



Nebenstellen-Handbuch

**3CX Assistant, MyPhone-Benutzerportal,
Funktionswahl-Codes und Voicemail-
Funktionalität der 3CX IP-Telefonanlage
Version 8.0**

Copyright 2006-2009, 3CX Ltd.

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

E-Mail: info@3cx.com

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

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

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

Version 8.0 – Letzte Aktualisierung: 1. Oktober 2009

Inhaltsverzeichnis

Über die 3CX IP-Telefonanlage	7
Was ist die 3CX IP-Telefonanlage für Windows?.....	7
Vorteile für Nebenstellen-Teilnehmer	7
Der 3CX Assistent	9
Einführung	9
Installieren des 3CX Assistent	10
Systemanforderungen.....	10
Installieren des 3CX Assistent.....	10
Konfigurieren des 3CX Assistent.....	11
Verwenden des 3CX Assistent	12
Aktive Anrufe.....	12
Nebenstellen	13
Warteschleifen	14
Anrufprotokoll	14
Chat-Funktion	15
Anmelden an einer Warteschleife	15
Festlegen des Erreichbarkeitsstatus.....	16
Aufrufen des MyPhone-Benutzerportals über den 3CX Assistent	16
Konfigurationseinstellungen des 3CX Assistent	17
Einführung	17
Optionen	17
Benachrichtigungen	17
Ansicht.....	18
Anrufterfilterung	18
Wählen	19
Chat	20
Erweitert	20
Voicemail.....	21
Einführung	21
Abrufen von Voicemail per Telefon.....	21
Abrufen von Voicemail per E-Mail-Posteingang.....	22

MyPhone-Benutzerportal	23
Einführung	23
Anmelden am MyPhone-Benutzerportal	23
Nebenstelleneinstellungen	24
Vocicemail-Einstellungen	24
Festlegen des Erreichbarkeitsstatus	25
Weiterleitungsregeln	25
Was sind Weiterleitungsregeln?	25
Konfigurationsmodus „Einfach“	26
Konfigurieren von Aktionen bei „Nicht angenommen“	26
Im Bereich Nicht angenommen können Sie folgende Einstellungen vornehmen:.....	26
Konfigurieren von Aktionen bei „Besetzt“ oder „Abwesend“	27
Konfigurieren der Weiterleitung aller Anrufe	27
Konfigurationsmodus „Erweitert“	28
Vocicemail	31
Übersicht zu eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufen	31
Telefonverzeichnis	32
Importieren von Einträgen in das Telefonverzeichnis	32
Sperrliste	33
Nebenstellen/Port-Status	33
Das 3CXPhone als Software-Telefon für Microsoft Windows	35
Einführung	35
Download und Dokumentation	35
Integration mit CRM-Systemen	37
Einführung	37
Installieren des CRM-Moduls	37
Starten des CRM-Konfigurationsassistenten	37
Starten von Anrufen aus Microsoft Outlook heraus.....	38
Pop-up-Fenster	39
Weiterführende Informationen zu CRM-Integration mit Salesforce.com	39
3CX-Wiki zum CRM-Modul	40
Codes zur Funktionswahl	41
<i>Einführung</i>	41

Aktive Rufübernahme (Heranholen).....	41
Parken von Anrufen	41
Voicemail.....	42
Festlegen des Erreichbarkeitsstatus	42
Anmelden an allen zugewiesenen Warteschleifen.....	42
Gegensprechen.....	42
Konferenzschaltung.....	45
Einführung	45
Einrichtung einer Konferenzschaltung.....	45

Über die 3CX IP-Telefonanlage

Was ist die 3CX IP-Telefonanlage für Windows?

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

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

Vorteile für Nebenstellen-Teilnehmer

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

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

Der 3CX Assistant

Einführung

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

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

1. **Pop-up-Anzeige eingehender Anrufe** – Eingehende Anrufe werden über einen Pop-up-Dialog angezeigt, über den sie abgelehnt oder an einen anderen Teilnehmer oder auf die Voicemailbox weitergeleitet werden können – mit nur einem Mausklick oder per Drag-and-Drop.
2. **Einfaches Vermitteln/Parken von Anrufen** – Aktive Anrufe können mit wenigen Mausklicks vermittelt oder geparkt werden. Funktionswahl-Codes oder andere Schritte zur Rufweiterleitung über das Telefon müssen somit nicht erlernt werden.
3. **Erreichbarkeitsstatus** – Der Status anderer Nebenstellen der Telefonanlage ist sofort ersichtlich, sodass sich erfolglose Anrufe und Rufweiterleitungen an Kollegen vermeiden lassen.
4. **Anruf per Mausklick** – Tätigen Sie Gespräche im Handumdrehen: per Doppelklick auf einen Nebenstelle oder durch Eingabe der Nummer über die Tastatur. Die Verbindung wird hergestellt und Sie hören den Ruftton über Ihr Endgerät.
5. **Warteschleifen-Kontrolle** – Überprüfen Sie den Status von Warteschleifen, denen Sie als Agent zugeteilt sind. Sie erhalten Informationen zu aktuell wartenden Anrufern und können Gespräche aus der Schleife entgegennehmen.
6. **Text-Chat** – Eine integrierte Chat-Funktion erlaubt den diskreten Austausch von Textmitteilungen mit anderen 3CX-Teilnehmern.
7. **Aufzeichnung von Gesprächen** – Aktive Gespräche lassen sich mit nur einem Mausklick mitschneiden.
8. **Aufruf des MyPhone-Benutzerportals** – Die MyPhone-Startseite lässt sich direkt per 3CX Assistant öffnen. Die Anmeldung erfolgt mit Hilfe der Zugangsdaten des 3CX Assistant. Über das Benutzerportal können Rufweiterleitungen eingerichtet und allgemeine aktuelle Informationen abgerufen werden, z. B. zu verpassten Anrufen.
9. **Telefonverzeichnis** – Das persönliche und Firmen-Telefonverzeichnis ist schnell zugänglich. Durch Eingabe eines Teilnehmernamens wird die zugehörige Rufnummer automatisch gewählt.

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

Installieren des 3CX Assistant

Systemanforderungen

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

Installieren des 3CX Assistant

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

<http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup8.exe>

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

3. Sie werden vom Installationsassistenten gefragt, ob die CRM-Integration eingerichtet werden soll. Sie erlaubt es Ihnen, Anrufe aus Microsoft Outlook und Salesforce.com heraus zu tätigen. Bei eingehenden Anrufen werden zudem anhand der Caller-ID die zugehörigen Kontaktdaten eines Kunden automatisch aus dem CRM-System abgerufen. Weitere Informationen zur CRM-Integration erhalten Sie im Kapitel „Integration mit CRM-Systemen“.

4. Sie werden vom Installationsassistenten gefragt, ob das 3CXPhone installiert werden soll. Hierbei handelt es sich um ein Software-Telefon, mit dem Sie Anrufe per Computer tätigen und empfangen können. Das 3CXPhone lässt sich mit dem 3CX Assistant integrieren, um automatisch für ein- und ausgehende Anrufe verwendet zu werden.

