



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# MiVoice Business Console

## Hilfe für Bediener

Release 9.3

February 2022

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks™ Corporation (MITEL®)**. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks


The trademarks, service marks, logos and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at [legal@mitel.com](mailto:legal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.


®, ™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2022, Mitel Networks Corporation




All rights reserved

# Contents

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1	Was ist neu in dieser Version?.....	1
1.2	Info über Mitel MiVoice Business Console.....	7
1.3	Info über die Begleitdokumentation.....	8
1.4	Hilfe bei der Verwendung des Produkts.....	9
<b>2</b>	<b>Die Konsolenschnittstelle.....</b>	<b>11</b>
2.1	Hauptfenster.....	11
2.2	Symbolleiste.....	16
2.3	Konfigurieren der Symbolleiste.....	16
2.4	Schaltflächen zur Anrufabwicklung.....	17
2.5	Bereich Bedienerstatus.....	20
2.6	Bereich „Extras“.....	20
2.7	Bereich „Verzeichnisse“.....	21
2.8	Anpassen des Bereichs „Verzeichnisse“.....	23
2.9	Bereich „Anrufe in der Warteschlange“.....	25
2.10	Anpassen des Bereichs „Anrufe in der Warteschlange“.....	29
2.11	Bereiche „Quelle“ und „Ziel“.....	30
2.12	Anpassen der Bereiche „Quelle“ und „Ziel“.....	31
2.13	Softkey-Bereich.....	32
2.14	Statusbereich.....	32
2.15	PC-Tastatur.....	33
2.16	Wählen einer Telefonnummer mithilfe des Ziffernblocks der PC-Tastatur.....	39
2.17	Verwenden des Bildschirmtastensfelds  .....	40
<b>3</b>	<b>Erste Schritte.....</b>	<b>42</b>
3.1	Starten der MiVoice Business Console Anwendung.....	42
3.2	Festlegen des Status „Bediener anwesend/abwesend“.....	42
3.3	Einrichten der Tag- und Nachtschaltung.....	44
3.4	Beenden der Konsolenanwendung.....	45
<b>4</b>	<b>Audio verwalten.....</b>	<b>47</b>
4.1	Verwalten der Audioeinstellungen auf dem PC.....	47
4.2	Audio-Panel.....	50


4.3 Ein- oder Ausschalten des Konsolenruftons 	53
4.4 Einstellen der Ruftonlautstärke.....	55
4.5 Einstellen der Lautstärke für Headset oder Mobilteil.....	55
4.6 Steuerung der Headset-Tasten.....	56

## 5 Grundlagen der Anrufbearbeitung.....57

5.1 Annehmen von Anrufen.....	57
5.2 Tätigen von Anrufen.....	59
5.3 Weiterleiten (Durchstellen) und Heranholen von Anrufen.....	60
5.4 Halten von Anrufen und Heranholen von gehaltenen Anrufen 	62
5.5 Parken von Anrufen und Heranholen von geparkten Anrufen.....	64
5.6 Konferenzschaltung.....	66
5.7 Annehmen von Rückrufen.....	67
5.8 Stellen Sie einen freigegebenen Anruf  wieder her.....	68
5.9 Weiterleiten von Anrufen an eine Voicemailbox 	68
5.10 Heranholen von Anrufen.....	70
5.11 Stummschalten von Anrufen.....	70
5.12 Töne während eines Gesprächs erzeugen.....	71
5.13 Verwalten von Anrufen im Bereich Verzeichnisse.....	72
5.14 Verwalten von Anrufen in „Transfer Assistant“.....	75

## 6 Erweiterte Funktionen.....77

6.1 Kontocodes.....	78
6.2 Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“.....	78
6.3 BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme.....	79
6.4 Besetzt-Anzeige-Feld (BLF).....	80
6.5 BLF-Listen.....	81
6.6 BLF-Statussymbole.....	84
6.7 Schwarzes Brett.....	85
6.8 Kalender-Benachrichtigungen.....	86
6.9 Priorität der Anrufannahme.....	86
6.10 Anrufverlauf.....	87
6.11 Stornieren der Anrufweiterleitung.....	88
6.12 Stornieren aller Leistungsmerkmale.....	89
6.13 Löschen des Telefonbuchs bei Anrufannahme.....	90
6.14 Kommentare im Bereich „Verzeichnisse“.....	90
6.15 Status „Nicht stören“ (Nebenstellen).....	91
6.16 Dynamischer Status.....	92
6.17 E-Mail.....	93

6.18 Notrufe.....	95
6.19 Schwellenwert für eingehende Anrufe.....	97
6.20 Instant Messaging.....	97
6.21 Instant Messaging Chat-Gruppen.....	100
6.22 Master-Profil.....	102
6.23 Integration des MS Office Kalenders.....	103
6.24 Verzeichnis für mehrere Unternehmen.....	104
6.25 Für Bediener halten.....	105
6.26 Aufschalten.....	105
6.27 Paging  .....	106
6.28 Telefonbuch.....	107
6.29 Telefonbuchsuche bei Anrufannahme.....	108
6.30 Telefonbuch – Alle durchsuchen.....	109
6.31 Präsenz.....	110
6.32 Präsenzinformationen (Bediener).....	111
6.33 Ausfallsicherheitsstatus.....	112
6.34 Notizblock.....	113
6.35 Screen Pop.....	114
6.36 Serienanrufe.....	114
6.37 System-Kurzwahl.....	115
6.38 Teleworker-/Remote-Bedienung.....	115
6.39 Weiterleitungsmodus.....	116
6.40 Transfer Assistant.....	117
6.41 Benutzer-Messaging.....	118

## **7 Gästedienste..... 119**

7.1 Info über die Konsolenanzeige (Gästedienste).....	119
7.2 Anzeigen von Zimmern.....	121
7.3 Ändern von Zimmerinformationen.....	121
7.4 Ändern der Zimmerbelegung und des Zustandsstatus.....	122
7.5 Einchecken/Auschecken.....	123
7.6 Einstellen und Löschen von Weckrufen.....	124
7.7 Einstellen der Gastsprache.....	124
7.8 Einrichten des VIP-Status.....	125
7.9 Einstellen des VIP-Weckrufs.....	125
7.10 Aktivieren des Status „Nicht stören“.....	126
7.11 Einstellen von Anrufbeschränkungen.....	126
7.12 Blockieren von Anrufen zwischen Zimmern.....	127
7.13 Überwachen von Gästezimmern.....	127
7.14 Löschen des Nachrichtenregisters.....	128
7.15 Drucken von Berichten.....	129

## **8 Konfigurationseinstellungen..... 130**

8.1 Verzeichnisadministration – Konfiguration.....	130
8.2 Verzeichnisadministration – Pflege.....	131
8.3 Optionen (Annahmepriorität).....	131
8.4 Optionen (Anwendungseinstellungen).....	132
8.5 Optionen (Besetztlampenfeld).....	133
8.6 Optionen (Kalender).....	134
8.7 Optionen (Anrufverlauf).....	134
8.8 Optionen (Master-Profil).....	135
8.9 Optionen (Tastatur).....	136
8.10 Optionen (Anrufe in der Warteschlange).....	137
8.11 Optionen (Extras).....	138
8.12 Optionen (Benutzer-Messaging).....	139

## **9 Haftungsausschluss und Handelsmarken..... 141**

9.1 Haftungsausschluss.....	141
9.2 Markenzeichen.....	141

This chapter contains the following sections:

- [Was ist neu in dieser Version?](#)
- [Info über Mitel MiVoice Business Console](#)
- [Info über die Begleitdokumentation](#)
- [Hilfe bei der Verwendung des Produkts](#)

## 1.1 Was ist neu in dieser Version?

### Was ist neu in 9.3

MiVoice Business Console 9.3 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- Unterstützung für Windows 11
- Unterstützung für Postgres Version 14
- Lautstärkeregler wurden im Audio-Panel hinzugefügt, damit Sie die Ruftonlautstärke von Voice Headset/Handset-Geräten einstellen können.

### Was ist neu in 9.2?

MiVoice Business Console 9.2 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- CloudLink-Authentifizierung:
  - Die Konsole unterstützt die CloudLink-Authentifizierung für CloudLink Chat. Wenn die CloudLink-Authentifizierung auf dem MiCollab-Server aktiviert ist, können sich die Bediener über das Chat-Symbol im Statusbereich des Hauptfensters bei CloudLink anmelden. Bediener können sich auch von diesem Bereich aus abmelden oder die Option zum Abmelden beim Beenden konfigurieren.
- Verbesserte Leistungen des Cloudlink Chats:
  - Betreiber können über die Schaltfläche **Gruppen** im Chatfenster Chatgruppen erstellen.
  - Die Suche im Chat-Fenster umfasst Gruppen, denen ein Bediener angehört.
  - Eine Anzeige **Gelesen von** wird angezeigt, wenn eine gesendete Nachricht von einem oder mehreren Chat-Teilnehmern gelesen wurde.
  - Eine Anzeige **Wird eingegeben** wird angezeigt, wenn ein Chat-Teilnehmer eine Antwort auf eine Chat-Nachricht eingibt.

- Im ADF-Modus ist eine LCS-Spalte nicht mehr erforderlich, um die Chat-Funktion zu aktivieren.

### Was ist neu in 9.1 SP1?

MiVoice Business Console 9.1 SP1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- Eine neue Option im **Audio**-Panel ermöglicht die erweiterte Konfiguration von Audiogeräten.
- Mit Cloudlink Chat können Sie jetzt die Telefonnummer(n) eines Chat-Kontakts anzeigen und Anrufe vom Chat-Fenster aus tätigen.
- Die Installation der Konsole im Telearbeitermodus ist jetzt einfacher, da das Installationskennwort für das MiVoice Border Gateway im Konfigurationsassistenten der MiVoice Business Console unterstützt wird.
- Windows 7 wird nicht mehr unterstützt.
- Unterstützung der Postgres Database Version 12.

### Was ist neu in 9.1?

MiVoice Business Console 9.1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- **Verbesserungen beim Benutzer-Messaging**
  - Die MiVoice Business Console unterstützt nun den Cloudlink Chat, wenn die Option auf dem MiCollab Client Server aktiviert ist. Wenn Cloudlink Chat aktiviert ist, können Chatnachrichten an einen Kontakt gesendet werden, auch wenn der Kontakt offline ist. Die Präsenz wird durch ein blaues Chatsymbol dargestellt, um anzuzeigen, dass der Cloudlink Chat aktiviert ist.
  - Die folgenden zusätzlichen Verbesserungen sind sowohl für den Cloudlink als auch für den MiCollab Chat verfügbar:
    - Ein neues Chat-Fenster ist innerhalb des Tools-Fensters verfügbar. In diesem Fenster werden aktive Chats auf der linken Seite und Unterhaltungen auf der rechten Seite angezeigt.
    - Die Konsolen-Symboleiste unterstützt jetzt eine neue Chat-Schaltfläche. Die Chat-Funktion kann auch einer konfigurierbaren Tastaturtaste zugewiesen werden.
    - Es gibt verbesserte Benachrichtigungen, wenn eine neue Chat-Nachricht eingeht. Dazu gehören Anzeigen für ungelesene Nachrichten auf der Chat-

Schaltfläche in der Symbolleiste und im Chat-Fenster sowie visuelle und akustische Benachrichtigungen im Fenster.

- Unterstützung des Chatverlaufs.
- Emoji-Unterstützung (nur Cloudlink Chat)
- Bis zu 16 MiVoice Business-Konsolen können jetzt in einer MiCollab-Lösung mit 20.000 Kontakten unterstützt werden.
- Der Port, den die Konsole für die Verbindung mit dem MiCollab Client Server verwendet, ist Port 36008 (anstelle von 6807 oder 18100). Das aktualisierte Port-Diagramm finden Sie in der Installationsanleitung der MiVoice Business Console.

### Was ist neu in 9.0 SP1?

MiVoice Business Console 9.0 SP1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- **Microsoft Office 365 Unterstützung**
  - Die MiVoice Business Konsole unterstützt die Kalenderintegration mit Microsoft™ Office 365.
- **Erweiterungen der Anrufliste**
  - Im Bereich Anrufliste können Sie die Anzahl der Einträge konfigurieren, die bei einer Suche in der Anrufliste zurückgegeben werden.
  - Die Konsole unterstützt den Rückruf an die Nummer des Anrufers direkt aus dem Fenster Anrufliste.
- **Externe LDAP-Anrufanzeige**
  - Die MiVoice Business Console unterstützt die Anrufanzeige von Namen, die von einem externen LDAP-Server bezogen wurden, wenn die Funktion MiVoice Business Multilinguale Namensanzeige mit externem LDAP konfiguriert ist.

### Was ist neu in Version 9.0?

MiVoice Business Console 9.0 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- **Telefonbuchsuche - Suche in Namens- und Textfeldern**
  - Im ADF-Verzeichnismodus kann der Bediener jetzt die Telefonbuchsuche nach Zeichen in einem Namen oder Textfeld aktivieren oder deaktivieren.
- **MiVoice Business Sichere Verbindung**
  - Die Konsole unterstützt TLS-Verbindungen (Transport Layer Security) zu MiVoice Business, wenn die Systemoption MiVoice Business TLS aktiviert ist. Einzelheiten zur Verwaltung von Sicherheitszertifikaten finden Sie in der MiVoice Business Console Administrator Help und MiVoice Business Console Installation Guide.

### Was ist neu in Version 8.0 SP3?

MiVoice Business Console 8.0 SP3 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- **Anpassbare Tastaturtasten**

- Sie können den häufig verwendeten Konsolenfunktionen Tasten der PC-Tastatur zuweisen.

**Was ist neu in dieser Version 8.0 SP2?**

Keine neuen Funktionen.

**Was ist neu in Version 8.0 SP1?**

MiVoice Business Console 8.0 SP1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- **Unterstützung für Master-Profile**

- Das Master-Profil ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Konfigurationseinstellungen durch eine Gruppe von Konsolenbenutzern. Der Administrator richtet diese Funktion auf jeder Konsole innerhalb der Gruppe ein. Im Rahmen der Einrichtung bestimmt der Administrator einen Master-Konsolenbenutzer, der für die Auswahl der in das Master-Profil aufzunehmenden Einstellungen verantwortlich ist, Änderungen an diesen Einstellungen vornimmt und eine Master-Profil-Datei mit den Einstellungen erstellt. Die Master-Profil-Datei wird anschließend importiert, wenn Konsolenbenutzer innerhalb der Gruppe ihre Konsole starten.



**Note:**

Das Masterprofil ersetzt die Funktion Backup/Restore, die in früheren Versionen verfügbar war.

- **Unterstützung für Postgres-Datenbank Version 9.6**

- Die MiVoice Business Console unterstützt nun die Postgres Database Version 9.6 für das Merkmal der Anrufverlauf.

- **Telefonbuch-Suche**

- Der Bediener kann eine Telefonbuchsuche nach Zeichen durchführen, die in einem Namen oder einem Textfeld im ADF-Verzeichnismodus enthalten sind.

- **Microsoft Exchange Server 2016**

- MiVoice Business Console unterstützt Microsoft™ Exchange Server 2016.

## Was ist neu in Version 8.0?

MiVoice Business Console 8.0 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- **Verbesserungen der Dokumentation**
  - Ein neuer Abschnitt mit dem Titel „Was ist neu in dieser Version?“ wurde hinzugefügt.
  - Die MiVoice Console-Hilfe wurde in zwei separate Hilfedateien aufgeteilt: MiVoice Business Konsole Hilfe für Bediener und MiVoice Business Konsole Hilfe für Administratoren.
- **MiVoice Business Telefonbuch-Unterstützung**
  - In MiVoice Business Version 8.0 wurde das Telefonbuch so erweitert, dass der Administrator nicht wählbare Telefonbucheinträge aus dem Telefonbuch der Konsole ausschließen kann. Darüber hinaus zeigt die Konsole jetzt längere Benutzernamen, längere Abteilungs- und Standortzeichenfolgen, E-Mail-Adressen und Angaben zum primären Telefondienst an.
  - Benutzernamen können jetzt standardmäßig mehrsprachige Zeichen enthalten. Die Option zur Anzeige mehrsprachiger Namen wurde entfernt.
  - Die Verwendung der Funktionen „Benutzer-Messaging“ und „Kalender“ erfordert nicht länger die Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder (ADF)“. Die Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder (ADF)“ ist jedoch weiterhin die Voraussetzung für den MiCollab Dienstverbund mit Drittanbieterservern.
- **Headset-Annahme/Version-Unterstützung**
  - Der Bediener kann jetzt Anrufe von Jabra™- und Plantronics™-Audiogeräten.
- **BLF Alle-Liste**
  - Es wird automatisch eine BLF-Liste mit allen überwachten Nebenstellen erstellt.
- **Integration verpasster Anrufe in die Anrufliste**
  - Sie können die Details zu verpassten Anrufen auf der Registerkarte Anrufliste sehen.
- **Meine wartenden Anrufe**
  - Im Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ finden Sie unter „Meine Anrufe in der Warteschlange“ eine detaillierte Übersicht über alle aktuell an der Konsole anstehenden Anrufe, d.h. alle eingehenden, gehaltenen, weitergeleiteten und geparkten Anrufe.

- **Notfall-Benachrichtigung auf Headset/Handset-Gerät**
  - Zusätzlich zur Wiedergabe eines Notrufs auf dem Rufton der Konsole spielt die Konsole jetzt auch einen Notrufsignal auf einem Headset/Handset ab, wenn die Option zum Hören des Ruftons auf einem Headset/Handset aktiviert ist.
- **Konfigurierbare MAC-Adresse**
  - Der Administrator hat jetzt die Möglichkeit, der Konsole im Konfigurationsassistenten eine eindeutige MAC-Adresse zuzuweisen, die von Oria bereitgestellt wird, anstatt die Standard-MAC-Adresse des PCs zu verwenden.
- **MiVoice Border Gateway Sichere Verbindung**
  - Diese neue Option steuert, ob die Konsole über eine Direktverbindung oder eine sichere Verbindung über das MiVoice Border Gateway mit dem MiCollab Client Server verbunden wird.
- **Microsoft Windows 10**
  - Unterstützung für Microsoft™ Windows 10.

### **Was ist neu in MiVoice Business Console Version 7.2 SP1?**

MiVoice Business Console Version 7.2 SP1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- Unterstützung für Mittel-Markenkopfeilen.
- Möglichkeit der Suche und Sortierung bei der Bearbeitung einer BLF-Liste.
- Möglichkeit, mehrzeilige Ansagen und Bemerkungen im Quellbereich anzuzeigen.

### **Was ist neu in MiVoice Business Console Version 7.2?**

MiVoice Business Console 7.2 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- Unterstützung für den Zeichensatz ISO-8859-1 (akzentuierte Zeichen) in der User Login ID und dem Passwort, Präsenzintegration, Chat und IM-Funktionalität in der User Messaging.
- Ausfallsicherheit dank Unterstützung für MiVoice Border Gateway.

### **Was ist neu in MiVoice Business Console Version 7.1?**

MiVoice Business Console 7.1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- Anzeige diakritischer Zeichen (UTF-8) – Bei Aktivierung der Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder (ADF)“ werden mit dieser Option mehrsprachige Namen (z. B. für russische und chinesische Namen) in verschiedenen Bereichen der Benutzeroberfläche angezeigt, wie unter anderem in den Bereichen „Telefonbuch“, „Besetzt-Anzeige-Feld“, „Anrufverlauf“, „Quelle“ und „Ziel“ usw.

- Erweiterte Kommentarfunktion – Kommentare können 1.500 Zeichen enthalten. Zusätzlich werden die folgenden Formatierungsmöglichkeiten unterstützt: fett, unterstrichen, kursiv, Schriftart, Schriftgröße und Schriftstil.
- Anzahl der ADF-Einträge — erhöht auf 130.000.
- Anzahl der privaten BLF-Listen — erhöht auf 500.
- Neue Klingeloptionen — ermöglicht die Auswahl eines Tons, der bei eingehenden Anrufen abgespielt wird.
- Automatische Aufhebung der Stummschaltung — ermöglicht die automatische Aufhebung der Stummschaltung eines Anrufs, wenn der angerufene Teilnehmer während einer überwachten Übertragung antwortet.

### Was ist neu in MiVoice Business Console Version 7.0 SP1?

MiVoice Business Console 7.0 SP1 enthält die folgenden Funktionen und Erweiterungen:

- Unterstützung für Exchange 2013.
- Unterstützung für Windows 8 Touchscreen.
- Unterstützung für Kommentare im Übertragungsassistenten.
- Unterstützung für das Klingeln bei eingehenden Anrufen auf Headset/Handset-Geräten.
- Unterstützung für eine eindeutige PC-basierte MAC-Adresse für Hosting-Bereitstellungen.

## 1.2 Info über Mitel MiVoice Business Console

MiVoice™ Business Console ist eine integrierte Konsolenanwendung für MiVoice Business. Sie stellt eine intuitive Benutzeroberfläche zur komfortablen und effizienten Abwicklung von Anrufen bereit.

MiVoice Business Console erfordert folgende Komponenten:

- einen Windows PC mit Microsoft Windows 8, Windows 8.1 oder Windows 10
- ein Bluetooth-Headset oder ein über USB angeschlossenes Headset/Mobilteil
- eine handelsübliche Computertastatur mit integriertem oder per USB angeschlossenem Ziffernblock sowie Lautsprecher

Unterstützung bei der Verwendung erhalten Sie unter [Hilfe bei der Verwendung des Produkts](#).

### Info über die Konsolenbenutzer

In der Hilfe werden unterschiedliche Bezeichnungen für Konsolenbenutzer verwendet. In dieser Anleitung werden Konsolenbenutzer in zwei Hauptkategorien unterteilt. Die zugehörigen Rollen können je nach Größe des für das Anrufmanagement zuständigen

Teams entweder von den Bedienern selbst oder einem Vorgesetzten übernommen werden. Einige Rollen können sich auch überschneiden.

- Konsolenadministratoren - Diese sind üblicherweise verantwortlich für die Installation, Aktualisierung, Konfiguration und Pflege der Bediener- und Benutzerdaten (z.B. für die Funktionen „Anrufverlauf“ und „Benutzer-Messaging“), die Aktivierung bestimmter Leistungsmerkmale und die Durchführung der gesamten Systemadministration.
- Bediener - Diese Benutzer verwenden die Konsole als direkte Schnittstelle zu den Anrufern und zur effektiven Abwicklung von Anrufen mithilfe der Konsolenfunktionen.

## 1.3 Info über die Begleitdokumentation

Zusätzlich zu dieser Hilfe befindet sich im Lieferumfang von MiVoice Business Console eine umfassende Dokumentation in gedruckter und elektronischer Form, darunter die in der folgenden Tabelle aufgeführten Dokumente.


Name des Dokuments	Beschreibung
<i>MiVoice Business Console Kurzanleitung</i>	In diesem Dokument werden die wichtigsten Funktionen von MiVoice Business Console und die Ausführung der grundlegenden Aufgaben bei der Anrufabwicklung erläutert.
<i>MiVoice Business Console Hilfe für Bediener</i>	In diesem Dokument werden die Benutzeroberfläche der Konsole, die ersten Schritte, die Konfiguration der Audioeinstellungen, die Abwicklung von Anrufen sowie verschiedene weiterführende Themen beschrieben.
<i>MiVoice Business Console Hilfe für Administratoren</i>	In diesem Dokument werden die Konfigurationseinstellungen und die Verfahren für die Konfiguration der Konsole zur Verwendung verschiedener Funktionen, wie unter anderem „Zusätzliche Datenbankfelder“, „Besetztlampenfeld“, „Anrufverlauf“ und „Benutzer-Messaging“ usw., ausführlich erklärt.

<i>MiVoice Business Console Installations- und Konfigurationshandbuch</i>	Dieses Dokument enthält ausführliche Anleitungen für die Konsolenadministratoren, die für die Installation und Konfiguration von MiVoice Business Console zuständig sind.
---	---

## Zugang zur Begleitdokumentation

Unter [Dokument-Zentrum](#) finden Sie einfachen Zugriff auf die Kurzanleitung, die Übergangsanleitung sowie die Installations- und Konfigurationsanleitung. Sie benötigen kein Mittel Online-(MOL)-Konto, um diese Benutzerhandbücher herunterzuladen.

## Konventionen in diesem Handbuch

In diesem Handbuch sind die Tasten für die Anrufabwicklung auf dem Ziffernblock der PC-Tastatur, z.B. **Annehmen**, **Trennen**, **Halten** und **Abbrechen**, in fetter Schrift dargestellt. Drücken Sie z.B. die **Antwort (Enter-Taste)**. Die Schaltflächen für die Anrufbehandlung werden durch das jeweilige Symbol dargestellt .

Softkey-Befehle, die auf dem Bildschirm angezeigt werden und den Funktionstasten (F1, F2, F3 usw.) am oberen Rand ihrer Tastatur entsprechen, werden in eckigen Klammern angegeben, z.B. **[Quelle]** oder **[Ziel]**.

Weitere Informationen erhalten Sie unter *Info über die Steuertasten der Tastatur*.



### Note:

Ab Microsoft Windows 8 haben Sie außerdem die Möglichkeit, ein Touchscreen-Display zu verwenden.

Wenn in diesem Handbuch von **Auswählen**, **Klicken** oder **Klicken mit der rechten Maustaste** die Rede ist, können Sie die zugehörigen Aktionen auch mit den Schaltflächen auf Ihrem Touchscreen ausführen.

## 1.4 Hilfe bei der Verwendung des Produkts

Mitel Software verfügt über die aus Windows bekannten Standard-Hilfeoptionen, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Diese Hilfe ist jederzeit verfügbar.

**So rufen Sie während der Arbeit die Hilfe auf:**

- Wählen Sie im Hauptmenü die Option **Hilfe** und dann **Hilfe fürBediener** oder **Hilfe für Administratoren**.

### **Schnell Hilfe finden**

Die Hilfe bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten, um benötigte Informationen schnell zu finden:

<b>Zum Suchen</b>	<b>Verwenden Sie diese Funktion</b>
Nach Thema	Über die Registerkarte „Inhalt“ gelangen Sie direkt zu den von Ihnen gewünschten Informationen. Sie finden auf dieser Registerkarte eine vollständige Liste der Hilfe-Hauptthemen. Doppelklicken Sie auf ein Buch in der Liste, um es zu öffnen. Klicken Sie auf den Namen des Themas, das Sie interessiert. Indem Sie das Thema in der Liste anklicken, werden Sie direkt zu den relevanten Informationen geführt.
Nach Wort oder Wortgruppe	Die Funktion „Suchen“ stellt eine praktische Möglichkeit dar, bestimmte Wörter oder Wortgruppen themenübergreifend innerhalb der gesamten Hilfe zu suchen. Um die Funktion „Suchen“ aufzurufen, klicken Sie auf die Registerkarte „Suchen“. Die Suchfunktion ermöglicht es Ihnen, Informationen zu einem Themengebiet anhand eines bestimmten Wortes oder einer Wortgruppe zu finden. Jetzt können Sie das Thema auswählen, das am wahrscheinlichsten die von Ihnen gesuchten Informationen enthält. Auf diese Weise können Sie am schnellsten die benötigten Informationen finden.

### **Kontakt zu Mitel**

Welt-Hauptquartier

4000 Innovation Dr

Kanata, Ontario, Canada K2K 3K1

Telefon: 613-592-2122

Fax: 613-592-4784

Internet: <http://www.mitel.com>

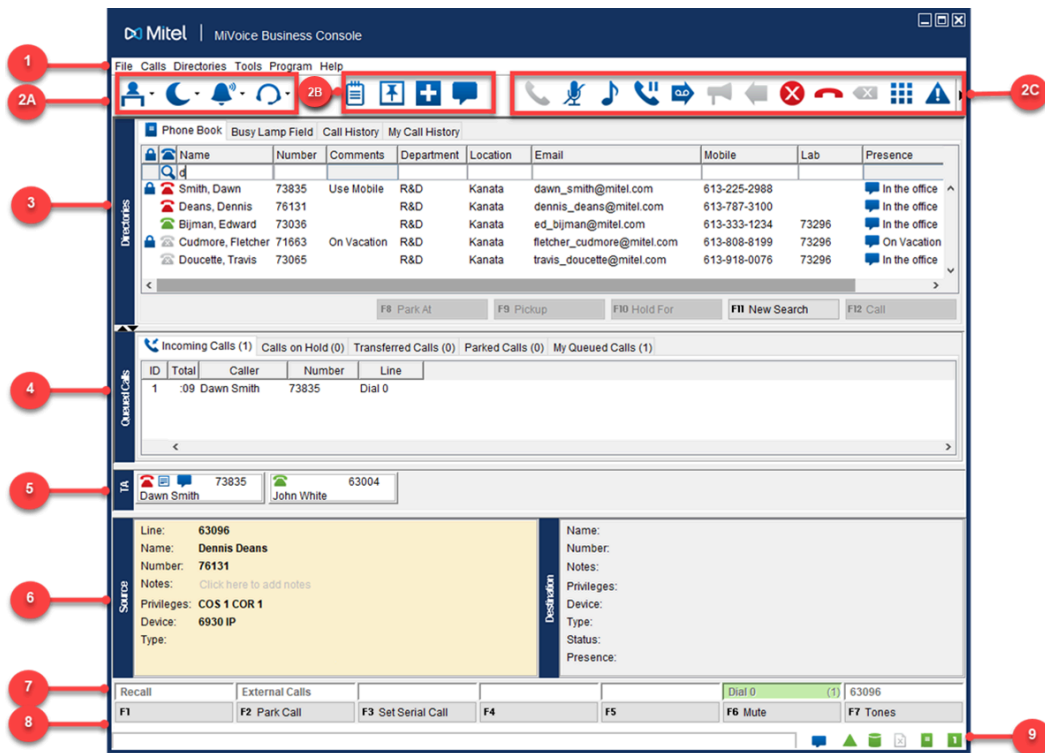
# Die Konsolenschnittstelle

This chapter contains the following sections:

- [Hauptfenster](#)
- [Symbolleiste](#)
- [Konfigurieren der Symbolleiste](#)
- [Schaltflächen zur Anrufabwicklung](#)
- [Bereich Bedienerstatus](#)
- [Bereich „Extras“](#)
- [Bereich „Verzeichnisse“](#)
- [Anpassen des Bereichs „Verzeichnisse“](#)
- [Bereich „Anrufe in der Warteschlange“](#)
- [Anpassen des Bereichs „Anrufe in der Warteschlange“](#)
- [Bereiche „Quelle“ und „Ziel“](#)
- [Anpassen der Bereiche „Quelle“ und „Ziel“](#)
- [Softkey-Bereich](#)
- [Statusbereich](#)
- [PC-Tastatur](#)
- [Wählen einer Telefonnummer mithilfe des Ziffernblocks der PC-Tastatur](#)
- [Verwenden des Bildschirmtastenfelds](#)

## 2.1 Hauptfenster

Das Hauptfenster der Konsole umfasst neun Bereiche. Eine Erläuterung zu allen Bereichen finden Sie unten.



Nummer	Bereich	Beschreibung
1	Menü	Hier können Sie auf andere Bereiche im Konsolenfenster zugreifen und Einstellungen konfigurieren. Wählen Sie dafür in den Dropdown-Menüs die gewünschten Optionen aus.
2A	Bereich „Bedienerstatus“	Hier sehen Sie auf einen Blick den Status der Konsole und der Bediengeräte, z.B. ob der Konsolenrufton ein- oder ausgeschaltet ist und ob für das System die Tag- oder Nachtschaltung aktiviert wurde.

2B	Extras	Hier können Sie auf zusätzliche Funktionen der Konsole zugreifen, z. B. Notizblock, Schwarzes Brett, Notrufe, chat, und Gästedienste (sofern aktiviert).
2C	Bereich „Anrufabwicklung“	Hier können Sie auf Funktionen zur Anrufabwicklung zugreifen.
3	Bereich Verzeichnisse	Hier können Sie mithilfe der Telefonbuch-Anwendung nach Benutzern innerhalb des Systems suchen. Sie können außerdem die Funktion „Besetztlampenfeld“ verwenden, um den Status („Besetzt“, „Frei“ usw.) für ausgewählte Nebenstellen anzuzeigen. Des Weiteren steht ein Anrufverlauf zur Verfügung, den Sie nach Anrufen durchsuchen können, die von den verschiedenen Bedienern abgewickelt wurden.
4	Bereich Anrufe in der Warteschlange	Dieser Bereich enthält detaillierte Anrufinformationen für <i>Eingehende Anrufe</i> , <i>Gehaltene Anrufe</i> , <i>Weitergeleitete Anrufe</i> , <i>Geparkte Anrufe</i> , und <i>Meine Anrufe in der Warteschlange</i> . In diesen Fenstern können Sie Anrufe annehmen, abrufen oder wiederherstellen sowie den Anrufstatus überwachen.

