reiter **Voicemail-Einstellungen** können Sie Ihre Voicemailbox konfigurieren.

Extension Number	
Enable voice mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Play Caller ID	<input type="checkbox"/>
Play Message times	Do not read
Email options	No email notification
Pin number	100

### Screenshot 6 – Voicemail-Einstellungen

Folgende Voicemail-Einstellungen lassen sich konfigurieren:

- Aktivierung oder Deaktivierung der Voicemailbox
- Ansage der Caller-ID der Person, die eine Nachricht hinterlassen hat
- Ansage von Datum/Uhrzeit einer hinterlassenen Nachricht
- E-Mail-Zustellungsoptionen für Voicemail
- Änderung Ihrer PIN (wird ebenfalls für die Anmeldung am Benutzerportal verwendet)

## SIP-Authentifizierung

SIP-Telefone können erst nach Angabe einer Authentifizierungs-ID und eines Passworts Anrufe empfangen und tätigen. Diese Daten lassen sich bei Bedarf ändern. Falls Sie Änderungen vornehmen, müssen diese auch für Ihr SIP-Tischtelefon oder -Softphone durchgeführt werden. Einstellungen zur SIP-Authentifizierung sollten nur von erfahrenen Anwendern modifiziert werden.

## Weiterleitungsregeln

Mit Hilfe von Weiterleitungsregeln können Sie detailliert festlegen, wie Anrufe behandelt werden sollen, wenn eine Nebenstelle besetzt oder nicht angemeldet ist oder ein Anruf nicht angenommen wird. Eine Weiterleitung ist auch unter Berücksichtigung der Uhrzeit des Rufeingangs und der Caller-ID des Anrufers möglich.

Rule Type	Hours	Call Type	Caller ID/DID	Action
No Answer	All Hours	All Calls		Forward to Voice mail 100

### Screenshot 7 – Weiterleitungsregeln

So erstellen Sie eine Weiterleitungsregel:

1. Klicken Sie auf den Reiter **Weiterleitungsregeln**. Wählen Sie einen **Regeltyp** aus, über den Sie festlegen, auf welche Anrufe die Regel anzuwenden ist.
  - **Nicht angenommen** – Geben Sie an, wie viele Sekunden das System warten soll, bis ein Anruf als nicht angenommen gilt, um danach die gewählte Aktion durchzuführen. Diese Dauer lässt sich im Eingabefeld **Dauer der Signalisierung** im unteren Bereich des Fensters festlegen. Diese Einstellung gilt für alle Regeln zu **Nicht angenommen**.
  - **Besetzt** – Geben Sie an, ob das Telefon oder die Telefonanlage ein Besetzt-Zeichen senden soll. Die meisten SIP-Telefone senden standardmäßig kein Besetzt-Zeichen, da sie einen weiteren eingehenden Anruf annehmen können. Soll bei einer besetzten Nebenstelle ein eingehender Anruf weitergeleitet werden, muss für die **Besetzt-Erkennung** die Option **Statuserkennung über Telefonanlage** gewählt werden.
  - **Telefon nicht angemeldet** – Hat sich das SIP-Telefon nicht an der 3CX-Anlage angemeldet, da es abgeschaltet ist, wird der entsprechende Status angezeigt, und die Weiterleitungsregel wird aktiviert.

- **Alle Anrufe weiterleiten** – Mit dieser Regel werden sämtliche Anrufe weitergeleitet.
  - **Abhängig von Caller-ID** – Machen Sie die Weiterleitung abhängig von der Caller-ID des Anrufers.
2. Legen Sie fest, in welchem Zeitraum die Regel zur Anwendung kommen soll. Sie kann **Jederzeit** gelten oder lediglich **Während/Außerhalb der Geschäftszeiten** (berücksichtigt die systemweit festgelegten Geschäftszeiten). Bei Auswahl von **Festgelegter Zeitraum** ist über die gleichnamige Schaltfläche die Zeitspanne anzugeben.
  3. Wählen Sie den **Anruftyp** aus, der festlegt, ob die Regel auf alle oder nur interne bzw. externe Anrufe angewendet werden soll.
  4. Legen Sie fest, welche **Aktion** von der Regel eingeleitet werden soll:
    - Anruf beenden
    - **An Voicemail weiterleiten** – Der Anruf wird an die Voicemailbox weitergeleitet.
    - **An Nebenstelle weiterleiten** – Der Anruf wird an eine andere auszuwählende Nebenstelle weitergeleitet.
    - **An externe Nummer weiterleiten** – Der Anruf wird vom System an eine von Ihnen festzulegende externe Rufnummer weitergeleitet. Achten Sie darauf, dass die vollständige Rufnummer inklusive Prefix angegeben wird.
    - **An Warteschleife/Signalisierungsgruppe weiterleiten** – Legen Sie die virtuelle Nebenstellenummer der Signalisierungsgruppe oder Warteschleife fest.
    - **An Digital Receptionist weiterleiten** – Der Anruf wird an das auszuwählende automatische Antwortsystem weitergeleitet.
  5. Klicken Sie nach Angabe aller erforderlichen Informationen auf **Hinzufügen**, um die neue Weiterleitungsregel zu erstellen. Ändern Sie die Priorität einer Regel, indem Sie sie in der Liste nach oben oder unten verschieben. Treffen alle Bedingungen einer Regel zu, wird sie umgehend ausgelöst. Nachfolgende Regeln bleiben unbeachtet.