Konfigurieren des 3CX Assistant

3CX Assistant Configuration

Account Options Call filtering Dialing Chat Advanced

I am in the office

Login (Required)

Extension: 100

PIN: ●●●

Required server options

Server host/IP: 192.168.1.10

Use Tunnel

LocalIP of remote PBX:

Tunnel password: ●●●

Tunnel port: 5090

OK Cancel

Screenshot 1 – Konfigurierung des 3CX Assistant

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

1. Tragen Sie im Bereich **Anmeldung (erforderlich)** im Eingabefeld **Nebenstelle** die Nummer Ihrer Nebenstelle und unter **PIN** die PIN-Nummer Ihrer Voicemailbox ein. Beide Angaben stimmen standardmäßig überein. Eine Änderung der PIN ist über das Voicemail-Menü oder das MyPhone-Benutzerportal möglich.
2. Wählen Sie aus, ob Sie den 3CX Assistant unternehmensintern oder -extern einsetzen.
3. Geben Sie im Bereich **Server-Einstellungen (erforderlich)** die lokale IP-Adresse oder den Hostnamen des 3CX IP-Telefonanlagen-Servers an.
4. Wird der 3CX Assistant außerhalb des Firmennetzwerks eingesetzt, sind zudem folgende Angaben erforderlich:
 - a. Die öffentliche IP-Adresse oder der Hostname des 3CX IP-Telefonanlagen-Servers
 - b. Passwort für die Tunnel-Verbindung
 - c. Port der Tunnel-Verbindung
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwenden des 3CX Assistant

Die Benutzeroberfläche des 3CX Assistant ist in vier Bereiche unterteilt: Aktive Anrufe, Nebenstellen, Warteschleifen und Anrufprotokoll

Aktive Anrufe



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

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

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

- **Abweisen** – Der Anruf wird abgewiesen.
- **Umleiten** – Der Anruf wird an eine andere Nummer umgeleitet. Diese Option ist während der Signalisierung eines Anrufs auswählbar.
- **Vermitteln** – Der Anruf wird von Ihnen an eine andere Nebenstelle weitergeleitet. Diese Option steht nach erfolgter Annahme zur Verfügung. Sie werden zur Angabe einer Nebenstellenummer aufgefordert.
- **Parken** – Der Anruf wird geparkt und kann von einem anderen Teilnehmer der Telefonanlage angenommen werden.
- **Voicemailbox** – Der Anruf wird auf die Voicemailbox weitergeleitet, sodass eine Nachricht hinterlassen werden kann.
- **Gespräch aufzeichnen** – Nimmt eine Unterhaltung auf und speichert sie als WAV-Datei auf dem Server.
- **Zu Gespräch zuschalten** – Entsprechende Rechte vorausgesetzt, können Sie sich in ein Gespräch zwischen anderen Teilnehmern einschalten, es mitverfolgen und aktiv daran teilnehmen.

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

- andere Nebenstellen
- Warteschleifen
- Parkpositionen (nur bei angenommenen Anrufen)
- eigene Anrufe (um das Gespräch entgegenzunehmen)

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

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

Nebenstellen

Extensions		
Management		
100	Lee Parker	Available
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available

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

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

Warteschleifen

Queues		
<input type="checkbox"/>	804 (804) Hunt Queues	
	100	100 00:00:05
	101	Richardson Bailey Available
	102	Taylor Smith Available
	103	Miller Cox Available
	104	Bell Shaw Available
	105	Thomas White Available
	107	Adam Simpson Ringing

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

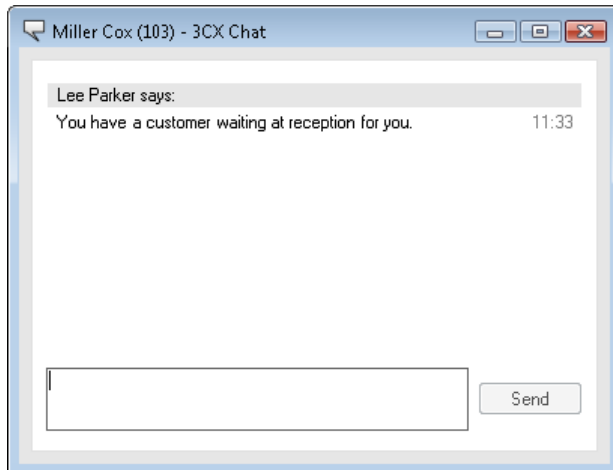
Klicken Sie zum Annehmen auf den gewünschten Anruf in der Warteschleife und wählen Sie den Befehl **Heranholen** aus dem zugehörigen Menü. Sie können einen Anruf auch annehmen, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken und im Kontextmenü den Befehl **Heranholen** wählen.

Anrufprotokoll

Call History	
<input type="checkbox"/>	Missed calls
	101 18/09/2009 15:52:35
<input type="checkbox"/>	Received calls
	101 18/09/2009 15:52:48
<input type="checkbox"/>	Outbound calls
	105 18/09/2009 15:43:19

Im Anrufprotokoll sind alle eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe aufgeführt. Doppelklicken Sie auf einen Eintrag, um den Teilnehmer anzurufen. Um sämtliche Einträge des Anrufprotokolls anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Eintrag und wählen Sie **Alle anzeigen**. Das vom Telefonanlagen-Server verwaltete Protokoll wird daraufhin über Ihre MyPhone-Seite angezeigt.

Chat-Funktion



Screenshot 2 – Chat-Funktion

Per Chat-Funktion lassen sich Textmitteilungen an andere 3CX Assistant-Anwender verschicken. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Chat-Partner und wählen Sie im Kontextmenü **Chat**. Alternativ können Sie den Chat-Partner markieren und in der Werkzeugleiste auf die Schaltfläche **Chat** klicken. Die Chat-Funktion ist zudem über das Menü **Chat** aktivierbar. Beachten Sie, dass Teilnehmer den 3CX Assistant aufgerufen haben müssen, damit Sie mit ihnen chatten können.

Anmelden an einer Warteschleife

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

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

- Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf das Symbol **An Warteschleife anmelden**.
- Alternativ können Sie die Anmeldung über das Menü **Aktion > An Warteschleifen anmelden** durchführen.

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

Festlegen des Erreichbarkeitsstatus

Bei vorübergehender Nichterreichbarkeit können Sie Ihre Erreichbarkeitsanzeige auf „Abwesend“ ändern, um Mitarbeiter und Kollegen zu informieren. Anrufe, die beim Status „Abwesend“ an Ihre Nebenstelle gehen, werden so behandelt, wie für Ihre Nebenstelle im Fall von „Besetzt“ vorgegeben.

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

Um festzulegen, wie eingehende Anrufe behandelt werden sollen, wenn Ihr Telefon besetzt ist, rufen Sie die **Weiterleitungsregeln** Ihres MyPhone-Benutzerportals auf.

Aufrufen des MyPhone-Benutzerportals über den 3CX Assistant

Über das Menü **MyPhone** lassen sich die wichtigsten Seiten des MyPhone-Portals aufrufen, ohne einen Browser öffnen und sich gesondert anmelden zu müssen. Per Mausclick erhalten Sie Zugriff auf folgende Bereiche:

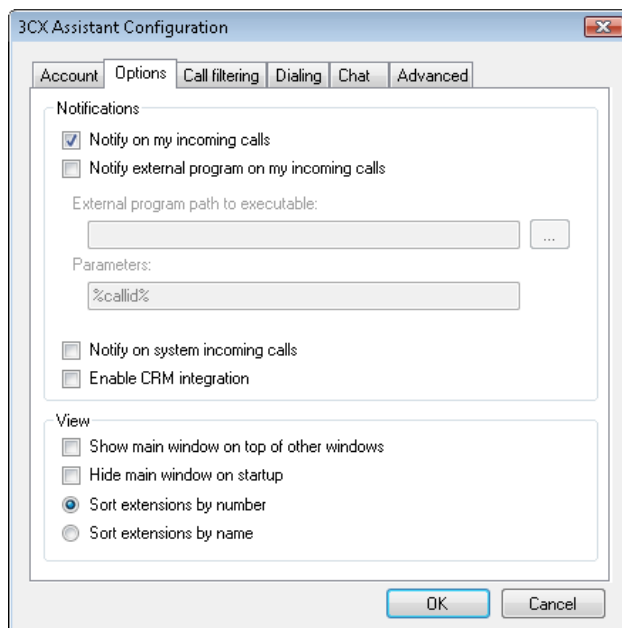
- Regeln zur Rufweiterleitung
- Übersicht zu getätigten Anrufen
- Übersicht zu empfangenen Anrufen
- Übersicht zu verpassten Anrufen
- Telefonverzeichnis
- Sperrliste