5	Transfer Assistant	Wenn die Funktion „Transfer Assistant“ aktiviert ist, wird der Bereich „Transfer Assistant“ über den Bereichen „Quelle“ und „Ziel“ angezeigt. In diesem Bereich werden die häufigsten und die letzten Zielteilnehmer des anrufenden Teilnehmers angezeigt.
6	Quelle und Ziel	In diesen Bereichen werden für alle an der Konsole eingehenden Anrufe der anrufende Teilnehmer (Quelle) und der angerufene Teilnehmer (Ziel) angezeigt.

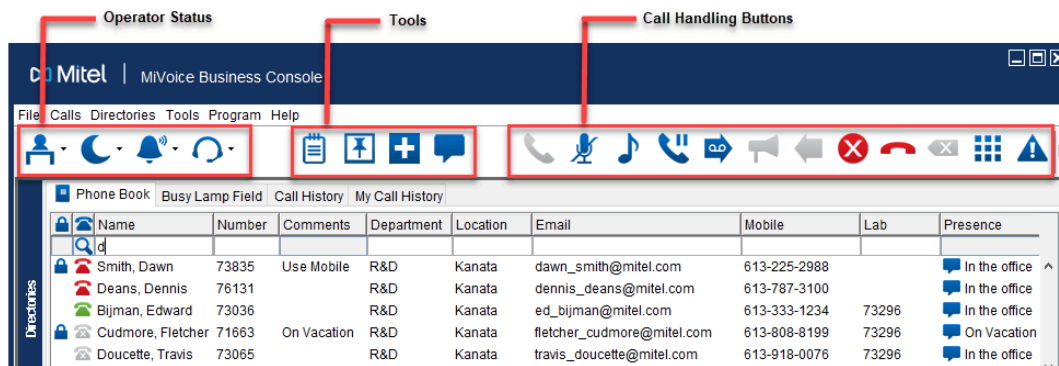
7	Anklopfen/Leitung	<p>Diesem Bereich werden eingehende Anrufe für bis zu sechs Leitungen sowie eine Leitung für Rückrufe visuell dargestellt. Damit ist der Bereich eine Ergänzung des Fensters Eingehende Anrufe im Bereich „Anrufe in der Warteschlange“, da hier auf einen Blick die Nummer und die Priorität der wartenden Anrufe angezeigt werden, selbst dann, wenn das Fenster „Eingehende Anrufe“ nicht geöffnet ist. Die Hintergrundfarbe der dem eingehenden Anruf zugeordneten Leitungsbezeichnung gibt an, wie viele Anrufe warten: <b>Grün</b> für einen Anruf, <b>gelb</b> für zwei Anrufe, und <b>rot</b> für drei und mehr Anrufe. Die Zahl in Klammern z.B. <b>(1)</b> gibt ebenfalls an, wie viele Anrufe eines bestimmten Typs warten.</p>
8	Softkey-Bereich	<p>Hier werden die Softkey-Befehle angezeigt. Die Befehle entsprechen den Funktionstasten auf der Computertastatur.</p>
9	Statusbereich	<p>Im Statusbereich werden Informationsmeldungen sowie der Status mehrerer Leistungsmerkmale und Funktionen von MiVoice Business Console angezeigt.</p>

## 2.2 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Konsole umfasst drei Bereiche:

- [Bedienerstatus](#)
- [Extras](#)
- [Schaltflächen zur Anrufabwicklung](#)

Sie können die Schaltflächen in den Bereichen „Extras“ und „Anrufabwicklung“ konfigurieren. Sie können ihre Position ändern oder Schaltflächen, die Sie nicht benötigen, entfernen. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Konfigurieren der Symbolleiste](#). Die Schaltflächen im Bereich „Bedienerstatus“ können weder geändert noch konfiguriert werden.



## 2.3 Konfigurieren der Symbolleiste

Sie können die Schaltflächen in den Bereichen „Extras“ und „Anrufabwicklung“ konfigurieren. Sie können ihre Position ändern oder Schaltflächen, die Sie nicht benötigen, entfernen. Die Schaltflächen im Bereich „Bedienerstatus“ können weder geändert noch konfiguriert werden.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schaltfläche.

### ODER

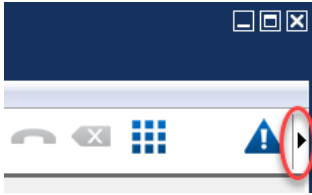
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Schaltflächenbereich.

Daraufhin wird eine Liste der verfügbaren und auswählbaren Optionen geöffnet. Sie haben die Möglichkeit, die **Return-Knöpfe auf Standard zurückzusetzen**.

### Erweitern der Symbolleiste

Sie können die Symbolleiste erweitern, wenn das Fenster „MiVoice Business Console“ verkleinert wurde und nicht alle Schaltflächen sichtbar sind.

- Klicken Sie auf den Pfeil ►, um die Symbolleiste zu erweitern und alle konfigurierten Schaltflächen anzuzeigen.






## 2.4 Schaltflächen zur Anrufabwicklung

Die Schaltflächen zur Anrufabwicklung sind in die folgenden Gruppen unterteilt:

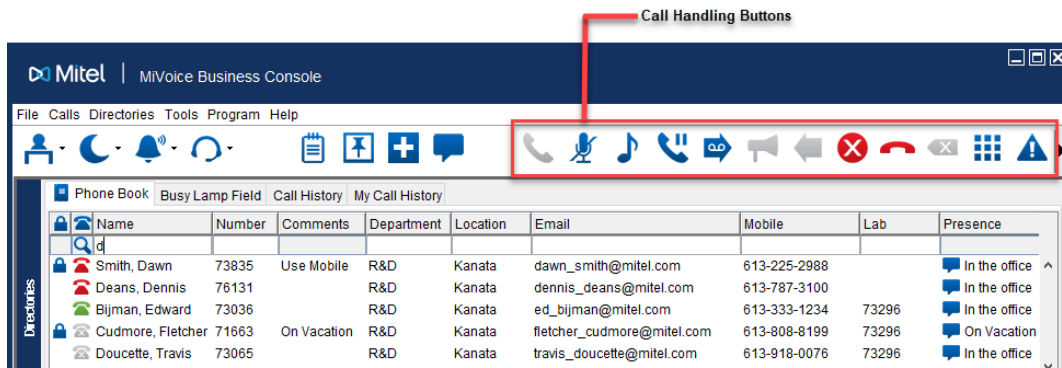
- [Anrufabwicklung](#) und
- [Sonstiges](#)

Durch Klicken auf die entsprechenden Schaltflächen im Bereich „Anrufabwicklung“ können Sie Anrufe unter anderem annehmen, auf „Halten“ setzen, trennen (freigeben) und abbrechen. Siehe die Tabelle unten. Sie können auch die [Position von Schaltflächen](#) auf der Symbolleiste ändern und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen.

Die Schaltflächen zur Anrufabwicklung sind kontextabhängig.








- Mit dem blauen Symbol  wird angegeben, dass die Schaltfläche verwendet werden kann.
- Das rote Symbol  bedeutet, dass die Schaltfläche aktiv ist und verwendet werden kann.
- Mit dem grauen Symbol  wird angezeigt, dass die Schaltfläche im aktuellen Anrufkontext nicht verwendet werden kann.

Die Schaltflächen „Sonstiges“ können Sie zum Aufzeichnen von Protokollen und für Drittanbieterschnittstellen verwenden.



## Schaltflächen zur Anrufabwicklung

In der Tabelle unten sind die Schaltflächen im Bereich „Anrufabwicklung“ beschrieben.


ANRUFABWICKLUNG		
Schaltfläche	Name	Bedeutung
	Annehmen	Einen ankommenden Anruf annehmen.
	Stummschalten	Drücken, um den Anruf stumm zu schalten oder die Stummschaltung aufzuheben.   = Stummschalten aus (Sie können gehört werden)  = Stummschalten ein (Sie können nicht gehört werden)
	Töne	Bei der Einwahl in Voicemail- und andere Systeme können MFV-Töne erzeugt werden.   = Töne aus  = Töne ein

	Halten	Einen Anruf auf „Halten“ setzen.
	Voice-Mail	Einen Anruf an die Voicemailbox weiterleiten.
	Pager	Auf Paging-Geräte zugreifen, um Informationen zu übermitteln.
	Wiederherstellen	Den zuletzt weitergeleiteten Anruf wieder abrufen.
	Abbrechen	Den Anruf im aktiven Bereich „Quelle“ oder „Ziel“ abbrechen oder trennen.
	Trennen	Den Anruf freigeben. Teilnehmer in den Bereichen „Quelle“ und „Ziel“ werden zusammen weitergeleitet.
	Korrektur	Gewählte Ziffern korrigieren.
	Tastefeld	Das Bildschirmtastefeld öffnen, um mithilfe der Maus Anrufe zu tätigen und abzuwickeln.

### Schaltflächen „Sonstiges“

In der Tabelle unten sind die Schaltflächen für „Sonstiges“ beschrieben.

	SONSTIGES	
Knopf	Name	Bedeutung

	Problem melden	Diese Schaltfläche kann verwendet werden, um Protokollinformationen zu erfassen, die bei der Problembehebung hilfreich sein können.
	Drittanbieterschnittstelle	Diese Schaltfläche kann für eine Drittanbieteranwendung konfiguriert werden.
Leer	Freie/leere Schaltfläche.	Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um die Schaltfläche zu konfigurieren.

## 2.5 Bereich Bedienerstatus

Mit den Schaltflächen im Bereich „Bedienerstatus“ können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- den Status der Konsole auf „[Abwesend](#)“ oder „[Anwesend](#)“ setzen
- die [Tag- oder Nachtschaltung](#) aktivieren
- den [Rufton ein- oder ausschalten](#)
- das [Verwalten der Audioeinstellungen auf dem PC](#) on page 47 auswählen, das Sie verwenden, und die Lautstärke einstellen

Durch Auswahl einer Schaltfläche im Bereich „**Bedienerstatus**“ wird ein Dropdown-Menü geöffnet. Wählen Sie die gewünschte Option. Neben dem ausgewählten Element wird ein Häkchen angezeigt.

## 2.6 Bereich „Extras“


Die Schaltflächen Tools in der Symbolleiste öffnen den Notizblock, das Bulletin Board, den Chat und Notrufe. Sofern aktiviert, stehen auch die Gästedienste zur Verfügung.



In der Tabelle unten sind die Schaltflächen für „Extras“ beschrieben. Das Werkzeuge-Fenster kann so eingestellt werden (fixiert ↗), dass es immer über den anderen Fenstern bleibt.

	EXTRAS	
Knopf	Name	Bedeutung
	Notizblock	Mithilfe des Notizblocks können Sie Telefonnummern zur späteren Verwendung sowie Nummern und Namen für Referenzzwecke notieren und speichern.
	Schwarzes Brett	Mit dem Schwarzen Brett können Sie anderen Bedienern Informationen übermitteln und Kurzwahlnummern speichern, auf die alle Bediener zugreifen können.
	Notrufe	Hier finden Sie Informationen zu Notrufen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Blau</b>– keine Notrufe</li> <li>• <b>Rot</b>– notrufe im protokoll</li> </ul>
	Info über die Konsolenanzeige (Gästedienste) on page 119	Hier können Sie bei einer Installation für das Gastgewerbe Informationen zu den verschiedenen Zimmern anzeigen, eingeben und bearbeiten.
	Chat	Chat-Nachrichten anzeigen oder senden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blau - keine ungelesenen Chatnachrichten.</li> <li>• Blau mit rotem Punkt - ungelesene Chatnachrichten.</li> </ul>

## 2.7 Bereich „Verzeichnisse“

Der Bereich „Verzeichnisse“ setzt sich aus den folgenden vier Unterbereichen für die Anrufabwicklung zusammen:

-  Mit dem **Telefonbuch** können Sie im Telefonverzeichnis Ihres Systems nach Teilnehmern und Nebenstellen suchen.

- Im **Besetzt-Anzeige-Feld** (BLF) können Sie den Status von Nebenstellen überwachen und an diese Nebenstellen gerichtete Anrufe heranziehen.
-  Im **Anrufverlauf** können Sie die bisherigen Anrufverlaufseinträge aller Konsolenbediener anzeigen und durchsuchen, die für die Nutzung derselben Datenbank konfiguriert sind.
-  Unter **Persönlicher Anrufverlauf** können Sie die Anrufverlaufseinträge für die von Ihnen selbst abgewickelten Anrufe anzeigen und durchsuchen.

Wenn die Funktion **Zusätzliche Datenbankfelder** in der Konsole aktiviert ist, werden im Bereich „Verzeichnisse“ eventuell weitere Felder angezeigt.

### So greifen Sie auf den Bereich „Verzeichnisse“ zu:

- Klicken Sie auf die betreffende Registerkarte im Bereich **Verzeichnisse**.

#### ODER

- Klicken Sie auf **Verzeichnisse** im Menüfeld, das von **Telefonbuch**, **Besetzt-Anzeige-Feld**, **Anrufverlauf** oder **Persönlicher Anrufverlauf** gefolgt wird.



#### ODER

- Drücken Sie auf die entsprechende **Telefonbuch**, **Besetzt-Anzeige-Feld**, **Anrufverlauf** or **Persönlicher Anrufverlauf** Taste auf der Tastatur.

Die Ansicht im Bereich Verzeichnisse lässt sich benutzerspezifisch **anpassen**. Einige Anrufinformationen sind standardmäßig ausgeblendet. Abhängig von Ihren Anforderungen für die Anrufabwicklung können Sie Spalten aus- oder einblenden.





### Telefonbuch Anzeige und Besetzt-Anzeige-Feld Anzeige

In den Bereichen Telefonbuch und Besetzt-Anzeige-Feld werden folgende Anrufinformationen angezeigt:

-  Datenschutzindikator
-  Besetzt-Anzeige-Feld-Status
- Name
- Nummer
- Kommentare (aus der automatisch generierten Kommentardatei)
- Abteilung
- Standort
- Primärer Telefondienst
- E-Mail

### Anrufverlauf und Persönlicher Anrufverlauf Anzeige

In den Bereichen Anrufverlauf und Persönlicher Anrufverlauf werden folgende Anrufinformationen angezeigt:

-  Datenschutzindikator des Anrufers
-  Besetzt-Anzeige-Feld-Status des Anrufers
- Anrufer Name
- Anrufer Nummer
- Präsenzinformationen zum Anrufer
- Gesprächsdauer
-  Status des Leistungsmerkmals „Privat“ für den Zielteilnehmer
-  Besetzt-Anzeige-Feld-Status des Zielteilnehmers
- Name des Zielteilnehmers
- Nummer des Zielteilnehmers
- Präsenzinformationen zum Zielteilnehmer
- Häufigkeit – Gibt an, wie oft der anrufende Teilnehmer an die Zielnummer weitergeleitet wurde.
- Typ – der Typ des Anrufs: Entgangener, angenommener, auf Halten gesetzter, ausgehender, geparkter oder weitergeleiteter Anruf.
- Konsolen-DN – die Konsolen-DN ist die Verzeichnisnummer der Bedienerkonsole, die betreffende Aktion ausgeführt hat.

## 2.8 Anpassen des Bereichs „Verzeichnisse“

Der Bereich „Verzeichnisse“ enthält das [Telefonbuch](#) und optional die folgenden Funktionen: [Besetztlampenfeld](#), [Anrufverlauf](#) on page 87 und [Anrufverlauf](#) on page 87.

Die Spalten im Bereich „Verzeichnisse“ lassen sich anpassen, sodass die gewünschten Informationen angezeigt werden können. Davon ausgenommen sind jedoch die Statusspalten „Privat“ und „Besetztlampenfeld“ (in der Tabellenansicht).

Zum Anpassen des Bereichs „Verzeichnisse“ können Sie

- Spalten hinzufügen und entfernen
- Spaltengrößen ändern, um mehr oder weniger Informationen anzuzeigen
- Spalten neu anordnen
- den Bereich maximieren und wiederherstellen
- spalten sortieren
- Die Anzeige des BLF-Bereichs zwischen Tabellen- und Kachelansicht umschalten
- die Anzahl der Kachelspalten in der BLF-Kachelansicht ändern - siehe [Optionen \(Besetztlampenfeld\)](#)

Weitere Informationen zu den angezeigten Feldern erhalten Sie unter [Bereich „Verzeichnisse“](#).

### So können Sie Spalten hinzufügen oder entfernen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift.
2. Klicken Sie im Popup-Menü auf **Felder auswählen**. Das Dialogfeld „Felder auswählen“ wird angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Spalten, die hinzugefügt bzw. entfernt werden sollen.

Zum Entfernen einer nicht gewünschten Spalte können Sie auch einen Rechtsklick ausführen und **Diese Spalte entfernen** auswählen.

### So ändern Sie die Größe einer Spalte

- Bewegen Sie den Mauszeiger auf die vertikale Linie, die die Spaltenüberschriften voneinander trennt. Der Mauszeiger wird in einen Doppelpfeil umgewandelt.
- Klicken Sie, und ziehen Sie dann die Spalte auf die gewünschte Größe.

### So ändern Sie die Reihenfolge der Spalten

- Ziehen Sie die jeweilige Spalte im Bereich „Verzeichnisse“ mit der Maus per Drag-and-Drop an die gewünschte Position.

### So maximieren Sie den Bereich „Verzeichnisse“ oder stellen die vorherige Größe wieder her

1. Suchen Sie die anklickbaren Erweiterungspfeile zwischen dem Bereich „Verzeichnisse“ und dem Bereich „Anrufe in der Warteschlange“.
2. Klicken Sie auf den nach oben (▲) bzw. nach unten (▼) gerichteten Pfeil, um den Bereich „Verzeichnisse“ zu maximieren bzw. die vorherige Größe nach Bedarf wiederherzustellen.

### So sortieren Sie die Felder im Bereich „Verzeichnisse“

Sie können die Felder im Bereich „Verzeichnisse“ schnell sortieren, indem Sie auf die Überschrift der Spalte klicken, anhand der sortiert werden soll. Einige Felder lassen sich nicht sortieren, wie z.B. „Privat“, „Besetztlampenfeld“ (Kachelansicht) und „Präsenzinformationen“.

Beim Sortieren nach Name, Abteilung und Standort werden die Einträge in aufsteigender oder absteigender alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

- Klicken Sie einmal auf die Spaltenüberschrift, um die Spalte zu sortieren, zweimal, um die Sortierreihenfolge umzukehren, und ein drittes Mal, um die Sortierung aufzuheben.

### Warum sind die BLF-Spalten manchmal anscheinend nicht sortiert?






Wenn Sie eine Spalte in der BLF-Liste sortieren und den Bereich „Besetztlampenfeld“ verlassen, behält die Liste die zuletzt festgelegte Reihenfolge bei. Da die zuletzt ausgewählte Reihenfolge bestehen bleibt, erscheint die Liste Ihnen möglicherweise unsortiert, wenn Sie den Bereich „Besetztlampenfeld“ erneut aufrufen. Um die Liste wieder in die gewünschte Reihenfolge zu bringen, klicken Sie einfach einmal oder zweimal auf die Spaltenüberschrift, sodass sie entsprechend sortiert wird.

### Verwandte Themen

- [BLF-Statussymbole](#) on page 84
- [Besetzt-Anzeige-Feld \(BLF\)](#) on page 80

## 2.9 Bereich „Anrufe in der Warteschlange“

Der Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ setzt sich aus den folgenden fünf Unterbereichen für die Anrufabwicklung zusammen:

-  [#unique\\_12/unique\\_12\\_Connect\\_42\\_Calls\\_on\\_Hold](#) on page 26 Im Fenster [Ankommende Anrufe](#) können Sie Anrufe anzeigen und annehmen. Im Fenster [Ankommende Anrufe](#) werden Rückrufe am Anfang der Liste und alle anderen Anrufe in der Reihenfolge des Eingangs oder in der Reihenfolge der zugewiesenen Priorität der Anrufannahme angezeigt (sofern die Priorität der verschiedenen Leitungen festgelegt wurde).
-  Das Fenster [Gehaltene Anrufe](#) bietet die Möglichkeit zum Anzeigen und Heranholen von Anrufen, die auf Halten gesetzt wurden.
-  Das Fenster [Umgelegte Anrufe](#) ermöglicht das Anzeigen und Heranholen von Anrufen, die von Ihnen weitergeleitet wurden und an einer Nebenstelle klingeln.
-  [Geparkte Anrufe](#) ermöglicht das Betrachten und Heranholen der Anrufe, die Sie gegen einen Apparat geparkt haben.
-  [Meine Anrufe in der Warteschlange](#) ermöglicht ein vollständiges Betrachten aller gegenwärtigen Anrufe in der Konsole, d.h. die ankommenden Anrufe, die Anrufe auf Halten, und die geparkten Anrufe.

**So greifen Sie auf den Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ zu:**

- Klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte im Bereich **Anrufe in der Warteschlange**.

**ODER**

- Klicken Sie im **Menü** bereich auf **Anrufe** und dann auf **Ankommende Anrufe**, **Gehaltene Anrufe**, **Umgelegte Anrufe**, **Geparkte Anrufe** oder **Meine Anrufe in der Warteschlange**.

### ODER

- Drücken Sie auf das entsprechende **Ankommende Anrufe**, **Anrufe auf Halten**, **Umgelegte Anrufe**, **Geparkte Anrufe** oder **Meine Anrufe in der Warteschlange** Tastaturen Taste.



#### Note:

Je nachdem, wie Sie [den Bereich Anrufe in der Warteschlange](#) anpassen, werden in den einzelnen Fenstern unterschiedliche Anrufinformationen angezeigt (siehe unten). Einige Anrufinformationen sind standardmäßig ausgeblendet. Abhängig von Ihren Anforderungen für die Anrufabwicklung können Sie Spalten aus- oder einblenden.

### **Fenster Ankommende Anrufe**



Wenn ein Anruf eingeht, werden im Fenster Ankommende Anrufe folgende Anrufinformationen angezeigt:

- Eingehende Rufnummer-ID
- die Zeit, in der sich der Anruf insgesamt in der Warteschlange befand
- Name und Nummer des Anrufers
- Name oder Nummer der Leitung, über die der Anruf eingegangen ist.
- Der Typ des Anrufs, wenn es sich bei dem Anruf um einen Rückruf handelt (dieses Feld ist standardmäßig ausgeblendet)
- Der Typ des Geräts, das vom Anrufer verwendet wird, wenn es sich um einen internen Anruf handelt, oder der Typ der Leitung, über den der Anruf eingeht (dieses Feld ist standardmäßig ausgeblendet)
- Der VIP-Status eines Gastes (optional)

### **Anrufe auf Halten Anzeige**



Wenn ein Anruf auf Halten gesetzt wird, werden im Fenster Gehaltene Anrufe die folgenden Anrufinformationen angezeigt:

- Die ID des gehaltenen Anrufs
- Das Symbol für die Haltereihenfolge 📞, das den zuletzt gehaltenen Anruf angibt (wird neben dem letzten gehaltenen Anruf angezeigt)

- Uhrzeit und Zeit insgesamt
- Name und Nummer des Anrufers
- Notizen – in diesem Feld können Sie sich Informationen zu einem gehaltenen Anruf notieren. Klicken Sie zum Bearbeiten auf das Feld und geben Sie den gewünschten Text ein.
-  Anzeige für eine private Nummer (standardmäßig ausgeblendet)
-  Kombiniertes BLF-Status und DND-Status
- Für Name und Nummer – Name und Nebenstelle des Teilnehmers, den der Anrufer erreichen möchte
- Abteilung und Standort – die Abteilung und der Standort des Teilnehmers, den der Anrufer erreichen möchte
- Der VIP-Status eines Gastes (optional)
- Präsenzinformationen

### **Fenster Umgelegte Anrufe**

Bei der Freigabe eines transferierten Anrufs erscheinen die folgenden Anrufinformationen in der Umgelegte Anrufe Anzeige:

- Übergebene Rufnummer-ID
- Uhrzeit der Weiterleitung und Zeit insgesamt
- Name und Nummer des Anrufers
- Notizen – Sie können dieses Feld bearbeiten, während Sie einen Anruf annehmen oder während der Anruf auf „Halten“ gesetzt ist.
- die Leitung, die der Anrufer gewählt hat und auf der der Anruf einging.
-  -Symbol, das den Status des Leistungsmerkmals „Privat“ für den Zielteilnehmer anzeigt
-  -Symbol, das den BLF-Status des Zielteilnehmers anzeigt
- Unter Weitergeleitet an wird der Name des Teilnehmers angezeigt, an den Sie den Anruf weitergeleitet haben
- Nummer, Abteilung und Standort des Teilnehmers, an den Sie den Anruf weitergeleitet haben.
- Der VIP-Status eines Gastes (optional)
- Präsenzinformationen

## **Geparkte Anrufe-Anzeige**

Wenn ein Anruf für eine Nebenstelle geparkt wird, werden folgende Anrufinformationen im Fenster Geparkte Anrufe angezeigt:

- Die ID des geparkten Anrufs
- Uhrzeit des Parkvorgangs und Zeit insgesamt
- Name und Nummer des Anrufers
- Notizen – Sie können dieses Feld bearbeiten, während Sie einen Anruf annehmen oder während der Anruf auf „Halten“ gesetzt ist.
- die Leitung, die der Anrufer gewählt hat und auf der der Anruf einging.
- -Symbol, das den Status des Leistungsmerkmals „Privat“ für den Zielteilnehmer anzeigt
- -Symbol, das den BLF-Status des Zielteilnehmers anzeigt
- Unter Geparkt unter wird der Name des Teilnehmers angezeigt, für den der Anruf geparkt wurde
- die Nummer des betreffenden Teilnehmers
- -Kolonne zeigt die Parken-Slotnummer an
- Abteilung und Standort des Teilnehmers, für den der Anruf geparkt wurde.
- Der VIP-Status eines Gastes (optional)
- Präsenzinformationen

## **Meine Anrufe in der Warteschlange Anzeige**

Auf der Registerkarte „Meine Anrufe in der Warteschlange“ werden alle Anrufe angezeigt, die derzeit im Bereich Anrufe in der Warteschlange aktiv sind, ausgehend von der insgesamt längsten Zeit in der Warteschlange. Auf der Registerkarte „Meine Anrufe in der Warteschlange“ werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Ein Symbol für die Art der Warteschlange, die den Typ des Anrufs angibt (eingehend, gehalten, geparkt oder weitergeleitet).
- Alle Felder aus den Bereichen Ankommende Anrufe, Gehaltene Anrufe, Umgelegte Anrufe und Geparkte Anrufe, ausgenommen die ID eingehender, weitergeleiteter und geparkter Anrufe. Beachten Sie, dass nicht alle Felder standardmäßig aktiviert sind.

## **Was möchten Sie tun?**

[Anpassen des Bereichs „Anrufe in der Warteschlange“](#) on page 29

[Häufig gestellte Fragen zum Fenster Anrufe in der Warteschlange anzeigen](#)

## 2.10 Anpassen des Bereichs „Anrufe in der Warteschlange“

Der Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ enthält mehrere Spalten mit optionalen Informationen.

Sie können die Spalten anpassen, um die gewünschten Informationen anzuzeigen

- Spalten hinzufügen und entfernen
- Spaltengrößen ändern, um mehr oder weniger Informationen anzuzeigen
- Spalten neu anordnen
- den Bereich maximieren und wiederherstellen
- die in der QuickInfo angezeigten Informationen anpassen

Die Größe der Spalte „ID“ und der Spalten mit Symbolen als Spaltentiteln (für „Privat“, „BLF-Status“ und „Haltreihenfolge“) lässt sich nicht ändern. Alle Spalten außer der Spalte „ID“ können entfernt werden. Die Spalte „ID“ und mindestens eine weitere Spalte müssen sichtbar bleiben.

Weitere Informationen zu den angezeigten Feldern erhalten Sie unter [Bereich Anrufe in der Warteschlange](#).

### So können Sie Spalten hinzufügen oder entfernen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift.
2. Klicken Sie im Popup-Menü auf **Felder auswählen**. Das Dialogfeld „Felder auswählen“ wird angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Spalten, die hinzugefügt bzw. entfernt werden sollen.

Zum Entfernen einer nicht gewünschten Spalte können Sie auch einen Rechtsklick ausführen und **Diese Spalte entfernen** auswählen.

### So ändern Sie die Spaltengröße

- Bewegen Sie den Mauszeiger auf die vertikale Linie, die die Spaltenüberschriften voneinander trennt. Der Mauszeiger wird in einen Doppelpfeil umgewandelt.
- Klicken Sie, und ziehen Sie dann die Spalte auf die gewünschte Größe.

### So ändern Sie die Reihenfolge der Spalten

- Ziehen Sie die jeweilige Spalte im Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ mit der Maus per Drag-and-Drop an die gewünschte Position.

### So maximieren Sie den Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ oder stellen die vorherige Größe wieder her

1. Suchen Sie die anklickbaren Erweiterungspfeile zwischen dem Bereich „Verzeichnisse“ und dem Bereich „Anrufe in der Warteschlange“.
2. Klicken Sie auf den nach oben ( ▲ ) bzw. nach unten ( ▼ ) gerichteten Pfeil, um den Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ zu maximieren bzw. die vorherige Größe nach Bedarf wiederherzustellen.

### So wählen Sie die in einer QuickInfo anzuzeigenden Informationen aus

Sie können die Informationen auswählen, die in einer QuickInfo angezeigt werden, indem Sie den Mauszeiger über ein Element bewegen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift.
2. Wählen Sie **QuickInfo konfigurieren** aus. Daraufhin wird ein Dialogfeld „QuickInfo-Felder konfigurieren“ angezeigt.
3. Wählen Sie ein Element aus der Liste aus, und klicken Sie auf die rechte bzw. linke Aktionsschaltfläche („<<“ oder „>>“), um das Element in die entsprechende Liste zu verschieben.
4. Um Elemente innerhalb einer Liste zu verschieben, wählen Sie mindestens ein Listenelement aus und klicken Sie links im Dialogfeld auf die Schaltfläche **Nach oben** oder **Nach unten**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

## 2.11 Bereiche „Quelle“ und „Ziel“

In den Bereichen Quelle und Ziel werden für alle Anrufe, die über die Konsole abgewickelt werden, der anrufende und der angerufene Teilnehmer angezeigt.

In beiden Bereichen werden folgende Informationen angezeigt

- der Name des Teilnehmers, die Nebenstellen- oder Leitungsnummer bzw
- die Leitungsbezeichnung der Nebenstellentyp und der Anrufstatus (z.B. „Klingelt“)
- die der Leitung oder Nebenstelle zugewiesenen Berechtigungen
- der Anruftyp (z. B. „Konferenz“, „Rückruf“, „Serie“)
- „-Symbol, das den Status des Leistungsmerkmals „Privat“ für den Zielteilnehmer anzeigt
- Hinweise
- Präsenzinformationen (angezeigt im Bereich „Ziel“, wenn die Option „Quell-/Zielbereich konfigurierbar“ ausgewählt ist)

- Der VIP-Status eines Gastes (optional)

Im Bereich *Quelle* wird die Leitung angezeigt, auf der Sie den Anruf angenommen haben. Im Bereich *Ziel* werden auch Informationen zur Anrufweiterleitung angezeigt. Die Farbe des Hintergrunds gibt an, welcher Bereich gerade aktiv ist.

## 2.12 Anpassen der Bereiche „Quelle“ und „Ziel“

In den Bereichen „Quelle“ und „Ziel“ können Sie angeben, welche Felder in welcher Reihenfolge angezeigt werden sollen.

Sie können außerdem die Option „Quell-/Zielbereich konfigurierbar“ aktivieren und deaktivieren.

**So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Option „Quell-/Zielbereich konfigurierbar“**

- Wählen Sie im Menü **Verzeichnisse** die Option „**Quell-/Zielbereich konfigurierbar**“.

Die Aktivierung der Option „Quell-/Zielbereich konfigurierbar“ wird durch ein Häkchen angezeigt.

**So konfigurieren Sie die Anzeigeelemente im Bereich „Quelle“**

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Bereich „Quelle“. Die Menüauswahl **Bereich "Quelle" konfigurieren** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bereich "Quelle" konfigurieren**. Das Dialogfeld „Konfiguration des Bereichs "Quelle"“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie ein Element in der Liste „Ausgeschlossene Felder“ oder „Enthaltene Felder“ aus, und klicken Sie auf die rechte bzw. linke Aktionsschaltfläche („<<“ oder „>>“), um das Element in die entsprechende Liste zu verschieben.
4. Um Elemente innerhalb einer Liste zu verschieben, wählen Sie mindestens ein Listenelement aus und klicken Sie links im Dialogfeld auf die Schaltfläche **Nach oben** oder **Nach unten**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

**So konfigurieren Sie die Anzeigeelemente im Bereich „Ziel“**

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Bereich „Ziel“. Die Menüauswahl **Bereich Ziel konfigurieren** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bereich Ziel konfigurieren**. Das Dialogfeld „Konfiguration des Bereichs "Ziel"“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie ein Element in der Liste „Ausgeschlossene Felder“ oder „Enthaltene Felder“ aus, und klicken Sie auf die rechte bzw. linke Aktionsschaltfläche („<<“ oder „>>“), um das Element in die entsprechende Liste zu verschieben.