## Festlegen des Erreichbarkeitsstatus

▶ **Set your status**  
Configure whether you will accept calls to your extension and whether you are able to take calls from Queues you are member of.

**Extension Number**

Set Your Status	Available	▼	?
Set Queue Status	Logged Out	▼	?

OK Cancel Apply

### Screenshot 8 – Erreichbarkeitsstatus

Über die Seite **Status festlegen** können Sie folgende Einstellungen zu Ihrer Erreichbarkeit vornehmen:

- **Status festlegen** – Legen Sie fest, ob Sie erreichbar sind und Anrufe annehmen können. Wenn Sie Ihren Status auf **Abwesend** setzen, werden Anrufe von der Telefonanlage wie bei „Besetzt“ behandelt.
- **Warteschleifen-Status festlegen** – Sie können sich für die Betreuung von Warteschleifen an- und abmelden. Warteschleifen-Anrufe können erst nach der Anmeldung an den Warteschleifen angenommen werden.



# Das 3CX VoIP Phone

## Einführung



**Screenshot 9 – Oberfläche des 3CX VoIP Phone**

Das 3CX VoIP Phone ist eine kompakte Microsoft-Windows-Anwendung, mit dem Anrufe über ein an den Computer angeschlossenes Headset durchgeführt werden können. Die Anbindung an die 3CX IP-Telefonanlage erfolgt per 3CX-Tunnel. Das leicht zu installierende, optionale Softphone kann gleichzeitig mit einem Tischtelefon eingesetzt werden – beide Telefone sind dann unter derselben Nebenstellennummer angemeldet.

## Download und Dokumentation

Das 3CX VoIP Phone steht zum Download bereit unter:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXVoIPPhone3.msi>

Das Benutzerhandbuch ist abrufbar unter: <http://www.3cx.com/phone-system/downloadlinks.html>



## Codes zur Funktionswahl

### Einführung

Codes zur Funktionswahl bestehen aus Tasten-/Ziffernkombinationen, die über die Wähltastatur eingegeben werden, um einzelne Funktionen der 3CX IP-Telefonanlage direkt aufzurufen.

### Aktive Rufübernahme (Heranholen)

Geht ein Anruf für eine angemeldete, jedoch momentan nicht besetzte Nebenstelle ein, können Sie ihn über Ihre Nebenstelle heranholen und übernehmen. Wählen Sie für eine aktive Rufübernahme:

**\*20\* <Nummer der Nebenstelle>**

Der Anruf wird von der angegebenen Nebenstelle an Ihre eigene Nebenstelle umgeleitet.

Die Übernahme eines auf einer anderen Nebenstelle signalisierten Anrufs kann auch ohne die Angabe der Nebenstellenummer erfolgen. Wählen Sie hierfür **\*20\*** und die Senden-Taste. Der an einer anderen Nebenstelle signalisierte, zuerst verfügbare Anruf wird an Ihre Nebenstelle umgeleitet.

### Parken von Anrufen

Anrufe können geparkt und von einer anderen Nebenstelle aus zurückgeholt werden. So parken Sie einen Anruf:

Drücken Sie auf Ihrem Telefon die Taste für Blind Transfers (Direkte Weiterleitung) und wählen Sie **\*00** (Eingabe bis **\*09** möglich) zum Parken des Anrufs in der angegebenen Position.

Beispiel: Durch Wahl von **\*01** wird der Anruf in Parkposition 1 gestellt.

Wählen Sie hingegen **\*10** (Eingabe bis bis **\*19** möglich), wird ein geparkter Anruf aus der angegebenen Position zurückgeholt.

Beispiel: Durch Wahl von **\*11** werden in Parkposition 1 gestellte Anrufe zurückgeholt.

Es lassen sich gleich mehrere Anrufe auf einer Position parken. Beim Zurückholen können Sie daher die Nummer der Nebenstelle, über die ein Anruf geparkt wurde, hinzufügen, um Verwechslungen auszuschließen.

Beispiel: Wurde für die Nebenstelle 100 ein Anruf in Position 0 geparkt, kann dieser Anruf auch von Nebenstelle 101 zurückgeholt werden durch Eingabe von **\*10100**.

Beispiele für das Parken eines Anrufs mit gängigen Telefonen:

- Grandstream: Drücken Sie die Taste „TRNF“, und geben Sie **\*00** ein.
- SNOM: Drücken Sie Taste „TRANSFER“, und geben Sie **\*00** ein.