Konfigurationseinstellungen des 3CX Assistant

Einführung

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

Optionen



Screenshot 3 – Optionen des 3CX Assistant

Benachrichtigungen

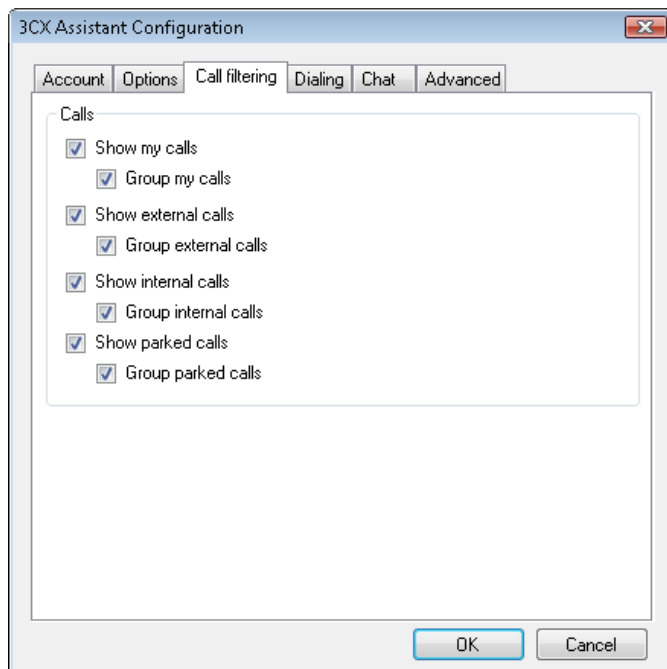
- **Anrufe unter meiner Nummer per Pop-up-Meldung anzeigen** – Bei Auswahl dieser Option werden Sie anhand einer auf Ihrem Computer-Desktop angezeigten Pop-up-Meldung über Anrufe unter Ihrer Nummer informiert, die sie ablehnen oder weiterleiten können.
- **Bei Anrufen unter meiner Nummer externe Anwendung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

Salesforce.com. Diese Integration steht nur zur Verfügung, wenn sie zuvor bei Installation des 3CX Assistant gesondert ausgewählt worden ist.

Ansicht

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

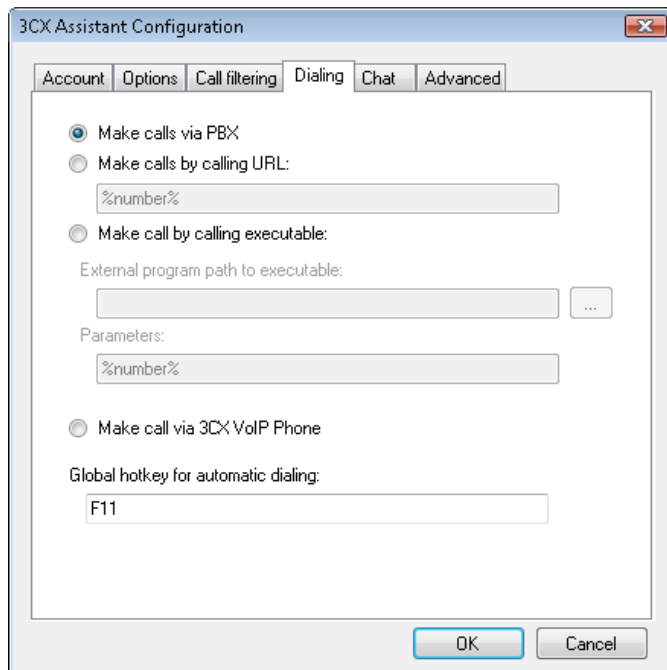
Anruffilterung



Screenshot 4 – Optionen zur Anruffilterung

Mit Hilfe des Reiters **Anruffilterung** können Sie festlegen, welche Anrufe über den Bereich **Eigene Anrufe** des 3CX Assistant angezeigt werden sollen. Sie können vier unterschiedliche Gruppen mit zugehörigen Anrufen und Kopfzeilen anzeigen/ausblenden.

Wählen



Screenshot 5 – Wähloptionen

Über die Wähloptionen des Reiters **Wählen** lässt sich festlegen, wie ausgehende Anrufe getätigt werden sollen. Standardmäßig erfolgen Anrufe über die Telefonanlage und das für Ihre Nebenstelle angemeldete Gerät.

Anrufe lassen sich schneller starten, wenn sie direkt über das Telefon erfolgen. Das Gerät muss hierfür jedoch Anrufe via URL oder eine ausführbare Datei unterstützen.

Darüber hinaus können Sie das 3CXPhone als vollständig mit dem 3CX Assistant integriertes Software-Telefon nutzen.

Option **Anrufe via URL tätigen**: Die genaue Angabe der URL ist von Ihrem Gerätemodell abhängig. Nutzen Sie beispielsweise ein snom-Telefon, so ist die URL wie folgt aufgebaut:

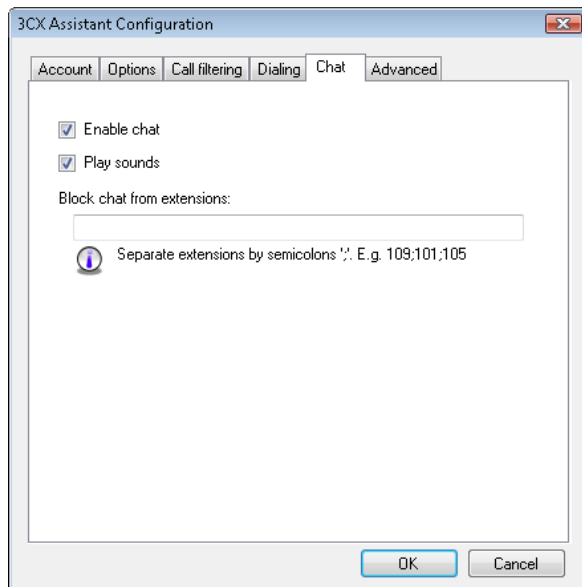
`http://[IP-Adresse]/command.htm?number=%number%`

Als IP-Adresse setzen Sie bitte die Adresse Ihres Telefons ein. Anrufe erfolgen hierauf wie bei Eingabe über das Telefon.

Bitte informieren Sie sich anhand der Produktdokumentation Ihres Telefons, welche Angaben für Ihr Gerät erforderlich sind. Weitere Hinweise finden Sie zudem im 3CX-Wiki.

Über den **Globalen Hotkey** können Sie eine Funktionstaste angeben, die eine von Ihnen auf einer Web-Seite oder in einem Dokument markierte Rufnummer wählt.