4. Um Elemente innerhalb einer Liste zu verschieben, wählen Sie mindestens ein Listenelement aus und klicken Sie links im Dialogfeld auf die Schaltfläche **Nach oben** oder **Nach unten**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

**Note:**

Die Funktionen „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“, „Integration von Präsenzinformationen“ und „Gast-VIP-Status“ werden nur unterstützt, wenn die Option Quell-/Zielbereich konfigurierbar aktiv ist.

## 2.13 Softkey-Bereich






Die Schaltflächen am unteren Rand des Hauptfensters der Konsole und im Bereich „Verzeichnisse“ zeigen die Softkeys mit ihren jeweiligen ausführbaren Befehlen an. Diese Befehle entsprechen den Funktionstasten **F1** bis **F12** auf der Computertastatur.

Sie werden für die Ausführung von Funktionen zur Anrufabwicklung verwendet. Softkeys sind nicht an eine bestimmte Funktion gebunden. Vielmehr ändert sich ihre Funktion in Abhängigkeit vom aktuellen Anrufstatus oder dem gerade verwendeten Leistungsmerkmal.

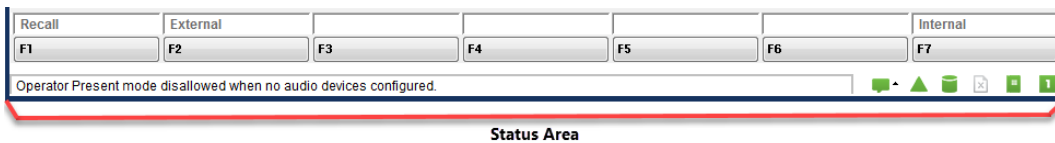
Ein Beispiel: Wenn Sie gerade kein Gespräch führen, können Sie mit einem Softkey [einen eingehenden Anruf annehmen](#), aber während eines Gesprächs kann derselbe Softkey dazu verwendet werden, das Gespräch stummzuschalten.

## 2.14 Statusbereich

Der Statusbereich umfasst den unteren Teil des Konsolenbildschirms (siehe Abbildung unten). Die Statusleiste enthält Informationsmeldungen in der unteren linken Ecke und die folgenden Statussymbole in der rechten Ecke:

- Chat-Status  (siehe [Präsenzinformationen – Bediener](#))
- Masterprofilstatus  (siehe [Masterprofil](#))
- Property Management System  – wenn die Gästedienste aktiviert sind (siehe [Info über die Konsolenanzeige \(Gästedienste\)](#) on page 119)
- Anrufblockierungsstatus  – wenn die Gästedienste aktiviert sind (siehe [Info über die Konsolenanzeige \(Gästedienste\)](#) on page 119)
- Status der Anrufverlauf Datenbank  (siehe [Status der Anrufverlauf Datenbank](#))

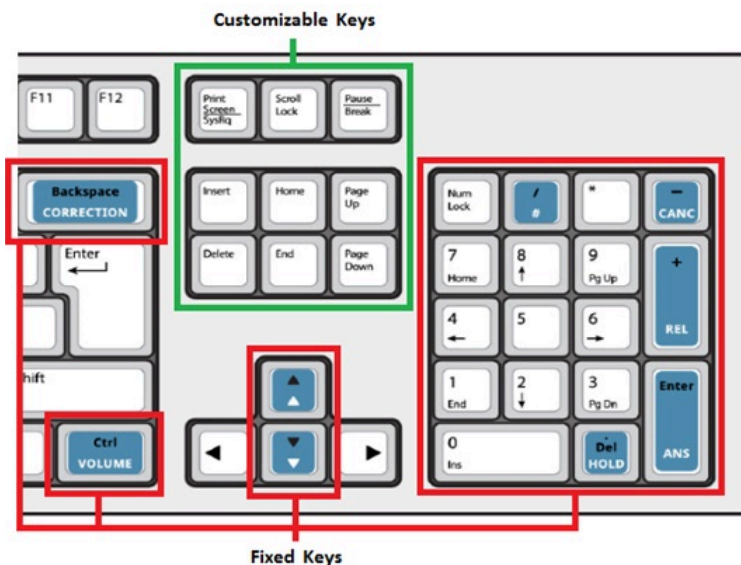
- Synchronisierungsstatus von MiVoice Business / dem ADF-Telefonverzeichnis [\(siehe MiVoice Business und ADF-Status\)](#)
- Telefonbuch Status [\(siehe Telefonbuch Status\)](#)
- MiVoice Business Status [\(siehe MiVoice Business Status\)](#)



## 2.15 PC-Tastatur

Sie können den Ziffernblock Ihrer PC-Tastatur für Aufgaben zur Anrufabwicklung verwenden. Die Tasten können mit den in der Abbildung unten gezeigten Beschriftungen versehen werden.












Die Tasten der PC-Tastatur können für Anruftätigkeiten, wie z.B. Wählen, für den Zugriff auf die Merkmale und für die Lautstärkeregelung, verwendet werden. Die Schlüssel sind in zwei Gruppen angeordnet: fixierte Schlüssel und benutzerdefinierbare Schlüssel.











### Festtasten und ihre Funktionen

In der nachfolgenden Tabelle sind die Tasten aufgeführt, die Sie verwenden können.

Funktion	Tastenbeschriftung	Betrieb
----------	--------------------	---------

<b>Abbrechen</b> (Taste „-“)	 oder 	Den Anruf löschen.
<b>Trennen</b> (Taste „+“)	 oder 	Den Anruf transferieren oder freigeben.
<b>Annehmen</b> (Eingabetaste)	 oder 	Anrufe beantworten.
<b>Halten</b> (. Taste „Entf“)	 oder 	Einen Anruf halten.
<b>Zugriff auf das Merkmal#</b> (Taste „/“)		Verwendet für den Zugriff auf Leistungsmerkmale oder als Befehle bei der Interaktion mit einem Voicemail-System.
<b>Zugriff auf das Merkmal *</b> ( * Taste)	Nicht zutreffend	Wie oben.
Gästedienste <b>Wählen</b> (Tasten 0-9)	Nicht zutreffend	Nummern wählen.
<b>Korrektur</b> (Rücktaste)	 oder 	Ziffern löschen, Ziffern korrigieren.

<b>Lautstärke erhöhen</b> (Auf-Pfeiltaste)	 + 	Einstellen der Rufonlautstärke und Lautstärke des Kopfhörers oder des Handgeräts einstellen.
	 + 	
<b>Lautstärke reduzieren (Ab-Pfeiltaste)</b>	 + 	Wie oben.
	 + 	

### Anpassbare Tasten und ihre Funktionen



Die Taste auf Ihrer PC-Tastatur können angepasst werden, damit die Tastatur einen Zugriff auf die Konsolenfunktionen hat. Wie Sie die Tastaturtaste einer Funktion zuweisen, erfahren Sie unter [Optionen \(Tastatur\)](#) on page 136.































#### Note:











Die Standard-Tastaturfunktionen sind wirksam, falls das Hauptfenster der Konsole nicht scharf angezeigt oder falls die Taste nicht programmiert wurde.

Die untenstehende Tabelle zeigt eine Liste mit den verfügbaren Funktionen:

Funktion	Tastenbeschriftung	Betrieb
<b>Schwarzes Brett</b>	 oder 	Öffnet das Fenster <a href="#">Schwarzes Brett Tools</a> , in dem Sie Informationen, die mit anderen Betreibern geteilt werden, veröffentlichen oder darauf zugreifen können, z.B. Kurzwahlnummern.

<b>Besetzt-Anzeige-Feld</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Besetztlampenfeld</b> im <a href="#">Verzeichnisse-Bereich</a> , wo Sie den Status von Nebenstellen überwachen und Anrufe annehmen können, die diese Nebenstellen anrufen.
<b>Anrufverlauf</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Anrufverlauf</b> im <a href="#">Verzeichnisbereich</a> wo Sie vergangene Anrufprotokolle einsehen und durchsuchen können.
<b>Gehaltene Anrufe</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Gehaltene Anrufe</b> im <a href="#">Wartebereich</a> wo Sie die von Ihnen gehaltenen Anrufe einsehen und abrufen können.
<b>Chat</b>	Nicht verfügbar	Öffnet das Fenster <a href="#">Chat Tools</a> , um Chat-Nachrichten anzuzeigen oder zu senden.
<b>Notrufprotokoll</b>	 oder 	Öffnet das Fenster <a href="#">Notrufliste</a> Werkzeug, in dem Sie Informationen über Notrufe anzeigen können.
<b>Gästedienste</b>	 oder 	Öffnet das Fenster <a href="#">Info über die Konsolenanzeige (Gästedienste)</a> on page 119-Tools, mit denen Sie Zimmerinformationen in einer Hotel/Motel-Installation anzeigen, ändern oder eingeben können.
<b>Ankommende Anrufe</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Ankommende Anrufe</b> im <a href="#">Anrufwartebereich</a> wo Sie eingehende Anrufe ansehen und annehmen können.
<b>Stummschalten</b>	 oder 	Damit können Sie einen Anruf während einem Gespräch Stummschalten stellen, um ein Mithören durch Andere zu verhindern. Siehe <a href="#">Anrufe stummschalten</a> .

<b>Mein Anrufverlauf</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Mein Anrufverlauf</b> im <a href="#">Verzeichnisbereich</a> wo Sie vergangene Anrufprotokolle für die von Ihnen verwalteten Anrufe anzeigen und durchsuchen können.
<b>Meine Anrufe in der Warteschlange</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Meine Anrufe in der Warteschlange</b> im <a href="#">Anrufwartebereich</a> wo Sie eingehende, gehaltene, übertragene und geparkte Anrufe anzeigen und abrufen können.
<b>Pager</b>	 oder 	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Paging-Ausrüstung für Durchsagen. Siehe <a href="#">Paging</a> .
<b>Geparkte Anrufe</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Geparkte Anrufe</b> im <a href="#">Anrufwartebereich</a> wo Sie Anrufe anzeigen und abrufen können, die Sie gegen eine Nebenstelle geparkt haben.
<b>Telefonbuch</b>	 oder 	Öffnet die Registerkarte <b>Telefonbuch</b> im <a href="#">Verzeichnisbereich</a> wo Sie im Verzeichnis Ihres Systems nach Personen und Nebenstellen suchen können.
<b>Wiederherstellen</b>	 oder 	Ermöglicht es Ihnen, den letzten Anruf wiederherzustellen, den Sie weitergeleitet haben. Siehe <a href="#">Anrufe weiterleiten und entgegennehmen</a> .
<b>Problem melden</b>	 oder 	Zum Erfassen der Protokollinformationen als Hilfe bei der Problemlösung.

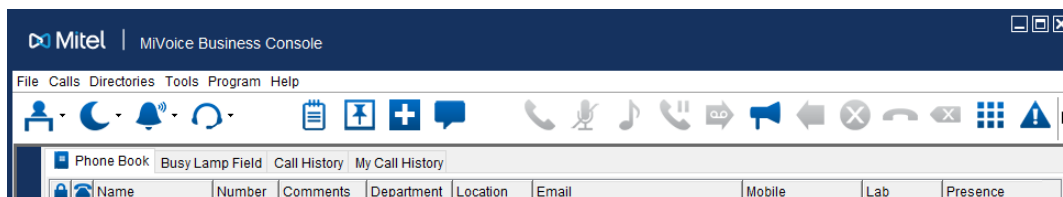
<b>Heranholen</b>	 oder 	<p>Ermöglicht es Ihnen, einen eingehenden, gehaltenen, übertragenen oder geparkten Anruf abzurufen, der im Bereich <b>Warteschlangenankrufe</b> angezeigt wird, indem Sie die Abruftaste drücken und dann die ID-Nummer des Eintrags für anstehende Anrufe wählen. Sie können auch den längsten gehaltenen Anruf abrufen, indem Sie die Abruftaste drücken und dann die Sterntaste (*) wählen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Anrufe annehmen</a>, <a href="#">Halten und Abrufen von gehaltenen Anrufen</a>, <a href="#">Anrufe weiterleiten und entgegennehmen</a> und <a href="#">Parken und Entgegennehmen von geparkten Anrufen</a>.</p>
<b>Notizblock</b>	 oder 	<p>Öffnet das Werkzeugfenster <a href="#">Notizblock</a>, wo Sie persönliche Informationen wie Ihre eigenen Kurzwahlnummern speichern oder darauf zugreifen können.</p>
<b>Töne</b>	 oder 	<p>Ermöglicht es Ihnen, nachträglich gewählte Ziffern als Töne zu senden, um auf spezielle Dienste wie Voicemail zuzugreifen. Siehe <a href="#">Generieren von Tönen während eines Anrufs</a>.</p>
<b>Weitergeleitete Anrufe</b>	 oder 	<p>Öffnet die Registerkarte <b>Umgelegte Anrufe</b> im <a href="#">Anrufwartebereich</a> wo Sie die von Ihnen weitergeleiteten Anrufe, die eine Nebenstelle anrufen, einsehen und abrufen können.</p>
<b>Voicemail</b>	 oder 	<p>Ermöglicht es Ihnen, einen aktiven Anruf direkt an die Sprachmailbox des gewünschten Teilnehmers weiterzuleiten. Siehe <a href="#">Einen Anruf an eine Sprachmailbox weiterleiten</a>.</p>

## 2.16 Wählen einer Telefonnummer mithilfe des Ziffernblocks der PC-Tastatur

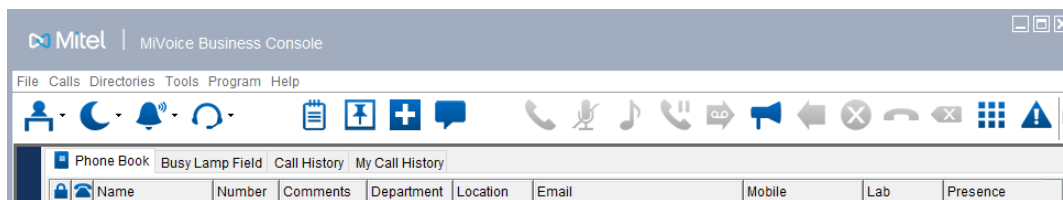
Telefonnummern werden über den Ziffernblock der PC-Tastatur eingegeben. Die numerische Tastatur des PCs funktioniert, wenn das Hauptfenster der Konsole das aktive Fenster ist.

### Das aktive Fenster

Das Konsolenfenster ist blau umrandet, sobald es aktiv (hervorgehoben) ist, und Sie können den Ziffernblock Ihrer PC-Tastatur für die Anrufabwicklung verwenden.



Wenn die Konsole einen grauen Rand hat, ist das Fenster inaktiv (unscharf) und kann nicht für die Anrufbearbeitung verwendet werden.



NUM LOCK ist nicht erforderlich für Anrufbearbeitungsfunktionen, wenn das Hauptfenster aktiv ist. Um Ziffern in den Fenstern Notizblock, Bulletin Board oder Gästeservice einzugeben, muss NUM LOCK eingeschaltet sein. Wenn Gästeservice das aktive Fenster ist und wenn 1234 auf der PC-Nummerntastatur gedrückt wird, wird die Zimmernummer 1234 in das Feld Zimmer in den Gästeservices eingegeben.

Bei Verwendung einer Anruffunktion in den Fenstern „Notizblock“ oder „Schwarzes Brett“ wechselt der Fokus automatisch zurück zum Hauptkonsolenfenster, wo Sie weitere Funktionen zur Anrufabwicklung ausführen können, wie unter anderem einen Anruf für die Weiterleitung trennen (freigeben).

### Andere Wählmethoden


Mit den Zifferntasten oben auf der Tastatur können Sie eine Telefonnummer im Feld **Nummer** des Bereichs **Telefonbuch** eingeben. Dies ist über den Ziffernblock der PC-Tastatur nicht möglich.

Alternativ können Sie auch das Bildschirmtastatenfeld zum Wählen von Telefonnummern verwenden. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Bildschirmtastatenfeld](#).

## 2.17 Verwenden des Bildschirmtastatenfelds

Mit dem Bildschirmtastatenfeld können Sie

- Funktionen zur Anrufabwicklung ausführen
- Nummern wählen

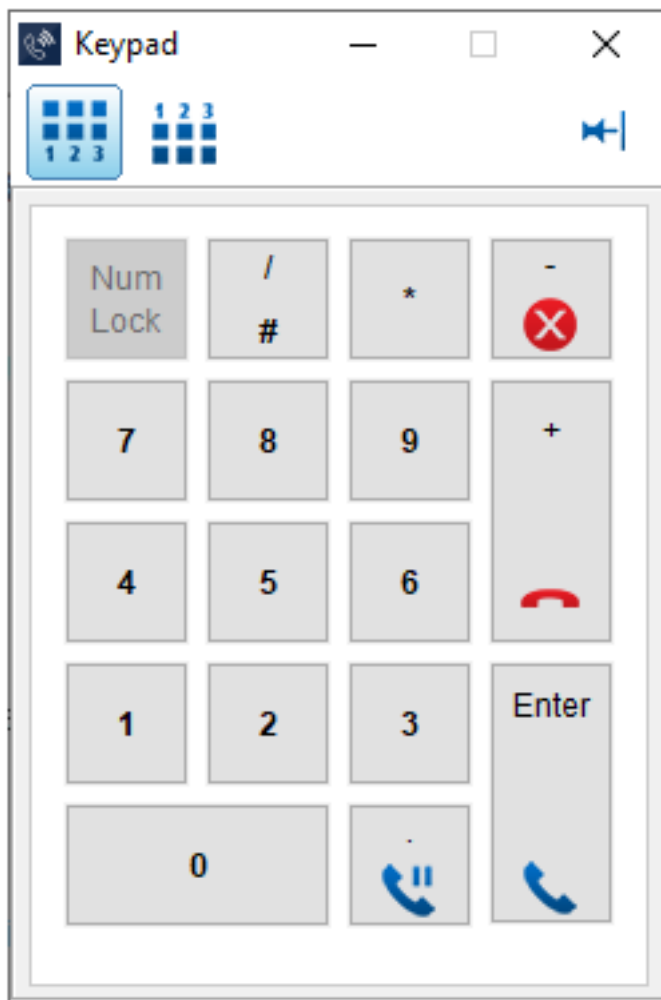
Die Bildschirmtastatur kann so eingestellt werden (fixiert ) , dass sie immer über den anderen Fenstern bleibt.



So zeigen Sie das Bildschirmtastatenfeld an

- Klicken Sie im Bereich **Extras** am oberen Rand des Bildschirms auf die Schaltfläche

**Tastatenfeld**  .

Das Bildschirmtastatenfeld wird angezeigt. Hier können Sie außerdem die Übungsanleitung zur Verwendung der Tastatur öffnen.



Das Bildschirmtastatenfeld kann entweder im Tastaturformat (mit „1,2,3“ unten)  oder im Telefontastatenformat (mit „1,2,3“ oben)  angezeigt werden.

This chapter contains the following sections:

- [Starten der MiVoice Business Console Anwendung](#)
- [Festlegen des Status „Bediener anwesend/abwesend“](#)
- [Einrichten der Tag- und Nachtschaltung](#)
- [Beenden der Konsolenanwendung](#)

## 3.1 Starten der MiVoice Business Console Anwendung

**Voraussetzung:** Sie müssen über eine kabelgebundene Netzwerkverbindung zu MiVoice Business Console verfügen. Schalten Sie alle drahtlosen Verbindungen aus.

Wählen Sie das Symbol für MiVoice Business Console aus



Dieses Symbol  kann folgendermaßen angezeigt werden:

- als Verknüpfung auf Ihrem Desktop
- auf dem kachelbasierten Startbildschirm ab Windows 8
- im PC-Startmenü von Windows 8.1 und neueren Versionen

### **Note:**


Wenn beim Starten der Konsole ein Sicherheitszertifikatsfehler angezeigt wird, bitten Sie Ihren Systemadministrator, das Zertifikat mithilfe des MiVoice Business Console-Konfigurationsassistenten zu überprüfen.

## 3.2 Festlegen des Status „Bediener anwesend/abwesend“

Um eingehende Anrufe empfangen zu können, müssen Sie an Ihrer Konsole den Status „Bediener anwesend“ aktivieren. Durch diese Aktion wird Ihnen eine Bedienerlizenz für den Zeitraum zugewiesen, in dem Sie die Konsole nutzen.

Sie müssen Ihr Audiogerät anschließen, um den Status „Anwesend“ aktivieren zu können. Falls Ihr Audiogerät nicht angeschlossen ist, erscheint in der linken unteren Ecke des Konsolenfensters eine entsprechende Meldung.

### So aktivieren Sie den Status „Bediener anwesend“



1. Klicken Sie auf den Pfeil des Dropdown-Menüs neben der Schaltfläche „Bedienerstatus“.
2. Klicken Sie auf „Bediener anwesend“ .

Auf dem Sprechgerät ertönt ein Bestätigungston.


### So übernehmen Sie die Bedienerlizenz eines anderen Bedieners

Es kann vorkommen, dass alle Lizenzen bereits in Gebrauch sind. In diesem Fall wird ein Dialogfeld angezeigt, über das Sie die Lizenz eines anderen Bedieners übernehmen können.

1. Wählen Sie in der Liste der aktuell aktiven Bediener einen Namen aus.
2. Klicken Sie auf **Abwesend erzwingen**.

Durch diese Aktion wird diese Konsole auf „Bediener anwesend“  und die andere auf „Bediener abwesend“  gesetzt. Falls nur ein weiterer Bediener anwesend ist, wird auf dem System keine Nachtschaltung aktiviert, wenn für diesen Bediener der Status „Abwesend erzwingen“ aktiviert wird.




### So aktivieren Sie den Status „Bediener abwesend“

1. Klicken Sie auf den Pfeil des Dropdown-Menüs neben der Schaltfläche „Bedienerstatus“.
2. Klicken Sie auf „Bediener abwesend“ .

Wenn Sie den Status „Bediener abwesend“ aktivieren, werden alle neuen und wartenden Anrufe für Ihre Verzeichnisnummer (Directory Number, DN) zu anderen verfügbaren Konsolen geleitet, die mit derselben Softkey-DN konfiguriert sind.

Auf „Halten“ gesetzte und geparkte Anrufe können wie gewohnt abgerufen und abgewickelt werden. Falls keine verfügbaren Konsolen für neue oder wartende Anrufe vorhanden sind oder wenn das Zeitlimit von gehaltenen oder geparkten Anrufen überschritten ist, werden die Anrufe automatisch an zuvor festgelegte Ziele umgeleitet. Auch im Status „Abwesend“ können Sie selbst weiterhin Anrufe tätigen.

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Bedienerstatus beschrieben.


BEDIENERSTATUS		
Schaltfläche	Name/QuickInfo	Bedeutung
	Bediener anwesend	Der Bediener ist für die Bearbeitung von Anrufen verfügbar.
	Bediener abwesend	Der Bediener ist für die Bearbeitung von Anrufen nicht verfügbar.
	Bediener nicht verfügbar	Der Status des Bedieners ist nicht verfügbar (die Konsole ist nicht verbunden).

### 3.3 Einrichten der Tag- und Nachtschaltung

Telefonsysteme in Büros wechseln häufig nach den regulären Bürozeiten, oder wenn keine Konsole mehr besetzt ist, in eine Nachtschaltung.



Anrufe werden dann zu alternativen Antwortpunkten umgeleitet. Dies können entweder festgelegte Nebenstellen oder ein Nachttelefon sein. Der Wechsel von der Tag- zur Nachtschaltung kann je nach Serviceklasse (COS) und Einschränkungsklasse (COR) Auswirkungen auf die Benutzer haben. Beispielsweise kann die Einschränkungsklasse eines Benutzers festlegen, das für diesen Benutzer nur in der Tagschaltung externe Anrufe zugelassen sind, während sie während der Nachtschaltung nicht möglich sind.

Je nach Tag- oder Nachschaltungsstatus der Konsole wird im Bereich [Bedienerstatus](#) eine der folgenden Schaltflächen angezeigt.

TAG-/NACHTSCHALTUNG		
Schaltfläche	Name	Bedeutung
	Tagschaltung	Die Anrufweiterleitung erfolgt auf Basis der Einstellung „Tagschaltung“.


	Nachtschaltung 1	Die Anrufweiterleitung erfolgt auf Basis der Einstellung „Nachtschaltung 1“.
	Nachtschaltung 2	Die Anrufweiterleitung erfolgt auf Basis der Einstellung „Nachtschaltung 2“.
	Tag-/ Nachtschaltung unbekannt	Die Konsole ist nicht mit einem MiVoice Business Controller verbunden.

### So wechseln Sie zwischen Tag- und Nachtschaltung

1. Klicken Sie auf den Pfeil des Dropdown-Menüs neben der Schaltfläche „Tag-/ Nachtschaltung“.
2. Wählen Sie **Tagesservice**, **Nachtdienst 1** , oder **Nachtdienst 2** .





#### Note:

Wenn von einer Bedienerkonsole innerhalb eines zuvor festgelegten Zeitraums (Standardwert: 10 Minuten) keine Anrufe abgewickelt werden, wird die Konsole automatisch in den Status „Bediener abwesend“ versetzt. Sollte dies die letzte aktive Bedienerkonsole gewesen sein, wechselt das System zu **Nachtschaltung 1** ()

## 3.4 Beenden der Konsolenanwendung

- Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Beenden**, oder klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das **X**.

**Note:**

- Wenn Ihre Konsole die letzte verfügbare Konsole im System war und Sie die MiVoice Business Console Anwendung schließen, wechselt das System automatisch zu [Nachtschaltung](#)<sup>1</sup> () . Eingehende Anrufe werden dann entweder an ein Nachttelefon oder eine andere festgelegte Nebenstelle weitergeleitet. Wenn noch andere Konsolen im System verfügbar sind, wird an Ihrer Konsole beim Schließen der Anwendungen der Status „Bediener abwesend“ () aktiviert. Anrufe, die anderenfalls an Ihrer Konsole eingehen würden, werden daraufhin an andere Nebenstellen weitergeleitet.
- Während eines aktiven Anrufs müssen Sie den Vorgang im angezeigten Fenster bestätigen.
- Sie werden ebenfalls zur Bestätigung aufgefordert, wenn das Master-Profil aktiviert ist und Änderungen an der Konfiguration durchgeführt wurden, die bei einem erneuten Start der Konsole verloren gehen.
- Wenn eine aktive Verbindung zu MiCollab Client Service besteht, wird ein Popup-Fenster angezeigt. Dieses Popup-Fenster wird automatisch geschlossen, sobald die Verbindung beendet wurde. Sie können erst dann eine andere Instanz von MiVoice Business Console starten, nachdem dieses Fenster geschlossen wurde.

## Verwandte Themen

- [Einrichten der Tag- und Nachtschaltung](#) on page 44
- [Questions about Starting and Closing the MiVoice Business Console](#)

This chapter contains the following sections:

- [Verwalten der Audioeinstellungen auf dem PC](#)
- [Audio-Panel](#)
- [Ein- oder Ausschalten des Konsolenruftons](#)
- [Einstellen der Ruftonlautstärke](#)
- [Einstellen der Lautstärke für Headset oder Mobilteil](#)
- [Steuerung der Headset-Tasten](#)

## 4.1 Verwalten der Audioeinstellungen auf dem PC

**Voraussetzung:** Der Administrator muss die Audiogeräte für Ihre Konsole konfiguriert haben.

### Important:

Um sicherzustellen, dass der Tonruf bei Notrufen hörbar ist, schalten Sie die Lautstärke in der Windows-Tonanzeige nicht Stummschalten oder schalten Sie die Lautstärke am Lautsprecher selbst aus.

Anrufe werden mit einem Rufton am konfigurierten Ruftongerät oder am Headset angekündigt. In der Tabelle unten sind die Symbole für die Audioeinstellungen beschrieben.


### Note:

Falls Sie den Digital Enhanced Cordless Telecommunications (DECT)-Kopfhörer mit Breitbandaudio verwenden und beim Beantworten eines Anrufs eine Verzögerung auftritt, müssen Sie eventuell Ihr Audiogerät für den Schmalbandbetrieb konfigurieren. Die Anleitungen finden Sie im Dokument des Geräteherstellers.

### STATUS DES AUDIOGERÄTS


Schaltfläche	Name	Bedeutung
--------------	------	-----------

	Ein Headset oder ein Mobilteil ist verfügbar	Ein Audiogerät (Sprechgerät) ist verfügbar, um mit Anrufern zu sprechen.
	Zwei Headsets oder Mobilteile sind verfügbar	Zwei Audiogeräte (Sprech- und Zuhörgerät) sind konfiguriert und aktiv. Das ausgewählte Gerät kann zum Sprechen und das andere zum Zuhören verwendet werden.
	Kein Headset/ Mobilteil verfügbar	Die konfigurierten Audiogeräte sind nicht betriebsbereit, z.B. nicht angeschlossen.
	Kein Headset/ Mobilteil konfiguriert	Es sind keine Audiogeräte konfiguriert.


Sie können je nach Bedarf nur ein Audiogerät oder mehrere Audiogeräte konfigurieren. Wenn zwei Geräte konfiguriert sind erkennbar anhand des Symbols , kann das zweite Gerät zum Zuhören verwendet werden – in der Regel von einem Supervisor, um die Fortschritte eines neuen Bedieners zu überwachen.

Sie können das zweite Gerät auch als Ersatzgerät verwenden, falls Ihr primäres Gerät ausfallen sollte. Das andere Gerät wird automatisch als Sprechgerät festgelegt.

## Auswählen Ihres Audiogeräts

1. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie für Anrufe verwenden möchten.
2. Stellen Sie sicher, dass das Audiogerät, das Sie verwenden möchten, in der Dropdown-Liste Audio  verfügbar ist. Das ausgewählte Gerät ist durch ein Häkchen gekennzeichnet.
3. Wenn Ihr Audiogerät nicht aufgeführt ist, schließen Sie das Gerät an und wählen Sie es im **Bereich Audio** aus.


Am Sprechgerät erklingt ein Bestätigungston, wenn:

- Sie an der Konsole Ihren Status auf „Anwesend“ setzen
- Sie ein anderes Gerät aus der Dropdown-Liste Audio  auswählen

Weitere Informationen erhalten Sie unter [Audio-Panel](#) on page 50.


## Umschalten zwischen Audiogeräten

Sie können schnell auf ein anderes Audiogerät umschalten, sofern dieses betriebsbereit ist (erkennbar anhand eines blauen Symbols).


1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche . Die verfügbaren Headsets sind mit einem blauen Symbol gekennzeichnet.
2. Wählen Sie das Audiogerät bzw. das Headset aus der Liste aus. Die Auswahl des neuen Sprechgeräts wird mit einem Signalton bestätigt.

Das ausgewählte Gerät ist durch ein Häkchen gekennzeichnet.

### Testen Ihres Audiogeräts

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf den Bereich **Audio**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Auswahl des Audiogeräts**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Testen**, und lauschen Sie, ob der Testton zu hören ist, um sich zu vergewissern, dass Sie das richtige Headset verbunden haben.

### Anschließen/Trennen des Audiogeräts

Durch das Trennen des Headsets von der Konsole wird automatisch das andere Gerät aktiviert, sofern es angeschlossen ist. Wenn kein Gerät angeschlossen ist, ändert sich der Konsolenstatus in „Bediener abwesend“. Sollten Sie der letzte aktive Bediener sein, wechselt das System zur **Nachtschaltung**<sup>1</sup> (). Wenn Sie das Headset wieder anschließen, wird der Bedienerstatus nicht automatisch in Anwesend geändert.



#### Note:

Wenn Sie das Headset an einen anderen USB-Anschluss anschließen, erhält das Gerät einen anderen Namen und muss möglicherweise im Bereich Audio neu konfiguriert werden.

### Konfigurieren der Audiooptionen

Bitten Sie Ihren Systemadministration um Unterstützung bei der Konfiguration von Audiogeräten.


## Was geschieht, wenn ich meinen Rufton aus- oder Stummschalten? Höre ich Notrufe trotzdem?

Ja, Notrufe setzen die Einstellung „Rufton aus“ außer Kraft, sofern der Ton nicht in der Windows Systems teuerung unter „Sound“ stummgeschaltet und der Lautsprecher nicht ausgeschaltet wurde.