- Polycom: Drücken Sie die Display-Taste „Weiterleiten“, wählen Sie die Option „Blind“, und geben Sie **\*00** ein.
- Cisco: Wählen Sie die im Display angezeigte Option **More** (Weiter), wählen Sie **BlindXfr** (direkte Übergabe), und geben Sie **\*00** ein.
- LinkSys: Klicken Sie auf den Pfeil nach rechts für weitere Optionen, wählen Sie „BXFER“, und geben Sie dann **\*00** ein.

*Hinweis: Die aktive Rufübernahme und das Parken von Anrufen stehen nur für die kostenpflichtigen Editionen der 3CX IP-Telefonanlage zur Verfügung.*

### Voicemail

So hinterlassen Sie eine Nachricht in der Voicemailbox einer Nebenstelle:

Wählen Sie **\*4**<Nummer der Nebenstelle>

Beispiel: Durch Wahl von **\*4100** können Sie eine Nachricht in der Voicemailbox der Nebenstelle 100 hinterlassen.

### Festlegen des Erreichbarkeitsstatus

So zeigen Sie an, ob Sie über eine Nebenstelle für Anrufer erreichbar sind oder nicht:

Wählen Sie **\*60**, damit Ihr Status als **Verfügbar** angezeigt wird.

Wählen Sie **\*61**, damit Ihr Status als **Abwesend** angezeigt wird.

*Hinweis: Der Erreichbarkeitsstatus kann nur in den kostenpflichtigen Editionen der 3CX IP-Telefonanlage festgelegt werden.*

### Anmelden an allen zugewiesenen Warteschleifen

So melden Sie sich an allen Warteschleifen an, für deren Betreuung Sie zuständig sind:

Wählen Sie **\*62** um Ihre Nebenstelle für alle Warteschleifen anzumelden, die Sie betreuen.

Wählen Sie **\*63** um Ihre Nebenstelle von allen Warteschleifen abzumelden, die Sie betreuen.

*Hinweis: Die Warteschleifen-Funktion steht nur in den kostenpflichtigen Editionen der 3CX IP-Telefonanlage zur Verfügung.*

### Gegensprechen

Die Gegensprech-Funktion erlaubt es Ihnen, eine einzelne Nebenstelle zu rufen und sich mit dem Empfänger, der ohne Abnehmen des Hörers umgehend antworten kann, zu unterhalten. Die Audioübertragung erfolgt somit bidirektional wie bei „Freisprechen“.

So rufen Sie einen Teilnehmer per Gegensprech-Funktion:

Wählen Sie **\*9**, gefolgt von der Nummer der Nebenstelle. Beispiel: Um die Nebenstelle 100 per Gegensprech-Funktion zu rufen, wählen Sie:

**\*9100**

Hinweis: Für die Gegensprech-Funktion ist ein entsprechend ausgerüstetes und konfiguriertes Telefon erforderlich. Setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, falls Sie Fragen zu dieser Funktion haben.



# Konferenzschaltung

## Einführung

Die Funktion für Konferenzschaltungen unterstützt den einfachen Aufbau eines Konferenzgesprächs mit bis zu 32 Teilnehmern (abhängig vom Lizenzumfang). Gegenüber von Drittanbietern angebotenen Konferenzdiensten ist das Einrichten einer eigenen Konferenzschaltung per 3CX IP-Telefonanlage einfacher und kostengünstiger, da diese ohne Reservierung eines speziellen Konferenzraums umgehend gestartet werden kann.

## Einrichtung einer Konferenzschaltung

So richten Teilnehmer eine Konferenzschaltung ein bzw. nehmen an ihr teil:

1. Im ersten Schritt ist die Nebenstellenummer für Konferenzschaltungen zu wählen (Standard: 700).
2. Um eine Konferenz eindeutig zu kennzeichnen, ist die Angabe einer Konferenzkennung erforderlich, die vom System abgefragt wird. Sie kann aus einer beliebigen Zahl bestehen, beispielsweise 100. Alle Teilnehmer müssen dieselbe Kennung angeben, um der Konferenz beitreten zu können.
3. Der erste Teilnehmer wird vom System aufgefordert, die Einrichtung der Konferenzschaltung zu bestätigen. Durch Drücken der Sternchentaste (\*) wird der Vorgang bestätigt. Durch Drücken der Rautetaste (#) wird er abgebrochen.
4. Das System fordert jeden Teilnehmer zur Aufnahme seines Namens auf, die mit einem Tastendruck zu bestätigen ist.
5. Der Teilnehmer tritt der Konferenz bei. Der erste Teilnehmer hört bis zum Beitritt des nächsten die festgelegte Wartemusik. Neue Teilnehmer werden mit ihrem zuvor aufgenommenen Namen vorgestellt.