



breakfree  
*with a software based PBX for Windows*



# Anwenderhandbuch

**3CX VoIP Client/Softphone**

**Version 6.0**

Copyright 2006-2008, 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 6.0 – Letzte Aktualisierung: 16. Juni 2008



# Inhaltsverzeichnis

Installieren des 3CX VoIP Client .....	5
Was ist der 3CX VoIP Client? .....	5
Installieren des 3CX VoIP Client .....	5
Konfigurieren des 3CX VoIP Client für den Einsatz im Unternehmens-LAN .....	5
Konfigurieren einer unternehmensexternen Verbindung (Remote-Verbindung).....	6
Konfigurieren des Profils für unternehmensexterne Verbindungen per 3CX Tunnel .....	6
Konfigurieren des Profils für unternehmensexterne Verbindungen im Direkt-Modus .....	8
Konfigurieren eines Profils zur Verbindung mit einem VoIP-Provider/SIP-Server eines Drittherstellers.....	9
Verwenden des 3CX VoIP Client .....	11
Einführung.....	11
Verwenden des 3CX VoIP Client als SIP-Softphone.....	11
Starten eines Anrufs .....	11
Annehmen eines Anrufs.....	12
Weiterleiten von Anrufen.....	12
Weiterleiten von Anrufen an die Voicemailbox.....	13
Aufzeichnen eines Gesprächs.....	13
Anrufprotokoll .....	14
Anpassen der Mikrofonlautstärke .....	14
Verwenden des 3CX VoIP Client mit einem Tischtelefon.....	15
Übereinstimmende Leistungsmerkmale Softphone/Tischtelefon .....	16
Eigene Statusansicht .....	16
Status von Nebenstellen, Leitungen und Warteschleifen .....	16
Festlegen der Erreichbarkeit.....	17
Einstellungen.....	17
Starten von Anrufen aus Microsoft Outlook heraus .....	19
Einführung.....	19
An- und Abmelden von Warteschleifen.....	21
Einführung.....	21
Anmelden an einer Warteschleife .....	21
Warteschleifen-Monitor.....	21

## Installieren des 3CX VoIP Client

### Was ist der 3CX VoIP Client?

Der 3CX VoIP Client ist eine kompakte Windows-Anwendung, mit dem Anrufe wie bei der normalen Telefonie bequem über ein Tischtelefon (Deskphone) oder über den Computer per Software-Telefon (Softphone) geführt werden können. Im Softphone-Modus erfolgt das Gespräch mit Hilfe eines Headset.

Beim gemeinsamen Einsatz mit der 3CX IP-Telefonanlage für Windows informiert Sie der 3CX VoIP Client über die Nebenstellenummer und Erreichbarkeit anderer Teilnehmer.

Alle Editionen der 3CX IP-Telefonanlage, die Gratis-Edition eingeschlossen, werden mit dem 3CX VoIP Client ausgeliefert. Es ist jedoch nur mit dem 3CX VoIP Client der Small Business, Pro und Enterprise Edition möglich, die Erreichbarkeit anderer Systemteilnehmer zu kontrollieren.

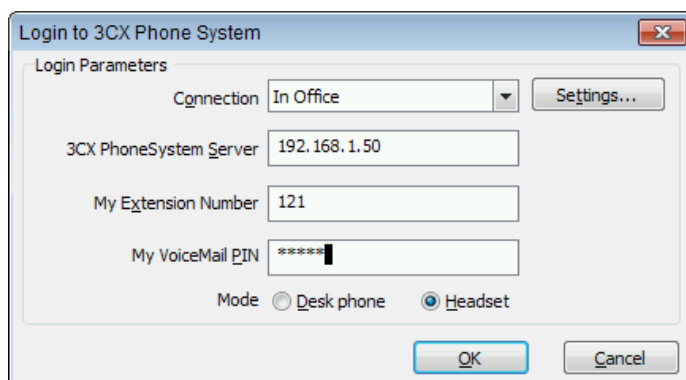
### Installieren des 3CX VoIP Client

Der 3CX VoIP Client ist sehr kompakt und leicht zu installieren:

1. Laden Sie die neueste Version des 3CX VoIP Client herunter unter:  
<http://www.3cx.com/downloads/3CXVoipClient.msi>
2. Klicken Sie auf **Starten**, um mit der Installation zu beginnen. Geben Sie die für die Benutzeroberfläche gewünschte Sprache und den Speicherort des 3CX VoIP Client an.
3. Die Dateien werden kopiert. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die Installation abzuschließen.

### Konfigurieren des 3CX VoIP Client für den Einsatz im Unternehmens-LAN

Mit dem ersten Start des 3CX VoIP Client sind mehrere grundlegende Einstellungen festzulegen.



Screenshot 1 – Anmelden an der 3CX IP-Telefonanlage

So konfigurieren Sie den 3CX VoIP Client:

1. Starten Sie den 3CX VoIP Client über die 3CX-Programmgruppe oder per Doppelklick auf das Symbol in der Systemablage.
2. Geben Sie in der Drop-Down-Liste **Verbindung** an, welches Verbindungsprofil der 3CX VoIP Client für die Anmeldung an der 3CX IP-Telefonanlage verwenden soll. Verwenden Sie im Rahmen der erstmaligen Konfigurierung die Vorgabe **Unternehmensintern**. Informationen zum Erstellen zusätzlicher Verbindungsprofile erhalten Sie nachfolgend unter „Konfigurieren einer Remote-Verbindung“.
3. Geben Sie für **3CX IP-Telefonanlagen-Server** den Host-Namen oder die IP-Adresse des Computers ein, auf dem das 3CX-Telefonsystem installiert ist.
4. Geben Sie Ihre persönliche Nebenstellennummer und die PIN-Nummer Ihrer Voice-mailbox an. Diese Daten stimmen standardmäßig überein. Eine Änderung der PIN ist über das Voicemail-Menü oder das Benutzerportal möglich.
5. Wählen Sie aus, ob Sie ein **Tischtelefon** oder direkt mit Ihrem Computer verbundene **Kopfhörer** mit integriertem Mikrofon verwenden. Bei Auswahl der zweiten Option wird der 3CX VoIP Client als Software-Telefon (Softphone) genutzt.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Anmeldung an der 3CX IP-Telefonanlage abzuschließen. Nach der erfolgreichen Anmeldung wird die Nummer Ihrer Nebenstelle angezeigt.

