ansitel Version 3.0.9

ansit-com GmbH

5. Februar 2015

Inhaltsverzeichnis

1	\mathbf{ansi}	tel Varianten	5
	1.1	Inhouse	5
		1.1.1 Gehäuseformen	5
		1.1.1.1 Rückansicht Desktop-Gehäuse	6
		1.1.1.2 Rückansicht 19 Zoll 1,25 HE Rackgehäuse	6
		1.1.1.3 Rückansicht 19 Zoll 4 HE Rackgehäuse	7
		1.1.2 Erweiterungskarten	8
		1.1.2.1 ISDN S0 - Erweiterungskarten	8
		1.1.2.2 ISDN PMX/E1 - Erweiterungskarten	8
		1.1.2.3 Analog - Erweiterungskarten	8
		1.1.3 Netzwerk-Schittstelle	8
	1.2	Virtuelle Maschine	9
		1.2.1 Netzwerk-Schittstelle	9
	1.3	Hosted ansitel Hosted Asterisk Asterisk Cloud	9
2	ansi	itel webinterface 3.0	0
	2.1	Andern der IP-Adresse Ihrer ansitel VoIP-Telefonanlage	0
		2.1.1 Login	1
		2.1.2 IP-Adresse andern	1
		2.1.3 Konfiguration übernehmen und ansitel neustarten	2
	2.2	Einführung in das ansitel webinterface 3.0	3
		2.2.1 Grundkonzept zur Konfiguration des awi 3.0	3
	2.3	Erste Schritte mit dem awi 3.0	5
		2.3.1 Login	5
		2.3.2 Allgemeine Informationen zur Verwendung des Webinterfaces	6
		2.3.3 Assistenten starten	6
		2.3.4 Der Assistent führt Sie durch die wichtigsten Schritte zur Konfiguration der Telefonanlage 1	7
		2.3.5 Allgemeine Einstellungen	7
		2.3.6 E-Mail-Konfiguration	7
		2.3.7 Nebenstellen hinzufügen	8
		2.3.8 SIP-Leitung konfigurieren	9
		2.3.9 Eingehende Routen	0
		2.3.10 Ausgehende Routen	1
		2.3.11 Leitung(en) zur ausgehenden Route hinzufügen	2
		2.3.12 Konfiguration übernehmen	2
		2.3.13 SIP-Telefon anschliessen	2
		2.3.14 Administrator-Passwort ändern	3
		2.3.15 Abschluss	4
	2.4	Aufbau des ansitel webinterfaces 3.0	4
		2.4.1 Infobereich	4

	2.4.2	Hauptmenü
	2.4.3	Untermenü
	2.4.4	Modulmenü
	2.4.5	Symbole
2.5	ansitel	-Module
	2.5.1	Nebenstellen
		2.5.1.1 SIP-Nebenstellen
		2.5.1.2 IAX-Nebenstellen
		$2.5.1.3 ISDN/Analog-Nebenstellen \ . \ . \ . \ . \ . \ . \ . \ . \ . \ $
	2.5.2	Rufgruppen
	2.5.3	Virtuelles Fax
	2.5.4	Anrufbeantworter
	2.5.5	Konferenzen
	2.5.6	Weiterleitung
	2.5.7	Warteschlangen
	2.5.8	Wählplan
	2.5.9	Zeitsteuerung
	2.5.10	Interaktives Sprachmenü
	2.5.11	Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung
	2.5.12	Chef-Sekretärin-Funktion
	2.5.13	VIP / Blacklist
	2.5.14	Umfrage
	2.5.15	Benutzerdefiniertes Modul
	2.5.16	Leitungen
		2.5.16.1 SIP-Leitungen
		2.5.16.2 IAX-Leitungen 87
		2.5.16.3 ISDN/Analog-Leitungen
	2.5.17	Eingehende Routen
	2.5.18	Ausgehende Routen 92
	2.5.19	Notrufnummern
	2 5 20	Anlagenkonnlung 96
	2.5.20	Telefonbuch
	2.5.21	Ansagen 101
	2.0.22	Dateimanager 104
	2.0.20	Haltomusik
	2.5.24	Assistant 107
	2.5.26	Allgemeine Einstellungen 108
	2.5.20	Wählentienen 110
	2.0.21	9 5 97 1 Intern
		2.5.27.9 Augrehend 111
		$2.5.27.2 \text{Ausgenend} \qquad 111$
		$2.5.27.5 \text{All ubcall worter} \qquad 112$
		2.5.27.5 Apge gep 112
		2.5.27.5 Allsagen
		2.5.27.6 Wanioptionen im Wanipian
	0 5 00	2.3.21.1 Wanioptionen in ausgenenden Kouten
	2.5.28	Zendesk Schnittstelle
	2.5.29	Uodecs
	2.5.30	Plugins
	2.5.31	Salestorce Schnittstelle

		2.5.31.1	Salesforce-Domäne und Sicherheitstoken	120
		2.5.31.2	Salesforce-Schnittstelle im ansitel webinterface	122
		2.5.31.3	Nachrichten im Salesforce	123
	2.5.32	Systemei	nstellungen	124
		2.5.32.1	Länge der Nebenstellen und Systemsprache	124
		2.5.32.2	E-Mail	124
		2.5.32.3	Zeitserver	125
		2.5.32.4	Netzwerk	125
		2.5.32.5	Backup	126
		2.5.32.6	System	127
	2.5.33	Gespräch	nsdaten	127
	2.5.34	Statistike	${ m en}$	128
	2.5.35	Benutzer	und Rechte	131
	2.5.36	Mehrfach	nanmeldungen	135
	2.5.37	Anmeldu	ng von eingeschränkten Benutzern	135
		2.5.37.1	Benutzer-Modul: Benutzer	136
		2.5.37.2	Benutzer-Modul: Weiterleitung	136
		2.5.37.3	Benutzer-Modul: Gesprächsdaten	137
		2.5.37.4	Benutzer-Modul: Warteschlangen Login	137
		2.5.37.5	Benutzer-Modul: Telefonbuch	138
2.6	Schritt	für Schri	tt-Anleitungen	139
	2.6.1	Erweiter	n des Wählplans - Erstellen von Sequenzen	139
		2.6.1.1	Anrufbeantworter definieren	139
		2.6.1.2	Zeitsteuerung definieren	140
		2.6.1.3	Wählplanrufnummer 100 erweitern	141
	2.6.2	Benutzer	- Nebenstellenzuordnung	143
		2.6.2.1	Login	143
		2.6.2.2	Vorbereitung einer Nebenstelle	143
		2.6.2.3	Art der Nebenstelle wählen	144
		2.6.2.4	Neue Nebenstelle erstellen	144
		2.6.2.5	Nebenstellen im Überblick	145
		2.6.2.6	Benutzer und Rechte	145
		2.6.2.7	Überblick über Benutzer	146
		2.6.2.8	Benutzerdaten eintragen	146
		2.6.2.9	Nebenstellen zuweisen	147
		2.6.2.10	Benutzereintrag überprüfen und Konfiguration übernehmen	147
		2.6.2.11	Einloggen als neuer Benutzer	148
		2.6.2.12	Benutzersicht	148
		2.6.2.13	Einstellungen als Benutzer	149
2.7	Endge	räte anme	lden (Manuell)	149
	2.7.1	Nebenste	elle im awi 3.0 anlegen	149
	2.7.2	Inhouse	und Virtuelle Maschine	150
		2.7.2.1	Endgerät anmelden	150
2.8	Hosted	ansitel	Hosted Asterisk Asterisk Cloud	151
		2.8.0.2	Endgerät anmelden	152
2.9	Autoko	onfiguration	on von SIP-Endgeräten	155
	2.9.1	Einrichte	en der SIP-Nebenstelle	156
	2.9.2	Snom En	ldgerät anschliessen	157
		2.9.2.1	Vollautomatische Konfiguration	157

		2.9.2.2	2 Teilautomatische Konfiguration	
		2.9.3 Yealin	k Endgerät anschliessen	
		2.9.3.1	Vollautomatische Konfiguration	
		2.9.3.2	2 Teilautomatische Konfiguration	
		2.9.4 Gigase	et Endgerät anschliessen	
		2.9.4.1	Vollautomatische Konfiguration	
		2.9.4.2	2 Teilautomatische Konfiguration	
	2.10	Wählmethode	en für die ansitel Telefonanlage	
		2.10.1 Präfix	-basierte Wählmethode	
		2.10.1	.1 Konfiguration der Wählmethode	
		2.10.1	.2 Ausgehende Route mit Präfix	
		2.10.1	.3 Eingehende Route mit Präfix	
		2.10.1	.4 Weiterleitungen mit Präfix	
		2.10.2 Rufnu	mmern-basierte Wählmethode	
		2.10.2	1 Konfiguration der Wählmethode	
		2.10.2	2 Ausgehende Boute	
		2.10.2	.3 Setzen der Absenderrufnummern auf Grundlage der Bufnummernerkennung 168	
	2.11	Einrichtung d	les ansitel webinterfaces 3.0 mit Warteschlangen und Mehrfachanmeldungen an einem Tele	fon (Hotde
		2.11.1 Einrich	hten der Mehrfachanmeldungen	(
		2.11.1	.1 Einloggen als Administrator	
		2.11.1	.2 Nebenstellen anlegen	
		2.11.1	.3 Warteschlange erstellen	
		2.11.1	4 Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren	
		2.11.1	5 Benutzer für Mehrfachanmeldung erstellen	
	2.12	Einrichtung d	les ansitel webinterfaces 3.0 mit Queuemetrics und Mehrfachanmeldungen an einem Telefo	n (Hotdesk
		2.12.1 Einrich	hten der Mehrfachanmeldungen	- (
		2.12.1	.1 Einloggen als Administrator	
		2.12.1	.2 Nebenstellen anlegen	
		2.12.1	.3 Warteschlange erstellen	
		2.12.1	4 Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren	
		2.12.1	.5 Benutzer für Mehrfachanmeldung erstellen	
		2.12.2 Agente	en-Login am Queuemetrics	
		2 12 3 Die Ot	peratorsicht von Queuemetrics	
		2 12 3	1 Echtzeitüberwachung der Warteschlangen 187	
		2.12.3	2 Auswertungen (Reports) 188	
			2 Hasworeangon (Reports)	
3	Woi	mbat Dialer ·	- Predictive Dialer 190	
	3.1	Grundkonfigu	ration des Wombat Dialers	
	3.2	Listen erstelle	en	
	3.3	Kampagnen e	erstellen	
	3.4	Dialer starten	n	
	3.5	Reports		
4	Plu	rins fiir die 9	ansitel Telefonanlage 106	
•	4.1	Click-to-Dial	Plugin für Google Chrome	
	4 2	Click-to-Dial	Plugin für Mozilla Firefox	
	4.3	Click-to-Dial	Plugin für Mozilla Thunderbird 200	
	1.0	Chief of Dian	Tragmina institution of a second	

Kapitel 1

ansitel Varianten

Die ansitel VoIP-Telefonanlage ist in verschiedenen Varianten verfügbar. Jede Variante besitzt komplette VoIP-Unterstützung. Das bedeutet, der Betrieb von VoIP-Telefonen und VoIP-Providern ist mit jeder ansitel Version möglich.

1.1 Inhouse

Die ansitel-VoIP-Telefonanlage kann als Inhouse-Lösung gefertigt werden. Das bedeutet, die Telefonanlage wird als Hardware-Server für den Betrieb in Ihren Räumlichkeiten aufgebaut. Sie besitzt Schnittstellen zum vorhanden Computernetzwerk und für die vorhandenen Telefonanschlüsse (z.B. ISDN, analog oder GSM).

Es stehen folgende Varianten zur Verfügung:

- ansitel Only VoIP (OV): Reine VoIP-Telefonanlage ohne ISDN-Erweiterungskarte
- ansitel S0/PMX: Hybrid VoIP-Telefonanlage mit ISDN-Erweiterungskarte
- ansitel CallCenter Edition: VoIP-Telefonanlage mit oder ohne ISDN-Erweiterungskarte speziell für Call-Center

1.1.1 Gehäuseformen



Abbildung 1.1: ansitel Gehäuseformen

ansitel wird nach Kundenwunsch gefertigt. Wahlweise stehen folgende Gehäuseformen zur Verfügung:

- Desktop-Gehäuse im Buchformat: Abmessungen (BxHxL) 90 mm x 185 mm x 270 mm
- 19 Zoll 1,25 HE Rackgehäuse: Abmessungen (BxHxL) 482 mm x 53 mm x 200 mm
- 19 Zoll 4 HE Rackgehäuse: Abmessungen (BxHxL) 482 mm x 176 mm x 528 mm

1.1.1.1 Rückansicht Desktop-Gehäuse

Unsere ansitel VoIP-Telefonanlagen in Desktop-Gehäusen besitzen folgende Schnittstellen:

- 1x VGA-Monitor
- 1x HDMI
- 1x Netzwerk (LAN)
- 4x USB für Tastatur und Maus
- 1x Anschluss für externes Netzteil
- optional kann eine Erweiterungskarte eingebaut sein. Mögliche Erweiterungskarten finden Sie in Abschnitt 1.1.2

Im folgenden Beispiel ist eine 4-Port ISDN-Karte verbaut. Die Portreihenfolge der Ports wird von rechts nach links gezählt.



Abbildung 1.2: ansitel mit Desktop-Gehäuse und 4-Port ISDN S0-Karte

1.1.1.2 Rückansicht 19 Zoll 1,25 HE Rackgehäuse

Unsere ansitel VoIP-Telefonanlagen in 19 Zoll 1,25 HE Rackgehäuse besitzen folgende Schnittstellen:

- 1x VGA-Monitor
- 1x HDMI
- 1x Netzwerk (LAN)
- 4x USB für Tastatur und Maus
- 1x Anschluss für externes Netzteil
- optional kann eine Erweiterungskarte eingebaut sein. Mögliche Erweiterungskarten finden Sie in Abschnitt 1.1.2.

Im folgenden Beispiel ist eine 4-Port ISDN-Karte verbaut. Die Portreihenfolge der Ports wird von links nach rechts gezählt.



Abbildung 1.3: ansitel mit 19 Zoll 1,25 HE Rackgehäuse und 4-Port ISDN S0-Karte

1.1.1.3 Rückansicht 19 Zoll 4 HE Rackgehäuse

Unsere ansitel VoIP-Telefonanlagen in 19 Zoll 4 HE Rackgehäuse besitzen folgende Schnittstellen:

- 1x VGA-Monitor
- 1x Netzwerk (LAN)
- 2x USB
- 1x PS/2 Tastatur
- $1 \times PS/2$ Maus
- 2x internes Netzteil
- optional können bis zu drei Erweiterungskarten eingebaut sein. Mögliche Erweiterungskarten finden Sie in Abschnitt 1.1.2.

Im folgenden Beispiel ist eine 4-Port ISDN-Karte, eine 2 Port Analog-Karte und eine 1 Port PMX-Karte (Primärmultiplex) verbaut.