## 4.2 Audio-Panel

In diesem Dialogfeld können Sie die Audiogeräte für das Headset und/oder den Hörer sowie das Ruftongerät einrichten und den Klingelton für eingehende Anrufe auswählen.

### So greifen Sie auf den Bereich „Audio“ zu


- Klicken Sie auf  und wählen Sie **Audio-Panel**.

#### ODER

- Wählen Sie **Audio** aus dem Menü **Extras**.

### Auswählen der Audiogeräte

Auf der Registerkarte **Audiogeräteauswahl** können Sie Headset- oder Handset-Geräte auswählen, die sowohl über ein Wiedergabe- als auch über ein Tonaufnahmegerät verfügen (d. h. ein Gerät, das sowohl ein Mikrofon als auch einen Lautsprecher enthält). Geräte, die über einen Lautsprecher verfügen, können als Ruftongerät ausgewählt werden.

 Audio


Audio Device Selection

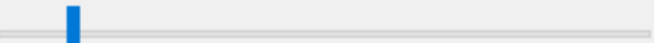
Sound Selection

**Voice Headset/Handset Selection**  
Select one or two devices to be used by the MiVoice Business Console. The check mark indicates the current Conversation Device.

☒

Plantronics C720

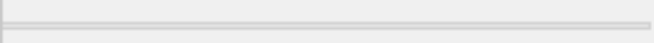
Speaker Volume: 

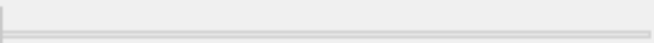
Ringer Volume: 

Test

☐

None

Speaker Volume: 

Ringer Volume: 

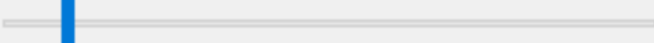
Test

☒ Answer/Release calls from Headset/Handset device

**Ringer Selection**  
Select a separate ringer device for incoming call announcement.

☐

Realtek Audio

Ringer Volume: 

Test

☒ Select to hear incoming call ringing on Voice Headset/Handset devices.

Advanced

Close

Auf diesem Bildschirm können Sie die Lautsprecher- und Ruftonlautstärke einstellen und die Geräte testen.

Siehe [Audio auf dem PC verwalten](#), bevor Sie diese Einstellungen vornehmen.

### So wählen Sie ein Headset/Handset oder ein Ruftongerät aus

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Audiogeräteauswahl**.
2. Klicken Sie auf das Dropdown-Menü.
3. Wählen Sie das Gerät aus.
4. Wählen Sie die Option **Anrufe vom Headset/Handset-Gerät annehmen/freigeben**.
5. Passen Sie die Lautstärke für Lautsprecher oder Rufton an.
6. Drücken Sie **Test**, um die Lautstärke zu testen.
7. Klicken Sie auf **Schließen**.

#### **Note:**

Einige Audiogeräte haben mehrere Lautsprecher und/oder Mikrofone. Wenn Sie mit einem Gerät Audioprobleme haben, verwenden Sie die Option **Erweitert** im Audiopanel, um einen anderen Lautsprecher und/oder ein anderes Mikrofon auszuwählen.

Das erste ausgewählte Headset oder Handset wird als Gesprächsgerät verwendet. Das zweite ausgewählte Headset oder Handset ist das Hörergerät. Neben dem Gesprächsgerät wird ein Häkchen angezeigt.

Sie können mit der Schaltfläche Audio  in der Symbolleiste zu einem anderen Gesprächsgerät wechseln.

### So nehmen Sie Anrufe von Ihrem Headset/Handset-Gerät an und beenden sie

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Anrufe von Headset/Mobilteil annehmen/trennen, um Anrufe von Ihrem Mobilteil oder Headset anzunehmen oder zu trennen (freizugeben).

Weitere Informationen zu den unterstützten Geräten finden Sie unter [Headset-Tastensteuerung](#).

### So aktivieren Sie das Klingeln auf dem/den Sprach-Headset/Handset-Gerät(en)

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eingehende Anrufe auf dem Sprachhandgerät oder Headset klingeln zu lassen.

Das Klingeln ertönt nur bei eingehenden Anrufen auf dem Headset- oder Handset-Gerät. Während Sie ein Gespräch führen, ertönt das Klingeln nicht.

Wenn die Option aktiviert ist, dass eingehende Anrufe auf dem Headset oder dem Handset ertönen, wird ein Notrufsignal auf dem Ruftongerät und ein Notrufsignal auf dem Headset oder dem Handsetgerät ausgegeben.

### Auswählen von Tonoptionen

Auf der Registerkarte **Tonauswahl** können Sie den Ton auswählen, der bei eingehenden Anrufen abgespielt werden soll:

- Eingehender Anruf (Konsole befindet sich im Ruhezustand)– Der Ton wird auf allen zuvor festgelegten Audiogeräten ausgegeben, einschließlich Headset, Reserve-Headset und Ruftongerät.
- Eingehender Anruf (Konsole ist besetzt)– Der Ton wird nur am Ruftongerät ausgegeben.

Die Tonoptionen sind Klingeln, Ton oder Keiner.

Es wird empfohlen, das Kontrollkästchen **Wiederholen** für eingehende Anrufe zu aktivieren, wenn Sie ein schnurloses Headset verwenden, da es aufgrund von Verbindungsverzögerungen dazu kommen kann, dass Sie die ersten Sekunden des Tons bei einem eingehenden Anruf verpassen.

Schauen Sie in der Dokumentation Ihres Headset-Herstellers nach, denn die meisten schnurlosen Headsets verfügen über konfigurierbare Optionen, um diese Verzögerungen zu minimieren.

### So wählen Sie eine Tonoption aus

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tonauswahl**.
2. Klicken Sie auf das Dropdown-Menü und wählen Sie den Ton für **Eingehende Anrufe (Konsole ist inaktiv)**.
3. Klicken Sie auf das Dropdown-Menü und wählen Sie den Ton für **Eingehende Anrufe (Konsole ist besetzt)**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wiederholen**, wenn der Ton mehrmals wiederholt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Schließen**.



## 4.3 Ein- oder Ausschalten des Konsolenruftons



Der Status des Ruftons wird im Bereich **Bedienerstatus** angegeben.

RUFTONSTATUS		
Schaltfläche	Name	Bedeutung
	Rufton ein	Der Rufton ertönt, wenn ein neuer Anruf eingeht.
	Rufton aus	Ein neuer Anruf wird nicht durch einen Rufton signalisiert. Der Bediener hat festgelegt, dass am Ruftongerät oder Headset/Mobilteil kein Rufton ausgegeben wird, um einen neuen Anruf zu signalisieren.
	Rufton nicht verfügbar	Der Rufton ist konfiguriert, aber die ausgewählten Ruftongeräte funktionieren nicht oder sind nicht angeschlossen.
	Rufton nicht konfiguriert	Es ist kein Ruftongerät konfiguriert, um dem Bediener einen neuen Anruf zu signalisieren.

### So schalten Sie den Rufton ein oder aus

1. Klicken Sie auf den Pfeil des Dropdown-Menüs neben der Schaltfläche „Ruftonstatus“.
2. Wählen Sie **Klingelton ein**  oder **Klingelton aus** .



#### Note:


Wenn der Rufton ausgeschaltet wurde, ist nur im Fenster Eingehende Anrufe und anhand der Anzeige „Anklopfen“ (d.h. durch die Farbe des Softkeys der einzelnen Anrufe) erkennbar, dass noch nicht beantwortete Anrufe vorhanden sind. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Eingehende Anrufe](#) und [Hauptfenster](#) on page 11.





#### Important:

Auch wenn der Rufton ausgeschaltet ist, werden Notrufe durchgestellt und das Ruftongerät klingelt.


## 4.4 Einstellen der Ruftonlautstärke

Während an der Konsole ein Rufton ausgegeben wird, können Sie die Ruftonlautstärke über die Computertastatur anpassen. Außerdem können Sie die Lautstärke des Ruftons jederzeit anpassen, indem Sie auf  klicken, den **Bereich Audio** auswählen und die Position des Schiebereglers für die Lautstärke ändern.

### So erhöhen Sie die Ruftonlautstärke, während der Rufton erklingt

- Halten Sie die Taste „Strg“  gedrückt, und drücken Sie die Nach-oben-Taste .


### So verringern Sie die Ruftonlautstärke, während der Rufton erklingt

- Halten Sie die Taste „Strg“ gedrückt, und drücken Sie die Nach-unten-Taste .



#### Important:

Um sicherzustellen, dass der Tonruf bei Notrufen hörbar ist, schalten Sie die Lautstärke in der Windows-Tonanzeige nicht Stummschalten oder schalten Sie die Lautstärke am Lautsprecher selbst aus.


## 4.5 Einstellen der Lautstärke für Headset oder Mobilteil

Während eines Anrufs können Sie die Lautstärke für das Headset oder Mobilteil mithilfe Ihrer Computertastatur einstellen. Außerdem können Sie die Lautstärke für das Headset oder Mobilteil jederzeit anpassen, indem Sie auf  klicken, den **Bereich Audio** auswählen und die Position des Schiebereglers für die Lautstärke ändern.

### So erhöhen Sie die Lautstärke für das Headset oder Mobilteil während eines Anrufs

- Halten Sie die Taste „Strg“  gedrückt, und drücken Sie die Nach-oben-Taste .

### So verringern Sie die Lautstärke für das Headset oder Mobilteil während eines Anrufs

- Halten Sie die Taste „Strg“ gedrückt, und drücken Sie die Nach-unten-Taste .

Sie können an Ihrem Headset die Lautstärke anpassen und den Ton komplett stummschalten. Die Stummschaltung an Ihrem Headset hat jedoch keine Auswirkungen auf die Stummschaltung der Konsolenanwendung.

## 4.6 Steuerung der Headset-Tasten

Sie können die Answer/Release-Tasten an Jabra™- und Plantronics™-Headsets verwenden, um Anrufe anzunehmen und zu beenden. Lautstärke und Stummschaltung werden weiterhin über die Konsole gesteuert. Die Stummschaltung am Headset schaltet den Anruf am Headset stumm und nicht die Konsolenanwendung. Mit der Lautstärkeregelung am Headset wird die Lautstärke in der Konsolenanwendung angepasst.

Im Audiopanel ist eine Option aktiviert, die es ermöglicht, dass die Tasten zum Annehmen und Loslassen von Anrufen am Headset funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Audio-Panel](#).

### Unterstützte Headsets

- Unterstützt werden kabelgebundene/drahtlose USB-Headsets oder Bluetooth-Headsets von Plantronics.
- USB-Headsets mit und ohne Kabel von Jabra werden unterstützt. Bluetooth-Unterstützung ist nicht verfügbar.
- Mitel H10-, H30- und H40-Headsets werden unterstützt.

### Einschränkungen

Wenn mehrere Headsets an den PC angeschlossen sind, kann es zu unvorhersehbarem Verhalten der Antwort-/Freigabetaste kommen.

- Wenn Sie ein Plantronics-Headset für Ihre Konsole verwenden, stellen Sie sicher, dass nur ein Plantronics-Headset an den PC angeschlossen ist. Wenn Sie ein zweites Headset benötigen, wird ein Mitel- oder Jabra-Headset als zweites Headset empfohlen.
- Sie können zwei Jabra-Headsets verwenden, allerdings müssen es unterschiedliche Modelle sein.
- Sie können zwei Mitel-Headsets verwenden, allerdings muss es sich um unterschiedliche Modelle handeln.

This chapter contains the following sections:

- Annehmen von Anrufen
- Tätigen von Anrufen
- Weiterleiten (Durchstellen) und Heranholen von Anrufen
- Halten von Anrufen und Heranholen von gehaltenen Anrufen
- Parken von Anrufen und Heranholen von geparkten Anrufen
- Konferenzschaltung
- Annehmen von Rückrufen
- Stellen Sie einen freigegebenen Anruf wieder her
- Weiterleiten von Anrufen an eine Voicemailbox
- Heranholen von Anrufen
- Stummschalten von Anrufen
- Töne während eines Gesprächs erzeugen
- Verwalten von Anrufen im Bereich Verzeichnisse
- Verwalten von Anrufen in „Transfer Assistant“

## 5.1 Annehmen von Anrufen

Wenn ein neuer Anruf an der Konsole eingeht

- erklingt der Rufton am konfigurierten Gerät sowie am Headset bzw. Mobilteil
- wird der Anruf im Fenster *Ankommende Anrufe* angezeigt
- ändert sich die Farbe der Leitungsbezeichnung für den eingehenden Anruf (grün, wenn nur ein Anruf in der Leitung wartet; gelb, wenn zwei Anrufe in der Leitung warten; rot, wenn drei oder mehr Anrufe in der Leitung warten). Die Farbe der Schaltfläche Annehmen wird ebenfalls geändert.

Sie können Anrufe auf unterschiedliche Weise annehmen:

- nach dem "Windhundprinzip" (zuerst eingehende, zuerst bediente) oder Anrufannahme-Priorität mit der Taste **Antwort (Eingabetaste)**.

**ODER**

- den Anruf annehmen, indem Sie die Taste „**Annehmen/Trennen**“ an Ihrem Headset drücken.

#### ODER

- nur bestimmte Anrufe durch Drücken des jeweiligen Softkeys annehmen.

#### ODER

- Antworten Sie selektiv, indem Sie den Anruf aus der **Ankommende Anruf** Anzeige auswählen.

#### ODER

- Antworten Sie selektiv durch Doppelklick auf den Eintrag in der Anzeige **Ankommende Anrufe**.

#### ODER

- selektiv antworten, indem Sie die Taste **Heranholen** drücken und dann die Warteschlangenposition (1-9) für Ankommende Anrufe des Anrufs wählen, den Sie heranholen möchten.

#### Note:

- Sie können einen neuen Anruf erst annehmen, nachdem der aktuelle Anruf umgeleitet, getrennt oder auf Halten gesetzt wurde.
- Sie können ebenfalls einen geparkten Anruf heranholen in der **Meine Anrufe in der Warteschlange** Anzeige durch Doppelklicken auf den Eintrag oder durch Drücken auf die Taste **Heranholen** und danach **Meine Anrufe in der Warteschlange** Warteschlangenposition (1-9) wählen.

### Was möchten Sie tun?

[Annehmen von Anrufen in der Reihenfolge ihres Eingangs \(nach dem Windhundprinzip\)](#)

[Notizen zu einem Anruf hinzufügen](#)

[Weitere Informationen zum Annehmen von Anrufen anzeigen](#)

## 5.2 Tätigen von Anrufen

Sie können sowohl eine interne Nebenstellenummer als auch die Nummer eines Anschlusses außerhalb Ihres Systems wählen. Dazu müssen entweder einer der Bereiche *Quelle* und *Ziel* oder beide Bereiche leer (ohne Angaben) sein.

### So rufen Sie eine Nebenstelle an

1. Geben Sie die [Nummer der Nebenstelle](#) mithilfe des Ziffernblocks Ihrer PC-Tastatur oder mithilfe des Bildschirmtastenfelds ein.

Im Bereich Ziel werden Informationen zur betreffenden Nebenstelle angezeigt.

2. Die folgenden Optionen stehen zur Auswahl:

- Wählen Sie zum Auflegen Trennen (Taste „+“) oder [-](#) oder drücken Sie die Taste Annehmen/Trennen an Ihrem Headset.

#### ODER

- Drücken Sie [Aufschalten], um sich in den Anruf des Ziel teilnehmers einzuschalten, sofern dies gemäß Ihrer eigenen [Serviceklasse](#) und der der Nebenstelle zulässig ist (siehe [Aufschalten](#)).

#### ODER

- Drücken Sie [**Rückruf**], um benachrichtigt zu werden, sobald die Nebenstelle wieder frei ist.

### So rufen Sie eine externe Nummer an

1. Geben Sie den Zugangscode für externe Leitungen ein (in der Regel die Ziffer „9“).
2. Geben Sie die Telefonnummer ein.

Im Bereich Ziel werden Informationen zum externen Anruf angezeigt.

### So korrigieren Sie die Eingabe falscher Ziffern

- Löschen Sie die zuletzt falsch eingegebene Ziffer durch Klicken auf die Schaltfläche für die Eingabekorrektur [-](#) oder drücken Sie die Rücktaste auf der Computertastatur.

### Verwandte Themen

- [Verwalten von Anrufen im Bereich Verzeichnisse](#) on page 72
- [Other ways of dialing](#)

## 5.3 Weiterleiten (Durchstellen) und Heranholen von Anrufen

Sie können Anrufe an eine Nebenstelle oder eine externe Nummer weiterleiten und nach der Weiterleitung überwachen und Heranholen. Außerdem können Sie den [Weiterleitungsmodus](#) für Anrufe auswählen.

Wenn ein weitergeleiteter Anruf freigegeben wird, werden im Fenster Umgelegte Anrufe detaillierte [Anrufinformationen](#) angezeigt, sodass Sie den Anruf überwachen können.

### So leiten Sie einen angenommenen Anruf weiter

#### 1. Wählen Sie die Nummer des Zielteilnehmers.

Der Anrufer wird automatisch auf [Halten](#) gesetzt, während Sie die Weiterleitung durchführen.

#### 2. Drücken Sie auf **Freigabe(+ Taste)** oder **-** oder

auf die Beantworten-/Freigabetaste an Ihrem Kopfhörer.

Um den Anrufer mit dem Zielteilnehmer zu verbinden. Wenn die Nebenstelle besetzt ist, wird der weitergeleitete Anruf automatisch an dem Anschluss [anklopfen](#), bis die Leitung frei ist.

Wenn der angerufene Teilnehmer den Anruf nicht innerhalb eines bestimmten Zeitlimits annimmt, geht der weitergeleitete Anruf (sofern es sich um eine externe Leitung handelt) als Rückruf an die Konsole zurück. Weitere Informationen zu Rückrufen finden Sie unter [Annehmen von Rückrufen](#).

Wenn Sie die Annahme des Anrufs abgewartet haben, können Sie mithilfe der Softkeys **Quelle** und **Ziel** einzeln mit den Teilnehmern sprechen, um den Anrufer vorzustellen.

### So können Sie einen weitergeleiteten Anruf heranholen oder wiederherstellen

Einen weitergeleiteten Anruf kann man nur heranholen, wenn die Bereiche Quelle und/oder Ziel auf dem Bildschirm leer sind und der weitergeleitete Anruf noch im Fenster *Umgelegte Anrufe* erscheint, oder Sie können den letzten weitergeleiteten Anruf wiederherstellen. Siehe [Wiederherstellen von weitergeleiteten Anrufen](#).

1. Doppelklicken Sie im Fenster **Umgelegte Anrufe** auf den betreffenden Eintrag.

## ODER

Drücken Sie auf die **Heranholen** Taste auf der Tastatur und wählen die **Umgelegte Anrufe** Warteschlangenposition-ID (1-9) des Anrufs, den Sie heranholen wollen.

### **Note:**

Sie können einen übertragenen Anruf auch in der Anzeige **Meine Warteschlangenankrufe** heranholen, indem Sie auf den Eintrag doppelklicken oder die Taste Heranholen keyboard drücken und die Taste **Meine Warteschlangenankrufe** Warteschlangenposition (1-9) wählen.



2. Drücken Sie **[ZIEL Wählen]**, um den Anruf erneut für den **Teilnehmer freizugeben**, an den der Anruf ursprünglich weitergeleitet wurde. Dies kann erforderlich sein, wenn der Anrufer noch einmal versuchen möchte, den Teilnehmer zu erreichen.

### **Note:**

Wenn Sie dem weitergeleiteten Anruf eine Notiz hinzugefügt haben, sehen Sie darin nach, damit Sie nicht erneut nach dem Namen des Anrufers oder des gewünschten Teilnehmers fragen müssen.

## **Herstellen einer Verbindung zu einem besetzten Anschluss oder zu einer Nebenstelle, für die Nicht stören aktiviert ist**

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn die gewählte Nummer besetzt ist oder für die Nebenstelle „Nicht stören“ aktiviert ist:

- Drücken Sie den Softkey **Quelle**, um mit dem im Bereich Quelle angezeigten Anrufer zu sprechen, ohne dass die Informationen über das Ziel verloren gehen.
- Drücken Sie **Abbrechen (- Taste)** oder  und wählen Sie dann die Nummer einer anderen Nebenstelle, an der Sie den gewünschten Teilnehmer vermuten.
- Drücken Sie den Softkey **Quelle** und anschließend den Softkey **Wahlwiederholg. Ziel**, um die Nummer desselben Zielteilnehmers erneut zu wählen.
- Drücken Sie den Softkey **Aufschalten**, um sich in das Gespräch des Nebenstellenbenutzers einzuschalten (falls Ihre **Serviceklasse** und die der Nebenstelle dies zulassen).
- Drücken Sie **Freigabe(+ Taste)** oder  oder die Antwort- /Release-Taste an Ihrem Headset, um **Wartestellung** zu aktivieren. Der Anrufer wird an die besetzte Nebenstelle weitergeleitet.

## Was möchten Sie tun?

[Weiterleiten von Anrufen an eine Voicemailbox](#)

[Einen Anruf wiederherstellen](#)

[Transfer Assistant](#) on page 117

[Weitere Informationen zum Weiterleiten von Anrufen lesen](#)

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des BLF-Status prüfen](#)

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand von Präsenzinformationen prüfen](#)

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des MS Office Kalenders prüfen](#)

## 5.4 Halten von Anrufen und Heranholen von gehaltenen

### Anrufen

Sie können bis zu sechs Anrufe auf „Halten“ setzen, während Sie Auskünfte einholen oder den vom Anrufer gewünschten Teilnehmer per Paging kontaktieren.

Wenn ein Anruf auf Halten gesetzt wird, werden im Fenster [Gehaltene Anrufe](#) detaillierte *Anrufinformationen* angezeigt.

#### So setzen Sie einen Anruf auf Halten

- Drücken Sie **Halten** (Taste „Entf“) oder .

#### Einen gehaltenen Anruf heranholen

Sie können gehaltene Anrufe nur heranholen, wenn in den Bereichen *Quelle* und/oder *Ziel* noch kein Teilnehmer aufgeführt ist und die Anrufe noch unter *Gehaltene Anrufe* angezeigt werden.

1. Doppelklicken Sie in der Anzeige **Gehaltene Anrufe** auf den Eintrag.

#### ODER

Drücken Sie auf die **Heranholen** Taste auf der Tastatur und wählen die Anrufe, die Sie Heranholen wollen und die in der Warteschlange gehalten werden (1-6).

#### ODER

Drücken Sie auf die **Heranholen** Taste auf der Tastatur und danach auf die Stern-Taste (\*) on auf dem Tastenfeld, um den Anruf heranholen, der am längsten auf Halten gelegt worden war.



**Note:**

Sie können einen gehaltenen Anruf auch in der Anzeige **Meine Warteschlangenankrufe** heranholen, indem Sie auf den Eintrag doppelklicken oder die Taste **Heranholen** drücken und dann die Taste **Meine Warteschlangenankrufe Warteschlangenposition (1-9)** oder die Sterntaste (\*) wählen.

2. Sprechen Sie mit dem Anrufer.
3. Drücken Sie **[ZIEL wählen]**, um den Anruf für den Teilnehmer freizugeben, für den der Anruf ursprünglich auf „Halten“ gesetzt wurde. Dies kann erforderlich sein, wenn der Anrufer noch einmal versuchen möchte, den Teilnehmer zu erreichen.

### **Einen gehaltenen Anruf per Fernabruf heranholen (aus der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ eines anderen Bedieners)**

Mithilfe dieser Funktion können Sie oder ein anderer Nebenstellenbenutzer einen an einer anderen Konsole gehaltenen Anruf Heranholen.

- Geben Sie den Zugangscode für die Funktion „Von Vermittler gehalten – Fernabruf“ gefolgt von der ID des Anrufs aus der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ ein.

### **So setzen Sie einen angenommenen Anruf unter Angabe des Ziels auf „Halten“**

1. Klicken Sie im Bereich „Verzeichnisse“ auf das gewünschte Ziel, während der zu haltende Anruf im Bereich „Quelle“ oder „Ziel“ angezeigt wird.
2. Wählen Sie **[Halten für]**.

Der Anruf wird auf „Halten“ gesetzt und die Angaben zum gewünschten Ziel werden zum Eintrag in der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ hinzugefügt.

### **So geben Sie das Ziel für einen bereits gehaltenen Anruf an**

1. Wählen Sie einen Eintrag in der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Bereich „Verzeichnisse“ oder „Transfer Assistant“ auf das gewünschte Ziel.
3. Wählen Sie **[Halten für]** im Aufklappenmenü.

Die Angaben zum gewünschten Ziel werden zum ausgewählten Eintrag in der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ hinzugefügt.

### **Rückrufen eines gehaltenen Anrufs**

Im Fenster *Gehaltene Anrufe* können für jeden gehaltenen Anruf zwei Timer angezeigt werden:

- Der Timer **Gesamt** läuft ab dem Zeitpunkt, an dem der Anruf erstmals an der Konsole eingeht. Er gibt die Gesamtdauer des Anrufs an.
- Der Timer **Zeit** läuft ab dem Zeitpunkt, an dem Sie den Anruf auf „Halten“ setzen. Er gibt an, wie lange der Anruf schon gehalten wird. Der Timer wird jedes Mal auf Null gesetzt, wenn der Anruf abgerufen und erneut auf „Halten“ gesetzt wird.

Die Timer **Zeit** und **Gesamt** sind auf eine Dauer von 99 Minuten und 59 Sekunden begrenzt (99:59).

Für Anrufe, die über das im System programmierte Limit hinaus gehalten wurden, wird ein Rückruf an der Konsole veranlasst. Beim Rückruf eines gehaltenen Anrufs werden die Werte **ID** und gehaltene **Zeit** fett markiert und wechseln zwischen der Standardfarbe (Schwarz oder Weiß) und Orange. Der Wert **Gesamt** für die Anrufe wird ebenfalls fett angezeigt. Nehmen Sie den Rückruf gemäß der üblichen Vorgehensweise für das Heranholen von gehaltenen Anrufen an.

### Was möchten Sie tun?

[Notizen zu einem Anruf hinzufügen](#)

[Einen gehaltenen Anruf mit dem Quell- oder Zielteilnehmer verbinden](#)

[Zusammenführen von zwei gehaltenen Anrufen](#)

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des BLF-Status prüfen](#)

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand von Präsenzinformationen prüfen](#)

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des MS Office Kalenders prüfen](#)

### Verwandte Themen

- [Anpassen des Bereichs „Anrufe in der Warteschlange“](#) on page 29

## 5.5 Parken von Anrufen und Heranholen von geparkten Anrufen

Sie können einen Anruf parken und den gewünschten Teilnehmer per Paging kontaktieren, sodass dieser den Anruf Heranholen kann. Wenn der Anruf nicht abgerufen wird, wird er entweder vom System weitergeleitet oder es erfolgt ein Rückruf an Sie. Sie können den geparkten Anruf ebenfalls Heranholen.

Im Bereich [Anrufe in der Warteschlange](#) können Sie unter „Geparkte Anrufe“ alle derzeit geparkten Anrufe anzeigen und Heranholen.

Wenn ein Anruf geparkt wurde, werden im Fenster *Geparkte Anrufe* detaillierte [Anrufinformationen](#) angezeigt.

### So parken Sie einen Anruf für eine Nebenstelle

Führen Sie **einen** der folgenden Schritte aus, wenn der zu parkende Anruf im Bereich *Quelle* bzw. im Bereich *Ziel* (wobei der *Bereich Quelle* leer ist bzw. keine Angaben enthält) aufgeführt wird:

1. Drücken Sie **[Anruf parken]** Daraufhin werden im Bereich Ziel Angaben zum geparkten Anruf hinzugefügt. Wählen Sie anschließend die Nummer der gewünschten Nebenstelle.
2. Suche nach der Apparatenummer und Auswählen dieser Nummer im Bereich **Verzeichnisse**, danach entweder auf **[Parken bei]** klicken oder drücken oder [auf den Eintrag rechtsklicken](#) und **Parken bei** im Aufklappmenü auswählen.

### Einen geparkten Anruf heranholen

Sie können einen für eine Nebenstelle geparkten Anruf nur heranholen, wenn die Bereiche Quelle und/oder Ziel leer sind (keine Angaben enthalten) und das Fenster *Geparkte Anrufe* geöffnet ist.

- Doppelklicken Sie auf den Eintrag unter **Geparkte Anrufe** Anzeige.

#### ODER

- Drücken Sie auf die **Heranholen** Taste auf der Tastatur und wählen die **Geparkte Anrufe**, Warteschlangenposition (1-9) des Anrufs, den Sie heranholen wollen.



#### Note:

Sie können ebenfalls einen geparkten Anruf heranholen in der **Meine Anrufe in der Warteschlange** Anzeige durch Doppelklicken auf den Eintrag oder durch Drücken auf die Taste Heranholen und danach **Meine Anrufe in der Warteschlange** Warteschlangenposition (1-9) wählen.

### Bedingungen

- Die Daten in der Warteschlange der geparkten Anrufe gehen verloren, wenn die Konsole, von der aus der Anruf geparkt wurde, neu gestartet wird oder ein Failover auf einen sekundären Controller erfolgt.

**Was möchten Sie tun?**

Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des BLF-Status prüfen

Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand von Präsenzinformationen prüfen

Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des MS Office Kalenders prüfen

## 5.6 Konferenzschaltung

Bis zu acht Gesprächsteilnehmer (einschließlich Sie selbst) können miteinander zu einer Konferenz verbunden werden. Falls erforderlich, können Sie eine Konferenz auch auf „Halten“ setzen.

**So richten Sie eine Konferenzschaltung ein**

- Wenn beide Konferenzteilnehmer mit der Konsole verbunden sind– der eine im Bereich Quelle und der andere im Bereich Ziel– drücken Sie **[Konferenz]**.

**So unterbrechen Sie eine Konferenz, um mit einem Teilnehmer privat zu sprechen**

- Drücken Sie entweder **[Quelle]** oder **[Ziel]**.

**So fügen Sie einer Konferenz weitere Teilnehmer hinzu**

1. Wählen Sie die Nummer des nächsten Teilnehmers.

Im Bereich Quelle werden daraufhin die Meldung „Konferenz“ und eine Konferenznummer angezeigt, während die Nummer des angerufenen Teilnehmers im Bereich Ziel erscheint.

2. Drücken Sie **[Konferenz]**.

Der neue Gesprächsteilnehmer wird der Konferenz hinzugefügt. Das Hinzufügen weiterer Teilnehmer wird den bereits zugeschalteten Teilnehmern jedes Mal mit einem kurzen Signalton angekündigt.

Wenn die Leitung besetzt ist, der Anruf nicht angenommen wird oder der Teilnehmer nicht verfügbar ist, drücken Sie **Abbrechen**, um sich wieder in die Konferenz einzuschalten. Sie können nun mit dem Wählen fortfahren, um weitere Teilnehmer zur Konferenz hinzuzufügen.

**So trennen Sie die Konferenzschaltung von der Konsole**

- Drücken Sie **Trennen (Taste „+“)** oder  oder die Taste „Annehmen/Trennen“ an Ihrem Headset.


Nachdem Sie die Verbindung zur Konsole getrennt haben, können Sie der Konferenz nicht wieder beitreten.

### Verwandte Themen

- [Place a conference on hold](#)

## 5.7 Annehmen von Rückrufen

Wenn ein externer Anruf, der von der Konsole an eine Nebenstelle weitergeleitet wurde, nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums angenommen wird, geht der Anruf an die Konsole zurück und wird als **Rückruf** im Fenster [Hauptfenster](#) on page 11 angezeigt. Der Anruf wird daraufhin im Fenster Eingehende Anrufe mit der höchsten Priorität (als oberster auf der Liste) aufgeführt.


Da Rückrufe Priorität haben, werden sie zuerst für die Anrufabwicklung ausgewählt, wenn Sie **Annehmen (Eingabetaste)** oder  auswählen oder die Taste „Annehmen/Trennen“ an Ihrem Headset drücken.

### So nehmen Sie einen Rückruf an

Die Bereiche *Quelle* und *Ziel* müssen beide leer sein.

#### 1. Drücken Sie den **[Rückruf]**.

ODER

Drücken Sie **Annehmen (Eingabetaste)** oder  oder die Taste „Annehmen/Trennen“ an Ihrem Headset.

Sie sind jetzt mit dem rückrufenden Teilnehmer verbunden und können ihn fragen, ob er länger warten oder zu einer anderen Nebenstelle weitergeleitet werden möchte.



#### **Note:**

Notizen, die zu einem Anruf hinzugefügt wurden, bevor er als Rückruf zurückgegeben wurde, werden nicht mehr angezeigt. Sie können jedoch ggf. neue [Notizen zum Anruf hinzufügen](#).