### Konfigurieren einer unternehmensexternen Verbindung (Remote-Verbindung)

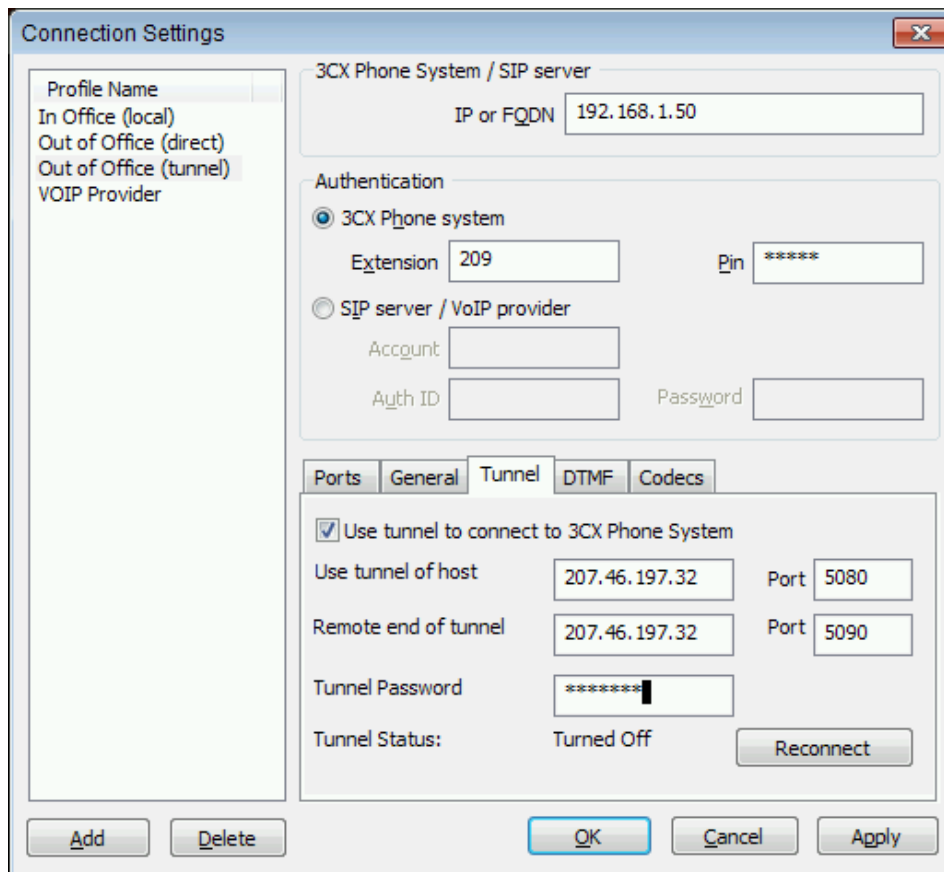
Der 3CX VoIP Client kann sowohl im Unternehmens-LAN (Local Area Network) als auch firmenextern verwendet werden, beispielsweise zur Anbindung an das Telefonsystem von zu Hause aus. Wird der Client außerhalb des LAN eingesetzt, ist aufgrund anderer Netzwerkeinstellungen ein neues Profil für unternehmensexterne Verbindungen einzurichten.

*Wenden Sie sich für die erforderlichen Netzwerkeinstellungen an Ihren Administrator. Er wird Ihnen zudem behilflich sein, einen 3CX Tunnel oder eine Direktverbindung einzurichten.*

### Konfigurieren des Profils für unternehmensexterne Verbindungen per 3CX Tunnel

Um umfassendere Änderungen an Firewall-Einstellungen zu vermeiden, kann der 3CX Tunnel verwendet werden, der sämtliche SIP-Daten über einen einzigen TCP-Port austauscht. So richten Sie das Verbindungsprofil **Unternehmensextern** mit einem 3CX Tunnel ein:

1. Rufen Sie das Menü **Datei** auf, und wählen Sie **Verbindungen**.



### Screenshot 2 – Verbindungseinstellungen für den unternehmensexternen Client-Einsatz

2. Wählen Sie im Dialog **Verbindungseinstellungen** das Profil **Unternehmensextern** aus. Geben Sie die interne IP-Adresse der 3CX IP-Telefonanlage im ersten Eingabefeld an.

3. Wählen Sie im Bereich **Authentifizierung** die Option **3CX IP-Telefonanlage** aus, und geben Sie Ihre Nebenstellenummer und Ihren PIN-Code ein.

4. Klicken Sie auf den Reiter **Tunnel**. Wählen Sie die Option **Tunnel für Verbindung mit 3CX IP-Telefonanlage verwenden**. Geben Sie die öffentliche IP-Adresse und den Port des Computers mit der 3CX IP-Telefonanlage im Eingabefeld **Tunnel Remote-Ende** ein. Der standardmäßige Port lautet 5090.

5. Klicken Sie auf **Verbinden**, um zu überprüfen, ob die Tunnel-Verbindung funktioniert. Das Ergebnis des Tests wird unter **Tunnel-Status** angezeigt.

6. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog zu schließen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Profils, falls dieser geändert werden soll.

Zur Auswahl des Verbindungsprofils **Unternehmensextern** über das Telefon rufen Sie das Menü **Aktion** auf, und wählen Sie **Verbindung > Unternehmensextern**. Die Verbindung wird mit den entsprechenden Einstellungen aufgebaut.