Die Portreihenfolge der Ports ist abhängig vom Typ der Erweiterungskarte:

- 4-Port ISDN von unten nach oben
- 2-Port Analog von oben nach unten
- 1-Port (oder mehr Ports) PMX von oben nach unten



Abbildung 1.4: ansitel mit 19 Zoll 4 HE Rackgehäuse und 4-Port ISDN S0-, 2 Port Analog-, 1 Port PMX -Karte

1.1.2 Erweiterungskarten

Unsere ansitel VoIP-Telefonanlage kann je nach Bauform und Kundenwunsch eine oder mehrere Erweiterungskarten besitzen.

Folgende Erweiterungskarten sind möglich, um die ansitel Telefonanlage an Telefonanschlüsse oder Telefone anzuschliessen :

- ISDN-S0 (Anlagen- oder Mehrgeräteanschlüsse)
- ISDN-PMX (Primärmultiplex)
- ANALOG (Fax, Telefon, Telefonanschluss)

1.1.2.1 ISDN S0 - Erweiterungskarten

ISDN S0-Erweiterungskarten werden für ISDN-Anlagen- oder Mehrgeräteanschlüsse eingesetzt und können einen (2 Gesprächskanäle), zwei (4 Gesprächskanäle), vier (8 Gesprächskanäle) oder acht (16 Gesprächskanäle) Ports besitzen.

Die Portreihenfolge wird von unten nach oben gezählt.

Je nach Gehäuseform der Telefonanlage variiert die Lage der Erweiterungskarte (Abb.1.2, 1.3, 1.4).

Achtung: Die 8-Port-Version der ISDN S0-Karte besitzt physikalisch nur 4 Ports, die mit 4 beiliegenden Adaptern auf 8-Ports ausgesplittet werden. Die Portreihenfolge wird für die ersten 4 Ports von unten nach oben und für die Ports 5-8 von oben nach unten gezählt

Sämtliche Ports können als externe (am NTBA) oder interne (ISDN Telefon, Fax) ISDN S0-Ports geschaltet werden.

Die Auslieferungskonfiguration für diese Ports übernimmt ansit-com nach Ihrem gewünschten Einsatzzweck.

1.1.2.2 ISDN PMX/E1 - Erweiterungskarten

ISDN Primärmultiplex-Erweiterungskarten werden für ISDN-Primärmultiplexanschlüsse (30 Gesprächskanäle) eingesetzt und können einen, zwei oder vier Ports besitzen.

Die Portreihenfolge wird von oben nach unten gezählt.

Je nach Gehäuseform der Telefonanlage variiert die Lage der Erweiterungskarte (Abb.1.2, 1.3, 1.4).

Die Auslieferungskonfiguration für diese Ports übernimmt ansit-com nach Ihrem gewünschten Einsatzzweck.

1.1.2.3 Analog - Erweiterungskarten

Analog-Erweiterungskarten werden für analoge Telefonanschlüsse oder analoge Endgeräte (z.B. Telefon, Fax, Türsprechstelle) eingesetzt und können zwei, vier oder acht Ports besitzen.

Die Portreihenfolge wird von oben nach unten gezählt.

Je nach Gehäuseform der Telefonanlage variiert die Lage der Erweiterungskarte (Abb.1.2, 1.3, 1.4).

Die Auslieferungskonfiguration für diese Ports übernimmt ansit-com nach Ihrem gewünschten Einsatzzweck.

1.1.3 Netzwerk-Schittstelle

Über die Netzwerkschnittstelle (LAN) wird Ihre ansitel VoIP-Telefonanlage an Ihr Computernetzwerk angebunden.

Im Auslieferungszustand erwartet die Telefonanlage an der Netzwerkschnittstelle eine IP-Adresse von Ihrem vorhandenen DHCP-Server.

Ist kein DHCP-Server in Ihrem Computernetzwerk vorhanden und die ansitel Telefonanlage bekommt keine IP-Adresse zu gewiesen, können Sie die Telefonanlage unter der

IP-Adresse 192.168.100.1 Netzmaske 255.255.255.0

erreichbar.

Zusätzlich besitzt die ansitel-Telefonanlage an der Netzwerkschnittstelle eine Notfall IP-Adresse. Diese IP-Adresse ist mit einem Computer aus dem selben Netzwerk erreichbar.

Notfall IP-Adresse: 172.16.100.254 Netzmaske 255.255.255.0

1.2 Virtuelle Maschine



Unsere ansitel-VoIP-Telefonanlagen sind auch als virtuelle Maschine (VM) verfügbar. Das bedeutet, die Telefonanlage kann auf Ihrem vorhandenen Server als virtuelle Maschine installiert werden. Damit sparen Sie sich Hardwarekosten und können Ihre eigene vorhandene Serverinfrastruktur verwenden.

ansitel als virtuelle Maschine ist eine reine VoIP-Lösung ohne Erweiterungskarten. Sämtliche vorhandenen Anschlüsse müssen per VoIP-Media-Gateway angebunden werden.

Bitte lassen Sie sich hierzu vom ansit-com Team beraten.

1.2.1 Netzwerk-Schittstelle

Über die Netzwerkschnittstelle (LAN) wird Ihre ansitel VoIP-Telefonanlage an Ihr Computernetzwerk angebunden.

Im Auslieferungszustand erwartet die Telefonanlage an der Netzwerkschnittstelle eine IP-Adresse von Ihrem vorhandenen DHCP-Server.

Ist kein DHCP-Server in Ihrem Computernetzwerk vorhanden und die ansitel Telefonanlage bekommt keine IP-Adresse zu gewiesen, können Sie die Telefonanlage unter der

IP-Adresse 192.168.100.1 Netzmaske 255.255.255.0

erreichbar.

Zusätzlich besitzt die ansitel-Telefonanlage an der Netzwerkschnittstelle eine Notfall IP-Adresse. Diese IP-Adresse ist mit einem Computer aus dem selben Netzwerk erreichbar.

Notfall IP-Adresse: 172.16.100.254 Netzmaske 255.255.255.0

1.3 Hosted ansitel | Hosted Asterisk | Asterisk Cloud



Unsere ansitel-VoIP-Telefonanlage ist auch als Cloud-Lösung verfügbar. Das bedeutet, Ihre Telefonanlage steht in unserem Rechenzentrum.

ansitel als hosted Version ist eine reine VoIP-Lösung. Es sind VoIP-Telefone, VoIP-Provider und VoIP-Gateways anschliessbar.

 $Sie k{\"o}nnen die Telefonanlage {\verb"uber" eine externe IP-Adresse" und eine zugeh{\verb"o}rige Domain-Adresse (http://demo.ansitel.de) erreichen.$

Kapitel 2

ansitel webinterface 3.0

we Achemitelie: Lager «200» Nameden						
wahipian	Chersicht, Neue Rufnumm	her				
to recession 1	Section of the sectio					
Zokutmienung	Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktio	on	
Joilutinierung	Wählplanrufnummer 100	Sequenz 1 C Verkauf <100>	Rufzeit	Aktio	on	
Zolkstmierung	Wählplanrufnummer 100 200	Sequenz 1 C Verkauf <100> 1 C Lager <200>	Rufzeit	Aktio	on III	2
Joitotmierang Bittives Spracteneoxi Histolist - Nammury	Wählplanrufnummer 100 200 300	Sequenz 1 C Verkauf <100> 1 C Lager <200> 1 C Telefone im Verkauf	Rufzeit ③ 60 ③ 60	Aktic	on M	
Zeitzbisierung Jethen Sptichmossi Wieddet - Normury Umirzego	Wählplanrufnummer 100 200 300 400	Sequenz 1 ✓ Verkauf <100> 1 ✓ Lager <200> 1 ✓ Telefone im Verkauf 1 ✓ Buchhaltung <400>	Rufzeit ○ 60 ○ 60 ○ 60 ○ 60	Aktic + +	on	

Sämtliche ansitel Varianten werden über das ansitel webinterface 3.0 (awi 3.0) konfiguriert.

Bekommt die ansitel Telefonanlage die IP-Adresse von einem vorhandenen DHCP-Server, schauen Sie bitte in den Log-Dateien Ihres DHCP-Servers, welche IP-Adresse der Telefonanlage vergeben wurde. Ist ein Monitor und eine Tastatur an der Telefonanlage angeschlossen, sehen Sie die IP-Adresse indem Sie Strg + F2 drücken. Sie erreichen das Webinterface indem Sie die IP-Adresse oder Domain in Ihrem Webbrowser eingeben. Beispiel:

- http://192.168.100.1
- http://172.16.100.254
- http://demo.ansitel.de

2.1 Ändern der IP-Adresse Ihrer ansitel VoIP-Telefonanlage

Im Auslieferungszustand erwartet die Netzwerkschnittstelle eine IP-Adresse von einem DHCP-Server. Da die Telefonanlage von Endgeräten, VoIP-Provider uvm. erreichbar sein soll, macht es Sinn, der Telefonanlage eine feste IP-Adresse zu vergeben.

Haben Sie über Ihren Webbrowser Zugriff zum ansitel webinterface 3.0, können Sie die IP-Adresse der Telefonanlage ändern.

2.1.1 Login

Dafür melden Sie sich mit folgenden Zugangsdaten an: Benutzername: "ansiteladmin" Passwort: "Admin2013"

Benutzername	ansitefadmin		
Passwort	•••••		
Absenden			
1			

Abbildung 2.1: Anmelden an der ansitel Telefonanlage

2.1.2 IP-Adresse ändern

Danach führen Sie folgende Schritte durch:

- 1. Klicken Sie auf das Hauptmenü "System"
- 2. Klicken Sie auf das Untermenü "Einstellungen"
- 3. Wählen Sie den Reiter "Netzwerk"
- 4. Klicken bei DHCP auf "Nein"
- 5. Ändern Sie die gewünschten Daten bei IP-Adresse, Netzmaske, Gateway und DNS-Server
- 6. Klicken Sie "Absenden"

The second secon	Iplan Routen	Telefonbuch) Sound 🎾 Erweiterte Einstel	lungen
Einstellungen	Einstellungen E-M	1ail Zeitserver Netzwerk B	ackup System	1.
Gesprächsdaten	2. Aktuelle IP-	Adresse: 3.		
Statistiken	DHCP IP-Adresse*	O Ja Nein	4.	172 16 100 254
Benutzer und Rechte	Netzmaske *	255.255.255.0	Notfall NetMask:	255.255.255.0
	Gateway*	192.168.1.1	Notfall Gateway:	172.16.100.1
	DNS-Server*	192.168.1.1		
	Absenden		5	

Abbildung 2.2: IP-Adresse ändern

2.1.3 Konfiguration übernehmen und ansitel neustarten

Als nächsten muss die Konfiguration übernommen werden.

		Konfiguration übe	rnehmen	-	
🛣 Endgeräte 🛛 🖬 Wa	ihlplan 🔛 Routen	Telefonbuch	Sound 🕄	🔑 Erweiterte Einstel	ungen 🗱 System
zwerkeinstellungen ges n dem Neustarten nicht wählen "System neu sl	peichert. Bitte übe mehr erreichbar se tarten".	rprüfen Sie nochr ein. Um die Einste	nals Ihre Einst ellungen zu üb	ellungen. Ihre Tele ernehmen, gegen	efonanlage könnte Sie ins System-Me
Einstellungen	Einstellungen E-M	Mail Zeitserver Netzv	verk Backup Syst	em	
Gesprächsdaten	Aktuelle IP-	Adresse:			
Statistiken	DHCP IP-Adresse*	Ja Nein 192.168.1.2			170 16 100 054
Benutzer und Rechte	Netzmaske *	255.255.255.0		Notfall IP-Adresse: Notfall NetMask:	255.255.255.0
	Gateway* DNS-Server*	192.168.1.1 192.168.1.1		Notrall Gateway:	172.16.100.1
	Absenden				

Abbildung 2.3: Konfiguration übernehmen

Damit die ansitel Telefonanlage die neue IP-Adresse übernimmt, muss sie neu gestartet werden. Hierzu führen Sie folgende Schritte durch:

- 1. Klicken Sie im Hauptmenü auf "System", im Untermenü auf "Einstellungen" und im Reiter auf "System"
- 2. Wählen Sie im Auswahlfeld "System neu starten"
- 3. Geben Sie den orange hinterlegten Code ein
- 4. Drücken Sie "Absenden"

Angemeldet als ansiteladmin (1) Abmelden	ansi Tel P.O
🖀 Endgeräte 🔛 Wäh	plan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🏠 System
Einstellungen Gesprächsdaten	Einstellungen E-Mail Zeitserver Netzwerk Backup System
Statistiken	System neu starten WARNUNG! Wenn das System neu gestartet oder heruntergefahren wird, werden alle
Benutzer und Rechte	Wenn Sie trotzdem neu starten oder herunterfahren wollen, geben Sie den Sicherheitscode ein!
	Absenden

Abbildung 2.4: ansitel neu starten

Danach startet die ansitel-Telefonanlage neu. Sie ist in kurzer Zeit unter der neuen IP-Adresse erreichbar.

2.2 Einführung in das ansitel webinterface 3.0

2.2.1 Grundkonzept zur Konfiguration des awi 3.0

Das ansitel webinterface 3.0 ist die Oberfläche zur Konfiguration von ansitel-Telefonanlagen. Nachfolgend wird das Grundkonzept zur Konfiguration des awi 3.0 erklärt:

Stellen Sie sich einen Stern vor. Dieser Stern repräsentiert Ihre ansitel-Telefonanlage:



Abbildung 2.5: ansitel als Stern

Jeder Zacken steht für eine Anschlussmöglichkeit an der Telefonanlage. Es können Endgeräte, wie Telefone, Faxgeräte (SIP-, IAX2-, ISDN- oder Analog-basiert) und Anschlüsse von SIP-Providern (z.B. ansitline, Sipbase) oder herkömmliches ISDN (z.B. Telekom) verwendet werden.



Abbildung 2.6: Anschlussarten

Jeder dieser Zacken (Telefon / Fax / Leitung) muss zuerst, entsprechend seiner Technologie (SIP, IAX2, ISDN), im ansitel webinterface 3.0 definiert werden.



Abbildung 2.7: ansitel Anschluss-Technologien

Die Verknüpfung der Telefone wird im Wählplan vorgenommen. Es werden Rufnummern definiert, unter denen die Telefone intern anrufbar sind.



Abbildung 2.8: Der Wählplan

Damit Telefone nach aussen wählen können, müssen ausgehende Routen definiert und diesen Leitungen hinzugefügt werden. Zur Unterscheidung der ausgehenden Routen können Vorwahlen (Präfixe) ausgewählt werden. Durch das Eingeben der Beispielrufnummer 0XXXXXXX, wird über die ausgehende Route mit der Vorwahl 0 die Rufnummer XXXXXXXX gewählt.