#### 2. Je nach Wunsch des Anrufers haben Sie nun mehrere Optionen:

- Drücken Sie den Softkey **[Wahlwiederholg Ziel]**, wenn der Teilnehmer weiterhin warten möchte.
- Wählen Sie eine andere Nebenstelle an.
- Drücken Sie **Trennen(Taste „+“)** oder **-** oder die Taste „Annehmen/Trennen“ an Ihrem Headset, um den Anruf zu trennen (freizugeben).
- Drücken Sie **.**, um den Anrufer an die Voicemailbox der gewünschten Nebenstelle weiterzuleiten. (Weitere Informationen finden Sie unter [Weiterleiten von Anrufen an eine Voicemailbox](#)).

**Note:**

[Serienanrufe](#) und [geparkte Anrufe](#) werden ebenfalls als Rückruf an die Konsole zurückgeleitet.

## 5.8 Stellen Sie einen freigegebenen Anruf wieder her

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um einen unbeantworteten Anruf wiederherzustellen, der für die falsche Nebenstelle freigegeben/getrennt wurde.

### **So stellen Sie den zuletzt weitergeleiteten Anruf von der Konsole aus wieder her**

- Drücken Sie auf **.** Im Umgang mit dem Anruf-Toolleiste oder die Wiederherstelltaste auf der Tastatur zum Heranholen eines Anrufs, den Sie eben an den falschen Apparat freigegeben haben.

### **So rufen Sie einen Anruf von der Konsole aus wieder ab, bei dem es sich nicht um den letzten Anruf handelt**

- Sie können alle freigegebenen/getrennten Anrufe wiederherstellen, die noch im Fenster *Umgelegte Anrufe* aufgeführt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Heranholen eines weitergeleiteten Anrufs](#). Sie haben außerdem die Möglichkeit, den [Anruf heranzuholen](#).

## 5.9 Weiterleiten von Anrufen an eine Voicemailbox

Mit der Funktion „Voicemail“ wird ein aktiver Anruf direkt an die Voicemailbox des gewünschten Teilnehmers weitergeleitet. Verwenden Sie diese Funktion, wenn Sie wissen, dass der Teilnehmer nicht verfügbar ist, oder wenn der Anrufer lediglich eine Sprachnachricht hinterlassen möchte.


Sie können auch Anrufe zur Voicemail weiterleiten, die per Rückruf erneut verbunden wurden, oder Anrufe, die aus dem Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ abgerufen wurden (z. B. gehaltene und geparkte Anrufe).

### **Note:**

Der direkte Transfer an das Sprachnachrichten-Merkmal muss unter MiVoice Business programmiert sein, damit die Voicemail Taste Transferieren funktioniert.

Es gibt verschiedene Methoden, um einen Anruf zur Voicemail eines Benutzers weiterzuleiten.

### **So leiten Sie einen angenommenen Anruf an die Voicemail eines Zielteilnehmers weiter**

1. Drücken Sie auf , oder auf die **Voicemail** Taste auf der Tastatur.
2. Wählen Sie die gewünschte Nummer oder wählen Sie das Weiterleitungsziel im **Transfer Assistant** oder im **Bereich Verzeichnisse** aus.

### **So leiten Sie einen Rückruf oder einen abgerufenen Anruf zur Voicemail des ursprünglichen Zielteilnehmers weiter**

- Drücken Sie auf , oder auf die **Voicemail** Taste auf der Tastatur.

### **So leiten Sie einen Rückruf oder einen abgerufenen Anruf zur Voicemail eines anderen Zielteilnehmers weiter**

1. Wählen Sie im Bereich „Verzeichnisse“ den neuen Zielteilnehmer aus.
2. Drücken Sie auf , oder auf die **Voicemail** Taste auf der Tastatur.

### **Note:**



Wenn die Übertragung zur Voicemail rückruft, erscheint eine **Rückruf - Voicemail** Anzeige im Statusfeld des Zielpanel.

## 5.10 Heranholen von Anrufen

Wenn an einer Nebenstelle ein Anruf eingeht, können Sie den Anruf aus dem Bereich „**Verzeichnisse**“ oder „**Transfer Assistant**“ heranholen und direkt mit dem Anrufer sprechen.

### So holen Sie einen Anruf heran

Die Bereiche *Quelle* und *Ziel* müssen beide leer sein.

1. Vergewissern Sie sich, dass das Klingelsymbol  oder  neben der Nebenstelle angezeigt wird.
2. Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus.
3. Drücken Sie [**Heranholen**], oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Eintrag und wählen Sie **Heranholen** aus.

## 5.11 Stummschalten von Anrufen

Sie können einen Anruf während des Gesprächs stummschalten, um zu verhindern, dass der andere Teilnehmer Sie hören kann.


### Stummschalten eines Anrufs

Während eines Anrufs/Gesprächs:

- Drücken Sie auf , oder auf [**Stummschalten**], oder auf die **Stummschalten** Taste auf der Tastatur.

Wenn die Funktion **Stummschalten** aktiviert ist, wechselt die Farbe der Schaltfläche Stummschalten in der  Symbolleiste des Bereichs **Anrufabwicklung** zu Rot.

### Aufheben der Stummschaltung für einen Anruf

- Drücken Sie auf , oder erneut auf [Stummschalten] oder erneut auf die Stummschalten Taste der Tastatur.

Der Modus Stummschalten wird am Ende eines Gesprächs automatisch aufgehoben. Wenn ein Anruf beispielsweise abgebrochen oder beendet wird, wird die Schaltfunktion Stummschalten automatisch aufgehoben, damit die Stimme des Bedieners bei der Annahme des nächsten Anrufs vom Anrufer gehört werden kann.

### Automatisches Aufheben der Stummschaltung

Wenn die Option „Stummschaltung automatisch aufheben“ aktiviert ist, wird die Stummschaltung an der Konsole automatisch aufgehoben, sobald Sie in irgendeiner Weise eine Verbindung zu einem anderen Teilnehmer herstellen.

Beispiel:

- Wenn Sie ein Gespräch mit dem aktuell verbundenen Teilnehmer stummschalten und einen anderen Teilnehmer anrufen, der Ihren Anruf annimmt.
- Wenn Sie das Gespräch mit dem aktuell verbundenen Teilnehmer stummschalten und durch Drücken von **[Quelle]** oder **[Ziel]** zu einem anderen Teilnehmer umschalten.
- Wenn Sie das Gespräch mit dem aktuell verbundenen Teilnehmer stummschalten und durch Drücken von **[Konferenz]** eine Konferenzschaltung starten.



**Note:**

Die Tasten zum Stummschalten am Headset hat keine Auswirkungen auf die Stummschaltung der Konsole. Mit der Taste am Headset wird zwar der Anruf Stummschalten geschaltet, jedoch nicht die Schaltfunktion Stummschalten an der Konsole aktiviert.

### Verwandte Themen

- [Optionen \(Anwendungseinstellungen\)](#) on page 132

## 5.12 Töne während eines Gesprächs erzeugen

In manchen Fällen ist es erforderlich, Tonsignale zu senden, um auf bestimmte Dienste wie Voicemail zuzugreifen.

### So aktivieren Sie die Tonsignalisierung

Wenn die Verbindung hergestellt ist und Sie zur Eingabe von Ziffern aufgefordert werden:

1. Drücken Sie auf **.**, oder **[Töne]**, oder auf die **Töne** Taste auf der Tastatur.
2. Geben Sie die Ziffern mithilfe der Tastatur oder dem Bildschirmtastenfeld ein.

### So deaktivieren Sie die Tonsignalisierung

- Drücken Sie auf **.**, oder **[Töne]**, oder auf die Töne Taste auf der Tastatur.

### ODER

- Drücken Sie auf die **Freigabe(+ Taste)** oder **-** oder auf die **Beantworten-/Freigabetaste** auf Ihrem Kopfhörer, um Ihre Konsole vom Anruf zu trennen.

Die Tonsignalisierung wird automatisch deaktiviert.

## 5.13 Verwalten von Anrufen im Bereich Verzeichnisse

Sie können Anrufe im Bereich „Verzeichnisse“ mithilfe der verfügbaren Softkeys oder des Kontextmenüs bearbeiten.

Nachfolgend sind die Aufgaben zum Abwickeln von Anrufen mit den verschiedenen Methoden aufgeführt. Jeder Aufzählungspunkt steht für eine Option, die Sie verwenden können.

### Anruf

- Wählen Sie das Nummernfeld des gewünschten Eintrags aus, und klicken Sie auf **[Anruf]**.
- Wählen Sie das Nummernfeld des gewünschten Eintrags aus, und drücken Sie auf der Tastatur die **EINGABETASTE**.
- Doppelklicken Sie auf das Nummernfeld des gewünschten Eintrags.
- Wählen Sie im Popup-Menü die Option **Anruf** aus.

### ODER

Gehen Sie in den Bereichen **Telefonbuch** und **Besetztes Lampenfeld** wie folgt vor:

- Wählen Sie den Eintrag mit den Pfeiltasten auf der Tastatur aus oder klicken Sie auf andere Felder (außer Nummernfelder, E-Mail-, Anwesenheits- und Kommentarfelder)
- Klicken Sie auf **[Anruf]** oder drücken Sie **EINGABETASTE**.

### ODER

- Doppelklicken Sie für den Eintrag auf andere Felder (außer Nummernfelder, E-Mail-, Anwesenheits- und Kommentarfelder).



#### Note:

Wenn im Bereich **Anrufliste** mehrere Anrufoptionen verfügbar sind, wird ein Popup-Dialogfeld angezeigt, wenn Sie auf die Eingabefelder doppelklicken.

### Halten für

- Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, und klicken Sie auf **[Halten für]**.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Halten für** aus.
- Wählen Sie **[Anrufername]**, **[Anrufernummer]** aus, wie in den Anrufverlaufssuchdatensätzen angezeigt. Zum Beispiel, **Smidt, Andreas5432**. Klicken Sie auf **Halten für**.

### Parken unter

- Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, und klicken Sie auf **[Parken unter]**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Parken unter** aus.
- Wählen Sie **[Anrufername]**, **[Anrufernummer]** aus, wie in den Anrufverlaufssuchdatensätzen angezeigt. Zum Beispiel, **Smidt, Andreas5432**. Klicken Sie auf **Parken unter**.

### Heranholen

- Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, und klicken Sie auf **[Heranholen]**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Heranholen** aus.

### Voicemail

- Drücken Sie auf **☒**, oder auf die Voicemail-Taste auf der Tastatur, wonach Sie das Ziel mit eine der folgenden Methoden anrufen:
  - Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, und klicken Sie auf **[Anruf]**.
  - Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, und drücken Sie auf der Tastatur die **EINGABETASTE**.
  - Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
  - Doppelklicken Sie innerhalb des gewünschten Eintrags auf das Feld einer wählbaren Nummer, um diese Nummer anzurufen.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü **die Option Voicemail** aus.
- Wählen Sie **[Anrufername]**, **[Anrufernummer]** aus, wie in den Anrufverlaufssuchdatensätzen angezeigt. Zum Beispiel, **Smidt, Andreas 5432**. Klicken Sie auf **Voicemail**.

### E-Mail

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option E-Mail aus.
- Wählen Sie eine vordefinierte Nachricht.

ODER

- Doppelklicken Sie auf das E-Mail-Adressfeld eines Eintrags.

### Instant Messages (IM)

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **IM** aus.
- Wählen Sie **Sofortnachricht senden** und wählen Sie eine vordefinierte Nachricht.

### ODER

- Doppelklicken Sie auf das Anwesenheitsfeld eines Eintrags.

### Präsenz

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Anwesenheitsfeld. Eine Chat-Sitzung wird gestartet.

### Kalender überprüfen

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Kalender überprüfen** aus.



#### Note:

Die Option Kalender überprüfen ist nur für E-Mail-Adressen verfügbar, die denselben Domainnamen wie Ihre E-Mail-Adresse haben (z.B. **yourcompany.com** in **Joe@yourcomany.com**).

### Dynamischer Status

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Eintrag und wählen Sie **IM** aus dem Popup-Menü. Klicken Sie dann im Popup-Menü auf **Dynamischen Status festlegen**.

### Kommentare bearbeiten

- Doppelklicken Sie im gewünschten Eintrag auf das Feld **Kommentare**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Kommentare bearbeiten** aus.



#### Note:

Die Verfügbarkeit der Optionen **Halten für**, **Parken bei** und **Voicemail** hängt vom Anrufstatus ab.

## 5.14 Verwalten von Anrufen in „Transfer Assistant“

Mit „Transfer Assistant“ können Sie Anrufe auf verschiedene Weise verwalten. Diese verschiedenen Methoden sind unten aufgeführt. Jeder Aufzählungspunkt steht für eine Option, die Sie verwenden können.

### Anruf

- Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Anruf** aus.

### Halten für

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Halten für** aus.

### Parken unter

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Parken unter** aus.

### Heranholen

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Heranholen** aus.

### Voicemail

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Voicemail** aus.

### E-Mail

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **E-Mail** aus.
- Wählen Sie eine vordefinierte Nachricht.

### ODER

- Doppelklicken Sie auf das E-Mail-Adressfeld eines Eintrags.

### Instant Messages (IM)

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **IM** aus.

- Wählen Sie **Sofortnachricht senden** und wählen Sie eine vordefinierte Nachricht.

ODER

- Doppelklicken Sie auf das Anwesenheitsfeld eines Eintrags.

#### Kalender überprüfen

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option Kalender überprüfen aus.



#### Note:

Die Option **Kalender überprüfen** ist nur für E-Mail-Adressen verfügbar, die denselben Domainnamen wie Ihre E-Mail-Adresse haben (z.B. **yourcompany.com** in **Joe@yourcomany.com**).

#### Dynamischer Status

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Eintrag und wählen Sie **IM** aus dem Popup-Menü. Klicken Sie dann im Popup-Menü auf **Dynamischen Status festlegen**.

#### Kommentare bearbeiten

- Doppelklicken Sie im gewünschten Eintrag auf das Feld **Kommentare**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Kommentare bearbeiten** aus.

# Erweiterte Funktionen

This chapter contains the following sections:

- Kontocodes
- Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“
- BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme
- Besetzt-Anzeige-Feld (BLF)
- BLF-Listen
- BLF-Statussymbole
- Schwarzes Brett
- Kalender-Benachrichtigungen
- Priorität der Anrufannahme
- Anrufverlauf
- Stornieren der Anrufweiterleitung
- Stornieren aller Leistungsmerkmale
- Löschen des Telefonbuchs bei Anrufannahme
- Kommentare im Bereich „Verzeichnisse“
- Status „Nicht stören“ (Nebenstellen)
- Dynamischer Status
- E-Mail
- Notrufe
- Schwellenwert für eingehende Anrufe
- Instant Messaging
- Instant Messaging Chat-Gruppen
- Master-Profil
- Integration des MS Office Kalenders
- Verzeichnis für mehrere Unternehmen
- Für Bediener halten
- Aufschalten
- Paging
- Telefonbuch
- Telefonbuchsuche bei Anrufannahme
- Telefonbuch – Alle durchsuchen
- Präsenz
- Präsenzinformationen (Bediener)
- Ausfallsicherheitsstatus
- Notizblock

- Screen Pop
- Serienanrufe
- System-Kurzwahl
- Teleworker-/Remote-Bedienung
- Weiterleitungsmodus
- Transfer Assistant
- Benutzer-Messaging

## 6.1 Kontocodes

Ein Kontocode ist eine Art Kennwort für das System. Sie müssen möglicherweise einen Kontocode eingeben, um auf bestimmte Leistungsmerkmale zugreifen oder einen Anruf zu Abrechnungs- oder Buchhaltungszwecken im SMDR-Protokoll aufzeichnen zu können.

### So geben Sie einen Kontocode ein

1. Geben Sie den verifizierten oder nicht verifizierten Kontocode ein.

Mit einem verifizierten Kontocode können Sie auf bestimmte Funktionen zugreifen, mit einem nicht verifizierten Kontocode werden nur Anrufe im SMDR-Protokoll aufgezeichnet.

2. Geben Sie den Kontocode ein und beenden Sie die Eingabe mit „#“.

Drücken Sie bei einer Falscheingabe auf **Abbrechen(Taste „-“)**, oder klicken Sie auf  und versuchen Sie es danach erneut.

3. Fahren Sie mit der Eingabe fort.

## 6.2 Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“


Mit der Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“ (ADF, Additional Database Fields) können zusätzliche Informationen zu einem Verzeichniseintrag in den Bereichen „Verzeichnisse“, „Anrufe in der Warteschlange“ sowie „Quelle“ und „Ziel“ angezeigt werden.

Die Verzeichnisfunktion „Zusätzliche Datenbankfelder“ kann von Ihrem Administrator konfiguriert werden und stellt unter anderem die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Vorname, Nachname

**oder**

Vollständiger Name (Pflichtfeld)

- Name im Telefonverzeichnis (Anzeigename)
- Primärer Telefondienst (Primary Phone Service, PPS), angezeigt durch das Symbol  im Bereich „Telefonbuch“
- Nebenstelle (Pflichtfeld)
- BLF-Status der Nebenstelle
- Status des Leistungsmerkmals „Privat“ für die Nebenstelle
- E-Mail
- Instant Messaging
- Abteilung
- Standort
- Typ der Nebenstelle (z.B. Konferenzeinheit)
- Titel
- Privatnummer
- Mobilfunknummer
- Faxnummer
- Name des Unternehmens
- Kommentare (gespeichert in einer separaten Datendatei)
- Alle anderen benutzerdefinierten Felder für zusätzliche Informationen, z.B. für Kennzeichen, Labornebenstelle, Adresse, Geburtsdatum usw.

Darüber hinaus kann die Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“ so konfiguriert werden, dass Telefonbucheinträge verschiedenfarbig gekennzeichnet werden

Die Reihenfolge der Felder in den Bereichen „Telefonbuch“ und „Besetztlampenfeld“ kann von den Konsolenbedienern individuell festgelegt werden.

## 6.3 BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme

Hierbei handelt es sich um eine optionale Funktion, mit der Sie bei Annahme eines eingehenden Anrufs die BLF-Liste (Einträge im Besetztlampenfeld) für ein bestimmtes Unternehmen anzeigen können. Um diese Funktion verwenden zu können, muss die Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“ aktiviert sein.

**So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme**

- Wählen Sie im Menü **Verzeichnisse** die Option „BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme“ aus.

Die Aktivierung der Option „BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme“ wird durch ein Häkchen angezeigt.

### Verwandte Themen

- [Besetzt-Anzeige-Feld \(BLF\)](#) on page 80
- [Verzeichnis für mehrere Unternehmen](#) on page 104

## 6.4 Besetzt-Anzeige-Feld (BLF)

Mit der Funktion Besetzt-Anzeige-Feld können Sie den Status von Nebenstellen überwachen und die an diesen Nebenstellen eingehenden Anrufe heranziehen. Die Funktion Besetztlampenfeld (BLF) kann optional verwendet werden.

Die BLF-Statussymbole werden in den Bereichen „Verzeichnisse“, „Anrufe in der Warteschlange“ und „Transfer Assistant“ angezeigt.

Sie können das Besetzt-Anzeige-Feld des Bereichs Verzeichnisse verwenden, um BLF-Einträge in Listen zu gruppieren, die in der Tabellenansicht oder im Format der Kachelansicht angezeigt werden können.

Die im Bereich Besetztlampenfeld verzeichnisse angezeigten BLF-Listenstatussymbole zeigen das gemeinsame Attribut von BLF-Listen an.

### So zeigen Sie das Besetzt-Anzeige-Feld an

- Klicken Sie im Bereich [Verzeichnisse](#) auf die Registerkarte Besetzt-Anzeige-Feld.

#### ODER

- Wählen Sie im Hauptmenü das Menü **Verzeichnisse** und dann die Option **Besetzt-Anzeige-Feld**.

#### ODER



- Auf die **Besetzt-Anzeige-Feld** Taste auf der Tastatur drücken.

### So zeigen Sie eine bestimmte BLF-Liste an



- Klicken Sie links im Bereich BLF auf die gewünschte Liste.

Die Einträge für die ausgewählte Liste werden im rechten Fensterbereich angezeigt.

## So schalten Sie im Bereich BLF zwischen der Tabellen- und der Kachelansicht um

- Klicken Sie auf die Schaltfläche für die Tabellenansicht  oder die Kachelansicht , um die gewünschte Ansicht auszuwählen.

## So durchsuchen Sie den Bereich „Besetzt-Anzeige-Feld“:


- Die Suchfunktion für Einträge in der BLF-Liste ähnelt der für das [Telefonbuch](#).
- Klicken Sie auf , um zum nächsten übereinstimmenden Eintrag in der Liste zu navigieren, oder auf , um zum vorherigen übereinstimmenden Eintrag zu gelangen.



### Note:

Die Suchkriterien für **Namen** Einträge anpassen mit **entweder** einem Vor **oder** Nachname, die mit dem Suchbegriff beginnen. Wenn Sie andere Felder als Suchkriterien auswählen, werden alle Einträge angezeigt, die mit dem Suchbegriff beginnen. Wenn die Funktion Zusätzliche Datenbankfelder aktiviert ist und Felder mit Telefonnummern definiert sind, werden die Einträge angezeigt, die mit dem Suchbegriff übereinstimmen (sodass Bestandteile einer Telefonnummer gefunden werden können).

Wenn Sie die Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“ verwenden, wird automatisch für jedes Unternehmen eine BLF-Liste erstellt. Hierbei handelt es sich um private Listen. Der Name der BLF-Liste entspricht dem Namen des Unternehmens.

Ist die BLF-Funktion nicht verfügbar, weil sie z. B. bei der Installation der Konsole nicht aktiviert wurde oder weil die Verbindung zwischen Konsole und MiVoice Business getrennt wurde, wird am oberen Rand der Spalte „Status“ das graue Symbol  angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von BLF-Listen finden Sie im Abschnitt „Systemadministrator“.

## Was möchten Sie tun?

[Die Verfügbarkeit des Teilnehmers anhand des BLF-Status prüfen](#)

## Verwandte Themen

- [Anpassen des Bereichs „Verzeichnisse“](#) on page 23
- [Optionen \(Besetztlampenfeld\)](#) on page 133

## 6.5 BLF-Listen

Sie können Listen mit Einträgen für das Besetztlampenfeld (BLF) erstellen. BLF-Listen sind entweder privat oder zur gemeinsamen Nutzung freigegeben.

Zudem wird von der Konsole automatisch eine BLF-Gesamtliste mit den BLF-Einträgen aller überwachten Nebenstellen erstellt. Die BLF-Gesamtliste wird automatisch aktualisiert und muss nicht manuell bearbeitet werden.

Sie können Listen [erstellen](#), [löschen](#), [umbenennen](#) und [für die gemeinsame Nutzung freigeben](#) sowie [duplizieren](#). Außerdem können Sie [Einträge zu einer Liste hinzufügen](#) und [aus dieser entfernen](#) sowie den [Bereich „Besetztlampenfeld“](#) aktualisieren.

### So erstellen Sie eine BLF-Liste

1. Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **BLF-Liste bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Das Dialogfeld **BLF-Liste erstellen** wird angezeigt.

3. Geben Sie in das Textfeld einen Namen für die Liste ein und halten Sie dabei die [Benennungsvorgaben](#) ein.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Wählen Sie **Privat** aus, um eine private Liste zu erstellen.
  - Wählen Sie **Freigeg** aus, um eine Liste zu erstellen, die von allen Konsolenbedienern geöffnet und bearbeitet werden kann.
5. Klicken Sie auf **OK**.

### So löschen Sie eine Liste

1. Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **BLF-Liste bearbeiten**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü mit den BLF-Listen diejenige aus, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abubrechen.

### So ändern Sie den Namen einer Liste oder geben die Liste zur gemeinsamen Nutzung frei

1. Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **BLF-Liste bearbeiten**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü mit den BLF-Listen diejenige aus, die Sie umbenennen oder bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Umbenennen**.

#### 4. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Zum Umbenennen der Liste geben Sie in das Textfeld einen neuen Namen für die Liste ein. Beachten Sie dabei die [Benennungsvorgaben](#).
- Zum Festlegen der Nutzungsart wählen Sie entweder die Option **Privat** für eine private BLF-Liste oder **Freigeg**, um die Liste für alle Konsolenbediener zugänglich und bearbeitbar zu machen.

#### 5. Klicken Sie auf **OK**.

### So duplizieren Sie eine Liste

1. Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **BLF-Liste bearbeiten**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü mit den BLF-Listen diejenige aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Duplizieren**.
4. Geben Sie einen Namen für die Liste ein, die auf Basis der vorhandenen Liste erstellt werden soll. Beachten Sie dabei die [Benennungsvorgaben](#).
5. Wählen Sie entweder die Option **Privat** für eine private BLF-Liste oder **Freigeg**, um die Liste für alle Konsolenbediener zugänglich und bearbeitbar zu machen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

### So fügen Sie Einträge zu einer BLF-Liste hinzu oder entfernen sie aus dieser

1. Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **BLF-Liste bearbeiten**.
2. Wählen Sie die Liste aus, zu der Einträge hinzugefügt bzw. aus der Einträge entfernt werden sollen.
3. Wählen Sie im rechten oder linken Fensterbereich einen Eintrag aus.
  - Um aufeinanderfolgende Einträge auszuwählen, klicken Sie auf den ersten Eintrag, halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt, und klicken Sie auf den letzten Eintrag.
  - Um nicht aufeinanderfolgende Einträge auszuwählen, halten Sie die Taste **STRG** gedrückt, während Sie auf die einzelnen Einträge klicken.
  - Um nach einem Eintrag zu suchen, geben Sie den Namen des Eintrags vollständig oder teilweise in das Feld **Suchen nach Namenbeginnend** mit ein.
4. Sie können die folgenden Aktionen durchführen:
  - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die ausgewählten Einträge zur angezeigten BLF-Liste hinzuzufügen, bzw. auf **Entfernen**, um sie zu löschen.
  - b. Klicken Sie wiederholt auf **Nach oben** oder **Nach unten**, bis die Auswahl an die gewünschte Position verschoben wurde. Beachten Sie, dass die Optionen „**Nach oben**“ und „**Nach unten**“ sowie das Lineal nur dann aktiviert sind, wenn der Inhalt des rechten Fensterbereichs nicht in einer bestimmten Reihenfolge sortiert ist.

5. Klicken Sie auf **OK**.

### So aktualisieren Sie eine BLF-Liste

Aktualisieren Sie nach dem Bearbeiten einer BLF-Liste die Ansicht, damit sowohl der Listeninhalt als auch der Listenindex im Bereich „Besetztlampenfeld“ angezeigt werden.








- Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **BLF-Liste aktualisieren** aus.


Bei freigegebenen Listen müssen Sie die Funktion **BLF-Liste aktualisieren** auf allen Konsolen ausführen, auf denen die betreffende Liste genutzt wird.

Weitere Informationen zum Anzeigen der BLF-Liste auf der Konsole und zum Umschalten zwischen BLF-Ansichten erhalten Sie unter [Besetztlampenfeld \(BLF\)](#).

## 6.6 BLF-Statussymbole

Die Statussymbole für das Besetztlampenfeld (BLF) werden in den Bereichen „Verzeichnisse“, „Anrufe in der Warteschlange“ und „Transfer Assistant“ angezeigt. In der Tabelle unten finden Sie eine Liste der Symbole mit dem zugehörigen Status.

Symbol	Nebenstellenstatus	NS*
	Frei	Aus
	Frei	Ein
	Klingelt	Aus
	Klingelt	Ein
	Besetzt	Aus
	Besetzt	Ein
	Hot-Desk-Benutzer ist abgemeldet	


	Anruf immer umleiten	
Leer(Kein Symbol)	Nicht überwacht	Status zu „Nicht stören“ unbekannt

\* Nur Nebenstellen können den Status „Nicht stören“ aufweisen.

## 6.7 Schwarzes Brett

Das Schwarze Brett wird von allen MiVoice Business Console Instanzen in Systemen, die über das Netzwerk angebunden sind, gemeinsam genutzt. Mit dem Schwarzen Brett können Sie anderen Bedienern Informationen übermitteln und Kurzwahlnummern speichern, auf die alle Bediener zugreifen können.

### So veröffentlichen Sie Informationen auf dem Schwarzen Brett:

1. Drücken Sie auf die **Anschlagtafel** , oder auf die **Anschlagtafel** Taste auf der Tastatur.
2. Drücken Sie **[Bearbeiten]**.

Das Schwarze Brett kann jeweils nur von einer Person bearbeitet werden; Wenn das Schwarze Brett gerade von einem anderen Benutzer bearbeitet wird, bleibt der Hintergrund grau, wenn Sie **[Bearbeiten]** drücken.

3. Geben Sie die Informationen ein, die Sie veröffentlichen möchten.
4. Drücken Sie **[Speichern]**.

Um die neuesten Änderungen am Schwarzen Brett anzuzeigen, drücken Sie **[Aktualisieren]**.

### So wählen Sie eine auf dem Schwarzen Brett veröffentlichte Telefonnummer

- Wählen Sie die Telefonnummer aus und drücken Sie dann **[Anruf]**.

#### ODER

- Doppelklicken Sie auf die ausgewählte Nummer.

### So löschen Sie Informationen auf dem Schwarzen Brett:

- Wählen Sie zuerst die Informationen aus und dann **Löschen**.

**Note:**

Auf dem Schwarzen Brett veröffentlichte Informationen werden in einer Datei in Ihrem Netzwerk gespeichert. Sie können den Speicherort ändern, indem Sie **Optionen Extras** im Menü **Extras** auswählen.

## 6.8 Kalender-Benachrichtigungen

Sie können die Kalender-Benachrichtigungen der MiCollab Client-Benutzer anzeigen, um zu sehen, wann diese für Anrufe verfügbar sind.

Die Kalender-Benachrichtigungen stehen nur zur Verfügung, wenn die Integration von Präsenzinformationen aktiviert ist. Die Kalender-Benachrichtigungen werden dynamisch, basierend auf den Terminen der Benutzer im Kalender, aktualisiert.

Sie können die Kalender-Benachrichtigungen für einen Kontakt anzeigen, indem Sie auf die QuickInfo „Präsenzinformationen“ in den Bereichen „Verzeichnisse“, „Anrufe in der Warteschlange“, „Transfer Assistant“ und „Ziel“ klicken.

Die folgenden Kalender-Benachrichtigungen stehen zur Verfügung:


- Nächste Verabrdg. um < >
- Keine Verabredungen für heute
- Verabredungen bis <>

### Verwandte Themen

- [Dynamischer Status](#) on page 92
- [Präsenz](#) on page 110

## 6.9 Priorität der Anrufannahme

Die Konsole ist normalerweise so eingerichtet, dass eingehende Anrufe in der Reihenfolge ihres Eingangs angenommen werden.

Wenn Sie **Annehmen (Eingabetaste)** oder  oder die Taste „Annehmen/Trennen“ an Ihrem Headset drücken, während mehrere Anrufe anklopfen, wird der Anruf mit der längsten Wartezeit zuerst angenommen. Alternativ dazu können Sie Anrufen Prioritäten anhand ihres Ziels zuweisen. Beispielsweise können Sie Anrufe an die Haupt-Telefonnummer (Listed Directory Number, LDN) Ihres Unternehmens eine höhere Priorität zuweisen als internen Anrufen bei der Konsole („0“ wählen).

Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Optionen erhalten Sie unter [Optionen \(Annahmepriorität\)](#).

**i Note:**

Wenn die Konsole so eingerichtet ist, dass Anrufe in der Reihenfolge ihres Eingangs angenommen werden, gilt für die Taste **Annehmen** die folgende Abfolge: Rückrufe werden zuerst angenommen, gefolgt von allen anderen Anrufen entsprechend der ihnen zugewiesenen Priorität oder in der Reihenfolge ihres Eingangs. Wenn auf einem bestimmten Softkey mehrere Anrufe warten, werden diese in der Reihenfolge ihres Eingangs angenommen.

## 6.10 Anrufverlauf

Der Anrufverlauf bietet Ihnen zwei Möglichkeiten, die in der Vergangenheit abgewickelten Anrufe anzuzeigen. Sie können entweder alle Anrufe anzeigen, die von allen Bedienern abgewickelt wurden, oder sich ausschließlich auf die von Ihnen bearbeiteten Anrufe beschränken.

Der Anrufverlauf umfasst zudem eine Datenbank mit Anrufen, die mit [Transfer Assistant](#) verwendet werden kann. Die Funktion Anrufverlauf muss aktiviert werden, um auf die Datenbank des Anrufverlaufs zugreifen und die Funktion Transfer Assistant verwenden zu können. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Optionen – Anrufverlauf](#).

**i Note:**

Im Bereich Persönlicher Anrufverlauf werden keine entgangenen Anrufe aufgeführt. Zudem wird nicht die Anzahl der entgangenen Anrufe angezeigt, sondern die Uhrzeit des zuletzt entgangenen Anrufs von einer bestimmten Nummer oder einem bestimmten Anrufer.