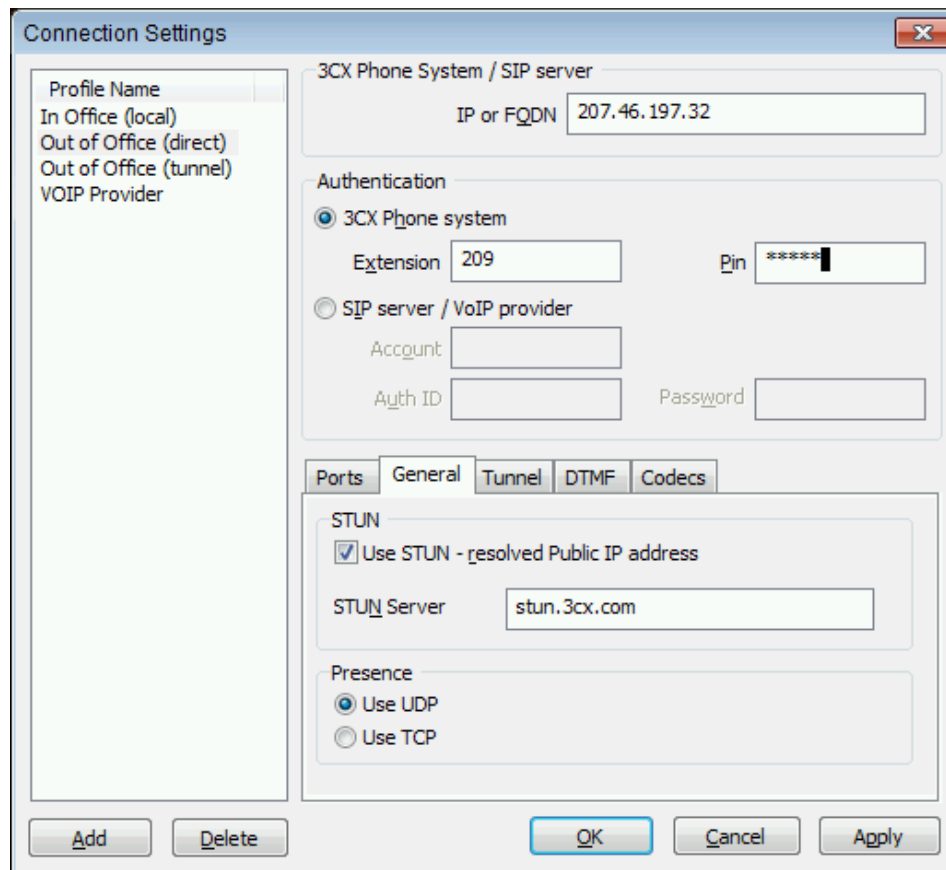
*Hinweis: Um einen auf einem anderen Host installierten 3CX Tunnel zu verwenden, geben Sie dessen IP-Adresse an. Konfigurieren Sie in diesem Fall das Remote-Ende des Tunnels für den Computer, der den Tunnel verwendet.*

## Konfigurieren des Profils für unternehmensexterne Verbindungen im Direkt-Modus

Wird für unternehmensexterne Verbindungen der Direkt-Modus verwendet, muss die der 3CX IP-Telefonanlage vorgeschaltete Firewall vom Administrator entsprechend konfiguriert worden sein. Zudem ist es erforderlich, dass das NAT-Gerät (Network Address Translation; Router) VoIP unterstützt. Die meisten aktuellen Router für Heimanwender (Linksys, Netgear u. Ä.) sind für den VoIP-Einsatz vorbereitet.

So erstellen Sie ein Profil für unternehmensexterne Verbindungen *ohne* 3CX Tunnel:

1. Rufen Sie das Menü **Datei** auf, und wählen Sie **Verbindungen**.



### Screenshot 3 – Verbindungseinstellungen für den unternehmensexternen Client-Einsatz

2. Wählen Sie im Dialog **Verbindungseinstellungen** das Profil **Unternehmensextern**. Geben Sie die öffentliche IP-Adresse der 3CX IP-Telefonanlage im ersten Eingabefeld an.

3. Wählen Sie im Bereich **Authentifizierung** die Option **3CX IP-Telefonanlage** aus, und geben Sie Ihre Nebenstellenummer und Ihren PIN-Code ein.

4. Klicken Sie auf den Reiter **Allgemein**, und wählen Sie die Option **STUN-aufgelöste öffentliche IP-Adresse verwenden** aus. Ändern Sie die vorgegebenen Angaben zum STUN-Server, falls erforderlich.

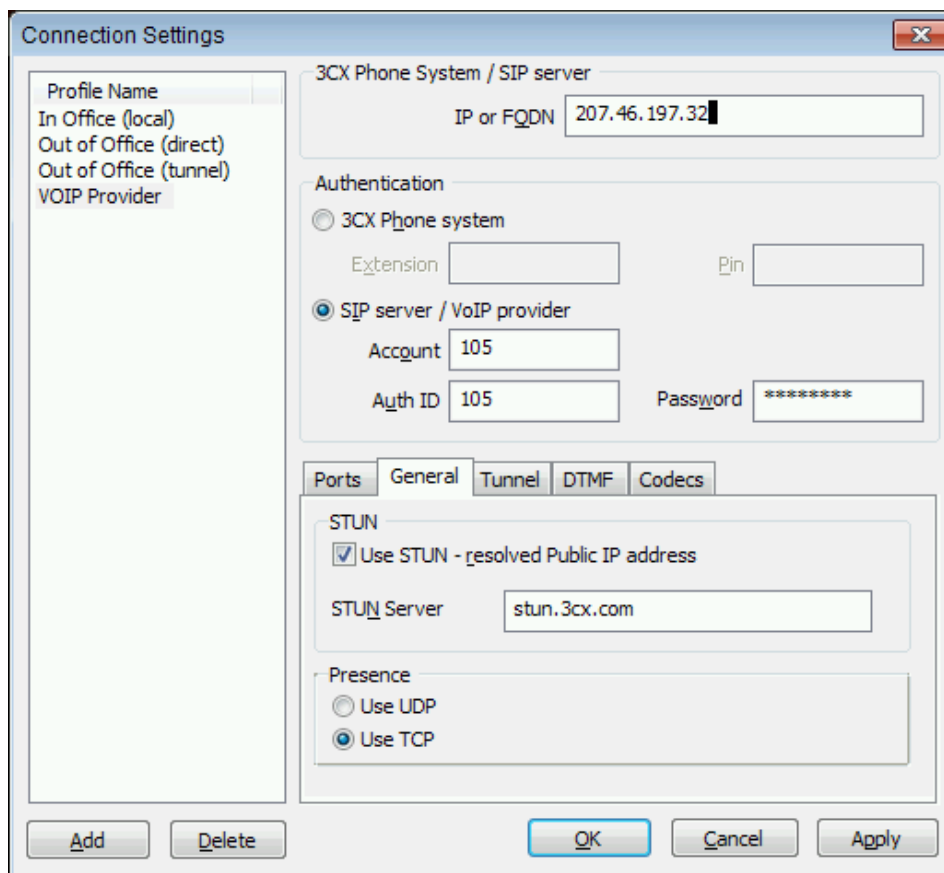
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Profils, falls dieser geändert werden soll.

Zur Auswahl des Verbindungsprofils **Unternehmensextern** über das Telefon rufen Sie das Menü **Aktion** auf, und wählen Sie **Verbindung > Unternehmensextern**. Die Verbindung wird mit den entsprechenden Einstellungen aufgebaut.