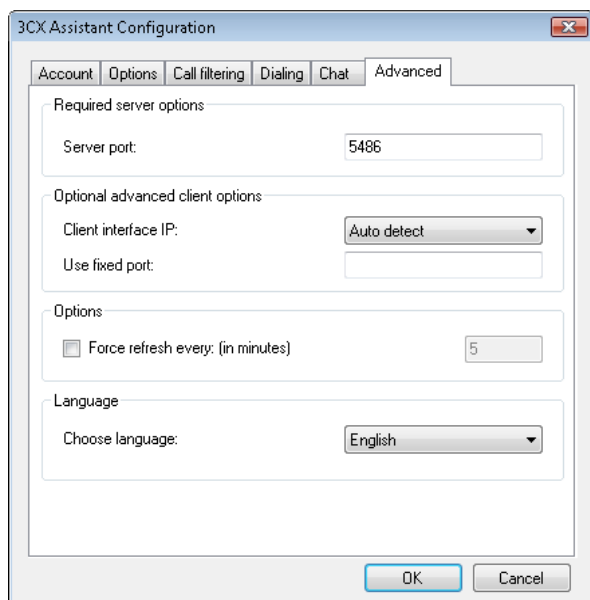
Chat



Screenshot 6 – Chat-Optionen

Über den Reiter Chat lassen sich grundlegende Chat-Einstellungen festlegen. Neben der Chat-Aktivierung können Sie bestimmen, ob bei Eingang einer neuen Nachricht ein Tonsignal ausgegeben werden soll. Zudem können Sie festlegen, von welchen Nebenstellen Sie keine Chat-Anfragen erhalten möchten.

Erweitert



Screenshot 7 – Erweiterte Konfigurationsoptionen

Über den Reiter **Erweitert** können Administratoren unter anderem IP- und Port-Einstellungen des 3CX Assistant festlegen.

Wählen Sie im Bereich **Sprache** aus, in welcher Sprache die Bedienoberfläche des 3CX Assistant angezeigt werden soll.

Voicemail

Einführung

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

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

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

Abrufen von Voicemail per Telefon

So rufen Sie Voicemail-Nachrichten per Telefon ab:

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

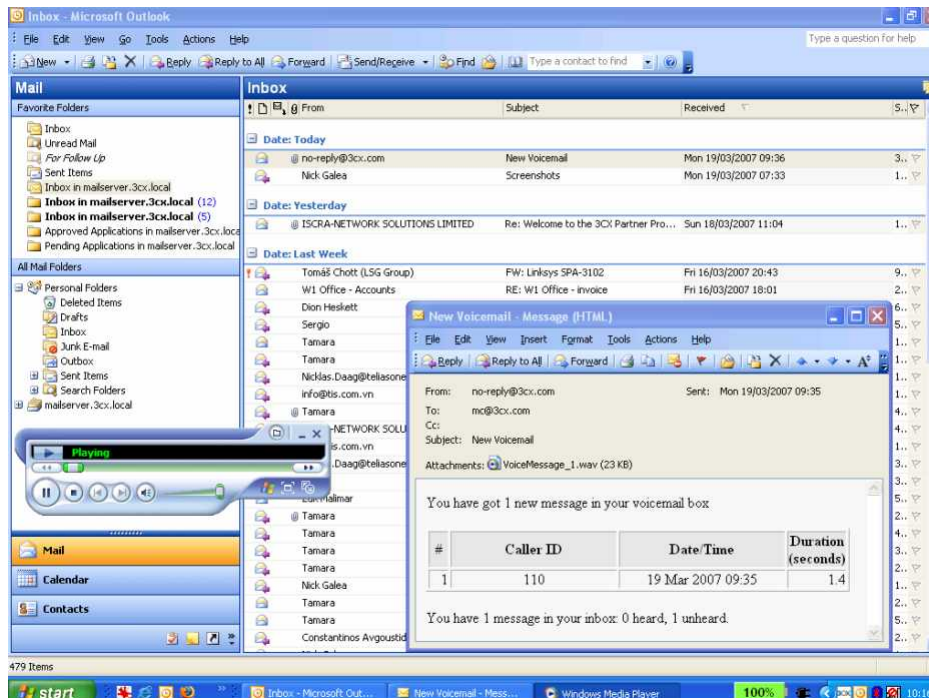
- 9 – Ruft das Menü für Voicemail-Optionen auf
- # – Beendet die Voicemail-Wiedergabe

Menü für Voicemail-Optionen

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

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

Abrufen von Voicemail per E-Mail-Posteingang



Screenshot 8 – Abrufen von Sprachnachrichten per E-Mail-Posteingang

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

MyPhone-Benutzerportal

Einführung

Über das MyPhone-Benutzerportal der 3CX-Anlage können Sie folgende Einstellungen und Informationen Ihrer Nebenstelle online konfigurieren bzw. abrufen:

- PIN-Änderung
- Verpasster Anrufe
- Alle aus- und eingehenden Anrufe
- Persönliches Telefonverzeichnis
- Sperrliste für Anrufer
- Voicemail-Nachrichten
- Weiterleitung von Anrufen u. a. bei Abwesenheit oder besetzt

Anmelden am MyPhone-Benutzerportal

So melden Sie sich am MyPhone-Benutzerportal an:

1. Wählen Sie im 3CX Assistant im Menü **MyPhone** die **Startseite** aus. Die Anmeldung am Portal erfolgt automatisch mit Hilfe der im 3CX Assistant angegebenen Zugangsdaten.
2. Sollte der 3CX Assistant nicht installiert sein, rufen Sie das Portal über einen Webbrowser mit Hilfe folgender Adresse auf: **http://<IP-Adresse der Telefonanlage>/Myphone/** (bei Verwendung von IIS) oder **http://<IP-Adresse der Telefonanlage>:5000** (bei Verwendung von Cassini). An Stelle der IP-Adresse des Telefonanlagen-Servers kann auch der Server-Name angegeben werden. Geben Sie Ihre Nebenstellen- und PIN-Nummer an und klicken Sie auf **Anmelden**. Nach der Anmeldung werden Ihre aktuellen Einstellungen angezeigt.

Nebenstelleneinstellungen

Extension Settings | Voice Mail Settings

First Name: Lee ?

Last Name: Parker ?

Email address: info@3cx.com ?

SIP ID: ext100 ?

Outbound Caller ID: ext100 ?

OK Cancel Apply

Screenshot 9 – Nebenstelleneinstellungen

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

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

Voicemail-Einstellungen

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

Extension Settings | Voice Mail Settings

Enable voice mail ?

Play Caller ID ?

Play Message times: Do not read ?

Email options: No email notification ?

Pin number: 100 ?

OK Cancel Apply

Screenshot 10 – Voicemail-Einstellungen

Folgende Voicemail-Einstellungen lassen sich konfigurieren:

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

Festlegen des Erreichbarkeitsstatus

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

Extension Number

Set Your Status	Available	?
Set Queue Status	Logged Out	?

OK Cancel Apply

Screenshot 11 – Erreichbarkeitsstatus

Über die Seite **Status festlegen** können Sie sich an Warteschleifen anmelden, um Anrufer zu betreuen, und zudem Ihren Erreichbarkeitsstatus festlegen:

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

Weiterleitungsregeln

Was sind Weiterleitungsregeln?

Mit Hilfe von Weiterleitungsregeln können Sie detailliert festlegen, wie Anrufe behandelt werden sollen, wenn Ihre Nebenstelle besetzt oder nicht angemeldet ist oder Sie einen Anruf nicht annehmen. Regeln lassen sich unter Berücksichtigung von Geschäftszeiten, Caller-ID des Anrufers und Gesprächstyp einrichten.

Die 3CX IP-Telefonanlage unterstützt die Konfigurierung umfangreicher, komplexer Weiterleitungsregeln. Aus Gründen der Bedienfreundlichkeit stehen zwei Konfigurationsmodi zur Verfügung, **Einfach** und **Erweitert**, die je nach Anforderung auszuwählen sind.