Weitere Informationen zu den im Anrufverlauf angezeigten Feldern erhalten Sie unter [Verzeichnisse](#).

### So zeigen Sie den Anrufverlauf an

- Klicken Sie im Bereich „Verzeichnisse“ auf die Registerkarte **Anrufverlauf** oder **Persönlicher Anrufverlauf**.

**ODER**

- Wählen Sie im Hauptmenü unter Verzeichnisse die Option **Anrufverlauf** oder **Persönlicher Anrufverlauf** aus.

### ODER

- Drücken Sie auf die **Anrufverlauf** oder **Persönlicher Anrufverlauf** Taste auf der Tastatur.


### So durchsuchen Sie den Anrufverlauf

1. Klicken Sie auf **[Neue Suche]**, um ggf. vorhandene Suchkriterien zu löschen.
2. Geben Sie, ähnlich wie im [Telefonbuch](#), in die Suchtextfelder unter dem Feld, das durchsucht werden soll, mindestens einen Suchwert ein.
3. Drücken Sie die **Eingabetaste** auf der Tastatur, oder drücken Sie **[Suchen]**, um die Suche auszuführen und den ersten übereinstimmenden Eintrag hervorzuheben.
4. Im Bereich „Anrufverlauf“ werden daraufhin alle Einträge angezeigt, die den von Ihnen eingegebenen Suchkriterien entsprechen.
5. [Rufen Sie einen Eintrag an.](#)

Wenn Sie beispielsweise anhand des Felds Zeit suchen, können Sie folgende Suchwerte eingeben:

- **<N** zum Suchen nach den n letzten Tagen, z.B. „<7“ für eine Suche nach allen Anrufdatensätzen der letzten 7 Tage.
- Geben Sie das Datum ein, um nur nach einem bestimmten Tag zu suchen (Datumsformat) **mm/tt/jj**
- **start\_date - end\_date** - zum Durchsuchen von Anrufaufzeichnungen für eine bestimmte Zeit, z.B. von 1. Dez 2013 bis 15 Dez 2013, Eingabe 12/1/13 - 12/15/13.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [Anrufverlauf – Suchtipps](#).

Es muss eine Verbindung zur Datenbank bestehen, damit eine Suche durchgeführt werden kann. Prüfen Sie im [Statusbereich](#) unten rechts auf Ihrem Bildschirm das Statussymbol , um sich zu vergewissern, dass MiVoice Business Console mit der Datenbank verbunden ist.

## 6.11 Stornieren der Anrufweiterleitung

Mithilfe der Anrufweiterleitung können Nebenstellenbenutzer bestimmte oder alle Anrufe an andere Nebenstellen weiterleiten. Sie haben die Möglichkeit, diese Anrufweiterleitung für einzelne oder alle Nebenstellen im System zu stornieren.

### So stornieren Sie alle Anrufweiterleitungen für eine einzelne Nebenstelle

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **Alle Weiterleitungen stornieren** aus.
2. Geben Sie mithilfe der Computertastatur die Nummer der betreffenden Nebenstelle ein.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

### **So stornieren Sie die Funktion „Anrufweiterleitung – Follow-Me“ für eine einzelne Nebenstelle**

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **Nst.-Weiterleitung – Follow-Me stornieren** aus.
2. Geben Sie mithilfe der Computertastatur die Nummer der betreffenden Nebenstelle ein.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

### **So stornieren Sie alle Anrufweiterleitungen für alle Nebenstellen**

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **Alle Weiterleitungen stornieren** aus.
2. Klicken Sie auf **Ja**.
3. Klicken Sie nochmals auf **Ja**, um die Stornierung zu bestätigen.

## 6.12 Stornieren aller Leistungsmerkmale

Von Ihrer Konsole aus können Sie Leistungsmerkmale deaktivieren, die an einer beliebigen Nebenstelle des Systems aktiviert wurden.

Folgende Leistungsmerkmale können Sie stornieren:

- Alle Anrufweiterleitungen
- „Nicht stören“
- Rückrufe an andere Benutzer

### **So stornieren Sie alle Leistungsmerkmale für eine Nebenstelle**

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **Nst.-Merkmale stornieren** aus.
2. Geben Sie mithilfe der Computertastatur die Nummer der betreffenden Nebenstelle ein.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

**Note:**

Die Funktion zum Stornieren aller Leistungsmerkmale betrifft nur solche Merkmale, die vom Benutzer der betreffenden Nebenstelle aktiviert wurden. Alle Einstellungen für Benachrichtigung und Rückrufe der Nebenstelle, die von anderen eingerichtet wurden, bleiben erhalten. Ebenso hat das Stornieren aller Leistungsmerkmale keinerlei Auswirkungen auf die Kontocodes oder Serviceklassen des Nebenstellenbenutzers.

## 6.13 Löschen des Telefonbuchs bei Anrufannahme

Mit dieser Funktion löschen Sie beim Annehmen eines eingehenden Anrufs alle bisherigen Inhalte im Bereich „Telefonbuch“. Daraufhin wird der Mauszeiger in das Suchfeld ganz links platziert, und Sie können umgehend eine neue Suche starten.

**So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Funktion „Telefonbuch bei Anrufannahme löschen“**

- Wählen Sie im Menü **Verzeichnisse** die Option **Telefonbuch bei Anrufannahme löschen** aus.

Die Aktivierung der Funktion „Telefonbuch bei Anrufannahme löschen“ wird durch ein Häkchen angezeigt.

## 6.14 Kommentare im Bereich „Verzeichnisse“

Mit dieser Funktion können Sie einem Eintrag im Bereich „Verzeichnisse“ Kommentare zur späteren Verwendung hinzufügen. Kommentare können, ähnlich wie beim [Schwarzen Brett](#), zwischen den Bedienern freigegeben werden.

**So zeigen Sie die Kommentare zu einem Eintrag im Bereich „Verzeichnisse“ an**

- Bewegen Sie den Mauszeiger im Bereich „Telefonbuch“ oder in der BLF-[Tabellenansicht](#) über das Feld **Kommentare** in einem Eintrag. In einer QuickInfo wird der vollständige Inhalt des Kommentars angezeigt.
- In der BLF- [Kachelansicht](#) müssen Sie den Mauszeiger stattdessen über das Kommentarsymbol bewegen

Diese Funktionen sind je nach Kontext verfügbar.

**So können Sie neue Kommentare zu einem Eintrag hinzufügen oder vorhandene Kommentare bearbeiten**

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie (in der Tabellen- oder in der Kachelansicht) mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag, und wählen Sie **Kommentare bearbeiten** aus.
- Doppelklicken Sie im Eintrag auf das Feld **Kommentare** (nur in der Tabellenansicht).

2. Geben Sie einen neuen Kommentar ein, oder bearbeiten Sie einen bereits vorhandenen Kommentar.

- Mit den Optionen in den Menüs **Bearbeiten**, **Farbe**, **Schriftart** und **Stil** können Sie die Kommentare formatieren. Mit der Taste **Return** oder der **Eingabetaste** wechseln Sie in eine neue Zeile. Mithilfe der Tasten im oberen Tastaturbereich können Sie im Feld „Bearbeiten“ Zahlen eingeben.
- Kommentare werden immer in der ausgewählten Farbe angezeigt. Die Kommentarfarbe wird auch dann beibehalten, wenn farbige ADF-Einträge verwendet werden.
- Die Tasten auf dem [Ziffernblock der PC-Tastatur](#) dienen auch während der Bearbeitung von Kommentaren zum Annehmen und Tätigen von Anrufen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

**i Note:**

Der Kommentartext darf maximal 1.500 Zeichen umfassen. Wenn der Kommentartext die maximale Anzahl von Zeichen erreicht, wird ein akustisches Signal ausgegeben.

**i Note:**

Wenn das Feld „Kommentare“ vorübergehend nicht verfügbar ist, wird eine Warnung mit der Fehlermeldung „Kommentardatei nicht verfügbar“ angezeigt.

**So wählen Sie eine Telefonnummer, während Sie Kommentare bearbeiten**

- Doppelklicken Sie auf die ausgewählte Nummer.

## 6.15 Status „Nicht stören“ (Nebenstellen)

In der Regel wird der Status „Nicht stören“ (NS) von den Nebenstellenbenutzern selbst aktiviert bzw. deaktiviert. Möglicherweise werden Sie jedoch ebenfalls gebeten, die

entsprechenden Einstellungen für sie vorzunehmen. Wenn der Status „Nicht stören“ aktiviert ist, werden keine Anrufe zur Nebenstelle durchgestellt.

### So aktivieren Sie den Status „Nicht stören“ für den Benutzer einer Nebenstelle

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **Nst.– NS aktivieren** aus.
2. Geben Sie die Nummer der gewünschten Nebenstelle ein.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

### So deaktivieren Sie den Status „Nicht stören“ für den Benutzer einer Nebenstelle

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **Nst.– NS deaktivieren** aus.
2. Geben Sie die Nummer der gewünschten Nebenstelle ein.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

### So deaktivieren Sie den Status „Nicht stören“ für alle Nebenstellen

1. Wählen Sie im Menü **Programm** die Option **NS für alle Nst. deaktivieren** aus.
2. Klicken Sie auf **Ja**.
3. Klicken Sie nochmals auf **Ja**, um die Stornierung zu bestätigen.

## 6.16 Dynamischer Status

Sofern die [Integration von Präsenzinformationen](#) aktiviert ist, können Sie den Status von MiCollab Client Benutzern anzeigen. Die Statusangaben können Meldungen zum dynamischen Status, benutzerdefinierten Text und [Kalender-Benachrichtigungen](#) enthalten.

In den Bereichen „Verzeichnisse“, „Anrufe in der Warteschlange“ und „Ziel“ werden Informationen zum dynamischen Status im Feld **Präsenzinformationen** sowie in der QuickInfo **Präsenzinformationen** angezeigt. Auch die QuickInfo „Transfer Assistant“ enthält Informationen zum dynamischen Status.

Die Meldungen zum dynamischen Status werden dynamisch aktualisiert, sobald die Benutzer ihren Status im MiCollab Client Service ändern. Die Angaben zum dynamischen Status können in MiCollab Client individuell angepasst werden. Mögliche Statusangaben sind:

- Mittagspause
- Nicht stören
- Feierabend

- In Besprechung
- Im Büro
- Mobil
- Abwesend
- Von zuhause arbeitend

### Festlegen des dynamischen Status

Der dynamische Status für einen MiCollab Client kann im Bereich „Verzeichnisse“ sowie in Transfer Assistant festgelegt werden.



#### Note:

Der dynamische Status kann nur für Kontakte festgelegt werden, die auf demselben MiCollab Client-Server wie der Bediener gehostet sind.

1. Klicken Sie rechts auf einen Eintrag.
2. Klicken Sie im angezeigten Popup-Menü auf **IM**.
3. Klicken Sie im nächsten Popup-Menü auf **Dynamischen Status festlegen**.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü den dynamischen Status aus oder geben Sie im Bereich **Benutzerdefinierter Text** einen eigenen Text ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

## 6.17 E-Mail

Mithilfe der E-Mail-Funktion können Bediener in verschiedenen Bereichen von MiVoice Business Console schnell E-Mails an Einträge senden:

- Bereich Verzeichnisse
  - BLF
  - Telefonbuch
- Bereich Anrufe in der Warteschlange
  - Gehaltene Anrufe
  - Weitergeleitete Anrufe
  - Geparkte Anrufe
- Bereich Transfer Assistant

Je nachdem, wie Sie die E-Mail erstellen, können in die Felder und den Textbereich der E-Mail mithilfe der Funktion „Benutzer-Messaging“ die folgenden Informationen automatisch eingetragen werden:

- **An-** die E-Mail-Adresse des ausgewählten Eintrags.
- **Betreff-** Name und Nummer des Anrufers (sofern beim Erstellen der E-Mail ein Anrufer im Bereich Quelle aufgeführt ist und die Anruferinformationen verfügbar sind) sowie die vordefinierte Nachrichtenbeschreibung (falls ausgewählt).
- **Zeile 1 des E-Mail-Haupttexts-** Erstellungszeitpunkt der E-Mail mit Datum, Uhrzeit, Zeitzone und GMT-Abweichung (z. B. **1 Mai 2014 10:55 EST (GMT -0500)**)
- **Zeile 2 des E-Mail-Haupttexts-** Name des Anrufers, sofern ein Anrufer im Bereich Quelle aufgeführt ist und Anruferinformationen verfügbar sind
- **Zeile 3 des E-Mail-Haupttexts-** Nummer des Anrufers, sofern ein Anrufer im Bereich Quelle aufgeführt ist und Anruferinformationen verfügbar sind
- **Zeile 4 des E-Mail-Haupttexts-** Der ausgewählte vordefinierte Nachrichtentext, falls verfügbar (z.B. „Der Anrufer bittet um einen Rückruf.“)

### So senden Sie eine E-Mail an einen Eintrag

1. Zeigen Sie den betreffenden Bereich an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag.



#### Note:

Das Klicken mit der rechten Maustaste hat in der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ nur dann einen Effekt, wenn unter „Halten für“ ein Teilnehmer eingetragen ist.

3. Klicken Sie im angezeigten Popup-Menü auf **E-Mail**.



#### Note:

Die E-Mail-Adresse des Eintrags wird hinter der Option „E-Mail“ im Popup-Menü angegeben. Beispielsweise wird möglicherweise **E-MailJoe@yourcompany.com**. Falls für den Eintrag keine E-Mail-Adresse hinterlegt wurde, wird die Option nicht angezeigt.

4. Wählen Sie einen geeigneten vordefinierten Nachrichtentext aus, sofern verfügbar.

**Note:**

Falls keine vordefinierten Nachrichten vorhanden sind, wird kein Untermenü mit Nachrichtenoptionen angezeigt. In diesem Fall wird eine leere E-Mail geöffnet, wenn Sie auf **E-Mail senden** klicken.

5. Drücken Sie **Senden**.

### Verwandte Themen

- [Instant Messaging](#) on page 97
- [Verwalten von Anrufen im Bereich Verzeichnisse](#) on page 72
- [Präsenz](#) on page 110

## 6.18 Notrufe


Diese Funktion löst einen Alarm an der Konsole aus, um Sie zu informieren, dass von einer Nebenstelle ein Notruf abgesetzt wurde. So können Sie den betreffenden Notdienst, z. B. die Polizei oder den Notarzt, zu der Stelle leiten, von der der Anruf ausgegangen ist.

Dieser Alarm besteht aus einem speziellen Notfallrufton und einer Meldung im Statusbereich. Außerdem blinkt die Schaltfläche „Notrufprotokoll“ rot. Dieser Alarm besteht aus einem speziellen Notfallrufton und einer Meldung im Statusbereich. Der Notfallbenachrichtigungston wird auch an Ihrem Headset/Mobilteil ausgegeben, sofern Sie die Option für Ruftöne am Mobilteil/Headset bei eingehenden Anrufen aktiviert haben. Außerdem blinkt die Schaltfläche „Notrufprotokoll“ rot.

**Important:**

Stellen Sie sicher, dass der Rufton ordnungsgemäß konfiguriert, die Audioausgabe über den Computer aktiviert und der Lautsprecher nicht ausgeschaltet ist, sodass Sie den Notrufalarm hören können. Bei Notrufen wird die Ruftoneinstellung außer Kraft gesetzt, auch wenn Sie den Rufton im Bereich Bedienerstatus deaktiviert haben.

### So zeigen Sie einen Notruf an und bestätigen ihn

1. Klicken Sie auf Notrufprotokoll () , oder drücken auf die **Notrufprotokoll** Taste auf der Tastatur.

2. Klicken Sie auf **Deaktivieren**, um Ihre Kenntnisnahme des aktuellen Notrufs zu bestätigen.

### So löschen Sie einen Notruf

1. Wählen Sie im **Notrufprotokoll** den deaktivierten Notruf aus, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.


Nur deaktivierte Protokolleinträge können gelöscht werden. Alle Notrufprotokolle werden in MiVoice Business gespeichert.

### So schließen Sie das Notrufprotokoll

- Klicken Sie auf **Close**.

Wenn Sie MiVoice Business Console beenden, werden alle Einträge aus dem **Notrufprotokoll** verworfen. Sie können jedoch über MiVoice Business wieder abgerufen werden.

### Was bedeutet das Symbol im Notrufprotokoll?


Die im **Notrufprotokoll** angezeigten Notrufe sind absteigend nach ihrer Aktualität geordnet. Der aktuelle Notruf ist mit dem Symbol Notrufprotokoll () gekennzeichnet. Frühere Notrufe sind nicht mit diesem Symbol versehen. Somit können nur mit diesem Symbol gekennzeichnete Notrufe deaktiviert werden.

### Aus welchem Grund ist es manchmal nicht möglich, die Details zum aktuellen Notruf anzuzeigen?

Die Details zum aktuellen Notruf können immer nur von einem Bediener gleichzeitig angezeigt werden. Andere Bediener erhalten im Antwortbereich ihrer Anwendung die Meldung "Notruf angezeigt von <Nebenstelle>". Wenn ein anderer Bediener die Details des aktuellen Notrufs anzeigt, können Sie trotzdem auf Informationen lokal deaktivierter Notrufe zugreifen. Auf den aktuellen Notruf können Sie jedoch weder zugreifen noch können Sie ihn deaktivieren.

### Warum verschwindet manchmal das Notrufprotokoll?

Wenn Sie nicht innerhalb von etwa 60 Sekunden nach dem Eingang des Notrufs auf **Deaktivieren** klicken, wird das Protokoll an das **Telefonbuch** zurückgegeben, sodass ein anderer Bediener die Einzelheiten des aktuellen Notrufs anzeigen kann.

Falls ein anderer Betreiber den Notruf nicht anerkennt, klicken Sie auf das Notrufprotokoll und erneut auf das **Notrufprotokoll** ( ) Symbol, oder drücken erneut auf die **Notrufprotokoll**-Taste auf der Tastatur um das Notrufprotokoll zu öffnen.

## 6.19 Schwellenwert für eingehende Anrufe

Um die Wartezeit von Anrufen zu reduzieren, kann Ihr System so programmiert werden, dass eingehende Anrufe an andere Konsolen oder Ansprechpartner weitergeleitet werden. Geben Sie hierfür die Anzahl der eingehenden Anrufe ein, die erreicht werden muss, bevor Anrufe vom System an Ihre Konsole weitergeleitet werden.

Weitere Informationen zum Festlegen des Schwellenwerts für eingehende Anrufe finden Sie unter [Optionen– Anrufe in der Warteschlange](#).

Die Funktion „Screen Pop“ wird ebenfalls von der Einstellung des Schwellenwerts für eingehende Anrufe gesteuert. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Aktivieren von Screen Pop](#).

## 6.20 Instant Messaging

Mit der Funktion für Instant Messaging (IM) können Sie in den folgenden Bereichen von MiVoice Business Console schnell und einfach eine Konversation in Form von Sofortnachrichten starten:

- Bereich „Verzeichnisse“
- Bereich „Anrufe in der Warteschlange“, ausgenommen die Warteschlange „Ankommende Anrufe“
- Bereich „Transfer Assistant“
- Bereich „Ziel“

Damit diese Funktion funktioniert, muss [Anwesenheit](#) Integration aktiviert sein und die Partei, mit der Sie chatten möchten, muss ein MiCollab Client oder ein Drittanbieter-Client (unterstützt durch die MiCollab Federation) sein.

Je nachdem, wie Sie die IM-Konversation starten, können in die Felder und den Textbereich der IM-Konversation mithilfe der Funktion „Instant Messaging“ die folgenden Informationen automatisch eingetragen werden:


- **Teilnehmer**- Die IM-Adresse des ausgewählten Eintrags.
- **IM-Nachrichtentext**- Der ausgewählte vordefinierte Nachrichtentext, falls vorhanden (z.B. „Der Anrufer bittet um einen Rückruf.“)

## So starten Sie einen neuen Chat oder zeigen einen früheren Chat für einen bestimmten Benutzer an

1. Doppelklicken Sie auf das Feld Anwesenheit des Benutzers in den Verzeichnissen, in der Warteschlange stehenden Anrufen oder in den Bereichen des Übertragungsassistenten, um das Chatfenster für den Benutzer zu öffnen.

**Note:**

Wenn das Feld „Präsenzinformationen“ für diesen Eintrag leer ist, steht die IM-Option nicht zur Verfügung. Wenn das Anwesenheitssymbol grau ist, ist der Chat nicht verfügbar.

2. Drücken Sie **Chat** , oder die **Chat**-Tastaturtaste, um das Chatfenster zu öffnen und klicken Sie auf den Eintrag des Benutzers in der Chatliste auf der linken Seite.

**Note:**

Um frühere Chats eines Benutzers anzuzeigen, der sich nicht in der Chatliste befindet, geben Sie den Namen des Benutzers in den Suchbereich oben in der Chatliste ein und klicken Sie auf den Benutzer oder wählen Sie den Benutzer aus und drücken Sie Enter. Sie können auch frühere Gespräche öffnen, indem Sie im Hauptfenster der Konsole auf das Feld Anwesenheit des Benutzers doppelklicken.

**Note:**

Wenn Sie Cloudlink Chat verwenden, enthält die Liste auch Kontakte, die Ihnen Nachrichten gesendet haben, wenn die Konsole geschlossen ist.

3. Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld unten rechts ein und klicken Sie auf **Senden**.

**Note:**

Wenn Sie einen Anruf führen, werden Name und Nummer des Quellpartners automatisch in Ihrer neuen Chatnachricht eingetragen.

**Note:**

Um den eingegebenen Text zu löschen, klicken Sie auf **Abbrechen**.

## Senden einer Nachricht an einen speziellen Benutzer

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag des Benutzers im Hauptfenster der Konsole.
2. Klicken Sie im angezeigten Popup-Menü auf **IM**.
3. Klicken Sie auf **Instant Message senden**.
4. Wählen Sie einen geeigneten vorbestimmten Nachrichtentext aus, sofern verfügbar.

**Note:**


Wenn Sie sich in einem Anruf befinden, werden Name und Nummer des Quellpartners automatisch in eine neue Chatnachricht eingetragen, gefolgt von der ausgewählten vordefinierten Nachricht. Wenn Sie sich nicht in einem Anruf befinden, wird nur die vorgegebene Nachricht ausgefüllt.

**Note:**


Wenn keine vorgegebenen Meldungen verfügbar sind, wird die Option Untermenü Meldungen nicht angezeigt. In diesem Fall wird das Chatfenster geöffnet, um die Nachricht einzugeben.

## Empfangen von Chatnachrichten von anderen Benutzern

Wenn ein anderer Benutzer Ihnen eine Nachricht schickt:

- Der Chat-Button in der Symbolleiste und der Chat-Button im Chat-Fenster werden mit einer ungelesenen Nachrichtenanzeige aktualisiert .
- Eine ungelesene Nachrichtenanzeige (roter Punkt) wird neben dem Eintrag des Absenders in der Chatliste platziert.
- Es werden visuelle und akustische Windows-Benachrichtigungen bereitgestellt (unterstützt unter Windows 10, wenn Benachrichtigungen auf Ihrem PC aktiviert sind).

**So zeigen Sie eine Chatnachricht an, die von einem anderen Benutzer empfangen wurde**

1. Drücken Sie **Chat** , oder die **Chat**-Tastaturtaste, um das Chatfenster zu öffnen und den Benutzer mit der ungelesenen Nachrichtenanzeige (roter Punkt) aus der Chatliste auszuwählen.

ODER


2. Doppelklicken Sie in den Verzeichnissen, in der Warteschlange oder im Transferbereich auf das Feld Anwesenheit des Benutzers.

### **Note:**

Wenn ein Chat mit ungelesenen Nachrichten geöffnet wird, wird die Anzeige ungelesene Nachrichten aus dem Eintrag des Benutzers in der Chatliste entfernt. Wenn es keine Chats mit ungelesenen Nachrichten mehr gibt, wird die Anzeige der ungelesenen Nachricht aus dem Chat-Button in der Symbolleiste und dem Chat-Button im Chat-Fenster entfernt.

Mit dem Cloudlink-Chat können Sie Emojis zu den Chatnachrichten hinzufügen, indem Sie auf das Emoji im Button-Bereich des Chatfensters klicken und ein Emoji aus der Liste auswählen. Sie können auch sehen, ob die letzte von Ihnen gesendete Nachricht gelesen wurde und ob ein Chat-Teilnehmer gerade eine Antwort tippt.

### **So rufen Sie direkt aus dem Chat-Fenster an**

1. Drücken Sie **Chat** , oder die **Chat**-Tastatur Taste, um das Chat-Fenster zu öffnen.
2. Suchen Sie nach dem Benutzer im Suchbereich oben links in der Chatliste.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer aus dem Chat-Eintrag und wählen Sie **Anrufen**.

### **Verwandte Themen**

- [E-Mail](#) on page 93
- [Präsenz](#) on page 110

## 6.21 Instant Messaging Chat-Gruppen

Im Gruppen-Chat können Sie mit mehreren Kontakten gleichzeitig chatten.

 **Note:**

Die Chat-Gruppen werden nur von CloudLink Chat unterstützt.

### So erstellen Sie eine Gruppe für den Chat

1. Klicken Sie im Chat-Fenster auf **Gruppen**, um das Konfigurationsfeld **Gruppen** zu öffnen.
2. Geben Sie den Namen eines Kontakts in das Suchfeld ein und wählen Sie den Namen aus den Suchergebnissen aus.

Der Kontakt wird der Teilnehmerliste hinzugefügt.

3. Fügen Sie auf dieselbe Weise weitere Kontakte in die Liste ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Gruppe zu erstellen.

Wenn eine Gruppe mit den angegebenen Mitgliedern bereits existiert, wird der bestehende Gruppenchat geöffnet. Wenn die Gruppe nicht existiert, wird eine neue Gruppe erstellt und ein neuer Chat geöffnet.

### Hinzufügen von Kontakten zu einer bestehenden Gruppe

1. Klicken Sie auf **Gruppen**, um das Konfigurationsfeld **Gruppen** zu öffnen.
2. Geben Sie einen oder mehrere Kontaktnamen in das Suchfeld ein und wählen Sie die bestehende Gruppe aus.
3. Suchen Sie nach dem Namen des weiteren hinzuzufügenden Kontakts und wählen Sie den Namen aus den Suchergebnissen aus.

Die Kontakte werden der Liste hinzugefügt.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn die Gruppe mit den ausgewählten Kontakten bereits existiert, wird der bestehende Gruppenchat geöffnet. Wenn die Gruppe nicht existiert, wird eine neue Gruppe mit allen Mitgliedern erstellt und ein neuer Chat geöffnet.

### So suchen Sie nach einer Gruppe

Sie können im Suchbereich des Chat-Fensters und im Suchbereich des Konfigurationsfelds für Gruppen nach einer Gruppe suchen, indem Sie die ersten Buchstaben des Vor- und/oder Nachnamens eines Benutzers eingeben. Sie können auch nach mehreren Benutzern im Suchfeld suchen.

Wenn beispielsweise die Namen **Ann Petr Laur** in das Chat-Suchfeld eingegeben werden, wird eine Dropdown-Liste mit passenden Gruppen wie folgt angezeigt:

Anna, Karl, Petra, Mia & Laura
Anna, Petra & Laura
Andreas, Anna, Karl, Petra, Hans & Laura

Die gleichen Ergebnisse werden angezeigt, wenn Sie den vollständigen Namen der Kontakte in das Feld Chatsuche eingeben:

**anna meier petra schmidt laura thomas**

Ebenso, wenn Sie den Nachnamen des Kontakts (oder die ersten Buchstaben des Nachnamens) eingeben:

**meie schmi thom**

Das Ergebnis ist genauso wie oben, wenn Sie nach dem Vor- oder Nachnamen des Kontakts suchen.

#### Note:

Die Konsole zeigt die Chatgruppe in den Suchvorschlägen mit dem Vornamen an (Beispiel: Anna, Petra & Laura).

## 6.22 Master-Profil

Das Masterprofil ermöglicht die Konfigurationseinstellungen, die in einer Gruppe der Konsolenbenutzer gemeinsam benutzt werden.

Beim Aktivieren eines Master-profiles auf Ihrer Konsole wird eines der folgenden Symbole im Statusfeld angezeigt:

- ▲ - Ein grünes Symbol zeigt an, dass die Einstellungen erfolgreich importiert wurden.
- ▲ - Ein rotes Symbol zeigt an, dass ein Fehler beim Importieren der Einstellungen aufgetreten ist. Die Fehler können folgende Ursachen haben:

- Der Import der gemeinsam genutzten Einstellungen fehlgeschlagen ist. In diesem Fall funktioniert Ihre Konsole mit dessen zuletzt bekannten Einstellungen. Jegliche Änderungen an der Konfiguration, die seit dem letzten erfolgreichen Start Ihrer Konsole über die Master-Konsole vorgenommen wurden, werden für Ihre Konsole nicht übernommen.
- Ihre Konsole die Master-Konsole ist und Sie gemeinsam genutzte Einstellungen geändert, jedoch keine Master-Profil-Datei angelegt haben. Wenn Sie kein Master-Profil anlegen, gehen Ihre Änderungen an der Konfiguration mit dem nächsten Neustart Ihrer Konsole verloren.
- Ihre Konsole nicht die Master-Konsole ist und Sie Änderungen an gemeinsam genutzten Änderungen durchgeführt haben. Änderungen an der Konfiguration sollten unbedingt über die Master-Konsole vorgenommen werden, einschließlich der Erstellung eines neuen Master-Profiles. Nur so ist gewährleistet, dass die Änderungen übernommen werden.
- Fehler beim Importieren der gemeinsam benutzten Einstellungen. In diesem Fall werden nicht anerkannte Einstellungen ignoriert. Dies tritt auf, falls die Masterprofildatei zerstört ist oder die Datei von einer Konsole erstellt wurde, die mit einer anderen Software funktioniert. Sicherstellen, dass die Konsolen mit derselben Software funktionieren. Das Masterprofil neu erstellen.

Die Symbole im Master-profil können Sie unter **Tools > Optionen > Master-profil** betrachten.

Zum Erstellen des Masterprofils finden Sie die Anleitung unter [Optionen \(Masterprofil\)](#). Weitere detaillierte Informationen über das Masterprofil finden Sie unter *MiVoice Business Console Administration-Hilfe*.

## 6.23 Integration des MS Office Kalenders

Wenn die Integration des MS Office Kalenders verfügbar ist, können Sie in den folgenden Bereichen von MiVoice Business Console den Kalender von Benutzern aufrufen und nachsehen, wann sie verfügbar sind:

- Bereich „Verzeichnisse“
  - BLF
  - Telefonbuch
- Bereich „Anrufe in der Warteschlange“, ausgenommen die Warteschlange „Ankommende Anrufe“
- Bereich „Transfer Assistant“

### So überprüfen Sie den Kalender eines Eintrags






1. Wählen Sie den Eintrag im entsprechenden Bereich aus.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü die Option **Kalender überprüfen** aus.

Im Kalenderfenster werden die Verfügbarkeitsinformationen zum Anrufer angezeigt. Durch Auswählen eines Tages im Kalender können Sie die Verfügbarkeitsinformationen für diesen Tag anzeigen.

### Verfügbarkeitsinformationen

- Die Verfügbarkeitsinformationen werden für 24 Stunden am Tag angezeigt.
- Die aktuelle Uhrzeit wird in der Mitte der Zeiten des aufgerufenen Tages angezeigt.
- Mithilfe der vertikalen Bildlaufleisten können Sie die gesamten 24 Stunden eines Tages anzeigen.
- In der Tabelle unten ist der für die Statusangaben verwendete Farbcode aufgeführt.

Farbcode	Status
	Besetzt
	Vorläufig reserviert
	Nicht im Büro
	Keine Informationen
	Kostenlos

## 6.24 Verzeichnis für mehrere Unternehmen

MiVoice Business Console kann mit einem MiVoice Business System verbunden werden, das Dienste für mehrere Unternehmen bereitstellt. Bei Aktivierung der Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“ werden die folgenden vier zusätzlichen Unternehmensfelder zum Bereich **Anrufe in der Warteschlange** und **Quelle** hinzugefügt:

- Begrüßungsansage
- Gewähltes Unternehmen
- Gewählte Nummer

- Kommentare

**So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“**

- Wählen Sie im Menü **Verzeichnisse** die Option **Verzeichnis für mehrere Unternehmen** aus.

Die Aktivierung der Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“ wird mit einem Häkchen bestätigt.