### Konfigurieren eines Profils zur Verbindung mit einem VoIP-Provider/SIP-Server eines Drittherstellers

So konfigurieren Sie ein Profil für Verbindungen mit einem VoIP-Provider oder einem anderen SIP-Server (z. B. Asterisk):

1. Rufen Sie das Menü **Datei** auf, und wählen Sie **Verbindungen**. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um ein neues Verbindungsprofil hinzuzufügen.



#### Screenshot 4 – Verbindungseinstellungen für den unternehmensexternen Client-Einsatz

2. Geben Sie die IP-Adresse des VoIP-Providers oder SIP-Servers im ersten Eingabefeld an. Setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, falls Sie Fragen zu dieser Angabe haben.

3. Wählen Sie im Bereich **Authentifizierung** die Option **SIP-Server/VoIP-Provider**, und geben Sie Ihre Kontonummer (entspricht üblicherweise Ihrer VoIP-Provider-Nummer oder Nebenstellenummer) sowie die Authentifizierungs-ID und das Passwort ein.

4. Zum Verbindungsaufbau mit einem VoIP-Provider oder einem entfernten SIP-Server klicken Sie auf den Reiter **Allgemein**, und wählen Sie die Option **STUN-aufgelöste öffentliche IP-Adresse verwenden** aus. Ändern Sie die vorgegebenen Angaben zum STUN-Server, falls erforderlich.

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um das Verbindungsprofil zu sichern.

Zur Auswahl des Verbindungsprofils über das Telefon rufen Sie das Menü **Aktion** auf, und wählen Sie **Verbindung > [Name des Verbindungsprofils]**. Die Verbindung wird mit den entsprechenden Einstellungen aufgebaut.

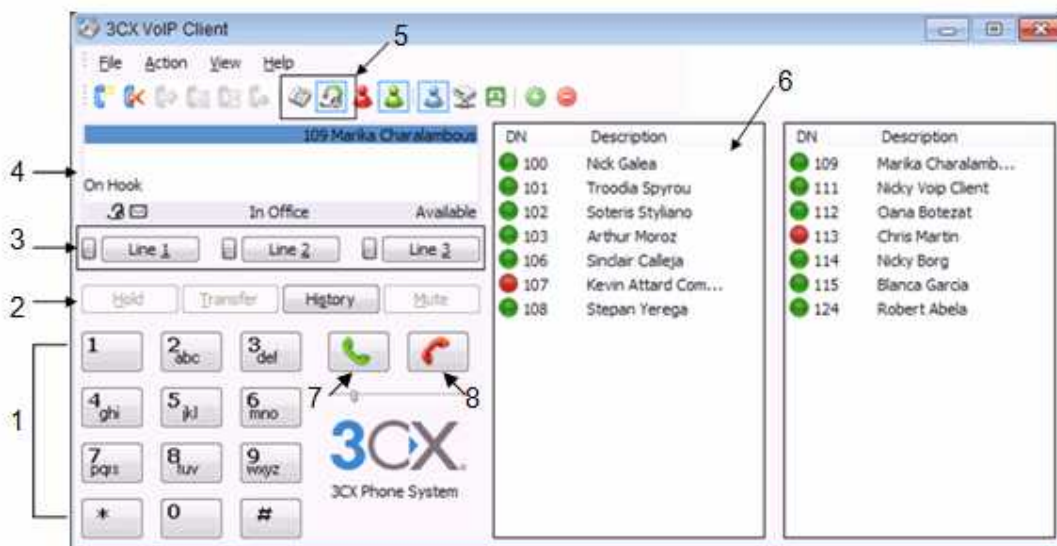
## Verwenden des 3CX VoIP Client

### Einführung

Der 3CX VoIP Client kann sich als Software-Telefon (Softphone) und gleichzeitig in Verbindung mit einem Tischtelefon an der 3CX IP-Telefonanlage anmelden, da SIP-Forking unterstützt wird. Anrufe können somit je nach Situation flexibel per Tischtelefon oder Softphone empfangen und getätigt werden.

In diesem Kapitel erfahren Sie zunächst, wie Sie den Client als Softphone einsetzen können. Im Anschluss daran erhalten Sie Informationen zur Unterstützung von Tischtelefonen. Abschließend werden Leistungsmerkmale erläutert, die beiden Einsatzmöglichkeiten gemeinsam sind.

### Verwenden des 3CX VoIP Client als SIP-Softphone




**Screenshot 5 – Der 3CX VoIP Client im SIP-Softphone-Modus**

- |                         |                                     |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 1. Wähloberfläche       | 5. Telefonmodi                      |
| 2. Telefonfunktionen    | 6. Statusanzeige anderer Teilnehmer |
| 3. Leitungen            | 7. Wählen                           |
| 4. Eigene Statusansicht | 8. Auflegen                         |

Falls Sie den 3CX VoIP Client mit Kopfhörern einsetzen, arbeitet er als SIP-Softphone, und es wird eine Benutzeroberfläche wie im obigen Screenshot angezeigt.

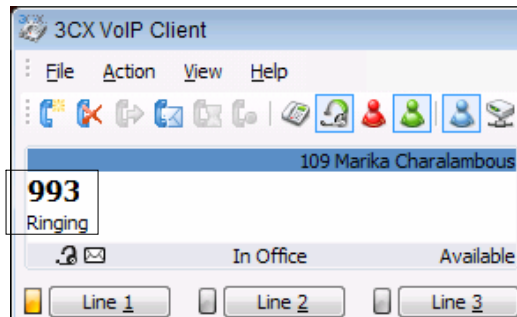
### Starten eines Anrufs

Um einen Anruf zu starten, geben Sie die Rufnummer mit Hilfe Ihrer Maus über die angezeigte Wähloberfläche des Clients oder über Ihre Computertastatur ein. Klicken Sie danach auf das Symbol **Annahme** , oder drücken Sie die Eingabetaste, damit die

Verbindung aufgebaut wird. Der 3CX VoIP Client führt den Anruf über die zuerst verfügbare Leitung durch.


### Annehmen eines Anrufs

Eingehende Anrufe werden vom 3CX VoIP Client mit einem Klingeln und einer über die Client-Oberfläche angezeigten Meldung signalisiert. Zudem wird ein Anrufhinweis in der Systemablage eingeblendet.