Abbildung 2.9: Ausgehende Route

Jeder Telefonanschluss besitzt Rufnummern (Beispiel 03069206868), über die der Anschluss aus dem Festnetz angerufen werden kann. Damit die Telefonanlage auf Anrufe von außen reagiert, werden eingehende Routen für jede Rufnummer definiert. Jede eingehende Route stellt eine Verknüpfung zwischen externer Telefonnummer und interner Wählplanrufnummer dar. Es wird also definiert, was bei Anruf auf die externe Rufnummer geschehen soll. In unserem Beispiel wird bei Anruf auf 03069206868 die Nebenstelle 10 gerufen.



Abbildung 2.10: Eingehende Routen

2.3 Erste Schritte mit dem awi 3.0

2.3.1 Login

Geben Sie in Ihrem Webbrowser die URL http://<IP-Adresse der Telefonanlage> ein und melden Sie sich als Administrator mit dem Benutzernamen "ansiteladmin" und dem Passwort "Admin2013" an.

Benutzernam	e ansiteladmin
Passwort	*****
Absenden	

© 2013 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi Version 3.0.0

Abbildung 2.11: Erstes Anmelden an der ansitel Telefonanlage

2.3.2 Allgemeine Informationen zur Verwendung des Webinterfaces

- Das Hilfe-Symbol [finden Sie auf jeder Seite. Klicken Sie darauf, um detailliertere Informationen zum entsprechenden Modul zu bekommen.
- Sie erhalten Hilfestellungen und Erläuterungen durch Positionierung der Maus auf Feldbezeichnern:

IAX Nebenstelle	bearbeiten	
Name*	Buchhaltung	
Passwort*	Buchhaltung2013	
Nebenstellennummer*	300	
Absenderrufnummer		
Ru	fnummer die das Telefon bei Gesprächen ch aussen mitsenden soll.	

Abbildung 2.12: Hilfe-Informationen durch Mauspositionierung auf Feldbezeichnern

2.3.3 Assistenten starten

Endgerate 📰 Wakk	slan 🔢 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🔅 Syste
Mahematalian	
Ruharuppen	Willkommen zum ansitel-Webinterface 3.0.
Fax	
Annullieantworter	
Konherenzen	
Weiterleitung	INHOUSE CLOUD VIRTUAL
Warteschlangen	Sie können mit diesen Webinterface Ihre ansitel-Telefonanlage konfigurieren. Für die Erstkonfiguration steht Ihnen der Assistent zur Verfügung.

Abbildung 2.13: Direkt Assistenten starten

2.3.4 Der Assistent führt Sie durch die wichtigsten Schritte zur Konfiguration der Telefonanlage



Abbildung 2.14: Assistent

2.3.5 Allgemeine Einstellungen

Geben Sie die Länge der Nebenstellen- und Wählplanrufnummern an und setzen Sie die interne Systemsprache.

🔁 Endgerate 🛛 🚮 Wahi	olan 🔚 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellun	gen 🔅 Syste
Einstellungen	Assistent beenden Schritt überspringen	
Gesprächsdaten	HILFE	B000000
Statustiken	Die Lange der Nebenstellen oder Abglannummer besitzen muss. Die interne Systemsprache kann auf "Deutsch" oder "English" gesindert werden. Sie ist für Täne und vordefinierte Ansagen	
Bilmitzer und Rechte	erforgenich.	R110
	Aktionsknöpfe: 🕈 Hinzufügen 🖹 Bearbeiten 💳 Löschen * Pflichtangabe	
	Einstellungen E-Mail Zeitserver Netzwerk Backup System	
	Einstellungen	
	Länge der 2 Bei Anderungen werden sämtliche Nebenst Nebenstellen* 2 Wahlplaneinträge gelöscht	ellen und
	Sprache" Deutsch •	

Abbildung 2.15: Allgemeine Einstellungen

2.3.6 E-Mail-Konfiguration

Geben Sie die Daten eines E-Mail-Accounts an, über den die Telefonanlage E-Mails versenden soll. Dies wird für Fax-to-E-Mail und Anrufbeantworteraufnahmen benötigt.



Abbildung 2.16: E-Mail-Konfiguration

2.3.7 Nebenstellen hinzufügen

Nebenstellen sind Accounts für VoIP-Endgeräte, wie z.B. VoIP-Telefone, VoIP-Adapter oder VoIP-Gateways. Diese Endgeräte können sich mit diesen Zugangsdaten mit der ansitel Telefonanlage registrieren. Sie können SIP-,IAX-, oder ISDN-Nebenstellen hinzufügen. In diesem Beispiel wird eine SIP-Nebenstelle ausgewählt.



Abbildung 2.17: SIP-Nebenstelle auswählen

Zum Anlegen von SIP-Nebenstellen auf der Telefonanlage müssen Sie folgende Informationen angeben:

Angezeigter Name: Dieser Name kann Leerzeichen enthalten und wird bei Anruf auf ein anderes Telefon angezeigt Account-Name: Unter diesem Namen kann sich ein SIP-basiertes Telefon an der Telefonanlage anmelden

Passwort: Sicheres Passwort zur Anmeldung eines Telefons an der Telefonanlage

Nebenstellennummer: Diese Nummer wird dem Account zugeordnet und als Absendernummer neben dem "Angezeigten Namen" angezeigt

Der Wählplan ist das zentrale Organ der ansitel Telefonanlage. Einfach gesagt, der Wählplan verwaltet, wer, wann und wie angerufen werden kann.

Mit "Wählplaneintrag erstellen" wird eine Wählplanrufnummer identisch der Nebenstellennummer erstellt. Damit ist diese Nebenstelle direkt über diese Nummer intern erreichbar/anrufbar. Wenn Sie die Auto-Konfiguration aktivieren, können Sie ein Telefonmodell auswählen und eine MAC-Adresse Ihres Telefons eingeben. Sobald die Konfiguration übernommen ist (2.3.12), können Sie Ihr Telefon mit Strom versorgen. Es sollte sich dann die Konfiguration von der Telefonanlage holen.

ndeerst anzuschlieseen	Nebenstelle, um ein SIP-b	asiertes		
eben Sie einen eindeutigen I	Namen, eine Nebenstellen	nummer		
nd ein Passwort an. er Name und das Passwort v	werden für die Registrieru	ng von		DXXXXXXXX
IP-Endgeräten benötigt. Die	Nebenstellennummer wird	d für die		
t "Wählplaneintrag erstellen	" aktiviert, wird für diese	Nebenstelle		
stellt. Zusätzlich können Sie	die Auto-Konfiguration a	ktivieren.	ss 🗗 🍞 Plan	C
adurch wird die komplette K espeichert und nach einem N	onfiguration in dem Telefo Neustart des Telefons über	on rnommen.		
ählen Sie einfach Ihr Telefo	nmodell aus und geben Si	ie die artet das	03069206868	10, 11, 12
lefon seine IP-Adresse von	einem DHCP-Server im N	letzwerk.	ACC 1477-022	
isonsten können Sie auch e	ine statische IP-Adresse f	ur dieses		
actorr vergeben.				
scion vergeben.				
dionsknönfe:				
ktionsknöpfe: 🕈 Hinzufüger	n 🗏 Bearbeiten 💻 Lösch	nen		
ktionsknöpfe: 🛖 Hinzufügel Pflichtangabe	n 🗏 Bearbeiten 💻 Lösch	nen		
ktionsknöpfe: 💠 Hinzufüge Pflichtangabe	n 📃 Bearbeiten 💻 Lösch	nen		
ctionsknöpfe: 🕈 Hinzufüger Pflichtangabe ersicht Neue SIP Neben:	n 🗏 Bearbeiten 🗕 Lösch stelle	nen		
ctionsknöpfe: 🗣 Hinzufüger Pflichtangabe rersicht Neue SIP Neben:	n 🗏 Bearbeiten 💻 Lösch stelle	nen		
ctionsknöpfe: Hinzufüger Pflichtangabe Persicht Neue SIP Neben: Neue SIP Nebenst	n 🗏 Bearbeiten 🗕 Lösch stelle elle	nen		
Angezeigter Name*	n E Bearbeiten Lösch stelle elle	nen	tion aktivieren 🕅	
ctionsknöpfe: Hinzufüger Pflichtangabe Pflichtangabe Neue SIP Neben: Neue SIP Nebenst Angezeigter Name*	n E Bearbeiten Lösch stelle elle Test Mustermann	Auto-Konfigura Telefonmodell*	tion aktivieren 🗵 Snom 300	
ctionsknöpfe: Hinzufüger Pflichtangabe Persicht Neue SIP Neben: Neue SIP Nebenst Angezeigter Name* Account-Name*	n E Bearbeiten - Lösch stelle elle Test Mustermann Test	Auto-Konfigura Telefonmodell*	tion aktivieren 🔽 Snom 300	
ctionsknöpfe: Hinzufüger Pflichtangabe Pflichtangabe Neue SIP Nebenst Angezeigter Name* Account-Name* Passwort*	n E Bearbeiten Lösch stelle elle Test Mustermann Test Test123	Auto-Konfigura Telefonmodell* MAC-Adresse*	tion aktivieren 🗵 Snom 300 001122334455	
ctionsknöpfe: Hinzufüger Pflichtangabe Persicht Neue SIP Neben: Neue SIP Nebenst Angezeigter Name* Account-Name* Passwort* Nebenstellennummer*	n Eearbeiten Lösch stelle elle Test Mustermann Test Test123 123	Auto-Konfigura Telefonmodell* MAC-Adresse* DHCP*	tion aktivieren 🔽 Snom 300 001122334455 Ja 💿 Nein	
ktionsknöpfe: Hinzufüger Pflichtangabe Dersicht Neue SIP Neben: Neue SIP Nebenst Angezeigter Name* Account-Name* Passwort* Nebenstellennummer*	n E Bearbeiten Lösch stelle elle Test Mustermann Test Test123 123 m	Auto-Konfigura Telefonmodell* MAC-Adresse* DHCP*	tion aktivieren 📝 Snom 300 001122334455 @ Ja 🔘 Nein	

Abbildung 2.18: SIP-Nebenstelle anlegen

2.3.8 SIP-Leitung konfigurieren

SIP-Leitungen beinhalten Zugangsdaten für VoIP-Provider. Mit ihnen meldet sich die ansitel-Telefonanlage bei VoIP-Provider an und realisiert eingehende und ausgehende Verbindungen über diesen VoIP-Provider. Sie können SIP-,IAX-, oder ISDN-Leitungen hinzufügen. In diesem Beispiel wird eine SIP-Leitung ausgewählt.

Assistent beenden	
Bitte fügen Sie eine ISDN-, SIP- oder IAX-Leitung hinzu!	
Absenden	



Wählen Sie aus der Vorlage Ihren gewünschten Anbieter aus. Füllen Sie die Felder mit den Daten, die Sie von Ihrem Provider bekommen haben (Hier am Beispiel: ansitline). Geben Sie einen eindeutigen Providernamen,

die Nebenstelle und das Passwort für diesen Provider an. Die Nat-Einstellung können Sie unverändert lassen

thentifizierung und Registrierung über nutzername/Nebenstelle und Passwort. te geben Sie einen aussagekräftigen Leitungsnamen und die ten Ihres ansitelSingle-Accounts ein. findet sich Ihre Telefonanlage hinter einer Nat-Umgebung (z uter), setzen Sie Nat=Ja.		B.	SIP IX ISDN C D3069205868 SIP OXAHL VVAHL PLAN VVAHL PLAN SIP OXAHL SIP SIP SIP SIP SIP SIP SIP SIP
tionsknöpfe: 💠 Hinzufügen 🗏 Be Pflichtangabe	sarbeiten 💳 Löschen		
Prsicht Neue SIP Leitung			
Neue STP Leitung "ansi	tlineSingle"		
Neue SIP Leitung "ansi	tlineSingle"		
Neue SIP Leitung "ansi Vorlage	tlineSingle" ansitlineSingle	•	
Neue SIP Leitung "ansi Vorlage Providername	tlineSingle" ansitlineSingle ansitline	•	
Neue SIP Leitung "ansi Vorlage Providername Nebenstelle	ansitlineSingle ansitline 00014000000	•	SINGLE 1 Rufnummer 1 Nebenstelle
Neue SIP Leitung "ansi Vorlage Providername Nebenstelle Passwort	tlineSingle" ansitlineSingle ansitline 00014000000 passwort	Ŧ	SINGLE Rufnummer Nebenstelle Gesprächskanal
Neue SIP Leitung "ansi Vorlage Providername Nebenstelle Passwort Rufnummer des SIP-Accounts	ansitlineSingle ansitline 00014000000 passwort 0049123456789	•	SINGLE 1 Rufnummer 1 Nebenstelle 1 Gesprächskanal
Neue SIP Leitung "ansi Vorlage Providername Nebenstelle Passwort Rufnummer des SIP-Accounts Nat	ansitlineSingle ansitline 00014000000 passwort 0049123456789 Ja Nein	Ŧ	Enser Cree SINGLE SINGLE Rufnummer Nebenstelle Gesprächskanal Mehr Informationen Direkt-Login

Abbildung 2.20: ansitline-Leitung anlegen

2.3.9 Eingehende Routen

In den eingehenden Routen geben Sie die Rufnummer(n) an, die Sie von Ihrem VoIP-Provider bekommen haben und weisen diese einer Wählplanrufnummer zu.

Geben Sie die eingehende Rufnummer an und verbinden diese mit der gewünschten Wählplanrufnummer. In diesem Beispiel verbinden wir die Rufnummer 0049123456789 mit der Wählplanrufnummer 123, also dem Account der zuvor definiert wurde. Damit reagiert die Telefonanlage auf diese Rufnummer und lässt die Nebenstelle 123 klingeln.

Neue Eingehende Ro	ute	
Caller ID Präfix	kein 👻	
Eingehende Rufnummer	0049123456789	
Wählplanrufnummer	123 👻	
oenutzerdefiniert		
Gespräche mitschneiden		

Abbildung 2.21: Eingehende Routen

2.3.10 Ausgehende Routen

Ausgehenden Routen definieren Möglichkeiten von einem angeschlossenen Telefon nach aussen ins Festnetz zu wählen.

Geben Sie einen Namen für diese ausgehende Route an und entscheiden Sie, ob ein Präfix vorgewählt werden soll. Anhand der Präfixes werden mehrere ausgehende Routen unterschieden

titte geben Sie einen aus toute an und wählen Sie in Präfix ist eine Vorwal ann, über welche Route Venn nur eine ausgehen efiniert werden. Venn eine zweite Route träfix besitzt, ist es zwin toute zu setzen. Venn Sie alle Gespräche nitschneiden möchten, s	ssagekräftigen Namen für die ausgehende einen Präfix. Inummer mit der entschieden werden telefoniert werden soll. de Route definiert wird, muss kein Präfix definiert wird und die erste Route keinen gend erforderlich einen Präfix für die erste auf dieser ausgehenden Route etzen Sie den Haken.	LEITUNG SIP AX ISDN BOD B3069206868	
* Pflichtangabe	hende Route		
Neue Ausgeher	de Route		
Name*	ansitine		
Präfix	kein 👻		
Gespräche mitschne	iden 🔟		
Absenden			

Abbildung 2.22: Ausgehende Route

2.3.11 Leitung(en) zur ausgehenden Route hinzufügen

Der ausgehenden Route muss eine Leitung hinzugefügt werden, damit über diesen VoIP-Provider ins Festnetz gewählt werden kann.