Um die Annahme von Anrufen zu vereinfachen, sollten Sie folgende Funktionen aktivieren:

- [Telefonbuchsuche bei Anrufannahme](#)
- [Telefonbuch bei Anrufannahme löschen](#)
- [BLF-Listenauswahl bei Anrufannahme](#)

## 6.25 Für Bediener halten

Mithilfe dieser Funktion können Sie ein Gespräch auf „Halten“ setzen, sodass es von einem anderen Bediener oder Nebenstellenbenutzer abgerufen werden kann. Sie können an der Konsole bis zu sechs Anrufe gleichzeitig auf „Halten“ setzen.

**So setzen Sie einen Anruf auf „Halten“, damit er von einem anderen Nebenstellenbenutzer abgerufen werden kann**

1. Setzen Sie den Anruf auf „Halten“.

Der Anruf wird in der ersten verfügbaren Halteposition in der Warteschlange „Gehaltene Anrufe“ angezeigt.

2. Kontaktieren Sie den gewünschten Teilnehmer per Paging und teilen Sie ihm die Ziffern mit, die zum Abrufen des Anrufs eingegeben werden müssen. Sie unter [Halten und Abrufen von Anrufen](#).

## 6.26 Aufschalten

Sie haben die Möglichkeit, sich auf eine besetzte Nebenstelle oder externe Leitung aufzuschalten.

**So schalten Sie sich auf eine besetzte Nebenstelle auf**

### 1. Drücken Sie **[Aufschalten]**.

Daraufhin hören alle Gesprächsteilnehmer den Aufschalteton, solange Sie mit dem Gespräch verbunden sind.

Die Gesprächsteilnehmer können alles mithören, was Sie sagen.

### 2. Zum Beenden des Aufschaltens und zum Trennen des Anrufs von Ihrer Konsole drücken Sie **Trennen**(Taste „+“) oder oder die Taste **„Annehmen/Trennen“** an Ihrem Headset.

#### ODER

### 3. Drücken Sie **Abbrechen** (Taste „-“) oder , um den Anruf im Bereich Ziel zu trennen und stattdessen eine neue Verbindung im Bereich *Quelle* herzustellen.

## 6.27 Paging

Wenn Ihr System mit Paging-Geräten ausgestattet ist, können Sie in einzelnen oder mehreren Bereichen oder „Zonen“ Informationen übermitteln.

### So erstellen Sie ein Paging

Die Bereiche Quelle und Ziel müssen leer sein.

### 1. Drücken Sie auf **Lautspr** , oder auf die **Lautspr** Taste auf der Tastatur.

Wenn nur eine Paging-Zone konfiguriert wurde, werden Sie direkt mit dem betreffenden Lautspr. verbunden.

### 2. Machen Sie die gewünschte Durchsage.

### Wenn mehrere Paging-Zonen konfiguriert wurden

### 1. Nach dem Drücken auf **Lautspr** , oder auf die **Lautspr** Taste auf der Tastatur, wählen den 2-stelligen Paging Zone-Code — (01-15) oder 00 für alle Zonen.

2. Es erklingt ein langer Signalton. Sobald die Paging-Verbindung hergestellt wurde, erscheint eine der folgenden Nachrichten auf dem Bildschirm:

- „Paging-Zone besetzt“: Der betreffende Pager wird bereits von einem anderen Benutzer verwendet. Versuchen Sie es später erneut, oder drücken Sie **[Aufschalten]**, um den derzeitigen Paging-Vorgang zu unterbrechen.
- „Paging-Zone nicht zugewiesen“: Sie haben keinen Zugriff auf diese Paging-Zone.
- „Verbunden mit Lautspr.“: Die Verbindung wurde hergestellt, und Sie können Ihre Informationen durchgeben.

### So beenden Sie einen Paging-Vorgang:

- Drücken Sie auf **Löschen(- Taste)** oder **.** oder auf die **Freigabe (+ Taste)** oder **-** oder drücken auf die **Beantworten-/Freigabetaste** am Kopfhörer.

Die Verbindung zum Pager wird getrennt.

## 6.28 Telefonbuch

Mit dem Telefonbuch können Sie im Telefonverzeichnis Ihres Systems nach Teilnehmern und Nebenstellen suchen.

### So zeigen Sie das Telefonbuch an

- Klicken Sie im Bereich **Verzeichnisse** auf die Registerkarte [Telefonbuch](#).

#### ODER

- Wählen Sie im Hauptmenü unter **Verzeichnisse** die Option **Telefonbuch** aus.

#### ODER

- Drücken Sie auf die **Telefonbuch** Taste auf der Tastatur.

### So durchsuchen Sie das Telefonbuch

Das Verzeichnis ist auch während einer bestehenden Verbindung mit einem Anrufer verfügbar.

1. Klicken Sie auf **[Neue Suche]**, um ggf. vorhandene Suchkriterien zu löschen.
2. Geben Sie einen Suchwert in eines oder mehrere der aktivierten Suchtextfelder unter dem Feld ein, in dem Sie suchen möchten (Siehe [Telefonbuch Alle durchsuchen](#), um nur das Feld Name zur Eingabe von Suchkriterien zu verwenden).

**Note:**

Falls Ihr Suchkriterium Wortabstände oder Kommas enthält, wird der Suchvorgang wie im ersten Tipp beschrieben durchgeführt.

3. Im Bereich Telefonbuch werden daraufhin alle Einträge angezeigt, die den von Ihnen eingegebenen Suchwerten entsprechen.

4. [Den Eintrag anrufen](#).

Der [Telefonbuchstatus](#) wird in der rechten unteren Ecke der Konsole angezeigt.

Wenn die Funktion [Zusätzliche Datenbankfelder](#) aktiviert ist, stehen weitere Felder für die Suche zur Verfügung. Einige dieser zusätzlichen Felder können farbig gekennzeichnet angezeigt werden, um die Abwicklung von Anrufen zu erleichtern.

Mithilfe der Funktion [Telefonbuch – Alle durchsuchen](#) können Sie alle Ihre Suchkriterien in das Namensfeld eingeben.

Außerdem können Sie die Funktion [Telefonbuch bei Anrufannahme löschen](#) aktivieren. Dann wird der vorherige Inhalt im Bereich Telefonbuch automatisch gelöscht, und der Mauszeiger wird in das Suchfeld ganz links gesetzt.

## 6.29 Telefonbuchsuche bei Anrufannahme

In Kombination mit der Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“ können Sie die Telefonbuchsuche bei Anrufannahme nutzen, um innerhalb des Verzeichnisses des betreffenden Unternehmens nach einer Person zu suchen.

### So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Telefonbuchsuche bei Anrufannahme

- Wählen Sie im Menü **Verzeichnisse** die Option **Telefonbuchsuche bei Anrufannahme** aus.

Die Aktivierung der Funktion „Telefonbuchsuche bei Anrufannahme“ wird durch ein Häkchen angezeigt.

### So nehmen Sie einen Anruf bei aktivierter Funktion „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“ an

Bei Annahme eines Anrufs erscheint der im Bereich „Quelle“ im Feld „Gewähltes Unternehmen“ angezeigte Unternehmensname automatisch im betreffenden Suchfeld für das Telefonbuch.

Wenn Sie das MiVoice Business Verzeichnis verwenden, wird das Feld **Speicherort** automatisch ausgefüllt. Wenn die Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“ aktiviert ist, wird der Name des Unternehmens im Feld **Unternehmen** eingetragen.

### So stellen Sie den Anruf zum gewünschten Teilnehmer durch

1. Bewegen Sie den Cursor in das Feld **Name**.
2. Geben Sie den Namen des Teilnehmers ein, mit dem der Anrufer sprechen möchte.

Weitere Informationen zu Suchmethoden erhalten Sie unter [Telefonbuch](#).

### Verwandte Themen

- [Verzeichnis für mehrere Unternehmen](#) on page 104

## 6.30 Telefonbuch – Alle durchsuchen

Durch Aktivierung der Funktion „Telefonbuch – Alle durchsuchen“ können Sie Suchvorgänge in Ihrem Telefonbuch vereinfachen, indem Sie alle Suchkriterien in das Feld „Name“ eingeben. Auf diese Weise ist es nicht mehr notwendig, Informationen in separate Felder einzugeben. Alle Spalten in der Datenbank werden nach den eingegebenen Kriterien durchsucht.

Diese Einträge werden ganz oben in der Liste angezeigt. Voraussetzung hierfür ist, dass die Funktion [Zusätzliche Datenbankfelder](#) aktiviert ist.

### So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Funktion Telefonbuch Alle Durchsuchen

- Wählen Sie unter **Verzeichnisse** die Option **Telefonbuch – Alleausgehend vom Feld "Name"** durchsuchen.

Die Aktivierung der Funktion **Telefonbuch – Alle durchsuchen** wird mit einem Häkchen bestätigt.

### So führen Sie die Funktion „Telefonbuch – Alle durchsuchen“ aus

Das Telefonbuch ist auch während einer bestehenden Verbindung mit einem Anrufer verfügbar.

1. [Rufen Sie das Telefonbuch auf](#).
2. Klicken Sie auf **[Neue Suche]**, um ggf. vorhandene Suchkriterien zu löschen.
3. Geben Sie in das Textfeld **Vorname** oder **Voller Name** einen Suchbegriff ein.

Das Symbol für die Registerkarte „Telefonbuch“ zeigt den Fortschritt der Suche an. Sie unter [Fortschrittsanzeigen für die Telefonbuchsuche](#).

4. Im Bereich *Telefonbuch* werden daraufhin alle Einträge angezeigt, die den von Ihnen eingegebenen Suchwerten entsprechen.
5. Sobald die Ergebnisse angezeigt werden, können Sie den Mauszeiger über einen der Einträge bewegen, um weitere Informationen aufzurufen. Diese QuickInfo enthält alle verfügbaren Informationen aus den anderen angezeigten Spalten, sodass Sie keinen Bildlauf durchführen müssen.
6. [Rufen Sie einen Eintrag an.](#)

Die Feldnamen in den Spaltenüberschriften werden in Blau angezeigt. Durch Klicken mit der rechten Maustaste können Sie alle Felder blau hervorheben, die über die Funktion „Telefonbuch – Alle durchsuchen“ angerufen werden können.

## 6.31 Präsenz

Sie können in den folgenden Bereichen von MiVoice Business Console Präsenzinformationen zu einem Kontakt anzeigen:


- Bereich „Verzeichnisse“
- Bereich „Anrufe in der Warteschlange“
- Transfer Assistant
- Bereich „Ziel“





Zu den Anwesenheitsinformationen gehören das Symbol für den Chat-/Sofortnachrichtenstatus sowie der dynamische Status und die Kalenderhinweise. Die Präsenzinformationen werden vom MiCollab Client Service oder dem MiCollab Client Service eines Drittanbieters (möglich mithilfe eines MiCollab Verbunds) bereitgestellt.

[Präsenintegration](#) muss aktiviert sein.

### So überwachen Sie die Präsenzinformationen für einen Kontakt

1. Überprüfen Sie das Präsenzsymbol, das für den betreffenden Kontakt angezeigt wird.
2. In der Tabelle unten sind die Symbole beschrieben.

Symbol	Bedeutung
	<b>Online</b>  Der Kontakt ist online und für einen Chat verfügbar. Gilt nur für MiCollab Chat-Kontakte.

	<b>Besetzt</b>  Der Kontakt ist beschäftigt. Dies wird nur bei Drittanbieterkontakten angezeigt.
	<b>Abwesend</b>  Der Kontakt befindet sich nicht am Platz. Gilt nur für MiCollab Chat-Kontakte.
	<b>Chat nicht verfügbar</b>  Für MiCollab Chat-Kontakte ist der Kontakt offline. Für Cloudlink-Chat-Kontakte ist der Cloudlink-Server nicht verfügbar.
kein Symbol	Die Funktion ist nicht konfiguriert.
	<b>Chat aktiviert</b>  Cloudlink Chat ist aktiviert. Sie können jederzeit eine Chat-Nachricht an den Kontakt senden.

## 6.32 Präsenzinformationen (Bediener)





Die Präsenzinformationen zum Bediener werden im [Statusbereich](#) angezeigt. Der Status des Bedieners kann von anderen MiCollab Client Benutzern eingesehen werden.

### So ändern Sie Ihren Präsenzstatus

1. Klicken Sie unten rechts auf das Dropdown-Menü „**IM-Status**“.
2. Klicken Sie auf den Status, den Sie einstellen möchten.

Sie können mit der Maus über das Anwesenheitsstatussymbol fahren, um einen Tooltip mit zusätzlichen Informationen anzuzeigen.

In der Tabelle unten sind die Symbole und ihre Bedeutung aufgeführt.

IM-Status	MiCollab Chat	CloudLink Chat
	<b>Online</b> Der Bediener ist online und für einen Chat verfügbar.	Nicht zutreffend
	<b>Abwesend</b> Der PC des Bedieners war für eine konfigurierbare Zeitdauer inaktiv.	Nicht zutreffend
	<b>Offline erscheinen</b> oder <b>Offline</b> Der Bediener hat sich für die Offline-Anzeige entschieden oder die Funktion ist derzeit nicht verfügbar.	<b>Offline</b> oder <b>Nicht angemeldet</b> Der Bediener hat sich nicht bei CloudLink Chat angemeldet oder die Funktion ist nicht verfügbar.
	Nicht zutreffend	<b>Angemeldet</b> Der Bediener ist angemeldet / CloudLink Chat ist verfügbar

### Verwandte Themen

- [Instant Messaging](#) on page 97
- [Präsenz](#) on page 110

## 6.33 Ausfallsicherheitsstatus

Dank der Ausfallsicherheit können Sie auch dann Anrufe abwickeln, wenn ein Fehler am MiVoice Business Controller oder ein Netzwerkfehler auftritt. Bei einem Ausfall wird automatisch ein Verbindungsversuch zu einem sekundären MiVoice Business Controller unternommen. Dies wird als „Failover“ bezeichnet. Sobald der Ausfall behoben ist, wird die Verbindung zum primären MiVoice Business Controller von der Konsole wiederhergestellt („Failback“).



## Was geschieht mit eingehenden Anrufen während eines Failovers?

Während eines Failovers zu einem anderen Controller wird im Statusbereich der Konsole eine Nachricht angezeigt, dass Ihnen nur eingeschränkte Funktionen zur Anrufabwicklung zur Verfügung stehen. Die Verbindung zu dem Teilnehmer, mit dem Sie gerade sprechen, wird aufrechterhalten. Dies wird als „Ausfallsicherheitsstatus“ bezeichnet. Während dieser Zeit werden Sie mit einem Signalton über die Aktivierung dieses Status informiert, und einige Funktionen zur Anrufabwicklung wie Halten, Weiterleiten, Konferenzschaltung und Paging sind nicht verfügbar. Mit der **Löschen (- Taste)** oder der **Freigabe (+ Taste)** können Sie den Anruf noch immer beenden.

Sobald Sie den laufenden Anruf beendet haben, wird von der Konsole eine Verbindung zum sekundären Controller hergestellt, und alle Funktionen zur Anrufabwicklung stehen wieder zur Verfügung.

Weitere Informationen zu den Symbolen und Nachrichten, die während eines Failovers angezeigt werden, erhalten Sie unter [MiVoice Business Status](#).


## Wie gehe ich vor, wenn für MiVoice Business Console gerade ein „Failover“ durchgeführt wird?

Nehmen Sie eine Nachricht auf oder bitten Sie den Anrufer, später zurückzurufen (ein Failover dauert normalerweise nicht länger als 30 Sekunden). Sobald die Konsole eine Verbindung einem MiVoice Business hergestellt hat, wird im Statusbereich der Konsole  oder  angezeigt, und Sie können wieder normal arbeiten.

## 6.34 Notizblock

Der Notizblock ist Ihr ganz persönliches Telefonverzeichnis, in dem zusätzlich eine Liste von Kurzwahlnummern gespeichert ist. Mithilfe des Notizblocks können Sie Telefonnummern zur späteren Verwendung sowie Nummern und Namen für Referenzzwecke notieren und speichern.

### So geben Sie Informationen im Notizblock ein

1. Drücken Sie auf **Notizblock** , oder auf die **Notizblock** Taste auf der Tastatur.
2. Geben Sie einen Namen, eine Telefon- bzw. Durchwahlnummer sowie weitere Informationen ein, die im Notizblock gespeichert werden sollen.
3. Drücken Sie auf **[Speichern]**, um die Informationen zu speichern, oder drücken Sie auf **[Löschen]**, um den Inhalt des Notizblocks zu löschen.

### So löschen Sie Informationen aus dem Notizblock

- Wählen Sie zuerst die Informationen aus und dann **Löschen**.

### So wählen Sie eine im Notizblock gespeicherte Telefonnummer

- Wählen Sie die Telefonnummer aus und drücken Sie dann **[Anruf]**.

#### ODER

- Doppelklicken Sie auf die ausgewählte Nummer.

## 6.35 Screen Pop

Bei aktivierter Option „Screen Pop“ wird das Hauptfenster der Konsole automatisch als aktives Fenster angezeigt, wenn ein eingehender Anruf den Schwellenwert für eingehende Anrufe erreicht, auch wenn es vorher minimiert oder durch ein anderes Fenster verdeckt war.


Wenn Sie den [Schwellenwert für eingehende Anrufe](#) beispielsweise auf **1** einstellen, wird das Konsolenfenster eingeblendet, sobald ein Anruf oder mehrere Anrufe an der Konsole eingehen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Option „Screen Pop“ erhalten Sie unter [Optionen – Anwendungseinstellungen](#).

## 6.36 Serienanrufe

Wenn ein Anrufer nacheinander mit mehreren Teilnehmern sprechen möchte, verwenden Sie das Leistungsmerkmal „Serienanruf“. Sobald der erste Anruf beendet wird, wird der Anruf nicht getrennt, sondern wieder mit der Konsole verbunden. Sie können daraufhin den nächsten Anruf durchstellen. Der Rückruf an der Konsole erfolgt bei der Serienanruffunktion so oft, bis alle gewünschten Anrufe getätigt wurden.

### So richten Sie einen Serienanruf für einen Anrufer im Bereich Quelle ein

1. Bitten Sie den Anrufer, nach Abschluss der einzelnen Gespräche jeweils in der Leitung zu bleiben.
2. Drücken Sie **[Serienanruf einrichten]**.
3. Geben Sie die Nummer einer Nebenstelle ein.
4. Drücken Sie **Trennen (Taste „+“)** oder  oder die Taste **„Annehmen/Trennen“** an Ihrem Headset.

Daraufhin wird der Anruf von der Konsole getrennt. Sobald die angewählte Nebenstelle auflegt, wird der Serienanruf als Rückruf an die Konsole zurückgeleitet. Weitere Informationen zur Abwicklung von Rückrufen finden Sie unter [Annehmen von Rückrufen](#).

### So brechen Sie einen Serienanruf ab

- Wenn der Anrufer die Anrufserie beendet hat, drücken Sie **[Serie abbrechen]**.

## 6.37 System-Kurzwahl

Häufig gewählte Telefonnummern werden für Sie und andere Nebenstellenbenutzer als Kurzwahlnummern bereitgestellt.

### So tätigen Sie einen Anruf per Kurzwahl

- Wählen Sie die Nummer für die gewünschte System-Kurzwahl.

Die gespeicherte Telefonnummer wird automatisch gewählt.

**Note:**

Sie können häufig gewählte Nummern zu Ihrer persönlichen Kurzwahlliste im Notizblock hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Notizblock](#). Sie können auch das Schwarze Brett zum Speichern von Kurzwahlnummern verwenden, sodass alle Bediener auf diese Nummern zugreifen können. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Schwarzes Brett](#).

## 6.38 Teleworker-/Remote-Bedienung

Teleworker können MiVoice Business Console auch zuhause oder an einem anderen Standort außerhalb des Büros verwenden. Nachdem MiVoice Business Console installiert und konfiguriert ist, haben Sie Zugriff auf die meisten Funktionen des Sprachkommunikationsnetzwerks in Ihrem Büro.

Ihr Administrator übernimmt die Programmierung und Konfiguration von MiVoice Business Console und des Heimgateway-Routers. Zudem erhalten Sie Anweisungen, wie Sie MiVoice Business Console zuhause einrichten müssen.

Falls Sie beim Arbeiten an einem externen Standort keinen Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk haben, können Sie Funktionen wie das Schwarze Brett und den Anrufverlauf nicht verwenden, wenn diese auf einem Netzlaufwerk konfiguriert sind.

## Wie kann ich feststellen, ob meine Konsole für die Teleworker-Bedienung konfiguriert ist?

Bewegen Sie den Mauszeiger im Statusbereich auf das MiVoice Business-Statussymbol. In der angezeigten QuickInfo wird angegeben, dass Sie mit dem MiVoice Business Controller und einem MiVoice Business Gateway verbunden sind.

Nähere Einzelheiten zur Konfiguration von MiVoice Business Console für die Remote-Bedienung erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

## 6.39 Weiterleitungsmodus

Sie können die Methode auswählen, die für Sie beim Weiterleiten von Anrufen am besten funktioniert. Der **Weiterleitungsmodus** kann im Menü **Verzeichnisse** ausgewählt werden. Die Option „Weiterleitungsmodus“, die Sie auswählen, gilt für den [Bereich Verzeichnisse](#) und für [Transfer-Assistent](#).

In der Tabelle unten finden Sie eine Beschreibung der verschiedenen Optionen.

Option	Beschreibung
Wählen (Standardeinstellung)	Wenn Sie den Eintrag anrufen, wird diese Verzeichnisnummer gewählt.
Wählen und trennen	Wenn Sie den Eintrag anrufen, wird diese Verzeichnisnummer gewählt, und der Anruf wird getrennt sowie für diese Verzeichnisnummer freigegeben.
Wählen, trennen und annehmen	Wenn Sie den Eintrag anrufen, wird diese Verzeichnisnummer gewählt, der Anruf wird getrennt sowie für diese Verzeichnisnummer freigegeben, und der nächste anstehende eingehende Anruf wird angenommen.

Bei Auswahl von **Wählen und trennen** oder **Wählen, Trennen und annehmen** wird der Anruf nur dann weitergeleitet, wenn für den Zienteilnehmer ein Klingelstatus aktiviert ist. Wenn der Zienteilnehmer besetzt oder nicht verfügbar ist, wird der Anruf nicht weitergeleitet.

## 6.40 Transfer Assistant

Der Transfer-Assistent sorgt für schnelle Anrufertransfers und bietet Ihnen die wahrscheinlichsten Transfers, die ein Anrufer eventuell wünscht.

### So aktivieren bzw. deaktivieren Sie Transfer Assistant:

- Wählen Sie im Menü **Verzeichnisse** die Option **Transfer Assistant bei Annahme**.

Ein Haken zeigt an, dass der **Transfer-Assistent** aktiviert wurde.



#### Note:

Der Transfer-Assistent auf Antwort ist im Verzeichnismenü nicht verfügbar, wenn die Anrufverlauf nicht aktiviert ist. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Optionen – Anrufverlauf](#).

### So leiten Sie einen angenommenen Anruf weiter

1. Doppelklicken Sie auf die gewünschte Partei im **Transfer-Assistent** Feld.

Der Anrufer wird automatisch auf [Halten](#) gesetzt, während Sie die Weiterleitung durchführen.

2. Drücken Sie auf **Freigabe(+ Taste)** oder  oder drücken Sie auf die **Beantworten-/Freigabe** Taste an Ihrem Kopfhörer.

### So werden Anrufe in Transfer Assistant angezeigt

Beim Beantworten eines Anrufs erscheint im **Transfer-Assistent** Nedienfeld über den **Quelle** und **Ziel** Bedientafeln eine Liste mit möglichen Transferzielen. Doppelklicken Sie auf den Namen des Transferziels, der dem vom Anrufer erfragten Ziel entspricht. Der Anruf wird nach dem ausgewählten [Transfer-Modus](#) getätigt.

Die **Transfer-Assistent** Bedientafel zeigt eine Kombination der **Neulichsten** und der **Häufigsten** Ziele des Anrufers und die **Häufigsten** Transferziele an, die in der Anrufverlauf-Datenbank aufgezeichnet werden.

Die Transferziele werden der Anrufverlauf-Datenbank wie folgt entnommen:

- Die acht **Neulichsten** Transferziele und die acht **Häufigsten** Transferziele des Anrufers werden bestimmt.
- Doppelte Einträge werden entfernt und die Nummern der Zahlensteine des Transfer-Assistenten, die angezeigt werden können, werden berechnet.

- Ist Platz für weitere Zahlensteine vorhanden, werden die **Häufigsten** Transferziele ebenfalls hinzugefügt.
- Die Zahlensteine werden nach Namen sortiert:
  - Die **Neulichsten** und **Heufigsten** Transferziele des Anrufers werden schwarzer Schrift angezeigt.
  - Die **Häufigsten** Transferziele werden in blauer Schrift angezeigt.

Zum Deaktivieren der Häufigsten Ziele in Ihrer Anzeige des Transfer-Assistent rechtsklicken Sie auf das **Transfer-Assistent** Feld, wenn keine Zahlensteine angezeigt werden, und wählen **Nur die Transferziele des Anrufers anzeigen** aus.

### Was möchten Sie tun?

[Anrufe in Transfer Assistant verwalten](#)

## 6.41 Benutzer-Messaging

Die Funktion „Benutzer-Messaging“ ist optional und bietet folgende Möglichkeiten:

- Überwachen der [Präsenz](#) Informationen auf einen Blick
- [Initiieren von IM-Konversationen](#) mit Kontakten. Die IM-Funktion greift dabei auf Informationen der Präsenzfunktion zurück.
- Senden von [E-Mails](#)

Die Präsenz- und IM-Funktionen erfordern [Präsenzintegration](#).

Wenden Sie sich für die Konfiguration dieser Funktionen an Ihren Systemadministrator.

### Bedingungen

- Die MiVoice Business Console muss mit dem MiVoice Business-System und einem Server verbunden sein, auf dem eine Instanz des Mitel MiCollab Client/Server läuft.
- Bediener sollten sich nicht in ihr MiCollab Client-Konto einloggen, während sie die Präsenzintegrationsfunktion der Konsole nutzen.

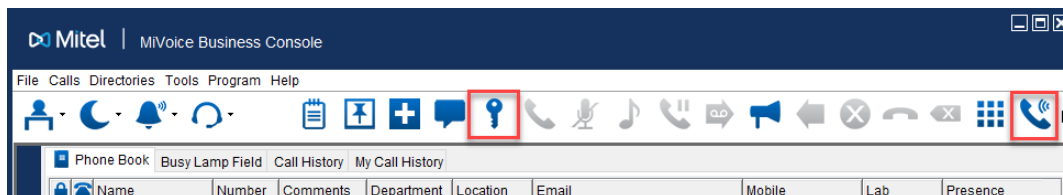
This chapter contains the following sections:

- [Info über die Konsolenanzeige \(Gästedienste\)](#)
- [Anzeigen von Zimmern](#)
- [Ändern von Zimmerinformationen](#)
- [Ändern der Zimmerbelegung und des Zustandsstatus](#)
- [Einchecken/Auschecken](#)
- [Einstellen und Löschen von Weckrufen](#)
- [Einstellen der Gastsprache](#)
- [Einrichten des VIP-Status](#)
- [Einstellen des VIP-Weckrufs](#)
- [Aktivieren des Status „Nicht stören“](#)
- [Einstellen von Anrufbeschränkungen](#)
- [Blockieren von Anrufen zwischen Zimmern](#)
- [Überwachen von Gästezimmern](#)
- [Löschen des Nachrichtenregisters](#)
- [Drucken von Berichten](#)

## 7.1 Info über die Konsolenanzeige (Gästedienste)

Wenn die Funktion „Gästedienste“ aktiviert ist, werden bei einer Installation im Gastgewerbe an der Konsole die folgenden Informationen angezeigt:

- zusätzliche Schaltflächen in der Symbolleiste zur [Anrufabwicklung](#) (siehe Abbildung unten)
- zusätzliche Statusinformationen im [Statusbereich](#) on page 32
- Anzeige des Softkeys „Gästedienste“ bei Annehmen eines Anrufs aus einem Gästezimmer








## Gästedienste – Schaltflächen zur Anrufabwicklung

In der Tabelle unten sind die Schaltflächen für die Funktion „Gästedienste“ beschrieben.

GÄSTEDIENSTE		
Schaltfläche	Name	Bedeutung
	Gästedienste	Hier können Sie bei einer Installation für das Gastgewerbe Informationen zu den verschiedenen Zimmern anzeigen, eingeben und bearbeiten.
	Zimmerüberwachung	Hiermit können Bediener Gästezimmer überwachen, für welche die Zimmerüberwachung aktiviert ist.

## Gästedienste Status

Im [Statusbereich](#) on page 32 wird der Status der Anrufsperre und der Status der PMS-Verbindung in der rechten unteren Ecke der MiVoice Business Konsole-Anwendung angezeigt.

GÄSTEDIENSTE – Statusbereich		
Name	Symbol	Status
Anrufblockierung		Anrufblockierung aus
		Anrufblockierung ein
		Anrufblockierung deaktiviert
Property-Management-System (PMS)		PMS ein
		PMS-Fehler

		PMS-Funktion deaktiviert
--	--	--------------------------

## 7.2 Anzeigen von Zimmern

Sie können Zimmerinformationen anzeigen, während Sie mit einem Gast in einem Zimmer telefonieren, oder mithilfe des Tools „Gästedienste“ nach einem Zimmer suchen.

So zeigen Sie Zimmerinformationen an, während Sie mit einem Gast in einem Zimmer telefonieren

- Drücken Sie **[Gästedienste]**.

**So verwenden Sie das Tool „Gästedienste“, um nach Zimmern zu suchen und die zugehörigen Informationen anzuzeigen:**

1. Drücken Sie auf die **Gästeservices** , oder auf die **Gästeservices** Taste auf der Tastatur.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Zimmer anzuzeigen:
  - **Nach Zimmernummer:** Geben Sie die Zimmernummer in das Feld Zimmernummer ein.
  - **Nach Belegungs-oder Zustandsstatus:** Klicken Sie auf **Zimmerstatus** und wählen Sie in den Listen **Belegung** und **Zustand** den jeweiligen Status aus.
  - **Nach Name:** Um festzustellen, welches Zimmer ein Gast hat, klicken Sie auf **Nachname des Gasts**, und geben Sie dann seinen Nachnamen ein.
3. Drücken Sie **[Suchen]**.
4. Wenn Sie bei einer Suche nach Zimmernummer oder Zustand Informationen zu einem bestimmten Zimmer in der Liste anzeigen möchten, wählen Sie das Zimmer durch Anklicken aus und drücken Sie **[Auswählen]**. Mithilfe der Pfeiltasten oder der **Bild-Auf-/Bild-Ab**-Tasten können Sie zwischen den Zimmern wechseln.

## 7.3 Ändern von Zimmerinformationen

Die Zimmerinformationen umfassen den Namen des Gastes, die Zimmerbelegung und den Zustandsstatus („Frei“, „Gereinigt“, „Service nicht verfügbar“ usw.), die Gebühren und Einschränkungen für ausgehende Anrufe sowie den Status für wartende Nachrichten, Weckrufe und andere Gästedienste.

**So können Sie Zimmerinformationen anzeigen, eingeben oder bearbeiten**

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und drücken Sie anschließend **[Speichern]**.

**Note:**

Welche Informationen angezeigt werden, hängt davon ab, ob die Konsole mit einem Zimmer oder einer Suite verbunden ist. Weitere Informationen finden sie unter (siehe [Info über Suite-Dienste](#)).

### Sobald die Informationen für ein Zimmer angezeigt werden, können Sie...

- Den Namen des Gastes und des zugehörigen Unternehmens bzw. der zugehörigen Gruppe eingeben oder bearbeiten. Der Name des Gastes darf eine Länge von 21 Zeichen nicht überschreiten. Geben Sie zuerst den Nachnamen des Gastes ein und dann, nach einem Komma und einem Leerzeichen, den Vornamen, sofern gewünscht. Zum Beispiel: Schmidt, Andreas.
- [Ein- oder Auschecken des Gastes](#)
- [Ändern des Zimmerbelegungs- oder Zustandsstatus](#)
- [Eingeben, Bearbeiten oder Löschen von Weckrufzeiten](#).
- [Festlegen oder Bearbeiten von Beschränkungen für ausgehende Anrufe](#)
- [Blockieren oder Zulassen von Anrufen zwischen Zimmern](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Status Nicht stören](#)
- [Löschen der Informationen zu „Nachr.Kosten“ und „Anrufe“ für von diesem Zimmer aus geführte Anrufe](#)
- [Einrichten des VIP-Status](#)
- [Einstellen der Gastsprache](#)

## 7.4 Ändern der Zimmerbelegung und des Zustandsstatus

Für die Zimmerbelegung und den Zustand des Zimmer gibt es folgende Statusangaben:

Belegung	Zustand
Frei	Gereinigt
Belegt	Nicht gereinigt

Belegung	Zustand
Reserviert	Zimmermädchen anwesend (siehe Hinweis)  Zu prüfen  Außer Betrieb

### So ändern Sie den Belegungs- und den Zustandsstatus eines Zimmers

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Wählen Sie in den Listen **Belegung** und **Zustand** den jeweiligen Status aus.
3. Drücken Sie **[Speichern]**, um die Änderungen zu speichern.