Konfigurationsmodus „Einfach“

Forwarding Rules
Forward calls based on caller ID, time the call is received and whether they are internal or external

Simple Advanced

Simple Advanced

No Answer

If call is not answered within seconds, then:

Send call to my voice mail
 Send call to extension
 Disconnect

Phone is busy or status set to away

If my phone is busy, or my status is set to away, then:

Send call to my voice mail
 Send call to extension
 Give busy tone

I want to be able to accept more than 1 call at the same time - uses Phone Status

Forward ALL calls/ Out of Office

Forward ALL calls to:

My Voice Mail
 Send call to extension
 An external number or Skype ID

Offer option to reject call and divert to voice mail
 Don't forward calls outside office hours (Send these to my voice mail)
 Forward only external calls (Internal calls will be sent to my voice mail)

Screenshot 12 – Einfacher Konfigurationsmodus für Weiterleitungsregeln

Der Konfigurationsmodus **Einfach** erlaubt ein schnelles Einrichten von Regeln, die bereits die meisten Anforderungen und Optionen von Rufweiterleitungen abdecken. Legen Sie fest, wohin ein Anruf bei Nichtannahme, Besetzt oder Abwesend geleitet werden soll. Sollen grundsätzlich alle Anrufe weitergeleitet werden, bestehen ebenfalls verschiedene Konfigurationsmöglichkeiten. Nach Festlegung aller Einstellungen werden die erforderlichen Regeln automatisch erstellt und können durch Aufruf des Modus **Erweitert** im Detail überprüft werden.

Konfigurieren von Aktionen bei „Nicht angenommen“

Im Bereich **Nicht angenommen** können Sie folgende Einstellungen vornehmen:

1. Geben Sie an, wie viele Sekunden das System warten soll, bis ein Anruf als nicht angenommen gilt, um danach die gewählte Aktion durchzuführen.
2. Wählen Sie eine Aktion aus:
 - Anruf an Mailbox der Nebenstelle leiten
 - Anruf an andere Nebenstelle weiterleiten
 - Trennen

Konfigurieren von Aktionen bei „Besetzt“ oder „Abwesend“

Im Bereich **Aktion bei Besetzt** können Sie folgende Einstellungen vornehmen:

1. Wählen Sie eine Aktion aus:

- Anruf an Mailbox der Nebenstelle leiten
- Anruf an andere Nebenstelle leiten
- Besetzt-Zeichen senden

2. Wählen Sie **Mehrere Anrufe gleichzeitig führen**, wenn Sie zwei Anrufe gleichzeitig empfangen möchten. Diese Funktion wird von den meisten SIP-Telefonen standardmäßig unterstützt.

3. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Konfigurieren der Weiterleitung aller Anrufe

Forward ALL calls/ Out of Office

Forward ALL calls to:

- My Voice Mail
- Send call to extension
- An external number or Skype ID
- Offer option to reject call and divert to voice mail
- Don't forward calls outside office hours (Send these to my voice mail)
- Forward only external calls (Internal calls will be sent to my voice mail)

100 Lee Parker

threecx

Screenshot 13 – Weiterleitung aller Anrufe

Wählen Sie die Option **Alle Anrufe weiterleiten**, wenn Sie z. B. außer Haus sind und Anrufe umgehend weitergeleitet werden sollen. Bei Auswahl dieser Option werden alle anderen Regeln außer Kraft gesetzt. Sämtliche Anrufe gehen sofort an das von Ihnen angegebene Ziel. So legen Sie die Einstellungen fest:

1. Markieren Sie **Weiterleitung aller Anrufe/außerhalb der Geschäftszeiten**

2. Wählen Sie eine Aktion aus:

- Anruf an Mailbox der Nebenstelle leiten
- Anruf an andere Nebenstelle leiten
- Anruf an externe Rufnummer oder Skype-Kennung leiten

3. Wählen Sie aus, ob es per Sprachmenü möglich sein soll, eingehende Anrufe abzuweisen und an die 3CX-Mailbox umzuleiten. Hierdurch lässt sich verhindern, dass Anrufe auf Ihre Mobiltelefon-Mailbox geleitet werden. So erfolgt die Benachrichtigung per Sprachmenü:

- Die 3CX IP-Telefonanlage informiert den Anrufer mit der Nachricht „Bitte warten. Die Verbindung wird hergestellt mit [Name des Empfängers].“ Der Anruf wird gehalten.
- Die 3CX-Anlage wählt die von Ihnen angegebene externe Nummer und informiert Sie unter Angabe der Rufnummer, dass ein Teilnehmer mit Ihnen sprechen möchte. Durch Drücken der Taste 1 Ihres Telefons nehmen Sie

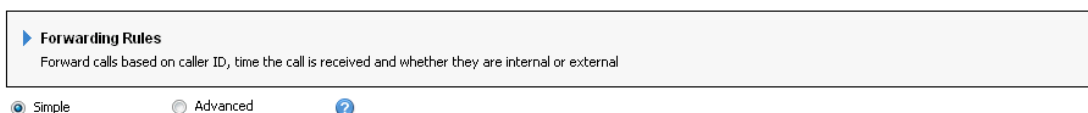
den Anruf an. Wenn Sie die Taste 2 drücken oder auflegen, erfolgt eine Weiterleitung auf die 3CX-Mailbox. Sollten Sie den Anruf der 3CX-Anlage nicht innerhalb von 30 Sekunden annehmen, wird das Gespräch automatisch an die Mailbox geleitet.

4. Wählen Sie aus, ob außerhalb der Geschäftszeiten eingehende Anrufe nicht weiterzuleiten sind und in diesem Zeitraum an die Mailbox gehen sollen.
5. Wählen Sie aus, ob lediglich externe Anrufe weiterzuleiten sind und alle internen Anrufe an die Mailbox gehen sollen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

Hinweis: Die Weiterleitung von Anrufen an eine Skype-Kennung ist nur möglich, wenn der Skype-Gateway installiert und aktiviert ist.