Wählen Sie die Leitung aus, die der ausgehenden Route hinzugefügt werden soll.

HILFE: Bitte fügen Sie eine Leitung zu dieser au entsprechenden Modulen definiert wurde Clicken Sie auf die Leitungen, um sie au Mit "Standardwähloptionen setzen" überr	sgehenden Route hinzu. Die Leitungen sind sichtbar, wenn Sie vorher in den :n. szuwählen. Für Mehrfachauswahl halten Sie die "Strg"-Taste gedrückt. nehmen Sie die Standardwerte aus dem Wähloptionen-Modul.
Aktionsknöpfe: <table-cell-rows> Hinzufügen 🗏 Bear * Pflichtangabe</table-cell-rows>	beiten 💻 Löschen
bersicht Neue Ausgehende Route	Leitung zu ausgehende Route "ansitline" hinzufügen
Leitung hinzufügen Standardwähloptionen setzen 📝	
SIP Leitung	
Absenden	

Abbildung 2.23: Leitung zur ausgehenden Route hinzufügen

2.3.12 Konfiguration übernehmen

Sämtliche Einstellungen werden erst aktiv, wenn die Konfiguration übernommen wurde. Hierzu klicken Sie auf den oberen roten Balken.

Angemeldet als ansiteladmin (¹) Abmelden	ansi tel 2.0	
	Konfiguration übernehmen	

Abbildung 2.24: Konfiguration übernehmen

2.3.13 SIP-Telefon anschliessen



Abbildung 2.25: Beispiel: snom 300

Damit ein- und ausgehend telefoniert werden kann, muss ein VoIP-Telefon mit den Zugangsdaten aus Abschnitt 2.3.7 angeschlossen werden. In diesem Beispiel wird ein snom 300 VoIP-Telefon verwendet.

Sobald das Snom 300 VoIP-Telefon mit dem Computernetzwerk verbunden und mit Strom versorgt ist, holt es sich anhand der Auto-Konfiguration sämtliche Einstellungen von der ansitel-Telefonanlage.

Eine weitere Möglichkeit ist die manuelle Konfiguration des Telefons. Hierzu geben Sie die IP-Adresse des snom 300 VoIP-Telefons in Ihrem Webbrowser ein.

Danach klicken Sie auf "Identität 1" und geben sämtliche Daten aus Abschnitt 2.3.7 ein. Anschließend klicken Sie auf "Speichern".

Im Display des Telefons sollte nun der Name unseres SIP-Accounts "Test" stehen. Damit ist das Telefon manuell an der Telefonanlage angemeldet.



Abbildung 2.26: manuelle Konfiguration von VoIP-Telefonen

2.3.14 Administrator-Passwort ändern

WICHTIG: Bitte ändern Sie Ihr Passwort für den Administrator-Zugang im "Benutzer und Rechte"-Modul!

Endgerate	wahipia	Routen	Telefonbut	th 📢) Sound 🏑	🖉 Erweiterte Einstelk	ngen	2	Sys	ter
Enstellunge	-	Übersicht Neuer E	lenutzer					1	
Gesprachsdat	ten	Benutzer	Nebenstellen	Weitergeleitet auf	Erlaubte Module	Aktie	m		
Statistiker	ii (ansiteladmin (Administrator)	Test <123>		•			1	1

Abbildung 2.27: Administrator-Passwort ändern

2.3.15 Abschluss

Die Ersteinrichtung Ihrer Telefonanlage ist nun beendet. Sämtliche Einstellungen können über das Menü geändert werden.

2.4 Aufbau des ansitel webinterfaces 3.0

In diesem Abschnitt wird der Aufbau und die Navigation des ansitel webinterfaces erklärt. Das ansitel webinterface 3.0 gliedert sich in vier Bereiche.

Tradgerate Wah	Iplan Routen	Telefonbuch 📢 Sound 🌽 Erwe	iterte Einstellungen	System
Wählplan	Übersicht Neue Rufnumn	ier		
Zeitsteuerung	Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktion
Interaktives Sprachmenu	100	1 C "Nebenstelle 1" <100>	O 60	
VIP / Blacklist - Nummern				
11000				



2.4.1 Infobereich

Der Infobereich (1.) zeigt Ihnen auf der linken Seite als welcher Benutzer und an welcher Nebenstelle Sie angemeldet sind. Zum Abmelden vom ansitel webinterface betätigen Sie den "Abmelden"-Knopf. Auf der rechten Seite finden Sie Flaggen für Sprachen "Deutsch" und "Englisch". Durch einen Klick auf eine Flagge ändert sich sofort die Sprache des gesamten Webinterfaces.

2.4.2 Hauptmenü

Das Hauptmenü (2.) beinhaltet die übergeordneten Gruppen in denen Module inhaltlich zusammengefasst sind:

- Endgeräte Mögliche Module, die als Endgerät dienen können bzw. direkt anrufbar sind.
- Wählplan Der zentrale Wählplan zur Steuerung der Telefonanlage und Module zur Manipulation des Wählplans.
- Routen Module zur Steuerung für eingehende Anrufe aus dem Festnetz oder ausgehende Anrufe in das Festnetz
- Telefonbuch Das zentrale Telefonbuch der ansitel VoIP-Telefonanlage
- Sound Module für das Hochladen und der Wiedergabe von Sounddateien
- Erweiterte Einstellungen Experteneinstellungen
- System Module und Einstellungen zur Steuerung des Betriebssystems der ansitel Telefonanlage

2.4.3 Untermenü

Das Untermenü (3.) auf der linken Seite listet die einzelnen Module auf, die in einer Gruppe des Hauptmenüs zusammengefasst sind.

2.4.4 Modulmenü

Das Modulmenü (4.) beinhaltet die Konfigurationsmöglichkeiten eines Moduls. Es erscheint nachdem im Untermenü auf ein entsprechendes Modul geklickt wurde.

2.4.5 Symbole

Das ansitel webinterface 3.0 besitzt mehrere Symbole/Knöpfe zur Manipulation der Einstellungen und Anzeigen von Modulen.

Diese werden nachfolgend beschrieben:

Ø	Vom ansitel webinterface abmelden
	Sprache des ansitel webinterfaces auf Englisch ändern
	Sprache des ansitel webinterfaces auf Deutsch ändern
QM	Zum Queuemetrics-Webinterface springen
W	Zum Wombat Dialer springen
	Zum Sugar CRM springen
?	Online-Hilfe - detailliert Beschreibung auf jeder Seite
	Hinzufügen
	Bearbeiten
	Löschen
1	Nach oben
J	Nach unten
÷	Weiter nach links
•	Weiter nach rechts
	Reihenfolge ändern (mit der Maus festhalten, ziehen, loslassen)
•	Aufsteigend sortieren
-	Absteigend sortieren

Tabelle 2.1: Symbole im ansitel webinterface I

	Weitere Informationen / Details
*	Benutzer auswählen
2	Rufnummer anrufen
3	Benutzerrechte
2	Nebenstelle
<i>C</i>	$\operatorname{Rufgruppe}$
	Anrufbeantworter
	An rufbeant worter and frage
O	Rufzeit
Q	Ansagen
**	Wählplanrufnummern
	Fax
	Konferenzen
O	Zeitsteuerung
•	Weiterleitung
81	Warteschlange oder Warteschlangenparameter
Т	Interaktives Sprachmenü
æ	Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung
	VIP / Blacklist
ф	Umfrage
Y	Benutzerdefiniertes Modul
8	Chef-Sekretärin-Funktion

Tabelle 2.2: Symbole im ansitel webinterface II

2.5 ansitel-Module

Das ansitel webinterface besitzt eine Vielzahl an Modulen. Auf diese Module wird im folgenden näher eingegangen:

2.5.1 Nebenstellen

Nebenstellen sind Endgeräte, die an die ansitel VoIP-Telefonanlage angeschlossen werden können. Die ansitel 3.0 Telefonanlage unterstützt Endgeräte verschiedener Technologien. Darunter fallen SIP-, IAX2-, ISDN- und Analog-basierte Nebenstellen.

Im ansitel webinterface können Nebenstellen einfach im Hauptmenü "Endgeräte" eingerichtet werden.

In der Übersicht sind neben dem Protokoll, der Account-Name und die Nebenstellennummer auch die jeweiligen Codecs (2.5.29) aufgeführt.

irefox × awi 3.0 - Nebenstelle	+				
ngemeldet als ansiteladmin U Abmelden		ansı	TEL D.		
🛣 Endgeräte 🔛 Wählp	olan 👬 Rout	en	📢 Sound 🎾 Erweiterte I	Einstellungen 📢	System
Nebenstellen	Übersicht Ne	ue SIP Nebenstelle Neue	IAX Nebenstelle Neue ISDN/Analog	Nebenstelle	2
Rufgruppen	Protokoll	Account-Name 🔻	Nebenstellennummer 🔻	Codecs	Aktion
Fax	SIP	Nebenstelle1	100	G.711 a-law	
Anrufbeantworter					
Konferenzen					
Weiterleitung					
Warteschlangen					
	© 2013 ansit-com	GmbH www.ansit-com.de i	nfo@ansit-com.de awi Version 3.0.2		

Abbildung 2.29: Nebenstellenübersicht

Sie können in dieser Ansicht Nebenstellen der verschiedenen Technologien erstellen, bearbeiten und löschen.

2.5.1.1 SIP-Nebenstellen

Bei SIP-Nebenstellen handelt es sich um Accounts auf der Telefonanlage, an denen sich SIP-basierte Endgeräte (z.B. VoIP-Telefone, VoIP-Gateways und VoIP-Analog-Adapter) anmelden können.

SIP-basierte Endgeräte besitzen meist ein eigenes Webinterface zur Konfiguration über den Webbrowser. Erstellen Sie eine neue SIP Nebenstelle und tragen Sie die Daten der Nebenstelle einfach in das Webinterface des SIP-Endgerätes ein, um dieses an der Telefonanlage anzumelden.

Neue SIP-Nebenstelle

Folgende Parameter sind bei der Erstellung neuer SIP-Nebenstellen wichtig:

- Angezeigter Name: Name (Leerzeichen erlaubt), der bei Anrufen auf andere SIP-Telefone angezeigt wird (Absendername)
- Account-Name: Name des Accounts im System (Leerzeichen und Sonderzeichen nicht erlaubt)
- **Passwort:** Passwort im System
- **Nebenstellennummer:** Diese Nummer wird eindeutig einer Nebenstelle zugeordnet. Sie wird u.a für das Heranholen von Gesprächen (Pickup) verwendet.

- Wählplaneintrag erstellen: Ist dieses Feld aktiviert, wird für diese Nebenstelle eine Wählplanrufnummer identisch der Nebenstellennummer erstellt. Damit ist die Nebenstelle sofort unter dieser Nummer anrufbar.
- Autokonfiguration aktivieren: Mit diesem Feld können verschiedene Telefone automatisch konfiguriert werden.
- Telefonmodell: Wählen Sie das gewünschte Telefonmodell aus, das automatisch konfiguriert werden soll.
- **MAC-Adresse:** Die MAC-Adresse identifiziert Ihr Telefon eindeutig im Computernetzwerk. Oft ist die MAC-Adresse direkt auf der Rückseite Ihres Endgerätes aufgebracht.
- **DHCP:** Da das Endgerät die Konfiguration direkt von der Telefonanlage erhält, können Sie mit diesem Parameter bestimmen, ob das Endgerät eine feste IP-Adresse oder per DHCP bekommen soll.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden	6	INSI TEL	9.0		
Endgeräte 📰 Wählp	lan 🔚 Routen 📋 T	elefonbuch 🛒 刘 Sou	nd 🎾 Erweite	rte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue SIP Nebens	stelle			2
Rufgruppen	Neue SIP Nebenst	elle			
Fax	Angezeigter Name*	Nebenstelle 2	Auto-Konfigura	tion aktivieren 🗵	
Anrufbeantworter	Account-Name* Passwort*	Nebenstelle2	Telefonmodell* MAC-Adresse*	Snom 300 001122334455	•
Konferenzen	Passwort* Nebenstellennummer* Wählplaneintrag erstelle	200 en 🔽	DHCP*	🖲 Ja 🔘 Nein	
Weiterleitung	Absenden				
Warteschlangen					

Abbildung 2.30: Neue SIP-Nebenstelle

SIP-Nebenstelle bearbeiten

Da die Erstellung einer neuen SIP-Nebenstelle so schnell wie möglich von statten gehen soll, wurden in dieser Maske nur die wichtigsten Parameter abgefragt, um Endgeräte anzumelden.

Wenn Sie die SIP-Nebenstelle bearbeiten, sind weitere Parameter einstellbar. Damit diese Parameter sichtbar werden, klicken Sie auf den "+"-Knopf.

Folgende zusätzliche Parameter sind auf dieser Seite verfügbar:

- Absenderrufnummer: Diese Absenderrufnummer sendet die Nebenstelle bei Anrufen über Leitungen ins Festnetz. Ist diese Absenderrufnummer nicht gesetzt, wird automatisch die Rufnummer der SIP-Leitung (2.5.16) verwendet. Ist diese Ansenderrufnummer eingetragen, wird Sie gegenüber der Rufnummer in der SIP-Leitung vorrangig verwendet.
- **Rufnummer unterdrücken:** Soll die Nebenstelle die Absenderrufnummer unterdrücken, aktivieren Sie dieses Feld.
- Firmware-Update: Aktivieren Sie dieses Feld, wird bei der Provisionierung dieser Nebenstelle ein Firmware-Update durchgeführt.
- Fax: Ist das Endgerät ein VoIP-Analog-Adapter mit Faxgerät, aktivieren Sie diese Option.
- **T.38 (Fax over IP):** Unterstützt das Endgerät (z.B. VoIP-Analog-Adapter) das T.38 Protokoll, setzen Sie hier den Haken. Dieses Merkmal muss zusätzlich im Endgerät aktiviert werden.

- Berechtigungen: Berechtigungen erlauben der Nebenstelle ins Festnetz zu wählen (Möglichkeiten: Nebenstelle darf nach extern, nach international, in Mobilfunk-Netze und/oder Servicerufnummern wählen)
- Sprachverschlüsselung (SRTP): Unterstützt das Endgerät SRTP-Sprachverschlüsselung, können Sie die Verschlüsselung aktivieren. Dieses Merkmal muss zusätzlich im Endgerät aktiviert werden.
- **Codecs:** Codecs ermöglichen die Kodierung bzw. die Komprimierung der Sprache nach verschiedenen Verfahren. Aktivieren Sie die gewünschten Codecs (grün) und ziehen Sie diese in die gewünschte Reihenfolge. Die ansitel Telefonanlage versucht beim Verbindungsaufbau einen passenden Codec mit dem Verbindungspartner auszuhandeln. Dabei werden alle aktiven Codecs (grün) sequenziell von oben nach unten abgearbeitet.