#### Screenshot 6 – Annehmen eines Anrufs

Bei eingehenden Anrufen leuchtet im 3CX VoIP Client die Anzeige der zuerst verfügbaren Leitung auf.

Um einen Anruf anzunehmen, klicken Sie auf das Symbol **Annahme** , oder drücken Sie die Eingabetaste.

Um einen Anruf abzuweisen, klicken Sie auf den roten Hörer **Auflegen**, oder drücken Sie die Escape-Taste. Abgewiesene Anrufe werden gemäß den für „Besetzt“ festgelegten Einstellungen weitergeleitet.

**Anrufe können durch Drücken der Eingabetaste angenommen oder durch Drücken der Escape-Taste abgewiesen werden.**


*Hinweis:* Führen Sie bereits ein Gespräch auf Leitung 1, wird ein eingehender Anruf auf Leitung 2 empfangen und durch eine blinkende Anzeige signalisiert. Um den Anruf anzunehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche dieser Leitung. Das auf Leitung 1 geführte Gespräch wird dabei automatisch gehalten, und die Anzeige dieser Leitung blinkt.

### Weiterleiten von Anrufen

#### Direkte Weiterleitung ohne Rücksprache (Blind Transfer)

Beim Blind Transfer wird ein Anruf ohne vorherige Rücksprache mit dem neuen Empfänger direkt an dessen Nebenstelle weitergeleitet. Sie haben zwei Optionen, einen Blind Transfer durchzuführen:

##### Option 1

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiterleiten**.
2. Geben Sie die Nummer des Empfängers ein, oder doppelklicken Sie in der Statusanzeige zu den anderen Teilnehmern auf die gewünschte Nebenstelle. Klicken Sie dann auf das Symbol , oder drücken Sie die Eingabetaste.

## Option 2

1. Wählen Sie aus dem Menü **Aktion** die Option **Anruf weiterleiten**.
2. Geben Sie die Nebenstellenummer für die Weiterleitung ein, und klicken Sie auf **OK**.

## Weiterleitung nach Rücksprache (Attended Transfer)

Beim Attended Transfer wird zuerst Rücksprache mit dem gewünschten Empfänger gehalten, bevor ein Anruf an ihn weitergeleitet wird. Sie haben zwei Optionen, einen Attended Transfer durchzuführen:

### Option 1

1. Wählen Sie aus dem Menü **Aktion** die Option **Weiterleitung nach Rücksprache**.
2. Geben Sie die Nebenstellenummer für die Weiterleitung ein, und klicken Sie auf **OK**.
3. Informieren Sie den Teilnehmer der anderen Nebenstelle über die geplante Weiterleitung. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Weiterleiten**, um die Weiterleitung durchzuführen.

### Option 2

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Leitung 2**, und geben Sie die Nummer der Nebenstelle ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll. Statt der Nummerneingabe können Sie auch in der Statusanzeige zu den anderen Teilnehmern auf die Nebenstelle des Empfängers doppelklicken. Der über Leitung 1 geführte Anruf wird automatisch gehalten.
2. Informieren Sie den Teilnehmer der anderen Nebenstelle über die geplante Weiterleitung. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiterleiten** und dann auf die Schaltfläche **Leitung 1**, um die Weiterleitung durchzuführen.

## Weiterleiten von Anrufen an die Voicemailbox

Sollten Sie einen Anruf nicht persönlich entgegennehmen können, lässt er sich an Ihre Voicemailbox weiterleiten. Klicken Sie hierfür auf das zugehörige Symbol in der Symbolleiste, oder wählen Sie im Menü **Aktion** den Befehl **An Voicemailbox weiterleiten**. Der Anrufer wird von Ihrer Voicemailbox begrüßt und kann seine Nachricht hinterlassen.

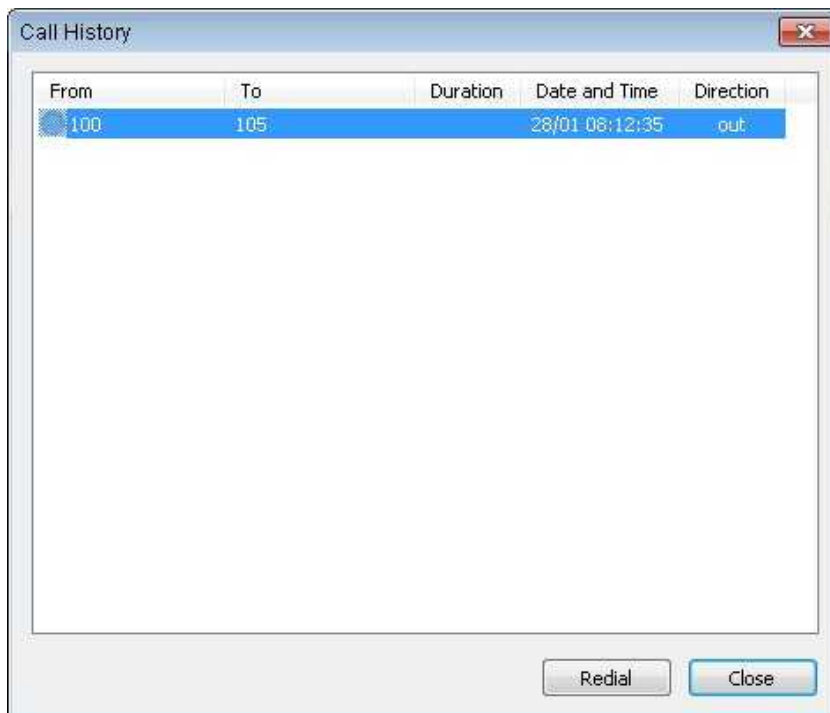
## Aufzeichnen eines Gesprächs



### Screenshot 7 – Aufzeichnen eines Gesprächs

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gespräch aufzeichnen**, um ein Gespräch aufzunehmen. Die Speicherung erfolgt in Form einer WAV-Datei auf dem Telefonanlagen-Server. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Zugriff auf eine Aufzeichnung zu erhalten.