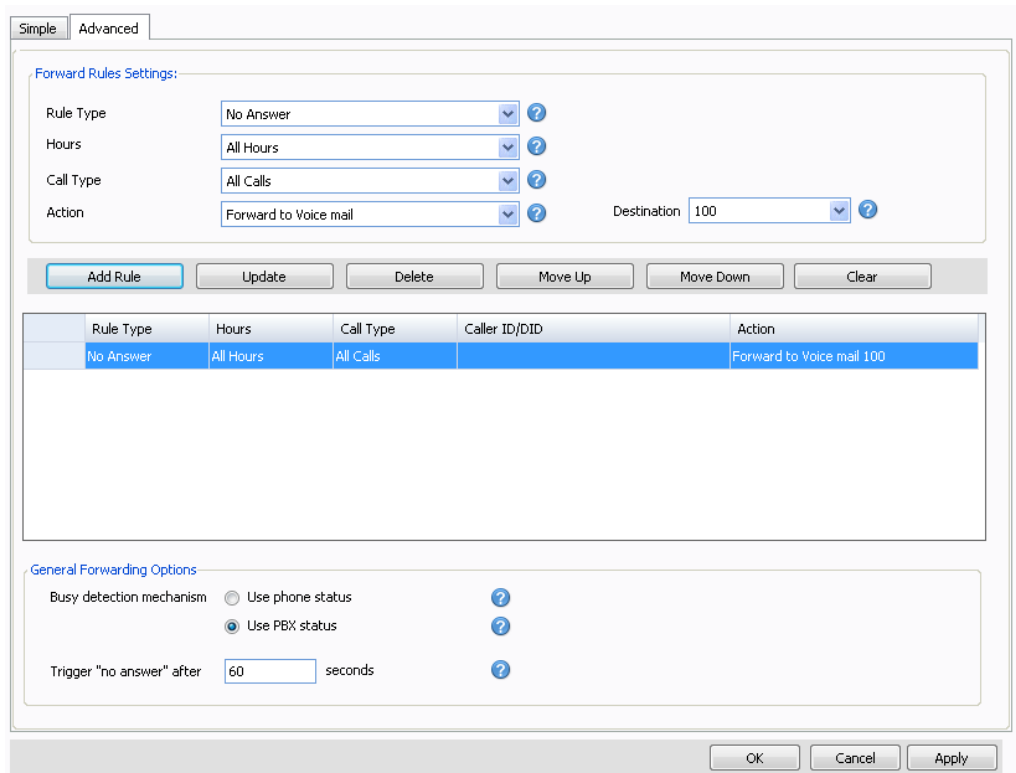
Konfigurationsmodus „Erweitert“

Soll die Rufweiterleitung noch detaillierter erfolgen, wechseln Sie in den Modus **Erweitert**. In diesem Fall lassen sich Regeln unter Beachtung von Geschäftszeiten, Caller-ID des Anrufers, Gesprächstyp (intern oder extern) und anderen Parametern konfigurieren.



Screenshot 14 – Auswahl des Konfigurationsmodus

Ein Wechsel zwischen einfachem und erweitertem Konfigurationsmodus ist jederzeit möglich. Im erweiterten Modus werden alle zuvor definierten einfachen Regeln automatisch angezeigt. Beachten Sie jedoch, dass beim Wechsel zurück in den einfachen Modus alle erstellten erweiterten Regeln gelöscht werden und einfache Regeln neu definiert werden müssen.



Screenshot 15 – Aktionen bei „Nicht angenommen“

So erstellen Sie eine Weiterleitungsregel im erweiterten Modus:

1. Klicken Sie auf den Reiter **Weiterleitungsregeln**. Legen Sie folgende Regeloptionen fest:
2. **Regeltyp** – Legen Sie fest, auf welche Anrufe diese Regel anzuwenden ist.
 - **Nicht angenommen** – Geben Sie bei Auswahl dieser Option an, wie viele Sekunden das System warten soll, bis ein Anruf als nicht angenommen gilt. Die Dauer lässt sich im unteren Bereich des Fensters im Eingabefeld **Als „Nicht angenommen“ behandeln nach** festlegen. Diese Einstellung gilt für alle Regeln zu **Nicht angenommen**.
 - **Besetzt** – Geben Sie an, ob das Telefon oder die Telefonanlage ein Besetzt-Zeichen senden soll. Die meisten SIP-Telefone senden standardmäßig kein Besetzt-Zeichen, da sie einen weiteren eingehenden Anruf annehmen können. Soll bei einer besetzten Nebenstelle ein eingehender Anruf weitergeleitet werden, muss für die **Besetzt-Erkennung** die Option **Statuserkennung über Telefonanlage** gewählt werden.
 - **Telefon nicht angemeldet** – Hat sich das SIP-Telefon nicht an der 3CX-Anlage angemeldet, da es abgeschaltet ist, wird diese Weiterleitungsregel aktiviert.
 - **Alle Anrufe weiterleiten** – Mit dieser Regel werden sämtliche Anrufe weitergeleitet.
 - **Abhängig von Caller-ID** – Bei Angabe dieser Regel erfolgt die Weiterleitung abhängig von der Caller-ID des Anrufers.

3. Legen Sie fest, in welchem Zeitraum die Regel zur Anwendung kommen soll. Sie kann **Jederzeit** gelten oder lediglich **Während/Außerhalb der Geschäftszeiten** (berücksichtigt die systemweit festgelegten Geschäftszeiten). Bei Auswahl von **Festgelegter Zeitraum** ist über die gleichnamige Schaltfläche die Zeitspanne anzugeben.
4. Wählen Sie den **Anruftyp** aus, der festlegt, ob die Regel auf alle oder nur interne bzw. externe Anrufe angewendet werden soll.
5. Legen Sie fest, welche **Aktion** von der Regel eingeleitet werden soll:
 - **Anruf beenden**
 - **An Voicemail weiterleiten** – Der Anruf wird an die Voicemailbox weitergeleitet.
 - **An Nebenstelle weiterleiten** – Der Anruf wird an eine andere auszuwählende Nebenstelle weitergeleitet.
 - **An externe Nummer weiterleiten** – Der Anruf wird vom System an eine von Ihnen festzulegende externe Rufnummer weitergeleitet. Achten Sie darauf, dass die vollständige Rufnummer inklusive Prefix angegeben wird.
 - **Annahme oder Abweisen eines Anrufs über Sprachmenü unterstützen** – Eingehende Anrufe werden Ihnen per Sprachmenü mitgeteilt. Sie können auswählen, ob Sie den Anruf entgegennehmen oder abweisen möchten, sodass er an das Voicemail-System des Unternehmens geleitet wird. So erfolgt die Benachrichtigung per Sprachmenü:
 - Die 3CX IP-Telefonanlage informiert den Anrufer mit der Nachricht „Bitte warten. Die Verbindung wird hergestellt mit [Name des Empfängers].“ Der Anruf wird gehalten.
 - Die 3CX-Anlage wählt die von Ihnen angegebene externe Nummer und informiert Sie unter Angabe der Rufnummer, dass ein Teilnehmer mit Ihnen sprechen möchte. Durch Drücken der Taste 1 Ihres Telefons wird der Anruf angenommen. Wenn Sie die Taste 2 drücken oder auflegen, erfolgt eine Weiterleitung auf die 3CX-Mailbox. Sollten Sie den Anruf der 3CX-Anlage nicht innerhalb von 30 Sekunden annehmen, wird das Gespräch automatisch an die Mailbox geleitet.
 - **An Warteschleife/Signalisierungsgruppe weiterleiten** – Legen Sie die virtuelle Nebenstellenummer der Signalisierungsgruppe oder Warteschleife fest.
 - **An Digital Receptionist weiterleiten** – Der Anruf wird an das auszuwählende automatische Antwortsystem weitergeleitet.
5. Klicken Sie nach Angabe aller erforderlichen Informationen auf **Hinzufügen**, um die neue Weiterleitungsregel zu erstellen. Ändern Sie die Priorität einer Regel, indem Sie sie in der Liste nach oben oder unten verschieben. Treffen alle Bedingungen einer Regel zu, wird sie umgehend ausgelöst. Nachfolgende Regeln bleiben unbeachtet.

Voicemail

Voice Mail
Listen to messages by dialing the system voicemail extension (default 999) and follow the prompts. Or press play to listen to your voicemails.