Codec	Qualität	Benötigte Bandbreite	Unterstützung durch
			ansitel
G.711 a-law	ISDN-Qualität (Europäisches	64 kbit/s	direkt
	${ m Kodierungsverfahren})$		
G.711 u-law	ISDN-Qualität (Amerikanisches	64 m ~kbit/s	direkt
	${ m Kodierungsver} { m fahren})$		
GSM	${ m Mobilfunk}$ -Qualität	$20 m \ kbit/s$	direkt
G.729	annähernd ISDN-Qualität	8 kbit/s	Ende-zu-Ende
			(Passthrough)
G.722 HD	Mehr als ISDN-Qualität	$64 \mathrm{kbit/s}$	direkt
iLBC	vergleichbar zu G.729	$15 \mathrm{kbit/s}$	direkt
G.723.1	weniger als GSM	6.3 m ~kbit/s	direkt
G.726	mehr als GSM, weniger als G.729	$32 \mathrm{kbit/s}$	direkt

Tabelle 2.3: Codecs

- Callgroup: Für Heranholen von Anrufen (Pickup). Geben Sie hier einen Wert zwischen 1 und 63 an.
- **CallPickupgroup:** Gibt an, welche Callgroups von dieser Nebenstelle herangeholt (Pickup) werden dürfen. (Wert: 1..63)
- Anklopfen aktivieren: Anklopfen für diese Nebenstelle aktivieren/deaktivieren. (Mögliche Werte: Ja, Nein)
- Sprache: Interne Systemsprache dieser Nebenstelle. Sie erhält in systemspezifischen Menüs (z.B. Anrufbeantworterabfrage) die eingestellte Sprache. (Mögliche Werte: Deutsch, Englisch)
- Port: SIP-Port der Nebenstelle (Standard: 5060)
- Type: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: friend, user, peer)
- Host: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: IP-Adresse der Nebenstelle oder dynamic)
- **Calllimit:** Maximal gleichzeitige Gespräche für diese Nebenstelle. Ist der Wert erreicht, werden alle weiteren Anrufen besetzt signalisiert.
- Limitonpeers: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: yes, no)
- Callcounter: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: yes, no)
- Canreinvite: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: yes, no)
- Dtmfmode: Übertragungsart von Tastentönen (Mögliche Werte: rfc2833, info, inband, auto)
- Nat: Nebenstelle hinter Firewall/Router (Mögliche Werte: yes, no, never, route). Diese Funktion muss bei der ansitel Hosted-Variante den Wert "yes" enthalten
- Qualify: TK-Anlage testet periodisch die Registrierung dieser Nebenstelle (Mögliche Werte: yes, no). Ist der Wert auf "yes" gesetzt, wird im Modul Statistiken die Registrierungszeit dieser Nebenstelle angezeigt.

SIP Nebenstelle b	earbeiten			
Angezeigter Name*	Nebenstelle 2	Auto-Konfigurat	ion aktivieren 🜌	
Account-Name*	Nebenstelle2	Telefonmodell	Snom 300	÷
Passwort*	Nebenstelle2014	MAC-Adresse*	001122334455	
Nebenstellennummer*	200	DHCP*	🖲 Ja 🔿 Nein	
Absenderrufnummer		Firmware- Update	🔿 Ja 🖲 Nein	
Rufnummer unterdrücken	0			
Fax				
T.38 (Fax over IP)				
Berechtigungen	 Extern International Mobilrufnummern Servicerufnummern 			
Sprachverschlüsselung (SRTP)				
Codecs*	G.711 U-Jaw GSM G.729 G.722 HD ILBC G.723.1 G.726			
Callgroup	1			
CallPickupgroup	1			
Anklopfen aktivieren	Nein 1			
Sprache*	Deutsch 2			
Port*	5060			
Type*	friend ‡			
Host*	dynamic			
Calllimit*	100			
Limitonpeers*	yes ‡			
Callcounter*	yes ‡			
Canreinvite*	no 🛟			
Dtmfmode*	rfc2833 🛟			
Nat*	no			
Qualify*	yes 🗧			

Abbildung 2.31: SIP-Nebenstelle bearbeiten

2.5.1.2 IAX-Nebenstellen

Bei IAX-Nebenstellen handelt es sich um Accounts auf der Telefonanlage, an denen sich IAX-basierte Endgeräte (z.B. VoIP-Telefone, VoIP-Gateways) anmelden können.

IAX-basierte Endgeräte besitzen meist ein eigenes Webinterface zur Konfiguration über den Webbrowser. Erstellen Sie eine neue IAX Nebenstelle und tragen Sie die Daten der Nebenstelle einfach in das Webinterface des IAX-Endgerätes ein, um dieses an der Telefonanlage anzumelden.

Neue IAX-Nebenstelle

Folgende Parameter sind bei der Erstellung neuer IAX-Nebenstellen wichtig:

- Account-Name: Name des Accounts im System (Leerzeichen und Sonderzeichen nicht erlaubt)
- **Passwort:** Passwort im System
- **Nebenstellennummer:** Diese Nummer wird eindeutig einer Nebenstelle zugeordnet. Sie wird u.a für das Heranholen von Gesprächen (Pickup) verwendet.
- Wählplaneintrag erstellen: Ist dieses Feld aktiviert, wird für diese Nebenstelle eine Wählplanrufnummer identisch der Nebenstellennummer erstellt. Damit ist die Nebenstelle sofort unter dieser Nummer anrufbar.

Angemeldet als ansiteladmin り Abmelden		INSI TEL	9.0	
🖀 Endgeräte 🔛 Wählp	Konfig Ian 🎆 Routen 📋 T	uration übernehmen elefonbuch 🛒)) Sound	🖉 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue IAX Neben	stelle		2
Rufgruppen	Neue IAX Nebenst	elle		
Fax	Account-Name*	IAXNebenstelle		
Anrufbeantworter	Passwort* Nebenstellennummer*	IAXNebenstelle2014 300		
Konferenzen	Wählplaneintrag erstelle Absenden	n 🗹		
Weiterleitung				
Warteschlangen				

Abbildung 2.32: Neue IAX-Nebenstelle

IAX-Nebenstelle bearbeiten

Da die Erstellung einer neuen IAX-Nebenstelle so schnell wie möglich von statten gehen soll, wurden in dieser Maske nur die wichtigsten Parameter abgefragt, um Endgeräte anzumelden.

Wenn Sie die IAX-Nebenstelle bearbeiten, sind weitere Parameter einstellbar. Damit diese Parameter sichtbar werden, klicken Sie auf den "+"-Knopf.

Folgende zusätzliche Parameter sind auf dieser Seite verfügbar:

- Absenderrufnummer: Diese Absenderrufnummer sendet die Nebenstelle bei Anrufen über Leitungen ins Festnetz. Ist diese Absenderrufnummer nicht gesetzt, wird automatisch die Rufnummer der IAX-Leitung (2.5.16) verwendet. Ist diese Absenderrufnummer eingetragen, wird Sie gegenüber der Rufnummer in der IAX-Leitung vorrangig verwendet.
- **Rufnummer unterdrücken:** Soll die Nebenstelle die Absenderrufnummer unterdrücken, aktivieren Sie dieses Feld.
- Berechtigungen: Berechtigungen erlauben der Nebenstelle ins Festnetz zu wählen (Möglichkeiten: Nebenstelle darf nach extern, nach international, in Mobilfunk-Netze und/oder Servicerufnummern wählen)
- **Codecs:** Codecs ermöglichen die Kodierung bzw. die Komprimierung der Sprache nach verschiedenen Verfahren. Aktivieren Sie die gewünschten Codecs (grün) und zeihen Sie diese in die gewünschte Reihenfolge. Die ansitel Telefonanlage versucht beim Verbindungsaufbau einem passenden Codec mit dem Verbindungspartner auszuhandeln. Dabei werden alle aktiven Codecs (grün) sequenziell von oben nach unten abgearbeitet.

Codec	Qualität	Benötigte Bandbreite	Unterstützung durch
			ansitel
G.711 a-law	ISDN-Qualität (Europäisches	64 kbit/s	direkt
	${ m Kodierungsver} { m fahren})$		
G.711 u-law	ISDN-Qualität (Amerikanisches	64 m ~kbit/s	direkt
	${ m Kodierungsver} { m fahren})$		
GSM	Mobilfunk-Qualität	20 m ~kbit/s	direkt
G.729	annähernd ISDN-Qualität	8 kbit/s	Ende-zu-Ende
			(Passthrough)
G.722 HD	Mehr als ISDN-Qualität	64 m ~kbit/s	direkt
iLBC	vergleichbar zu G.729	15 m ~kbit/s	direkt
G.723.1	weniger als GSM	6.3 m kbit/s	direkt
G.726	mehr als GSM, weniger als G.729	32 kbit/s	direkt



- Callgroup: Für Heranholen von Anrufen (Pickup). Geben Sie hier einen Wert zwischen 1 und 63 an.
- **CallPickupgroup:** Gibt an, welche Callgroups von dieser Nebenstelle herangeholt (Pickup) werden dürfen. (Wert: 1..63)
- Language: Interne Systemsprache dieser Nebenstelle (Mögliche Werte: de, en)
- Port: IAX-Port der Nebenstelle (Standard: 4569)
- Type: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: friend, user, peer)
- Host: Asterisk-Wissen erforderlich (Mögliche Werte: IP-Adresse der Nebenstelle oder dynamic)
- Qualify: TK-Anlage testet periodisch die Registrierung dieser Nebenstelle (Mögliche Werte: yes, no). Ist der Wert auf "yes" gesetzt, wird im Modul Statistiken die Registrierungszeit dieser Nebenstelle angezeigt.

Persicht Neue IAX Neb	enstelle IAX Nebenstelle bearbeiten	
IAX Nebenstelle l	vearbeiten	
Account-Name*	IAXNebenstelle	
Passwort*	IAXNebenstelle2014	
Nebenstellennummer*	300	
Absenderrufnummer		
Rufnummer unterdrüc	ken 🗐	
	Extern	
	International	
berechtigungen	Mobilrufnummern	
	G.711 a-law \$	
	G.711 briaw	
	6,729	
Codecs*	G.722 HD	
	ILBC	
	6.723.1	
Callerous*	1	
	1	
CallPickupgroup*		
Language"	4500	
Port*	4069	
Type*		
Host*	aynamic	
Canreinvite*		
Quality*	yes 🗸	
Absenden		

Abbildung 2.33: IAX-Nebenstelle bearbeiten

2.5.1.3 ISDN/Analog-Nebenstellen

Bei ISDN/Analog-Nebenstellen handelt es sich Ports von Erweiterungskarten, die in die ansitel Telefonanlage (Inhouse-Lösung) eingebaut wurden. Die Anzahl der Ports hängt von der Auslieferungskonfiguration ab. Diese wird durch ansit-com nach Rücksprache mit dem Kunden vorgenommen und alle nötigen ISDN/Analog-Nebenstellen vorab in das ansitel webinterface eingetragen. Die Konfiguration der Erweiterungskarten legt ansitcom der Telefonanlage bei der Auslieferung bei.

Neue ISDN/Analog-Nebenstelle

Folgende Parameter sind bei der Erstellung neuer ISDN/Analog-Nebenstellen wichtig:

- Account-Name: Name des Accounts im System (Leerzeichen und Sonderzeichen nicht erlaubt)
- Wählaufruf: Wählaufruf für diese Nebenstelle nach dem Schema "Technologie/Port/Rufnummer" (Beispiel: dahdi/1/400)

- **Nebenstellennummer:** Diese Nummer wird eindeutig einer Nebenstelle zugeordnet. Sie wird u.a für das Heranholen von Gesprächen (Pickup) verwendet.
- Wählplaneintrag erstellen: Ist dieses Feld aktiviert, wird für diese Nebenstelle eine Wählplanrufnummer identisch der Nebenstellennummer erstellt. Damit ist die Nebenstelle sofort unter dieser Nummer anrufbar.

) Abmelden	-	ansi tel	9.0	
	Konfig	juration übernehmen		
Endgeräte 🛄 Wählt	olan 📰 Routen 🔳 T	elefonbuch 🔍 🔊 Sound	P Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue ISDN Nebe	nstelle		?
Rufgruppen	Neue ISDN/Analog	g Nebenstelle		
Fax	Account-Name*	ISDNNebenstelle		
Anrufbeantworter	Wählaufruf* Nebenstellennummer*	dahdi/g1/400 400		
Konferenzen	Wählplaneintrag erstelle Absenden	n 🗹		
Weiterleitung				
Warteschlangen				

Abbildung 2.34: Neue ISDN-Nebenstelle

ISDN/Analog-Nebenstelle bearbeiten

Da die Erstellung einer neuen ISDN/Analog-Nebenstelle so schnell wie möglich von statten gehen soll, wurden in dieser Maske nur die wichtigsten Parameter abgefragt, um Endgeräte anzumelden.

Wenn Sie die ISDN/Analog-Nebenstelle bearbeiten, sind weitere Parameter einstellbar.

Folgende zusätzliche Parameter sind auf dieser Seite verfügbar:

- Absenderrufnummer: Diese Absenderrufnummer sendet die Nebenstelle bei Anrufen über Leitungen ins Festnetz. Ist diese Absenderrufnummer nicht gesetzt, wird automatisch die Rufnummer der ISDN/Analog-Leitung (2.5.16) verwendet. Ist diese Absenderrufnummer eingetragen, wird Sie gegenüber der Rufnummer in der ISDN/Analog-Leitung vorrangig verwendet.
- **Rufnummer unterdrücken:** Soll die Nebenstelle die Absenderrufnummer unterdrücken, aktivieren Sie dieses Feld.
- Berechtigungen: Berechtigungen erlauben der Nebenstelle ins Festnetz zu wählen (Möglichkeiten: Nebenstelle darf nach extern, nach international, in Mobilfunk-Netze und/oder Servicerufnummern wählen)
| ISDN/Analog Neber | nstelle bearbeiten | |
|-----------------------|---|--|
| Account-Name* | ISDNNebenstelle | |
| Nebenstellennummer* | 400 | |
| Absenderrufnummer | | |
| Rufnummer unterdrücke | n 🔲 | |
| Wählaufruf* | dahdi/g1/400 | |
| Berechtigungen | Extern International Mobilrufnummern Servicerufnummern | |

Abbildung 2.35: ISDN/Analog-Nebenstelle bearbeiten

2.5.2 Rufgruppen

In diesem Modul können Nebenstellen und Weiterleitungen zu Rufgruppen zusammengefasst werden. Bei Anruf auf Rufgruppen klingeln die zugehörigen Telefone gleichzeitig. Rufgruppen sind beispielsweise nützlich, wenn ein Mitarbeiter nicht anwesend ist, ein Anruf von einem anderen Mitarbeiter der selben Rufgruppe jedoch entgegen genommen werden kann.