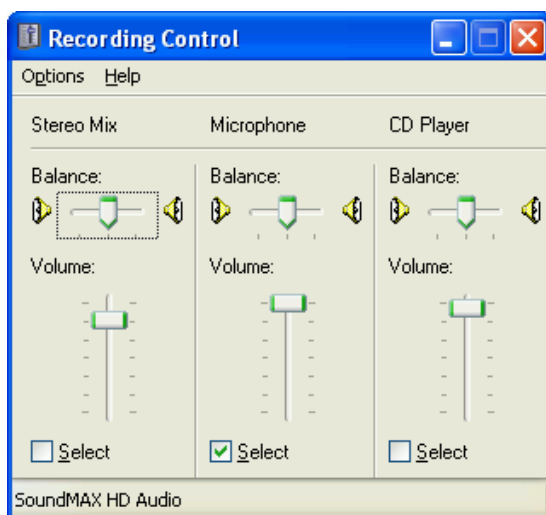
## Anrufprotokoll



### Screenshot 8 – Anrufprotokoll

Klicken Sie auf das Symbol **Anrufprotokoll**, um Ihre empfangenen und gestarteten Anrufe aufzurufen. Im Protokoll verzeichnete Nummern können ganz einfach per Doppelklick erneut angerufen werden. Alternativ können Sie die Rufnummer auch auswählen und auf **Wahlwiederholung** klicken.

## Anpassen der Mikrofonlautstärke



### Screenshot 9 – Anpassen der Mikrofonlautstärke

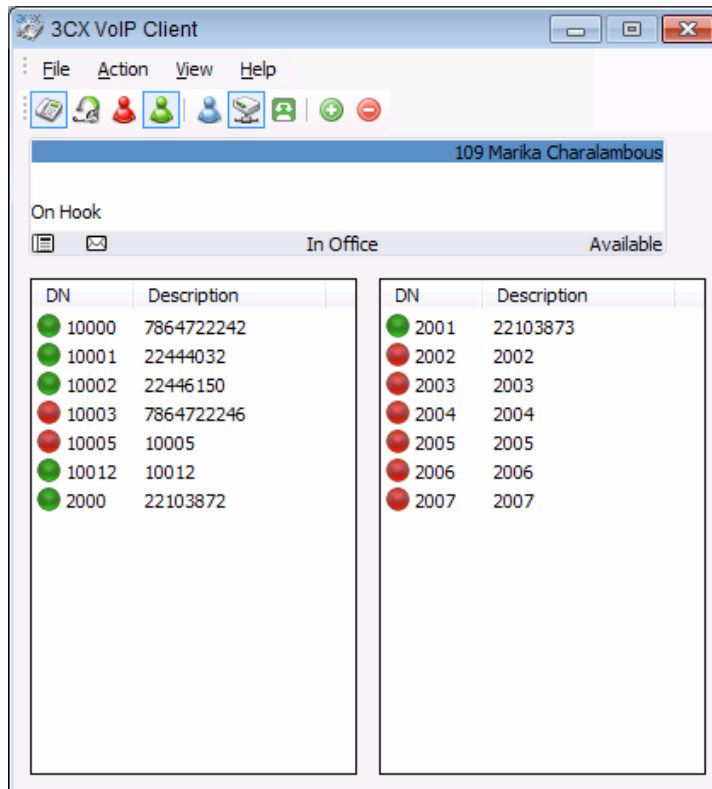
Richten Sie die Lautstärke Ihres Mikrofons über den Soundkarten-Treiber von Microsoft Windows ein. So regulieren Sie die Lautstärke:

1. Rufen Sie die Systemsteuerung von Microsoft Windows auf, und doppelklicken Sie auf **Sounds und Audiogeräte**. Klicken Sie unter dem Reiter **Audio** im Bereich

**Soundaufnahme auf Lautstärke.** Bewegen Sie den Schieberegler, um die gewünschte Lautstärke des Mikrofons einzustellen.

2. Die Mikrofonlautstärke lässt sich ebenfalls regulieren, indem Sie in der Windows-Taskleiste auf das Lautsprechersymbol doppelklicken. Rufen Sie die **Eigenschaften** auf. Wählen Sie im Drop-Down-Menü **Mixer** ein Eingabegerät aus. Klicken Sie auf **OK**. Bewegen Sie den Schieberegler, um die gewünschte Lautstärke einzustellen.

### Verwenden des 3CX VoIP Client mit einem Tischtelefon

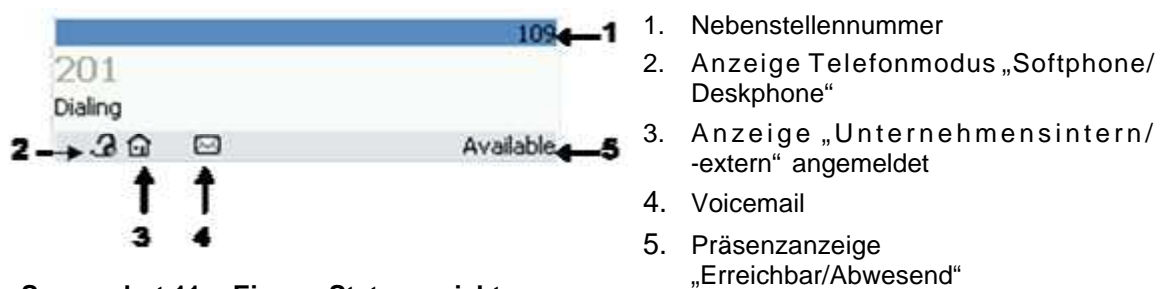


#### Screenshot 10 – Verwenden des 3CX VoIP Client mit einem Tischtelefon

Falls Sie den 3CX VoIP Client mit einem Tischtelefon einsetzen, wird der Client ohne Wähloberfläche angezeigt. Das Tätigen und Annehmen von Anrufen erfolgt über Ihr Telefon. Sie können die Verfügbarkeit anderer Teilnehmer der 3CX IP-Telefonanlage und Ihre eigene Statusansicht über die Benutzeroberfläche des 3CX VoIP Client kontrollieren.

## Übereinstimmende Leistungsmerkmale Softphone/Tischtelefon

### Eigene Statusansicht



Screenshot 11 – Eigene Statusansicht

1. Nebenstellenummer
2. Anzeige Telefonmodus „Softphone/ Deskphone“
3. Anzeige „Unternehmensintern/-extern“ angemeldet
4. Voicemail
5. Präsenzanzeige „Erreichbar/Abwesend“

Ihre eigene Statusansicht zeigt folgende Informationen an:

- Ihre Nebenstellenummer und Ihren Namen
- Anzahl ggf. noch nicht abgerufener Voicemail-Nachrichten
- Verwendung eines Tischtelefons oder des 3CX VoIP Client als Softphone
- Modus „Unternehmensintern/-extern angemeldet“
- Ihren Erreichbarkeitsstatus (Erreichbar/Abwesend)

Darüber hinaus wird beim Starten oder Empfangen eines Anrufs die von Ihnen gerufene Nummer bzw. die Caller-ID des Anrufers in der Mitte der Statusansicht angezeigt. Unmittelbar darunter werden Sie mit Statushinweisen über den Rufablauf informiert.