Refresh Delete Play Mark as heard Mark as new

	Date	Caller ID	Duration
▶	9/18/2009 4:26:26 PM	107	00:00:01
	9/18/2009 4:26:23 PM	101	00:00:00
	9/18/2009 4:26:09 PM	104	00:00:00
	9/18/2009 4:25:55 PM	102	00:00:00
	9/18/2009 4:25:49 PM	101	00:00:01
	9/18/2009 4:25:31 PM	103	00:00:02
	9/18/2009 4:24:58 PM	107	00:00:04
	9/18/2009 4:24:34 PM	102	00:00:03

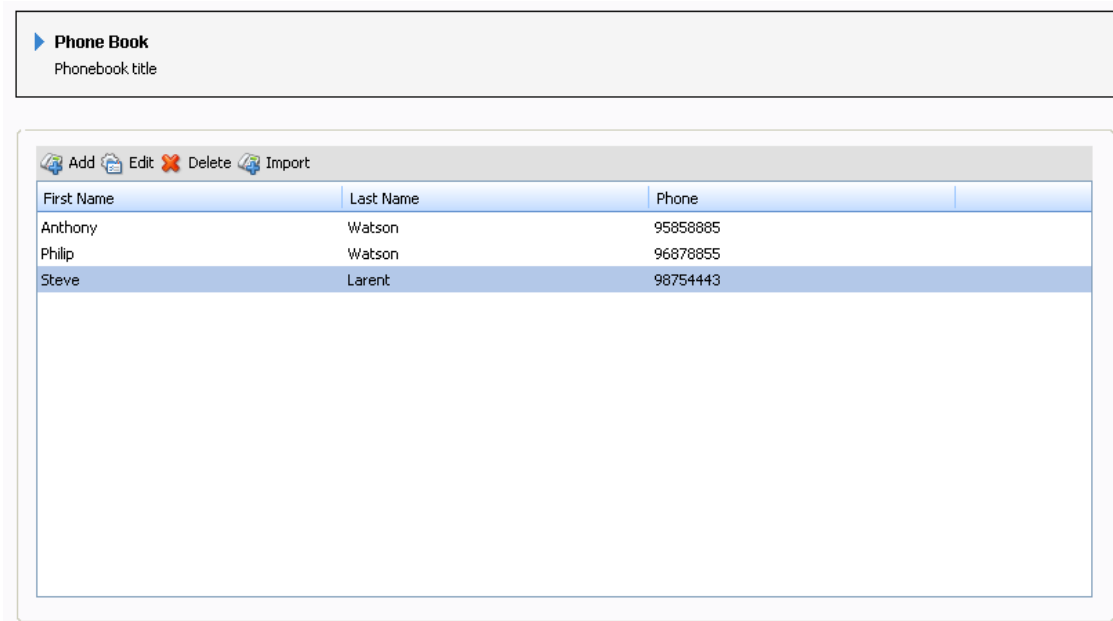
Screenshot 16 – Abruf von Voicemail

Per Klick auf den Reiter **Voicemail** können Sie empfangene Sprachmitteilungen über Ihren Browser anzeigen, abspielen und verwalten.

Übersicht zu eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufen

Über die Reiter zu eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufen lassen sich Ihre Anrufe vollständig anzeigen. Klicken Sie nach Auswahl einer Nummer auf der rechten Seite auf die Schaltfläche **Anrufen**, um den Teilnehmer anzurufen.

Telefonverzeichnis



Screenshot 17 – Persönliches Telefonverzeichnis

Tragen Sie über den Reiter **Telefonverzeichnis** Namen und Rufnummern Ihrer persönlichen Kontakte ein. Einträge können mit einer Schnellwahl belegt und über den 3CX Assistent aufgerufen werden.

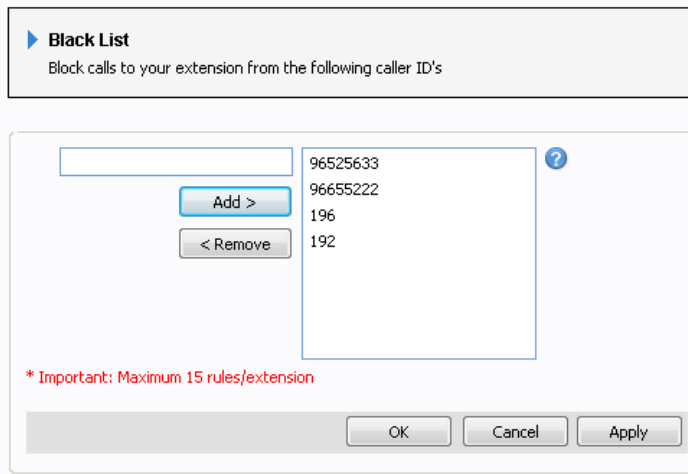
Importieren von Einträgen in das Telefonverzeichnis

Einträge lassen sich aus CSV-Dateien in das Telefonverzeichnis importieren. Wählen Sie folgendes Format:

Vorname, Nachname, Telefonnummer

Jeder Eintrag muss in einer eigenen Zeile stehen.

Sperrliste



Screenshot 18 – Gesperrte Anrufer

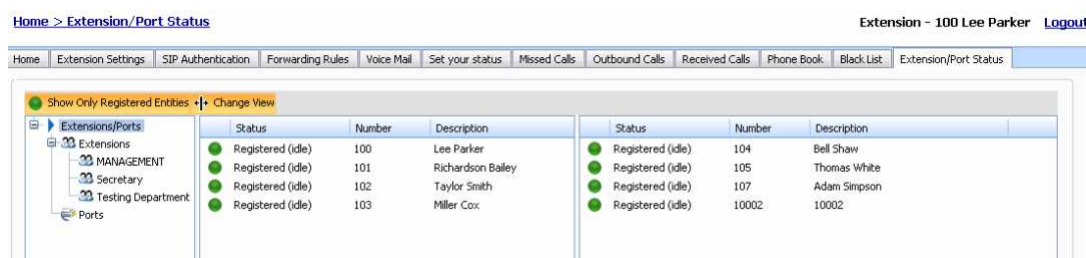
Setzen Sie Rufnummern auf die Sperrliste, um unter diesen Nummern eingehende Anrufe automatisch abzuweisen. So fügen Sie eine Rufnummer der Sperrliste hinzu:

1. Klicken Sie auf den Reiter **Sperrliste**.
2. Geben Sie die Caller-ID des Anrufers so an, wie zuvor von Ihrem Telefon angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Es können aktuell höchstens 15 Rufnummern pro Nebenstelle auf die Sperrliste gesetzt werden.

Nebenstellen/Port-Status

Über diese Seite können Sie umgehend den Status anderer Teilnehmer sehen, die mit ihrer Nebenstelle an der Telefonanlage angemeldet sind.



Screenshot 19 – Nebenstellenstatus

Sind Sie Mitglied der Nebenstellengruppe **Management**, können Sie zudem den Status der eingehenden Telefonleitungen des Unternehmens (Anschlüsse) sehen.

Das 3CXPhone als Software-Telefon für Microsoft Windows

Einführung



Screenshot 20 – Oberfläche des 3CXPhone

Das 3CXPhone ist eine kompakte, leicht zu installierende, intuitive Microsoft-Windows-Anwendung, mit dem Anrufe über ein an den Computer angeschlossenes Headset durchgeführt werden können. Die Anbindung an die 3CX IP-Telefonanlage erfolgt per 3CX-Tunnel. Das 3CXPhone kann gleichzeitig mit einem Tischtelefon eingesetzt werden – beide Telefone sind dann unter derselben Nebenstellenummer angemeldet. Die Installation erfolgt gemeinsam mit dem 3CX Assistant oder separat.

Download und Dokumentation

Das 3CX VoIP Phone steht zum Download bereit unter:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXPhone4.msi>

Das Benutzerhandbuch ist abrufbar unter:

<http://www.3cx.com/manual/3CXPhonemanual4.pdf>

Integration mit CRM-Systemen

Einführung

Das Modul „3CX Assistant CRM Integration“ ermöglicht es, Anrufe automatisch aus CRM-Anwendungen wie Microsoft Outlook oder Salesforce.com heraus zu starten. Darüber hinaus führt es ein Protokoll sämtlicher Kommunikation mit im CRM-System verzeichneten Kunden (ein- und ausgehende Anrufe). Empfangen Sie einen Anruf, werden anhand der Caller-ID der zugehörige Kontaktdatensatz automatisch aus dem CRM-System abgerufen.