 $\label{eq:constraint} \ensuremath{\mathbf{Zus\"atzlich}}\xspace \ensuremath{\mathsf{k}}\xspace{\ensuremath{\mathsf{onen}}}\xspace{\ensuremath{\mathsf{def}}}\xspace{\ensuremath{\mathsf{def}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\def}}\xspace{\ensuremath{\def}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace{\ensuremath{\mathsfdef}}\xspace$

Im ansitel webinterface werden die Rufgruppen im Menü Endgeräte konfiguriert. In der Übersicht werden Name der Rufgruppe sowie die dazugehörigen Nebenstellen (Rufgruppen-Objekte) angezeigt. Handelt es sich um eine Intercom/Durchsage-Rufgruppe ist der Haken in der Spalte Intercom-Gruppe aktiviert.

Rufgruppen können sehr einfach angelegt, geändert oder gelöscht werden.

Firefox 🔻	+	Communities (1 -	CR. M. Long St. B. Landson,	
Angemeldet als ansiteladmin (¹) Abmelden	Contraction North Contract	<mark>nsı</mark> te	L 9.0	
Endgeräte 📰 Wäh	lplan 🎆 Routen 📋 Tele	efonbuch 📢	Sound 🎾 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue Rufgruppe			2
Rufgruppen	Name der Rufgruppe	Intercom- Gruppe	Rufgruppen-Objekte	Aktion
Fax	Telefone im Verkauf		1 C IAXNebenstelle <300>	
Anrufbeantworter			2 C "Nebenstelle 1" <100>	
Konferenzen				
Weiterleitung	I			
Warteschlangen				
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit	-com.de info@ans	sit-com.de awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.36: Übersicht Rufgruppen

Neue Rufgruppe anlegen

Klicken Sie auf "Neue Rufgruppe", um eine Rufgruppe anzulegen.

Geben Sie einen Rufgruppennamen an und wählen Sie aus, ob es sich um eine Intercom-Gruppe handelt.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Rufgruppe zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Firefox ×	sector [* (secolo.]2)		and the	n.]k somen]f	
awi 3.0 - Rufgruppe +				1000	
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	<u>a</u>	<mark>nsı</mark> te	9.0		
Endgeräte Wählpla	n 📰 Routen 📋 Tel	efonbuch 🛋 📢 S	ound 🎤 Erw	eiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue Rufgruppe				[2]
Rufgruppen	Neue Rufgruppe				
Fax	Name der Rufgruppe* Wählplaneintrag erstellen	Buchhaltung-Rufgrup	pe Intercom-Grup	pe 🗖	r i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
Anrufbeantworter	Wählplanrufnummer	500			
Konferenzen	Absenden				
Weiterleitung					
Warteschlangen					
C	2013 ansit-com GmbH www.ansi	t-com.de info@ansit-	com.de awi Version	3.0.2	

Abbildung 2.37: Neue Rufgruppe anlegen

Objekt zur Rufgruppe hinzufügen

Nachdem die Rufgruppe erstellt wurde, muss dieser mindestens eine Nebenstelle oder Weiterleitung hinzugefügt werden.

Für Mehrfachauswahl verwenden Sie bitte die "Strg"-Taste.

Firefox ×	
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Konfiguration übernehmen
Endgeräte 📰 Wählp	an 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🔅 System
Nebenstellen	Übersicht Neue Rufgruppe Objekt hinzufügen
Rufgruppen	Objekte zu Rufgruppe hinzufügen
Fax	IAX Nebenstellen SIP Nebenstellen ISDN/Analog Nebenstelle
Anrufbeantworter	IAXNebenstelle <300> ^ "Nebenstelle 1" <100> ^ ISDNNebenstelle <400> ^ "Nebenstelle 2" <200>
Konferenzen	
Weiterleitung	Mobiltelefon Vertrieb
Warteschlangen	-
	Absenden
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2 +

Abbildung 2.38: Objekt zur Rufgruppe hinzufügen

Rufgruppe bearbeiten

Wird die Rufgruppe bearbeitet, haben Sie folgende Einstellungs-Möglichkeiten:

- Änderung des Rufgruppennamens
- Löschen von Rufgruppen-Objekten
- Hinzufügen von Rufgruppen-Objekten
- Wenn die Rufgruppe eine Intercom-Gruppe ist, können Sie den Intercom-Code ändern.

Der Intercom Code ist eine Zahlenkombination (mögliche Sonderzeichen $^{*}, \#$) mit der die Nebenstellen per Intercom ausgerufen werden (Beispiel "777*").

Achtung: Die Intercom-Funktion muss in den Endgeräten freigeschaltet werden. Die Änderung des Intercom Codes ist nur möglich, wenn die Gruppe bei Erstellung als Intercom-Gruppe definiert wurde.

awi 3.0 - Rufgruppe	+			1.00	- attractor	
Angemeldet als ansiteladmin		ansı	TEL	9.0		
		Konfiguration üb	ernehmen			9
Tendgeräte	Wählplan 📰 Ro	outen 📋 Telefonbuch	Sound 🕄	🎾 Erweiterte Einste	ellungen 🙀 Sy	/stem
Nebenstellen	Übersicht f	Neue Rufgruppe Rufgruppe	bearbeiten Obj	ekt hinzufügen		2
Rufgruppen	Rufgru	ippe bearbeiten				
Fax	Gruppenn	name* Buchhaltung-Rufgrupp	pe Intercom-Gru	ippe 🗆 Intercom Code 🏾		
Anrufbeantworter	Rufgrup	pen-Objekte			Aktion	
		Vebenstelle <300>				
Konferenzen	🖍 "Neb	enstelle 2" <200>				
Weiterleitung	Absende	n				
Warteschlangen						

Abbildung 2.39: Rufgruppe bearbeiten

2.5.3 Virtuelles Fax

Virtuelle Faxgeräte empfangen herkömmliche Faxe, wandeln diese in PDF-Dokumente um und versenden sie an E-Mail-Adressen (Fax-to-Email-Funktionalität).

Für jedes Benutzer-Betriebssystem können kostenlose Programme als Drucker installiert werden. Diese Drucker werden mit den virtuellen Faxgeräten der VoIP-Telefonanlage verbunden. Dadurch ist eine Print-to-Fax-Funktionalität möglich. Ein Dokument (z.B. aus Excel/Word) wird gedruckt, die Zielrufnummer wird eingegeben und die Telefonanlage sendet dieses Dokument automatisch an die angegebene Rufnummer als Fax.

Die ansitel 3.0 Telefonanlage unterstützt T.38, welches u.a. auch bei schlechter Netzwerkperformance einsetzbar ist.

Virtuelles Fax erstellen und bearbeiten

Zum Erstellen eines virtuellen Faxgerätes klicken Sie auf "Neues Fax" und vergeben einen Namen.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit diesem Fax zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Die Faxe werden von dem System empfangen und per Email als Anhang versendet. Bitte geben Sie die Emailadresse des Empfängers an und wählen Sie das gewünschte Empfangsformat des Faxes aus.

Achtung: Voraussetzung für die Fax-to-Email-Funktion ist die Konfiguration des Email-Servers (2.3.6).

Verwenden Sie Voice over IP-Provider, die T.38 anbieten, können Sie diese Funktion auch auf der Telefonanlage aktivieren.

Die Sendeparameter beinhalten die Informationen in der Kopfzeile des gesendeten Faxes (Fax-Nummer, Name des Senders) und den Zugang für Hylafax-kompatible Software (Fax-Benutzer, Fax-Benutzerpasswort).

Firefox T	+			
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ans	TEL	0.0	
Endgeräte 🖬 Wah	plan 📰 Routen 📋 Telefonbu	ch 🛋 🔊 Sound	🌽 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neues Fax			2
Rufgruppen	Neues Fax			
Fax	Emfangspar	ameter		
	Fax-Name*	Fax		
Anrufbeantworter	Wählplaneintrag erstellen			-
	Wählplanrufnummer	600		
Konferenzen	Emailadresse des Empfängers *	demo@ansitel.de		
	Empfangsformat:	PDF TIFF		
Weiterleitung	T.38			
	Sendepara	meter		
Warteschlangen	Fax-Nummer:	004930123456789		
	Name des Senders:	ansit-com		
	Fax-Benutzer:	faxuser		
	Fax-Benutzerpasswort:	faxpasswort		
	Absenden			
	N			
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.d	e info@ansit-com.de	awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.40: virtuelles Fax erstellen

Fax-Übersicht

In der Übersicht sind sämtliche Faxgeräte, die Emailadresse des Empfängers und das Empfangsformat dargestellt.

Firefox Firefo	+			
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		<mark>ansı</mark> tel	0.0	
Endgeräte 📰 Wählpi	lan 📰 Routen	Telefonbuch 📢)) Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue	s Fax		2
Rufgruppen	Fax-Name	Emailadresse des Empfängers	Empfangsformat	Aktion
Fax	Fax	demo@ansitel.de	pdf	
Anrufbeantworter				
Konferenzen				
Weiterleitung				
Warteschlangen				
	© 2013 ansit-com Gm	bH www.ansit-com.de info@ansit-com.de	awi Version 3.0.2	
•		m	M	

Abbildung 2.41: Fax-Übersicht

2.5.4 Anrufbeantworter

Anrufbeantworter (Voicemails) nehmen Anrufe entgegen und zeichnen sie auf.

Dabei kann dem Anrufer wahlweise eine "Besetzt"- oder "Nicht erreichbar"-Nachricht vorgespielt werden (2.5.8). Aufgezeichnete Nachrichten können an definierte E-Mail-Adressen (als wav-Anhang) gesendet werden. Alternativ ist eine Nachrichtenabfrage am Telefon direkt möglich.

Anrufbeantworter anlegen und bearbeiten

Zum Erstellen eines neuen Anrufbeantworters klicken Sie auf "Neuer Anrufbeantworter" und vergeben einen Namen.

Für die Anrufbeantworterabfrage am Telefon vergeben Sie eine Anrufbeantworternummer und ein Passwort. Die Verknüpfung zur Anrufbeantworterabfrage führen Sie im Modul Wählplan durch (2.5.8). Verschiedene Endgeräte signalisieren vorhandene Nachrichten per "Nachrichten"-LED. Hierfür muss die Anrufbeantworternummer identisch mit der Wählplanrufnummer dieses Anrufbeantworters sein:

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit diesem Anrufbeantworter zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Bitte tragen Sie die E-Mail-Adresse ein, an welche die Anrufbeantworternachrichten gesendet werden sollen.

Wenn die Nachrichten nach dem Versenden per E-Mail nicht auf dem System gespeichert werden sollen, aktivieren Sie "Nachrichten löschen".

Die Nachrichten sind somit nicht über die Anrufbeantworterabfrage abrufbar.

Werden die Nachrichten auf dem System gespeichert, müssen diese per Anrufbeantworterabfrage manuell am Endgerät gelöscht werden.



Abbildung 2.42: Anrufbeantworter anlegen

Anrufbeantworter-Übersicht

Die Übersicht zeigt sämtliche Anrufbeantworter mit Anrufbeantworternummer, Anrufbeantworternamen und Ziel-Email-Adresse.

Firefox V				
Angemeldet als ansiteladmin Abmelden	ans			
Endgeräte 📰 Wahlp	Konfiguration	übernehmen uch 📢) Sound 🌽 Erwe	iterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neuer Anrufbeantworter	ц.		2
Rufgruppen	Anrufbeantworternummer 🔻	Anrufbeantwortername 🔻	E-Mail	Aktion
Fax	700	АВ	demo@ansitel.de	
Anrufbeantworter				
Konferenzen				
Weiterleitung				
Warteschlangen				
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.d	de info@ansit-com.de awi Ve r sion 3	.0.2	

Abbildung 2.43: Anrufbeantworter-Übersicht

2.5.5 Konferenzen

Viele Endgeräte ermöglichen eine 3er-Konferenz direkt auf dem Gerät.

Konferenzen mit mehr als 3 Teilnehmern können über die ansitel Telefonanlage geführt werden.

Der sichere Zugang zur Konferenz erfolgt nach Eingabe einer vordefinierten PIN.

Die gewünschte Menü-Sprache innerhalb der Konferenz ist für jede Konferenz auswählbar.

Konferenz erstellen und bearbeiten

 $\label{eq:constraint} \mbox{Zum Erstellen eine Konferenz klicken Sie auf "Neue Konferenz", vergeben einen Namen, eine Konferenz-Nummer und ein(e) \mbox{Passwort/PIN}.$

Das Passwort wird bei Anwahl auf diesen Konferenzraum abgefragt, um den Zutritt zu beschränken.

Wählen Sie hier die gewünschte Sprache für die Menüführung der Konferenz aus.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Konferenz zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

	Konfigu	ation übernehmen	6	*
		mbuch Sound	P Erwenterte Einstellungen	System .
Nebenstellen	Übersicht Neue Konferenz			
Rufgruppen	Neue Konferenz			
Fax	Konferenz-Name*	Konferenzraum		
Anrufbeantworter	Konferenz-Nummer* Passwort*	6666		
Konferenzen	Sprache Wählplaneintrag erstellen	Deutsch		
Weiterleitung	Wählplanrufnummer	99		
Warteschlangen	Absenden			

Abbildung 2.44: Neue Konferenz erstellen

$Konferenz\text{-} \ddot{U} bersicht$

In der Übersicht werden sämtliche Konferenzen mit Konferenz-Nummer und Konferenz-Namen dargestellt.

🛈 Abmelden	ans	51 TEL	0.0	
Endgeräte 📰 Wählpla	Konfiguration	übernehmen uch 📢)) Sound) Frweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue Konferenz			12
Rufgruppen	Konferenz-Nummer	Konfe	renz-Name	Aktion
Fax	6666	Konfer	enzraum	
Anrufbeantworter				
Konferenzen				
Weiterleitung				

Abbildung 2.45: Konferenz-Übersicht

2.5.6 Weiterleitung

Weiterleitungen zählen zu den Grundfunktionen einer Telefonanlage. Sollen Mitarbeiter im Ausseneinsatz unter einer lokalen Festnetzrufnummer des Unternehmens erreichbar sein, können für diesen Zweck Weiterleitungen eingerichtet werden. Dabei wird der Anruf auf die Festnetzrufnummer direkt zur Mobilfunkrufnummer des Mitarbeiters weitergeleitet.

Weiterleitungen bieten demnach den Vorteil, dass der Anrufer nicht mitbekommt, dass er auf eine andere Telefonnummer weitergeleitet wird.

Weiterleitung einrichten und bearbeiten

Zur Einrichtung einer Weiterleitung klicken Sie auf "Neue Weiterleitung". Bitte geben Sie einen Namen und die Zielrufnummer an.