### Status von Nebenstellen, Leitungen und Warteschleifen

Der 3CX VoIP Client zeigt ein „Vermittlungsfenster“ an, das über die Verfügbarkeit anderer Nebenstellen-Teilnehmer informiert. In der Gratis-Edition werden Nebenstellen jedoch ausgegraut dargestellt, da diese Statusanzeige nur in den kostenpflichtigen Editionen der 3CX IP-Telefonanlage bereitsteht.



Screenshot 12 – Präsenz-Filter

Standardmäßig werden alle Nebenstellen, Leitungen und Warteschleifen angezeigt. Klicken Sie auf die entsprechenden Symbole in der Symbolleiste, um die Informationen auszublenden.



Screenshot 13 – Hinzufügen/Entfernen von Spalten

Werden nicht alle Nebenstellen in den vorgegebenen Spalten angezeigt, klicken Sie auf die Pfeilsymbole, um alle weiteren Nebenstellen in der rechten Spalte darzustellen.

## Festlegen der Erreichbarkeit



### Screenshot 14 – Festlegen der Erreichbarkeit

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

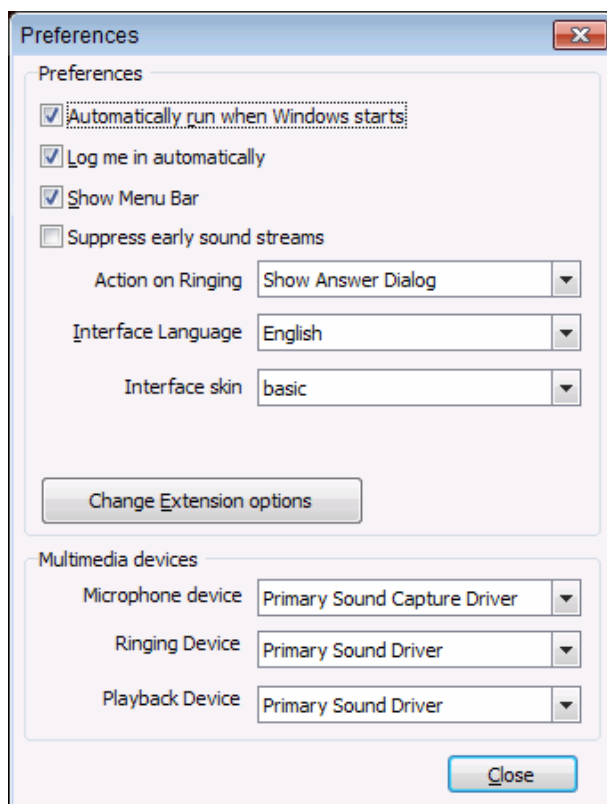
Anrufe, die beim Status „Abwesend“ an Ihre Nebenstelle gehen, werden so behandelt, wie für Ihre Nebenstelle im Fall von „Besetzt“ vorgegeben.

Ändern Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus über die Symbolleiste im oberen Bereich des 3CX VoIP Client.

*Hinweis:* Beachten Sie, dass die Einstellung zur Erreichbarkeit beibehalten wird, wenn Sie den 3CX VoIP Client schließen.

## Einstellungen

Über den Dialog **Einstellungen** können Sie die Standardeinstellungen des 3CX VoIP Client einrichten. Um Nebenstellenoptionen anzupassen, klicken Sie auf **Nebenstellenoptionen ändern**. Ihr Browser wird gestartet und das Benutzerportal der 3CX IP-Telefonanlage aufgerufen, über das Sie Einstellungen ändern können.



### Screenshot 15 – Einstellungen

Folgende allgemeine Einstellungen lassen für den 3CX VoIP Client festlegen:

- **3CX VoIP Client automatisch mit Windows starten** – Der Client wird beim Starten von Microsoft Windows automatisch aufgerufen und in der Systemablage angezeigt.

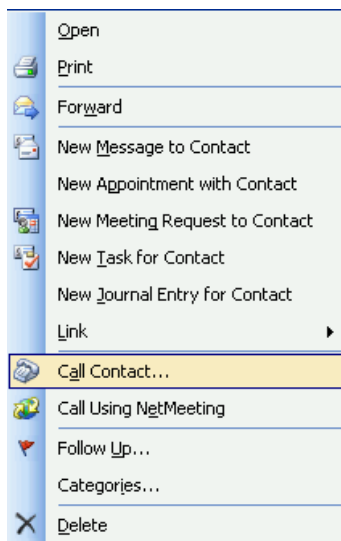
- **Automatisch anmelden** – Der 3CX VoIP Client verwendet die zuletzt angegebenen Zugangsdaten für die automatische Anmeldung an der 3CX IP-Telefonanlage.
- **Menüleiste anzeigen** – Die Menüleiste des 3CX VoIP Client wird im Hauptfenster angezeigt.
- **Aktion bei Rufeingang** – Legen Sie fest, wie der 3CX VoIP Client Sie über einen eingehenden Anruf informieren soll:
  - a. **Dialog „Beantworten“ anzeigen** – Über einen eingeblendeten Dialog können Sie festlegen, ob ein Anruf beantwortet, abgewiesen oder an die Voicemailbox weitergeleitet werden soll.
  - b. **Popup-Meldung anzeigen** – Sie werden über eingehende Anrufe lediglich per Popup-Meldung informiert.
  - c. **Hauptfenster im Vordergrund** – Der 3CX VoIP Client wird vor allen anderen geöffneten Dialogfenstern angezeigt.
- **Dialogsprache** – Wählen Sie die gewünschte Dialogsprache aus
- **Multimedia-Geräte** – Wählen Sie aus, welcher Audiotreiber zur Tonübertragung, zum Klingeln und zur Tonwiedergabe verwendet werden soll.