#### Note:

- Der Status „Zimmermädchen anwesend“ kann nur vom Zimmer aus durch die Eingabe eines Codes geändert werden.
- Das System kann so programmiert werden, dass der Status „Belegt und gereinigt“ zu einer bestimmten Tageszeit für alle betreffenden Zimmer in „Belegt und nicht gereinigt“ geändert wird.

## 7.5 Einchecken/Auschecken

Beim Einchecken eines Gastes wird der Status des für ihn bestimmten Zimmers in „Belegt“ und beim Auschecken wieder in „Frei“ geändert. Sowohl beim Einchecken als auch beim Auschecken werden die Zimmerfelder wieder auf ihre Standardwerte zurückgesetzt. Die Einstellungen für die Anrufblockierung und die Anrufbeschränkung werden ebenfalls auf die im System programmierten Werte zurückgesetzt.

### So checken Sie einen Gast ein oder aus

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Drücken Sie **[Einchecken]** oder **[Auschecken]**.
3. Geben Sie den Namen des Gastes und des zugehörigen Unternehmens bzw. der zugehörigen Gruppe ein.

4. Drücken Sie **[Speichern]**, um die Änderungen zu speichern.

## 7.6 Einstellen und Löschen von Weckrufen

Weckrufe für Gästezimmer können sowohl von Ihnen als auch von Gästen eingerichtet, geändert und storniert werden. Das System unterscheidet nicht, ob Weckrufe über die Konsole oder über das Telefon eines Gästezimmers eingerichtet, geändert oder storniert werden. Daher kann ein Gast beispielsweise einen Weckruf stornieren, den Sie eingerichtet haben (und umgekehrt).

Ein Weckruf kann so eingestellt werden, dass er an einem bestimmten Tag oder an mehreren Tagen hintereinander täglich bis zu dreimal wiederholt wird. Sie können für jeden Weckruf festlegen, ob der Anruf über das System (automatischer Weckruf) erfolgen soll oder von dem Bediener oder einem anderen Hotelmitarbeiter (persönlicher Weckruf) getätigt werden soll.

**So legen Sie die Weckzeit für den Weckruf fest bzw. ändern oder stornieren diese**

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Legen Sie für jeden Weckruf, den Sie einrichten, die Häufigkeit (einmal oder täglich) und die Methode (automatisch durch das System oder persönlich durch Hotelmitarbeiter) fest.
3. Klicken Sie in das Feld **Wecken**, und geben Sie anschließend die gewünschte Uhrzeit im 24-Stunden-Format ein. Die Uhrzeitangabe muss vierstellig sein, z.B. „0630“ für 6:30 Uhr oder „1830“ für 18:30 Uhr.
4. Wenn Sie einen Weckruf stornieren möchten, müssen Sie die Uhrzeit im Feld **Wecken** löschen.
5. Drücken Sie den Softkey **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

### Note:

Falls der Gast den Weckruf nicht annimmt, versucht das System in einem Abstand von zwei bis sieben Minuten maximal vier weitere Male, eine Verbindung zum Gästezimmer herzustellen. Wenn der Gast auf den Anruf dann immer noch nicht geantwortet hat, kann der Weckruf an die Konsole weitergeleitet werden.

## 7.7 Einstellen der Gastsprache

Mit dieser Funktion können Sie die vom Gast gewünschte Sprache einstellen.

Wenn an einer Konsole eine neue Sprache ausgewählt wird, ändert sich die aktuelle Sprache aller Telefone im Zimmer bzw. in der Suite des Gastes. Softkeys und Nachrichten auf dem Display erscheinen nun in der neuen Sprache.

Wenn an einem Telefon eine neue Sprache ausgewählt wird, ändert sich die Sprache nur bei diesem Telefon. An allen anderen Telefonen in der Suite (sofern vorhanden) wird die ursprüngliche Sprache beibehalten.

### So ändern Sie die Sprache für die Nebenstelle eines Zimmers

1. [Rufen Sie das Zimmer auf](#).
2. Wählen Sie in der Liste „Sprache“ die gewünschte Sprache aus.
3. Drücken Sie **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

## 7.8 Einrichten des VIP-Status

Mit dieser Funktion können Sie die Nebenstelle eines Zimmers mit einem VIP-Status kennzeichnen. Wenn der Gast einen Anruf tätigt, erscheint auf der Bedienerkonsole und den Displaytelefonen der zuvor festgelegte VIP-Status, sodass die Hotelangestellten entsprechend reagieren können.

### So richten Sie den VIP-Status für die Nebenstelle eines Zimmers ein

1. [Rufen Sie das Zimmer auf](#).
2. Wählen Sie in der VIP-Liste den gewünschten VIP-Status aus.
3. Wenn für das Zimmer kein VIP-Status festgelegt werden soll, wählen Sie die Statusbezeichnung „VIP0“ (leer) aus.
4. Drücken Sie **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Der VIP-Status wird im Bereich [Anrufe in der Warteschlange](#) sowie in den [Bereichen „Quelle“ und „Ziel“](#) angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren des VIP-Status erhalten Sie unter [Konfigurieren der Bereiche „Quelle“ und „Ziel“](#).

## 7.9 Einstellen des VIP-Weckrufs

Wenn der VIP-Weckruf aktiviert ist, erhält der Gast auch dann einen persönlichen Weckruf, wenn die Nebenstelle für einen automatischen Weckruf konfiguriert ist.

### So aktivieren Sie den VIP-Weckruf für die Nebenstelle eines Zimmers:

1. [Rufen Sie das Zimmer auf](#).

2. Wählen Sie in der Liste „VIP-Weckruf“ die Option **Ein**, um die Funktion zu aktivieren, bzw. **Aus** (Standardeinstellung), um sie zu deaktivieren.
3. Drücken Sie **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

## 7.10 Aktivieren des Status „Nicht stören“

Durch Aktivieren des Status „Nicht stören“ wird verhindert, dass das Telefon eines Gastes klingelt. Die Fähigkeit des Gastes, selbst Anrufe zu tätigen, bleibt davon unberührt.

**So aktivieren Sie den Status „Nicht stören“ für die Nebenstelle eines Zimmers**

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Wählen Sie in der Liste „Nicht stören“ die Option **Ein**, um die Funktion zu aktivieren, bzw. **Aus** (Standardeinstellung), um sie zu deaktivieren.
3. Drücken Sie **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

## 7.11 Einstellen von Anrufbeschränkungen

Sie können individuell festlegen, welche Art von Anrufen Gäste über ihr Zimmertelefon tätigen können. Sie können zwischen drei Stufen der Anrufbeschränkung wählen: Interne Gespräche, Ortsgespräche und Ferngespräche.

Darüber hinaus bietet das System die Möglichkeit, drei weitere Stufen („Option 1“, „Option 2“ und „Option 3“) mit individuellen Anrufbeschränkungen festzulegen. Wenden Sie sich für die Vorgehensweise zur Verwendung von Anrufbeschränkungen an Ihren Systemadministrator.

So können Sie für ein Zimmer Anrufbeschränkungen festlegen oder entfernen

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Wählen Sie in der Liste Anrufbeschr. eine der folgenden Optionen aus:
  - **Intern**– es können nur interne Gespräche geführt werden.
  - **Lokal**– es können interne Gespräche und Ortsgespräche geführt werden.
  - **Fern**– es können interne Gespräche und Ortsgespräche sowie Ferngespräche geführt werden
  - Durch Auswahl von **Option 1**, **Option 2** oder **Option 3** werden spezielle Anrufbeschränkungen festgelegt, die im System programmiert wurden.

**Note:**

Das System kann so programmiert werden, dass Anrufbeschränkungen für ein Zimmer zum Zeitpunkt des Ein- und Auscheckens automatisch geändert werden.

## 7.12 Blockieren von Anrufen zwischen Zimmern

Durch Aktivieren der Anrufblockierung wird verhindert, dass Gäste Gäste in anderen Zimmern anrufen können. Sie können außerdem festlegen, wann die Anrufblockierung wirksam ist und für welche Zimmer sie gelten soll.

### So legen Sie die Anrufblockierung für ein bestimmtes Zimmer fest

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Wählen Sie in der Liste **Anrufblockierung** die gewünschte Option aus.
3. Drücken Sie **[Speichern]**.

### So aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Anrufblockierung für das gesamte System

1. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Gästedienste** aus.
2. Wählen Sie **Anrufblockierung umschalten** aus.

Der Status der Anrufblockierung wird unten rechts an der Konsole im [Statusbereich](#) on page 32 angezeigt.

**Note:**

Das System kann so konfiguriert werden, dass die Anrufblockierung für alle betreffenden Zimmer zu bestimmten Tageszeiten und für einzelne Zimmer zur Eincheck-/Auscheckzeit ein- bzw. ausgeschaltet wird.

## 7.13 Überwachen von Gästezimmern



Gäste können ihr Zimmer mithilfe des Zimmertelefons von einer externen Station aus überwachen. Bei dieser externen Station kann es sich um eine Bedienerkonsole, eine Nebenstelle oder ein externes Telefon sein, das sich über eine DISA-Leitung in das System einwählt.

## So können Sie mithilfe der Konsole ein Zimmer überwachen, für das die Zimmerüberwachung aktiviert ist

Sie können ein Zimmer nur von einer Konsole aus überwachen, die sich im Leerlauf befindet.

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. Wählen Sie **Zimmerüberwachung** aus.
3. Geben Sie über das Bildschirmtastenfeld die Zimmernummer ein.
4. Nach drei kurzen Signaltönen werden die Geräusche aus dem Zimmer übertragen.

## So beenden Sie die Überwachung des Zimmers von der Konsole aus

- Drücken Sie **Abbrechen** (Taste „-“) oder  oder **Trennen**(Taste „+“) oder  oder die Taste „**Annehmen/Trennen**“ an Ihrem Headset.

### Note:

- Wenn die Zimmerüberwachung auf dem betreffenden Zimmertelefon nicht aktiviert ist, hören Sie einen Fehler- oder Signalton.
- Wenn die Meldung „Überwachung besetzt“ angezeigt wird, wird das Zimmer bereits von einer anderen Nebenstelle überwacht.
- Wenn die Meldung „Klasse eingeschränkt“ oder „Zugriff nicht zulässig“ angezeigt wird, kann das Zimmer aufgrund von Beschränkungen für die Konsole oder das Zimmertelefon nicht überwacht werden.

## 7.14 Löschen des Nachrichtenregisters

Das Nachrichtenregister ist eine Aufzeichnung der Nummern und Gebühren aller externen Gespräche, die Gäste von Zimmertelefonen aus führen.

Beim Auschecken wird das Nachrichtenregister eines Gastes automatisch gelöscht. Wenn ein Gast seine Gespräche tageweise bezahlen möchte, können Sie das Register manuell löschen.

## So können Sie das Nachrichtenregister eines Zimmers anzeigen oder löschen

1. Rufen Sie das Zimmer auf.
2. In den Feldern **Nachr.Kosten** und **Anrufe** werden die Gesamtkosten und die Anzahl der von diesem Zimmer aus geführten externen Anrufe angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Löschen**, um die Gesamtsummen der *Nachrichtenkosten* und *Anrufe* zu löschen.

## 7.15 Drucken von Berichten

Wenn ein Drucker an die Konsole angeschlossen ist, können Sie Berichte zu Nachrichtenregistern, Zimmerstatus und automatischen Weckrufen drucken. Bestimmte Berichte werden automatisch gedruckt. Wenn Sie beispielsweise einen Weckruf einrichten, ändern oder stornieren, wird auf dem Drucker automatisch ein Datensatz zu diesem Ereignis ausgegeben.

### So drucken Sie einen Bericht

- Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Gästedienste** , und dann den Befehl für den Bericht, der gedruckt werden soll.

This chapter contains the following sections:

- [Verzeichnisadministration – Konfiguration](#)
- [Verzeichnisadministration – Pflege](#)
- [Optionen \(Annahmepriorität\)](#)
- [Optionen \(Anwendungseinstellungen\)](#)
- [Optionen \(Besetztlampenfeld\)](#)
- [Optionen \(Kalender\)](#)
- [Optionen \(Anrufverlauf\)](#)
- [Optionen \(Master-Profil\)](#)
- [Optionen \(Tastatur\)](#)
- [Optionen \(Anrufe in der Warteschlange\)](#)
- [Optionen \(Extras\)](#)
- [Optionen \(Benutzer-Messaging\)](#)

## 8.1 Verzeichnisadministration – Konfiguration

In diesem Dialogfeld können Sie die Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“ aktivieren, die Speicherorte der Dateien für ADF-abhängige Funktionen konfigurieren und die Anzeige diakritischer Zeichen aktivieren. Dieses Dialogfeld ermöglicht außerdem die Festlegung der Anzahl von Telefonbucheinträgen, die während einer Suche im MiVoice Business Telefonbuch zurückgegeben werden sollen.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Verzeichnisadministration** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Konfiguration**.

### Funktion „Zusätzliche Datenbankfelder“ aktivieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Ihre Konsole Verzeichnisisinformationen aus ADF-Dateien statt aus MiVoice Business abrufen soll.

### Dateispeicherorte für die Funktionen „Zusätzliche Datenbankfelder“, „Kommentare“ und „Verzeichnis für mehrere Unternehmen“

Über diese Felder werden die Speicherorte für die Dateien der ADF-abhängigen Funktionen festgelegt. Wenden Sie sich für Unterstützung an Ihren Systemadministrator.

## Telefonbucheinstellungen

Geben Sie die Anzahl der Einträge ein, die bei einer Suche im MiVoice Business Telefonbuch zurückgegeben werden sollen, sowie den Zeitraum, für den die Ergebnisse der Telefonbuchsuche im Verzeichniscache der Konsole gespeichert werden sollen.

## 8.2 Verzeichnisadministration – Pflege

In diesem Dialogfeld können Sie festlegen, wie oft ADF-Daten der neu in die Konsole geladen werden, und die ADF/ESM-Telefonbuchverzeichnissynchronisierung konfigurieren.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Verzeichnisadministration** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Pflege**.

### ADF-Verzeichnisdaten laden

Legen Sie das planmäßige Intervall fest, in dem die Konsole ADF-Daten aus der zugehörigen Datei aktualisieren soll.

### Synchronisierung des ESM-Telefonverzeichnisses

Geben Sie den Speicherort für die Exportdatei des ESM-Telefonverzeichnisses an und legen Sie die Häufigkeit fest, mit der die ADF-Datendatei mit den exportierten ESM-Daten aktualisiert werden soll.

### Synchronisierung planen

Wenn Sie eine tägliche Synchronisierung planen, darf diese frühestens 15 Minuten nach dem Export des MiVoice Business-Verzeichnisses durchgeführt werden.

### Jetzt synchronisieren

Statt der planmäßigen Synchronisierung werden die Daten sofort synchronisiert.

## 8.3 Optionen (Annahmepriorität)

In diesem Dialogfeld können Sie die Anzahl der wartenden Anrufe festlegen, die erreicht werden muss, bevor das System Anrufe an Ihre Konsole weiterleitet. Zudem können Sie angeben, welcher der eingehenden Anrufe beim Drücken der Taste **Annehmen**

(**Eingabetaste**) oder **↵** oder der Taste **Annehmen/Trennen am Headset** zuerst angenommen wird.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Annahmepriorität**.

### Annahme in der Reihenfolge des Eingangs

Wählen Sie diese Option, wenn Sie den am längsten wartenden Anruf zuerst annehmen möchten. **Rückrufe** werden immer zuerst angenommen, gefolgt von anderen Anrufen in der Reihenfolge ihres Eingangs.

### Annahme anhand der zugewiesenen Leitungspriorität

Wählen Sie diese Option, um Anrufe nach **LDN**. Eingetragener Verzeichnisnummer oder nach Typ (Rückruf, Wählen, Extern, WATS usw.) anzunehmen. Geben Sie für jede LDN oder jeden Anruftyp eine Zahl zwischen 1 und 7 ein. Hierbei gilt: je kleiner die Zahl, desto höher die Priorität. In der Regel erhalten Anrufe an die Hauptrufnummer Ihres Unternehmens die höchste Priorität.



#### Note:

Sie können einen Anruf ebenfalls zur Annahme auswählen, indem Sie einen Softkey (Rückruf, Wählen, Extern, WATS usw.) anstelle der Taste **Annehmen** drücken.

## 8.4 Optionen (Anwendungseinstellungen)

In diesem Dialogfeld können Sie die Funktion „Screen-Pop“ und die Konsolensprache auswählen, sowie die Option „Stummschaltung automatisch aufheben“ aktivieren.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Anwendungseinstellungen**.

### Screen Pop

Bei Aktivierung der Funktion „Screen Pop“ wird das Hauptfenster der Konsole bei eingehenden Anrufen im Vordergrund geöffnet. Das Konsolenfenster wird aus dem

minimierten Zustand wiederhergestellt oder vom Hintergrund in den Vordergrund geholt, wenn ein Anruf eingeht und der Schwellenwert für eingehende Anrufe erreicht ist.

### Sprache

Mit dieser Option können Sie die Spracheinstellung für die Konsole festlegen. Daraufhin wird nach einem Neustart der Konsole der gesamte auf dem Bildschirm der Konsole dargestellte Text in der ausgewählten Sprache angezeigt.

### Einstellungen für die Anrufabwicklung

Bei Aktivierung der Option „Stummschaltung automatisch aufheben“ wird die Stummschaltung an der Konsole automatisch aufgehoben, sobald Sie in irgendeiner Weise eine Verbindung zu einem anderen Teilnehmer herstellen.

Beispiel:

- Wenn Sie ein Gespräch mit dem aktuell verbundenen Teilnehmer stummschalten und einen anderen Teilnehmer anrufen, der Ihren Anruf annimmt.
- Wenn Sie das Gespräch mit dem aktuell verbundenen Teilnehmer stummschalten und durch Drücken von **[Quelle]** oder **[Ziel]** zu einem anderen Teilnehmer umschalten.
- Wenn Sie das Gespräch mit dem aktuell verbundenen Teilnehmer stummschalten und durch Drücken von **[Konferenz]** eine Konferenzschaltung starten.

## 8.5 Optionen (Besetztlampenfeld)

Über dieses Dialogfeld wird festgelegt, ob die Funktion „Besetztlampenfeld“ (BLF) verwendet werden soll, welche Speicherorte für BLF-Listen verwendet werden sollen und wie die BLF-Kachelansicht dargestellt werden soll.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Besetztlampenfeld**.

### Aktivieren der Funktion „Besetztlampenfeld“

Durch Auswahl dieser Option wird Ihre Konsole so eingerichtet, dass nach einem Neustart BLF-Statuswerte aus MiVoice Business abgerufen und angezeigt werden.

### BLF-Listendateien

Mithilfe dieser Felder wird der Speicherort der gemeinsam genutzten und privaten BLF-Listen festgelegt. Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten der

Listen erhalten Sie unter **BLF-Listen**. Wenden Sie sich für Unterstützung an Ihren Systemadministrator.

### **BLF-Kachelansicht**

Mit dieser Option können Sie die Anzahl der Kachel-Spalten angeben, die im Bereich „Besetztlampenfeld“ in der Kachelansicht angezeigt werden sollen.

## 8.6 Optionen (Kalender)

Über dieses Dialogfeld können Sie festlegen, ob Sie die Funktion für die Integration mit dem MS Office Kalender verwenden möchten. Hier können Sie auch die Anmeldedaten für Microsoft Exchange Server eingeben.

### **So öffnen Sie das Dialogfeld**

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Kalender**.

### **Aktivieren der Kalenderfunktion**

Wählen Sie diese Option, damit Sie an Ihrer Konsole Kalenderinformationen abrufen und anzeigen können.

### **E-Mail-Adresse, Kennwort und Exchange-Server-Adresse**

Mit diesen Feldern werden die Anmeldeinformationen definiert, die für den Zugriff auf Microsoft Exchange Server erforderlich sind. Wenden Sie sich für Unterstützung an Ihren Systemadministrator.

## 8.7 Optionen (Anrufverlauf)

Über dieses Dialogfeld können Sie festlegen, ob Sie die Funktion „Anrufverlauf“ verwenden möchten. Hier können Sie auch die Anmeldedetails für die Anrufverlaufsdatenbank eingeben.

### **So öffnen Sie das Dialogfeld**

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Anrufverlauf**.

### Aktivieren der Funktion für den Anrufverlauf

Durch Auswahl dieser Option wird die Konsole so eingerichtet, dass Daten in die Anrufverlaufsdatenbank geschrieben und aus dieser abgerufen werden.

### Datenbankbenutzername, Kennwort, Servername und Datenbankname

Über diese Felder werden die Anmeldedaten eingegeben, die für den Zugriff auf die Anrufverlaufsdatenbank erforderlich sind. Wenden Sie sich für Unterstützung an Ihren Systemadministrator.

### Anrufverlaufssuche maximal

Sie können die maximale Anzahl von Ergebnissen angeben, die eine Anrufverlaufssuche zurückgibt. Geben Sie im Textfeld den Zahlenbereich ein. Der Standardwert ist 100.

### Präfix-Ziffern für die Anrufliste

Sie können konfigurieren, dass ausgehenden Anrufen eine Ziffer, ein Sternchen oder ein Hash-Symbol vorangestellt wird. Maximal sieben Ziffern können als Präfix konfiguriert werden. Geben Sie im Textfeld einen Präfixwert ein. Das Präfix wird automatisch vor der Nummer des externen Anrufers angezeigt, wenn Sie den externen Anrufer über die Panel **Anrufliste** oder **Meine Anrufliste** zurückrufen.

## 8.8 Optionen (Master-Profil)

Dieser Dialogkasten wird vom Administrator zum Erstellen eines Masterprofils mit den üblichen Konfigurationseinstellungen, die beim Starten der Konsolen-Anwendung importiert werden können, verwendet.



#### Note:

Dieser Bereich ist nur verfügbar, wenn die Option Master-Profil zuvor im Konfigurationsassistenten aktiviert wurde. Das Master-Profil kann nur von einem eigens dafür bestimmten Master-Benutzer erstellt und bearbeitet werden.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Master-Profil**.

### So erstellen Sie ein Master-Profil

1. Wählen Sie unter **Master-Profil** die Option(en), die in das Master-Profil aufgenommen werden soll(en).
2. Klicken Sie auf **Master-Profil erstellen**, um die aktuellen Werte der ausgewählten Optionen in die Master-Profil-Datei aufzunehmen.
3. Die Masterkonsole neustarten.

Das Neustarten ist notwendig, um sicherzustellen, dass die neuen Einstellungen erfolgreich importiert werden.



**Note:**

Benutzer, die das Master-profil gemeinsam nutzen, müssen ihre Konsole neustarten, damit die Änderungen wirksam werden.

## 8.9 Optionen (Tastatur)

In diesem Dialogkasten ordnen Sie die Tasten der Tastatur an die Konsolenfunktion zu.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die **Tastatur** option.

### Zuordnen von Tastatur-Taste an die Konsolenfunktion

1. Klicken Sie auf die **Tasten** Kolonnenzelle neben der Funktion, die Sie konfigurieren wollen.

Eine Ausklappliste erscheint, die die Liste mit den konfigurierbaren Tasten zeigt.

2. Auf dieser Liste wählen Sie die Taste, die Sie an die Konsolenfunktion zuordnen wollen. Falls keine Taste an eine Funktion zugeordnet wurde, lautet der Wert der Zelle standardmässig **nicht zugeordnet**.



**Note:**

Sicherstellen, dass die Taste nicht an mehrere Funktionen zugeordnet wurde.

3. Klicken Sie auf **Anwenden** oder **OK**, um die Änderungen zu speichern.

## Neuzuweisen oder Entfernen der Tastaturtaste, die einer Konsolenfunktion zugewiesen ist

1. Klicken Sie in der Spalte **Taste** auf die Zelle neben der Funktion, die Sie entfernen möchten.

Ein Kästchen mit einer Ausklappliste erscheint, die die Liste mit den konfigurierbaren Tasten zeigt.

2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie eine neue Taste aus, die Sie der Funktion zuweisen möchten. Die Zellenanzeige zeigt die ausgewählte Taste an.
- Wählen Sie nicht zugewiesen, um die für die Funktion zugewiesene Taste zu entfernen. Die Zelle wird leer.

3. Klicken Sie auf **Anwenden** oder **OK**, um die Änderungen zu speichern.

## 8.10 Optionen (Anrufe in der Warteschlange)

Über dieses Dialogfeld können Sie den Schwellenwert für eingehende Anrufe auswählen und verschiedene Zeitüberschreitungswerte für eingehende, weitergeleitete und geparkte Anrufe festlegen.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Anrufe in der Warteschlange**.

### Schwellenwert für eingehende Anrufe

Um die Wartezeit von Anrufen zu reduzieren, kann Ihr System so programmiert werden, dass eingehende Anrufe an andere Konsolen oder Ansprechpartner weitergeleitet werden. Geben Sie hierfür die Anzahl der eingehenden Anrufe ein, die erreicht werden muss, bevor Anrufe vom System an Ihre Konsole weitergeleitet werden.

### Ankommende Anrufe

Hier wird der **Wert für die Zeitüberschreitung bei eingehenden Anrufen** angezeigt. Dieser gibt an, wie lange ein eingehender Anruf in der Warteschlange bleiben darf, bevor ein visueller Alarm erfolgt. Sie können einen Wert zwischen 0 und 999 Sekunden festlegen. Die Standardeinstellung lautet 30 Sekunden.

## Weitergeleitete Anrufe

Hier wird der **Wert für die Zeitüberschreitung bei weitergeleiteten Anrufen** angezeigt. Dieser gibt an, wie lange ein weitergeleiteter Anruf in der Warteschlange bleiben darf, bevor ein visueller Alarm erfolgt. Sie können einen Wert zwischen 0 und 999 Sekunden festlegen. Die Standardeinstellung lautet 60 Sekunden.

## Geparkte Anrufe

Hier wird der **Wert für die Zeitüberschreitung bei geparkten Anrufen** angezeigt. Dieser gibt an, wie lange ein geparkter Anruf in der Warteschlange bleiben darf, bevor ein visueller Alarm erfolgt. Sie können einen Wert zwischen 0 und 999 Sekunden festlegen. Die Standardeinstellung lautet 120 Sekunden.

## 8.11 Optionen (Extras)

Über dieses Dialogfeld können Sie die Gästedienste aktivieren. Sie können auch die maximale Anzahl der Einträge festlegen, die bei Suchvorgängen in den Verzeichnissen unter „Gästedienste“ ausgegeben werden. Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, den Pfad für die Datei anzugeben, die für das „Schwarze Brett“ benötigt wird.


### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die Option **Extras**.

### Aktivieren der Gästedienste

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Funktion „Gästedienste“ zu aktivieren. Die Funktion wird wirksam, nachdem Sie die Konsole neu gestartet haben. Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Nach dem Neustart der Konsole werden die folgenden Änderungen wirksam:

- Das Symbol für die Gästedienste  wird im Bereich „Extras“ oben im Bildschirm sowie im Fenster „Extras“ angezeigt.
- Der Status der Verbindung zum Property Management System (PMS) und der Anrufblockierungsstatus werden im Statusbereich am unteren Bildschirmrand angezeigt.
- Die Funktion „Gästedienste“ wird im Menü „Extras“ aktiviert.

### Festlegen des Suchbereichs für die Funktion „Gästedienste“

Durch Auswahl eines niedrigen Werts kann die Ausführung von Suchvorgängen beschleunigt werden, da nur ein Teil der mit Ihrem Suchbegriff übereinstimmenden

Einträge angezeigt wird. Wenn Sie beispielsweise den Wert "10" einstellen und als Suchbegriff "Schmidt" eingeben, werden nur die ersten 10 Einträge aufgelistet, die mit dem gesuchten Begriff beginnen. Wenn der von Ihnen gesuchte Eintrag nicht aufgeführt ist, können Sie die Suche eingrenzen, indem Sie als Suchbegriff zusätzlich den Vornamen eingeben.

### Festlegen des Speicherorts für das Schwarze Brett

Hier wird der Speicherort der Datei für das Schwarze Brett angegeben, der bei der Installation der Konsole festgelegt wurde. Wenn die Datei seit der Installation verschoben wurde, können Sie in dem vorgesehenen Feld den neuen Speicherort eingeben.

## 8.12 Optionen (Benutzer-Messaging)

Über dieses Dialogfeld können Sie Benutzer-Messaging aktivieren und die Anmeldeinformationen für MiCollab Client Server, die Einstellungen für den Chat-Status sowie die Speicherorte für vordefinierte Chat- und E-Mail-Nachrichten konfigurieren.

### So öffnen Sie das Dialogfeld

1. Wählen Sie im Menü **Extras Optionen** aus.
2. Klicken Sie auf die **Benutzer- Messaging** Option.

### Aktivieren der Funktion „Benutzer-Messaging“

Wählen Sie diese Option, damit Ihre Konsole eine Verbindung zu MiCollab Client Server herstellen kann, um Präsenzinformationen abzurufen und mit Kontakten zu chatten.



#### Note:

Die Cloudlink-Chat-Funktion ist auf dem MiCollab Client Server aktiviert.

### MiCollab-Server, Benutzer-Anmelde-ID und Passwort

Mit diesen Feldern werden die Anmeldeinformationen definiert, die für den Zugriff auf MiCollab Client Server erforderlich sind.

- **MiCollab Server-** Geben Sie die Adresse des MiCollab Servers ein. Dieses Feld wird sowohl für MiCollab- als auch für CloudLink-Chat-Funktionen konfiguriert.
- **Benutzer-Anmelde-ID** - Geben Sie die MiCollab-Anmelde-ID ein. Dieses Feld wird sowohl für MiCollab- als auch für CloudLink-Chat-Funktionen konfiguriert.

- **Passwort** - Wenn der MiCollab Server für die Authentifizierung der Anmeldedaten konfiguriert ist, geben Sie das MiCollab-Passwort ein. Wenn der MiCollab Server für die CloudLink-Authentifizierung konfiguriert ist, werden die Anmeldedaten des Bedieners über die Chat-Schaltfläche unten rechts im Statusbereich des Hauptfensters der Konsole eingegeben.

### **Sichere Verbindung mit MiCollab Server**

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die MiVoice Business Console mit dem MiCollab Client Server zu verbinden:

- Aktivieren Sie die Option **Sichere Verbindung mit MiCollab Server**, wenn Sie eine Verbindung zum MiCollab Client Server über sichere Verbindungen (HTTPS auf Port 443 und WebSocket auf Port 36008) über MBG herstellen möchten.
- Deaktivieren Sie die **Sichere Verbindung mit MiCollab Server**, wenn Sie sich direkt mit dem MiCollab Client Server verbinden möchten (HTTP auf Port 80 und WebSocket auf Port 36008).

### **Einstellungen für den Chat-Status „Abwesend“**

Verwenden Sie diese Option, um den Abwesenheitsstatus für Ihre Konsole zu aktivieren und festzulegen, wie lange Ihr PC im Leerlauf sein muss, bevor Ihr Chatstatus auf "abwesend" gesetzt wird.



#### **Note:**

Der Chat-Status „Abwesend“ wird nicht unterstützt, wenn der Cloudlink Chat aktiviert ist.

### **Speicherort für vordefinierte Nachrichten**

Dieses Feld definiert die Position des Nachrichtentextes, den Sie auswählen können, um ihn einer E-Mail oder Sofortnachricht hinzuzufügen, die Sie senden.

# Haftungsausschluss und Handelsmarken

## 9

This chapter contains the following sections:

- [Haftungsausschluss](#)
- [Markenzeichen](#)

## 9.1 Haftungsausschluss

DIESES DOKUMENT DIENT AUSSCHLIESSLICH ZU INFORMATIONSZWECKEN. Die in diesem Dokument bereitgestellten Informationen werden von Mitel Networks zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als korrekt angesehen, können jedoch jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Mitel Networks haftet nicht für Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument und hat Ihnen gegenüber keine Verpflichtungen, die sich aus der Bereitstellung dieses Dokuments oder den in ihm bereitgestellten Informationen ableiten.

Mitel ist eine eingetragene Marke der Mitel Networks Corporation. Alle anderen in diesem Dokument genannten Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

© Copyright 2022, Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

## 9.2 Markenzeichen

Die folgenden Marken sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen oder Organisationen:

Mitel Networks / Microsoft / Windows 8 / Windows 8.1 / Windows 10 / Windows 11