Üblicherweise wird der Typ "über Telefonanlage" verwendet. Der Anruf belegt dann einen eingehenden und einen ausgehenden Gesprächskanal. Bei ISDN-Anschlüssen kann die Option "über Amt" gewählt werden. Dabei übernimmt die Weiterleitung die Vermittlungsstelle und nicht die Telefonanlage. In diesem Szenario werden keine Kanäle belegt.

Besitzt die ausgehende Route (2.5.18) einen Präfix, MUSS dieser hier ausgewählt werden.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Weiterleitung zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Angemeldet als ansiteladmin 小 Abmelden	Konfiguratio	SI TEL P		
Endgeräte 📰 Wählplar	Routen	buch 🛒 🔊 Sound	🎾 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue Weiterleitung			2
Rufgruppen	Neue Weiterleitung			
Fax	Name*	WTL Verkauf		
Annifheantworter	Auf Rufnummer*	017123456789		
Annubeaneworter	Typ	über Telefonanlage 🔻		
Konferenzen	Wählnlaneintrag erstellen	Kein 👻		
	Wählplanrufnummer	900		
Weiterleitung	1			
	Absenden			
Warteschlangen				

Abbildung 2.46: Neue Weiterleitung einrichten

Weiterleitung-Übersicht

In der Übersicht sind je Weiterleitung Name, Zielrufnummer, Typ und Präfix dargestellt.

Firefox V	+					
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		ansı Te			(
		Konfiguration übernehme	en			
Endgeräte Wal	hipian Routen	Telefonbuch 📢	Sound 🄑 Erweiterte Eir	nstellungen	System	
Nebenstellen	Übersicht Neue W	eiterleitung				2
Rufgruppen	Name	Auf Rufnummer	Тур	Präfix	Aktion	1
Fax	WTL Verkauf	017123456789	über Telefonanlage	kein		
Anrüfbeantworter						
Konferenzen						
Weiterleitung]					
Warteschlangen						
	© 2013 ansit-com GmbH	www.ansit-com.de info@ans	it-com.de awi Version 3.0.2			

Abbildung 2.47: Weiterleitung-Übersicht

2.5.7 Warteschlangen

Warteschlangen werden in Callcentern eingesetzt. Anrufer landen in der Warteschlange und bekommen Haltemusik und/oder Ansagen zu hören. Im Hintergrund werden die Anrufe nach vordefinierten Schemata an angemeldete Agenten verteilt. Warteschlangen bieten also die Möglichkeit, Anrufer bzw. Kunden an bestimmte Mitarbeiter weiterzuleiten.

Das Warteschlangenmodul kann über verschiedene Parameter an die Bedürfnisse des Callcenters angepasst werden. Solche Parameter können die Nachbearbeitungszeit oder die jeweilige Verteilung und Weiterleitung der Anrufe an die Agenten sein.

Im ansitel webinterface werden Warteschlangen im Menü Endgeräte eingerichtet und entsprechend angepasst.

Warteschlange erstellen

Folgende Parameter sind bei der Erstellung neuer Warteschlangen wichtig:

- Warteschlangenname: Eindeutiger Name für diese Warteschlange
- Warteschlangennummer: Nummer der Warteschlange im System
 - Nebenstellen können sich mit "*<Warteschlangennummer>" an der Warteschlange als Agent anmelden (z.B. *555)
 - -Nebenstellen können sich mit "**
Karteschlangennummer>" von der Warteschlange abmelden (z.B. **555)
- Typ:
 - **Eingehend**: Eingehende Warteschlangen sind Warteschlangen, die eingehende Anrufe behandeln und an angemeldete Agenten weiterleiten.
 - Ausgehend: Ausgehende Warteschlangen sind für die Speicherung von Gesprächsdaten der ausgehenden Anrufe durch angemeldete Agenten erforderlich. Die Gesprächsdaten werden der Warteschlange zugeordnet, an der der Agent angemeldet ist. Damit können ausgehende Gespräche in einer Monitoring- und Reporting-Software, wie Queuemetrics oder ansitel KPI-Tool, ausgewertet werden.
- Pause vor Warteschlange: Wird ein Anruf über verschiedene Netze geleitet (Beispiel. vom Mobilfunknetz ins Festnetz zur Telefonanlage), kann es zu Verzögerungen im Rufaufbau kommen. Diese Verzögerung macht sich beim Anrufer dadurch bemerkbar, dass der Ansageanfang der Warteschlange abgeschnitten wird. Ist dies der Fall können Sie eine Pause vor der Warteschlange (in Sekunden) vorschalten.

- Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Warteschlange zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.
- Haltemusik: Diese Haltemusik wird dem Anrufer in der Warteschlange vorgespielt. Haltemusiken erstellen Sie in Abschnitt 2.5.24.
- **Rufstrategie:** Diese Strategie beschreibt, wie angemeldete Agenten Anrufe aus der Warteschlange erhalten. Folgende Strategien sind wählbar:
 - Rufe alle Agenten
 - Rufe Agenten mit der längsten Wartezeit
 - Rufe Agenten mit den wenigsten Gesprächen
 - Rufe zufällige Agenten
 - Rufe einzelne Agenten nacheinander
 - Rufe Agenten nach Wichtung
- Ansagefrequenz "Position/geschätzte Wartezeit": Zeitlicher Abstand in Sekunden zwischen den Ansagen "Position/geschätzte Wartezeit" (Zahl über 0 aktiviert die Ansage, 0 oder leer für aus)
- Ansage der Position: Dem Anrufer die Ansage der aktuellen Position in der Warteschlange vorspielen (Mögliche Werte: ja, nein). In Verbindung mit der Ansagefrequenz können die Ansagen "Position, geschätzte Wartezeit oder Beide" geschaltet werden.
- Ansage "geschätzte Wartezeit": Dem Anrufer in der Warteschlange "geschätzte Wartezeit" vorspielen. (Mögliche Werte: ja, nein, Einmal). In Verbindung mit der Ansagefrequenz können die Ansagen "Position, geschätzte Wartezeit oder Beide" geschaltet werden.
- Eigene Ansage in der Warteschlange: Es kann dem Anrufer in der Warteschlange eine eigene Ansage abgespielt werden. Diese muss vorher im Ansagen-Menü (2.5.22) eingerichtet werden.
- Frequenz für "Eigene Ansage": Zeitlicher Abstand in Sekunden zwischen der Wiederholung der eigenen Ansage (0 oder leer für aus).
- WS ohne Agenten betreten: Anrufer können die Warteschlange betreten, obwohl keine Agenten angemeldet sind (Mögliche Werte: ja, nein).
- WS ohne Agenten verlassen: Anrufer aus der Warteschlange entfernen, wenn keine Agenten mehr angemeldet sind (Mögliche Werte: ja, nein).
- Maximale Anzahl an Anrufern: Maximale Anzahl an Anrufern in der Warteschlange. Ist die Maximale Anzahl an Anrufer in der Warteschlange erreicht, wird die Warteschlange im Wählplan für alle anderen Anrufer übersprungen.
- Gespräche mitschneiden: Sämtliche Gespräche dieser Warteschlange mitschneiden. Der Mitschnitt kann im Modul System > Gesprächsdaten über das Lautsprechersymbol angehört werden.
- Wichtung der Warteschlange: Wichtung dieser Warteschlange gegenüber anderen Warteschlangen (Mögliche Werte: 0..9). Ist ein Agent an mehreren Warteschlangen angemeldet, erhält dieser vorzugsweise Anrufe aus der Warteschlange mit der höheren Wichtung.
- Anwahlintervall: Zeit (in s) zwischen der die Agenten angewählt werden. Die Warteschlange versucht die Agenten für die Dauer der Anwahlzeit mehrfach zu rufen. Nach jedem Anruf kann eine Pause durch die Anwahlzeit eingerichtet werden,
- Anwahlzeit: Zeit (in s), wie lange die Agenten angewählt werden.
- Nachbearbeitungszeit: Nachbearbeitungszeit (in s) für die Agenten zwischen den Gesprächen. In dieser Zeit werden keine Gespräche zugestellt.
- Agenten automatisch pausieren: Agent wird bei nicht-beantworten eines Anrufs aus der Warteschlange automatisch pausiert (Ja: Nur Warteschlange, deren Ruf nicht beantwortet wurde | Alle: Alle Warteschlangen, an denen der Agent angemeldet ist | Nein)

- Eigene Ansage vor Rufannahme: Ansage, die dem Agenten vor Annahme des Gespräches vorgespielt wird. Dies dient der Unterscheidung aus welcher Warteschlange der Anruf kam, falls der Agent an mehreren Warteschlangen angemeldet ist.
- Ansage Wartezeit vor Rufannahme: Ansage der Länge der Wartezeit des Anrufers. Sie wird dem Agenten vor Annahme des Gespräches vorgespielt.

🛣 Endgeräte 🕅 Wahiplan	Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen 🛛 🙀 System	0
Nebenstellen	Übersicht Neue Warteschlange		
Rufgruppen	Neue Warteschlange		
Pax	Warteschlangenname*	Warteschlange	
Anrufbeantworter	Warteschlangennummer*	555 Eingehend	
Konferenzen	Pause vor Warteschlange (Sek)		
Weiterleitung	Wählplaneintrag erstellen Wählplanrufnummer	SS	
Warteschlangen	Haltemusik	Standard 🛟	
	Rufstrategie	Rufe alle Agenten	*
	Ansagefrequenz "Position/geschätzte Wartezeit"	Sekunden	
	Ansage der Position	Nein 🗘	
	Ansage "geschätzte Wartezeit"	Nein C	
	Eigene Ansage in der WS	Keine 🛟	
	Frequenz für "Eigene Ansage"	Sekunden	
	WS ohne Agenten betreten	t eL	
	WS ohne Agenten verlassen	Nein 1	
	Maximale Anzahl an Anrufern		
	Gespräche mitschneiden	Nein *	
	Wichtung der Warteschlange		
	Sameha	Doutech +	
	Agenten	Deutsch -	
	Anwahlintervall	Sekunden	
	Anwahlzeit	Sekunden	
	Nachbearbeitungszeit	Sekunden	
	Agenten automatisch pausieren	Nein *	
	Eigene Ansage vor Rufannahme	Keine *	
	Ansage Wartezeit vor Rufannahme	Nein 🗘	
	Absenden		

Abbildung 2.48: Neue Warteschlange erstellen

Übersicht der Warteschlangen

Die Übersicht zeigt die Warteschlangennummer, den Warteschlangennamen und den Warteschlangentyp (Eingehend oder Ausgehend).

Zusätzlich können **statische Agenten** über das grüne Plus-Symbol zur Warteschlange hinzugefügt werden. Statische Agenten sind permanent an der Warteschlange angemeldet. In der Übersicht sind die statischen Agenten und deren Wichtung aufgelistet.

Über das blaue Plus-Symbol können Warteschlangenoptionen hinzugefügt werden.

Endgeräte Wal	hipian 👬 Routen 📋 Telefor	ibuch 🛋))) Sound 🥜	Erwe	iterte Einstellungen	\$	Syste	m
Nebenstellen	Übersicht Neue Warteschlange	1					
	Warteschlangennummer	Warteschlangenname	Тур	Agent Wichtung	Ak	tion	
	555	Warteschlange	-			Ф	
Fait	556	Ausgehend				Ф	
Anrufbeantworter							
Konferenzen							
Weiterleitung							

Abbildung 2.49: Übersicht über vorhandene Warteschlangen

Statische Agenten hinzufügen

Statische Agenten sind permanent an der Warteschlange angemeldet.

Wählen Sie eine Nebenstelle/Agenten und die gewünschte Wichtung aus.

Agenten mit niedriger Wichtung erhalten eher Anrufe als Agenten mit höherer Wichtung.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi tel 2.0	0
Endgeräte Wählplar	Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 👹 System	
Nebenstellen	Übersicht Neue Warteschlange Statischen Agenten hinzufügen	?
Rufgruppen	Statischen Agenten hinzufügen	
Fax	Agent ("102" <10> \$ Wichtung	
Anrufbeantworter	Absenden	
Konferenzen		
Weiterleitung		
Warteschlangen		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.50: Statische Agenten hinzufügen

Warteschlangenoptionen hinzufügen

Durch Warteschlangenoptionen können Anrufer in der Warteschlange durch Wählen einer Ziffer aus der Warteschlange herausspringen und zu einer Wählplanrufnummer geleitet werden.

Beispiel: Der Anrufer bekommt innerhalb der Warteschlange die Ansage "Zur Zeit sind alle Mitarbeiter im Gespräch. Wenn Sie nicht Warten möchten, können Sie uns durch Drücken der Taste 1 eine Nachricht hinterlassen." Ist im Wählplan der Anrufbeantworter der Nummer 55 zugeordnet, wird das oben genannte Beispiel umgesetzt.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		0
Endgeräte Wahlph	an 👔 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 👹 System	nî.
Nebenstellen	Übersicht Neue Warteschlange Warteschlangenoption hinzufügen	?
Rufgruppen	Option zu Warteschlange hinzugefügen	
Fax	Nummer 1 🗘 Springe zu Wählplanrufnummer 55 ‡	J
Anrufbeantworter	Absenden	
Konferenzen		
Weiterleitung		
Warteschlangen		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.51: Warteschlangenoption hinzufügen

Warteschlange bearbeiten

Folgende Parameter sind bei der Bearbeitung der Warteschlangen wichtig:

- Warteschlangenname: Eindeutiger Name für diese Warteschlange
- Warteschlangennummer: Nummer der Warteschlange im System
 - -Nebenstellen können sich mit "*<
Warteschlangennummer>" an der Warteschlange als Agent anmelden (z.B. *555)
 - -Nebenstellen können sich mit "**
 Warteschlangennummer>" von der Warteschlange abmelden (z.B. **555)

- **Eingehend**: Eingehende Warteschlangen sind Warteschlangen, die eingehende Anrufe behandeln und an angemeldete Agenten weiterleiten.
- Ausgehend: Ausgehende Warteschlangen sind für die Speicherung von Gesprächsdaten der ausgehenden Anrufe durch angemeldete Agenten erforderlich. Die Gesprächsdaten werden der Warteschlange zugeordnet, an der der Agent angemeldet ist. Damit können ausgehende Gespräche in einer Monitoring- und Reporting-Software, wie Queuemetrics oder ansitel KPI-Tool, ausgewertet werden.
- Pause vor Warteschlange: Wird ein Anruf über verschiedene Netze geleitet (Beispiel. vom Mobilfunknetz ins Festnetz zur Telefonanlage), kann es zu Verzögerungen im Rufaufbau kommen. Diese Verzögerung macht sich beim Anrufer dadurch bemerkbar, dass der Ansageanfang der Warteschlange abgeschnitten wird. Ist dies der Fall können Sie eine Pause vor der Warteschlange (in Sekunden) vorschalten.
- Haltemusik: Diese Haltemusik wird dem Anrufer in der Warteschlange vorgespielt. Haltemusiken erstellen Sie in Abschnitt 2.5.24.
- **Rufstrategie:** Diese Strategie beschreibt, wie angemeldete Agenten Anrufe aus der Warteschlange erhalten. Folgende Strategien sind wählbar:
 - Rufe alle Agenten
 - Rufe Agenten mit der längsten Wartezeit
 - Rufe Agenten mit den wenigsten Gesprächen
 - Rufe zufällige Agenten
 - Rufe einzelne Agenten nacheinander