Installieren des CRM-Moduls

Das 3CX-Modul zur CRM-Integration ist im Installationspaket des 3CX Assistant enthalten. Seine Installation ist jedoch separat zu bestätigen. Nach Abschluss der Installation muss der CRM-Konfigurationsassistent gestartet werden, um alle erforderlichen Integrationseinstellungen festzulegen.

Starten des CRM-Konfigurationsassistenten

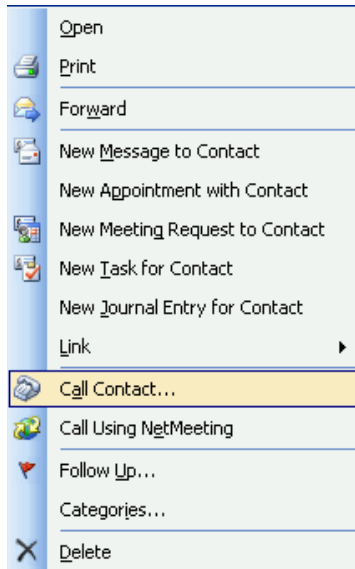
1. Der Konfigurationsassistent zum CRM-Modul des 3CX Assistant unterstützt Sie bei der Festlegung grundlegender Moduleinstellungen. Nach dem Starten des Assistenten werden Sie gefragt, ob die Microsoft-Outlook-Integration aktiviert werden soll. Legen Sie auch fest, ob Anrufaktivitäten per Journal-Funktion gespeichert werden sollen.
2. Geben Sie an, ob die Salesforce-Integration aktiviert werden soll. Legen Sie auch fest, ob Anrufaktivitäten in der Historie eines Kunden gespeichert werden sollen. Geben Sie zusätzlich alle erforderlichen Anmeldeinformationen an (Benutzername, Kennwort und Sicherheits-Token).
3. Haben Sie die CRM-Integration sowohl für Microsoft Outlook als auch Salesforce aktiviert, müssen Sie die Abfragereihenfolge der CRM-Systeme festlegen. Stimmt eine Caller-ID mit Kontaktinformationen in Microsoft Outlook und zugleich Salesforce überein, bestimmen Sie mit dieser Einstellung, aus welchem System Daten abgerufen werden sollen.
4. Legen Sie fest, wie Pop-up-Fenster angezeigt werden sollen.
5. Geben Sie an, welches Prefix für ausgehende Anrufe verwendet werden soll.
6. Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Einstellungen zu speichern.
7. Klicken Sie zum Beenden auf **Fertig stellen** (Finish).

Nach Beenden des Assistenten können Sie Einstellungen zur CRM-Integration direkt über den 3CX Assistant ändern. Außerdem lassen sich über das CRM-Modul weitere Informationen abrufen, z. B. verpasste Anrufe oder der aktuelle Systemstatus.

Starten von Anrufen aus Microsoft Outlook heraus

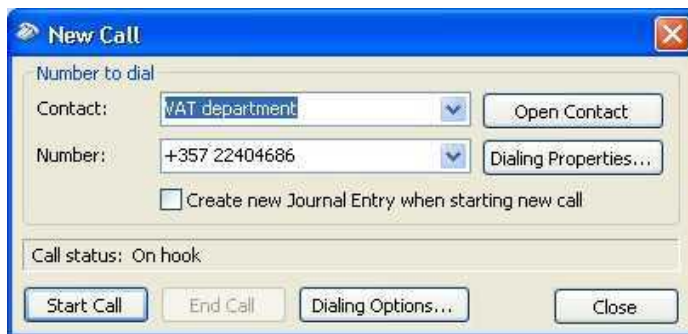
Wenn Sie Microsoft Outlook oder eine TAPI-fähige Anwendung nutzen und Telefonnummern in den Outlook-Kontakten speichern, können Sie Anrufe direkt aus Outlook heraus starten. Gehen Sie hierfür wie folgt vor:

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



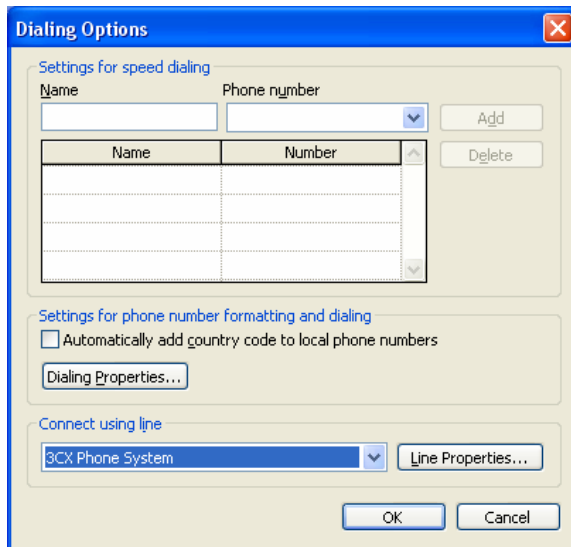
Screenshot 21 – Kontakt auswählen

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



Screenshot 22 – Neuer Anruf über Microsoft Outlook

3. Wählen Sie im Bereich **Über diese Leitung verbinden** die 3CX IP-Telefonanlage aus. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog zu schließen.



Screenshot 23– Wähloptionen von Microsoft Outlook

4. Klicken Sie im Outlook-Dialog **Neuer Telefonanruf** auf **Anruf beginnen**. Die Verbindung wird für Ihr Telefon hergestellt.

Pop-up-Fenster

Geht für Ihre Nebenstelle ein Anruf ein, zeigt ein Pop-up-Fenster die zugehörigen Kontaktdaten eines Kunden an. Sie können das Fenster schließen oder warten, bis es von der Anwendung automatisch geschlossen wird.



Screenshot 24 – Pop-up-Fenster

Klicken Sie auf den Link zum Öffnen des Kontaktdatensatzes, um die Kundendaten in Microsoft Outlook oder Salesforce aufzurufen. Ist noch kein entsprechender Kontakt in Microsoft Outlook oder Salesforce verzeichnet, können Sie einen neuen Kontaktdatensatz automatisch anlegen lassen.

Weiterführende Informationen zu CRM-Integration mit Salesforce.com

Klicken Sie auf den folgenden Link, um ausführliche Informationen zur CRM-Integration mit Salesforce.com abzurufen:

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM/salesforce-integration>

3CX-Wiki zum CRM-Modul

Nähere Informationen zum CRM-Modul stehen im 3CX-Wiki bereit:

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM>

Codes zur Funktionswahl

Einführung

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

Aktive Rufübernahme (Heranholen)

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

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

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

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

Parken von Anrufen

Anrufe können in einer Parkposition geparkt und von einer anderen Nebenstelle aus zurückgeholt werden.

So parken Sie einen Anruf:

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

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

So holen Sie einen geparkten Anruf zurück:

Wählen Sie ***10** (Eingabe bis ***19** möglich). Die zweite Ziffer gibt hierbei die zuvor gewählte Parkposition an.

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

Parken mehrerer Anrufe auf einer Position

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

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

Beispiele für das Parken von Anrufen mit gängigen IP-Telefonen

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

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

Voicemail

So hinterlassen Sie eine Nachricht in der Voicemailbox einer Nebenstelle:

Wählen Sie *4<Nummer der Nebenstelle>

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

Festlegen des Erreichbarkeitsstatus

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

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

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

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

Anmelden an allen zugewiesenen Warteschleifen

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

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

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

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

Gegensprechen

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

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

***9100'**

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

Konferenzschaltung

Einführung

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

Einrichtung einer Konferenzschaltung

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

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