## Starten von Anrufen aus Microsoft Outlook heraus

### Einführung

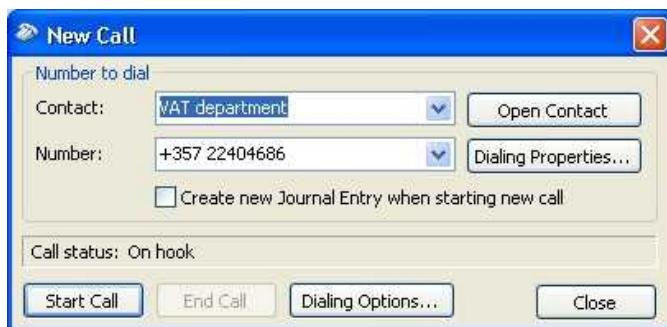
*Diese Funktion steht nur in den kostenpflichtigen Editionen der 3CX IP-Telefonanlage für Windows zur Verfügung.*

Wenn Sie Microsoft Outlook oder eine TAPI-fähige Anwendung nutzen und Telefonnummern in den Outlook-Kontakten speichern, können Sie Anrufe direkt aus Outlook heraus starten. Gehen Sie hierfür wie folgt vor:



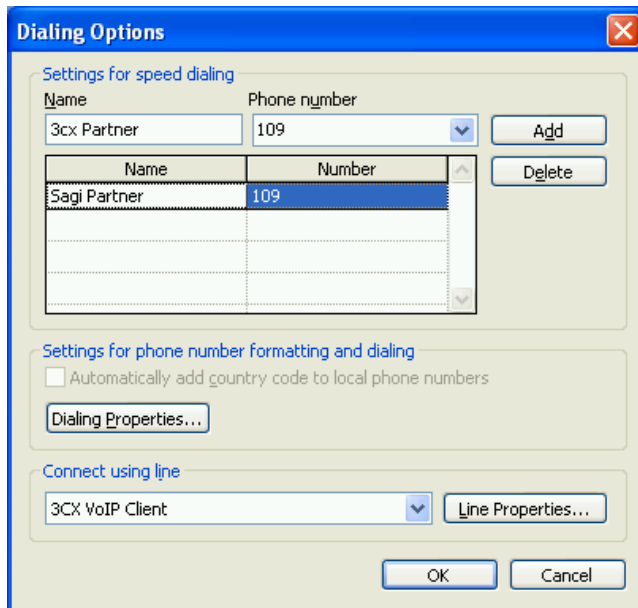
#### Screenshot 16 – Kontakt auswählen

1. Klicken Sie in den Kontakten von Microsoft Outlook mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Teilnehmer, und wählen Sie im Kontextmenü **Kontakt anrufen**.



#### Screenshot 17 – Neuer Anruf über Microsoft Outlook

2. Der Microsoft-Outlook-Dialog **Neuer Telefonanruf** wird angezeigt. Wenn Sie die Integration des 3CX VoIP Client mit Microsoft Outlook das erste Mal nutzen, klicken Sie auf **Wähloptionen**.



### Screenshot 18 – Wähloptionen von Microsoft Outlook

3. Wählen Sie im Bereich **Über diese Leitung verbinden** den 3CX VoIP Client aus. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog zu schließen.

4. Klicken Sie im Outlook-Dialog **Neuer Telefonanruf** auf **Anruf beginnen**. Der Anruf wird über den 3CX VoIP Client aufgebaut.

*Hinweis:* Beim per 3CX VoIP Client ausgewählten Modus **Tischtelefon** wird der Anruf über ihr Tischtelefon gestartet.

## An- und Abmelden von Warteschleifen

### Einführung

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 melden sich direkt über den 3CX VoIP Client an Warteschleifen an, um die Betreuung von Gesprächen zu übernehmen. Abmeldung und Überwachung des Warteschleifen-Status erfolgen ebenfalls direkt über den Client.

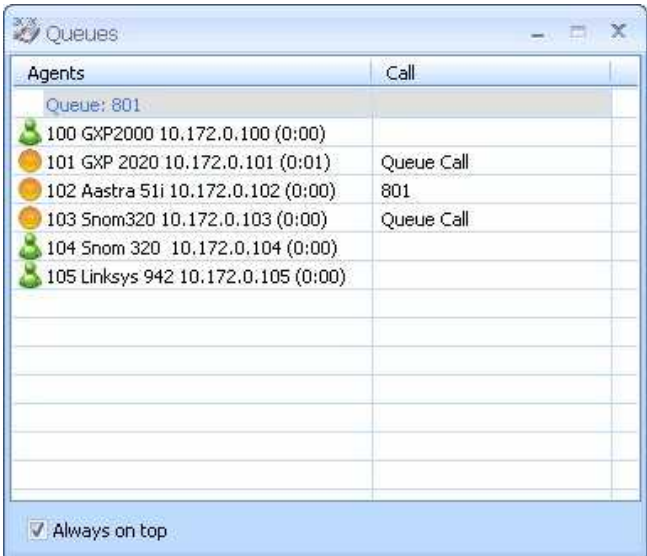
### Anmelden an einer Warteschleife

Agenten müssen sich aktiv an der Warteschleife anmelden, um der Telefonanlage zu signalisieren, dass sie entsprechend geparkte Anrufe entgegennehmen können. Hierdurch wird eine Vermittlung an nicht verfügbare Nebenstellen vermieden.

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

1. Rufen Sie das Menü **Aktion** auf, und gehen Sie auf **Warteschleife > An allen Warteschleifen angemeldet**.
2. Anrufe aus der Warteschleife werden jetzt an Sie weitergeleitet.

### Warteschleifen-Monitor



Agents	Call
Queue: 801	
100 GXP2000 10.172.0.100 (0:00)	
101 GXP 2020 10.172.0.101 (0:01)	Queue Call
102 Aastra 51i 10.172.0.102 (0:00)	801
103 Snom320 10.172.0.103 (0:00)	Queue Call
104 Snom 320 10.172.0.104 (0:00)	
105 Linksys 942 10.172.0.105 (0:00)	

Always on top

#### Screenshot 19 – Überwachen von Warteschleifen

Über den Warteschleifen-Monitor erhalten Sie eine Übersicht zu sämtlichen Warteschleifen und erfahren, welche Agenten angemeldet sind und welche Anrufe von ihnen betreut werden. So rufen Sie den Warteschleifen-Monitor auf:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Ansicht** den Befehl **Warteschleifen anzeigen**.
2. Soll das Dialogfenster stets im Vordergrund angezeigt werden (auch bei Minimierung des Clients), wählen Sie **Immer im Vordergrund**.