[•] Typ:

– Rufe Agenten nach Wichtung

- Ansagefrequenz "Position/geschätzte Wartezeit": Zeitlicher Abstand in Sekunden zwischen den Ansagen "Position/geschätzte Wartezeit" (Zahl über 0 aktiviert die Ansage, 0 oder leer für aus)
- Ansage der Position: Dem Anrufer die Ansage der aktuellen Position in der Warteschlange vorspielen (Mögliche Werte: ja, nein). In Verbindung mit der Ansagefrequenz können die Ansagen "Position, geschätzte Wartezeit oder Beide" geschaltet werden.
- Ansage "geschätzte Wartezeit": Dem Anrufer in der Warteschlange "geschätzte Wartezeit" vorspielen. (Mögliche Werte: ja, nein, Einmal). In Verbindung mit der Ansagefrequenz können die Ansagen "Position, geschätzte Wartezeit oder Beide" geschaltet werden.
- Eigene Ansage in der Warteschlange: Es kann dem Anrufer in der Warteschlange eine eigene Ansage abgespielt werden. Diese muss vorher im Ansagen-Menü (2.5.22) eingerichtet werden.
- Frequenz für "Eigene Ansage": Zeitlicher Abstand in Sekunden zwischen der Wiederholung der eigenen Ansage (0 oder leer für aus).
- WS ohne Agenten betreten: Anrufer können die Warteschlange betreten, obwohl keine Agenten angemeldet sind (Mögliche Werte: ja, nein).
- WS ohne Agenten verlassen: Anrufer aus der Warteschlange entfernen, wenn keine Agenten mehr angemeldet sind (Mögliche Werte: ja, nein).
- Maximale Anzahl an Anrufern: Maximale Anzahl an Anrufern in der Warteschlange. Ist die Maximale Anzahl an Anrufer in der Warteschlange erreicht, wird die Warteschlange im Wählplan für alle anderen Anrufer übersprungen.
- Gespräche mitschneiden: Sämtliche Gespräche dieser Warteschlange mitschneiden. Der Mitschnitt kann im Modul System > Gesprächsdaten über das Lautsprechersymbol angehört werden.
- Wichtung der Warteschlange: Wichtung dieser Warteschlange gegenüber anderen Warteschlangen (Mögliche Werte: 0..9). Ist ein Agent an mehreren Warteschlangen angemeldet, erhält dieser vorzugsweise Anrufe aus der Warteschlange mit der höheren Wichtung.
- Anwahlintervall: Zeit (in s) zwischen der die Agenten angewählt werden. Die Warteschlange versucht die Agenten für die Dauer der Anwahlzeit mehrfach zu rufen. Nach jedem Anruf kann eine Pause durch die Anwahlzeit eingerichtet werden,
- Anwahlzeit: Zeit (in s), wie lange die Agenten angewählt werden.
- Nachbearbeitungszeit: Nachbearbeitungszeit (in s) für die Agenten zwischen den Gesprächen. In dieser Zeit werden keine Gespräche zugestellt.
- Agenten automatisch pausieren: Agent wird bei nicht-beantworten eines Anrufs aus der Warteschlange automatisch pausiert (Ja: Nur Warteschlange, deren Ruf nicht beantwortet wurde | Alle: Alle Warteschlangen, an denen der Agent angemeldet ist | Nein)
- Eigene Ansage vor Rufannahme: Ansage, die dem Agenten vor Annahme des Gespräches vorgespielt wird. Dies dient der Unterscheidung aus welcher Warteschlange der Anruf kam, falls der Agent an mehreren Warteschlangen angemeldet ist.
- Ansage Wartezeit vor Rufannahme: Ansage der Länge der Wartezeit des Anrufers. Sie wird dem Agenten vor Annahme des Gespräches vorgespielt.

ersicht Neue W	arteschlange Warteschlange beart	beiten		
Warteschla	nge bearbeiten			
Warteschlangen	name*	Warteschlange		
Warteschlangen	nummer*	555		
Гур		Eingehend 💲		
Pause vor Warte	eschlange (Sek)			
Anrufer				
Haltemusik		Standard 🛟		
Rufstrategie		Rufe Agenten mit der	n wenigsten (esprächen 拿
Ansagefrequenz	"Position/geschätzte Wartezeit	" Sekun	den	
Ansage der Pos	ition	Nein 🛟		
Ansage <mark>"gesc</mark> hä	tzte Wartezeit"	Nein 🛟		
Eigene Ansage	in der WS	Keine 🛟		
Frequenz für "E	igene Ansage"	Sekun	den	
WS ohne Agent	en betreten	Ja 🌲		
WS ohne Agent	en verlassen	Nein 拿		
Maximale Anza	hl an Anrufern			
Gespräche mits	chneiden	Nein 💲		
Wichtung der W	arteschlange			
Sprache		Deutsch 🛟		
Agenten -				
Anwahlintervall		Sekun	den	
Anwahlzeit		Sekun	den	
Nachbearbeitur	gszeit	Sekun	den	
Agenten automa	atisch pausieren	Nein 拿		
Eigene Ansage	vor Rufannahme	Keine ‡		
Ansage Warteze	it vor Rufannahme	Nein ‡		
Statische Agen	ten			
Agent		Wichtung	Aktie	on
"102" <10> 🗘)	0 0		
Warteschlange	noption		Lis	
Nummer	Springe zu Wählplanruft	nummer		Aktion
1.	55 *			-
· · ·				Angel .

Sie können auf dieser Seite Ihre statischen Agenten und Warteschlangenoptionen ändern oder löschen.

2.5.8 Wählplan

Im Wählplan werden sämtliche Module zur gewünschten Funktion der Telefonanlage zusammengesetzt. Es ist das Herz der ansitel 3.0 Telefonanlage.

In einfachen Worten ausgedrückt, wird durch den Wählplan definiert, was wann und wie ablaufen soll.

Wählplan-Übersicht

Die Wählplan-Übersicht besteht aus vier Spalten.

- 1. Wählplanrufnummer: Die Wählplanrufnummer ist die interne Rufnummer für eine Sequenz von Objekten. Sie kann von jeder Nebenstelle direkt angerufen werden.
- 2. Sequenz: Die Sequenz beschreibt, was bei Anruf auf die zugehörige Wählplanrufnummer passieren soll. Sie kann ein oder mehrere Objekte/awi-Module enthalten und wird sequenziell (von oben nach unten) abgearbeitet.
- 3. **Rufzeit:** Die Rufzeit beschreibt, wie lange ein Objekt/awi-Modul gerufen wird (in Sekunden), bevor das nächste Objekt abgearbeitet wird. Ist nur ein Objekt in der Sequenz vorhanden oder das letzte Objekt in einer Sequenz erreicht, wird der Anruf aufgelegt. Ist ein Objekt (z.B. Nebenstelle) besetzt, wird automatisch in der Sequenz auf das nächste Objekt gesprungen.
- 4. Aktion: Jeder Wählplanrufnummer können neue Objekte, die zuvor erstellt wurden, hinzugefügt werden. Durch Bearbeiten der Wählplanrufnummer können die Wählplanrufnummer selbst, die Reihenfolge und Objekte der Sequenz verändert werden. Durch Löschen der Wählplanrufnummer wird nur diese Wählplanrufnummer entfernt. Sämtliche Module bleiben erhalten.

Am Beispiel der Wählplanrufnummer 100 wird das Endgerät mit dem Nebenstellen-Account "Nebenstelle 1" für 60 Sekunden gerufen. Da kein weiteres Objekt in dieser Wählplanrufnummer existiert, wird nach 60 Sekunden oder bei "besetzt" der Nebenstelle aufgelegt.

igemeldet als ansiteladmin) Abmelden		ansı tel 9.0			
Endgeräte	Iplan 🔛 Routen 📋	Telefonbuch 📢) Sound 🄑 Erwei	terte Einstellungen	🔅 Syst	em
Wählplan	Übersicht Neue Rufnumn	ier			12
Zeitsteuerung	Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktion	
Interaktivos Sprachmoniu	100	1 "Nebenstelle 1" <100>	<u>©</u> 60		
Interactives oprachiment	200	1 / "Nebenstelle 2" <200>	<u>©</u> 60		
VIP / Blacklist - Nummern	300	1 / IAXNebenstelle <300>	O 60		-
	400	1 / ISDNNebenstelle <400>	O 60		
Umfrage	500	1 🕐 Buchhaltung-Rufgruppe	<u>©</u> 60		
	555	1 Varteschlange	O 300		
	600	1 📇 Fax			
	700	1 🖾 AB			
	800	1 🏠 Konferenzraum			-
	900	1 🔸 WTL Verkauf			
					-

Abbildung 2.53: Wählplan-Übersicht

Wählplanrufnummer erstellen

Zum Anlegen einer neuen Wählplanrufnummer klicken Sie auf "Neue Rufnummer". Geben Sie Ihre gewünschte Wählplanrufnummer ein.

awi 3.0 - Wählplan Angemeldet als ansiteladmin 🖞 Abmelden	ansi tel 2.0	
🖀 Endgeräte 🔳 Wäh	Iplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Wählplan	Übersicht Neue Rufnummer	2
Zeitsteuerung	Neue Rufnummer im Wählplan anlegen	
Interaktives Sprachmenü	Wählplanrufnummer* 990	
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden	
Umfrage		

Abbildung 2.54: Wählplanrufnummer erstellen

In der Übersicht ist nun eine neue Wählplanrufnummer mit einer leeren Sequenz zu sehen. Ein Anruf auf diese Wählplanrufnummer würde nun ein "Besetzt"-Zeichen zurückgeben.

() Abmelden Configuration übernehmen											
Endgerate 🖬 Wähl	plan Routen	Telefonbuch 📢) Sound 🄑 Erwei	terte Einstellungen	\$	Syster	n					
Wählplan	Übersicht Neue Rufnumm	er				2					
Zeitsteuerung	Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktio	n						
Interaktives Encachmonii	100	1 C "Nebenstelle 1" <100>	<u>©</u> 60	÷							
Interactives oprachments	200	1 / "Nebenstelle 2" <200>	<u>©</u> 60								
VIP / Blacklist - Nummern	300	1 / IAXNebenstelle <300>	<u>©</u> 60	÷							
	400	1 / ISDNNebenstelle <400>	© 60								
Umfrage	500	1 🥐 Buchhaltung-Rufgruppe	<u>©</u> 60	-							
	555	1 Varteschlange	<u>O</u> 300	•							
	600	1 Fax									
	700	1 🖾 AB									
	800	1 🏠 Konferenzraum									
	900	1 🔸 WTL Verkauf									
	990			-							

Abbildung 2.55: Wählplanübersicht mit neuer Wählplanrufnummer

Nun sollte dieser Wählplanrufnummer ein oder mehrere Objekt(e) hinzugefügt werden.

Hinzufügen von Objekten zu Wählplanrufnummern

Zum Hinzufügen von Objekten zu Wählplanrufnummern klicken Sie auf das grüne Plus-Zeichen unter Aktion bei der entsprechenden Wählplanrufnummer.

Sie können nun aus vorher erstellten Objekten/awi-Modulen wählen, die Sie dieser Sequenz hinzufügen möchten. Eine Mehrfachauswahl ist durch die "Strg"-Taste möglich. Die Anordnung der Objekte/Module entspricht der awi 3.0 Menüstruktur.

Informationen über die Option "Standardwähloptionen setzen" finden Sie im Abschnitt 2.5.27.



Abbildung 2.56: Hinzufügen von Objekten zu einer Wählplanrufnummer

Die Anrufbeantworterabfrage ist eine Funktion des Moduls "Anrufbeantworter". Sie kann hier einer Wählplanrufnummer hinzugefügt werden und ist dann über diese Wählplanrufnummer erreichbar.

Bearbeiten von Wählplanrufnummern

Möglicherweise wurden die ausgewählten Objekte/awi-Module nicht in der richtigen Reihenfolge zu der Sequenz hinzugefügt. In diesem Beispiel wird auf der Wählplanrufnummer 990 zuerst der Anrufbeantworter "AB" gerufen und danach die "Nebenstelle 1". Da diese Sequenz keinen Sinn macht, sollte die Reihenfolge geändert werden.

🖞 Abmelden	Konfiguration übernehmen								
Endgeräte 📰 Wählp	olan 🔝 Routen 📋 T	Felefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweite	rte Einstellungen	System					
Wählplan	Übersicht Neue Rufnumme	r			?				
Zeitsteuerung	Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktion					
Totoroktivos Corachmonii	100	1 / "Nebenstelle 1" <100>	© 60						
interaktives Sprachmenu	200	1 / "Nebenstelle 2" <200>	© 60	•					
VIP / Blacklist - Nummern	300	1 / IAXNebenstelle <300>	© 60	•	-				
	400	1 C ISDNNebenstelle <400>	© 60	•	-				
Umfrage	500	1 🕐 Buchhaltung-Rufgruppe	© 60	•	=				
	555	1 L Warteschlange	© 300		=				
	600	1 📇 Fax			E				
	700	1 🖾 AB			-				
	800	1 🟠 Konferenzraum		•	-				
	900	1 💌 WTL Verkauf		•					
		1 🖸 AB							
	990	2 / "Nebenstelle 1" <100>	O 60		-				

Abbildung 2.57: Übersicht nach Hinzufügen der Objekte

Durch Bearbeiten der Wählplanrufnummer ist diese Änderung möglich. Sie haben auf dieser Seite folgende Möglichkeiten:

- Änderung der Wählplanrufnummer
- Objekte/awi-Module hinzufügen und löschen
- Reihenfolge der Objekte verändern
- Änderung der Rufzeit der Objekte/awi-Module
- Ändern der Wählplanoptionen für ein einzelnes Objekt/awi-Modul

Weitere Informationen über Wählplanoptionen finden Sie in Abschnitt 2.5.27.

Firefox - Firefox +					- - X
Angemeldet als ansiteladmin (1) Abmelden	ar	<mark>ISI</mark> TG	ر ۲		
	Konfigurati	ion übernehmei	1		-
Endgerāte Wählplan	Routen 📋 Telefon	buch 📢) Se	ound 🥑	👂 Erweiterte Einstellungen 🛛 🙀 System	
Wählplan	Übersicht Neue Rufnummer Rufr	nummer bearbeite	n		2
Zeitsteuerung	Objekt hinzufügen Alle Objekte e	ntfernen			
Interaktives Sprachmenü	Wählplanrufnummer u	ind Objekte	bearbe	iten	E
VIP / Blacklist - Nummern	Wählplanrufnummer* 990				
6	Objekt	Sequenz	Rufzeit	Wähloptionen	
Umfrage			60	t T o x X g m(default)	
	⊠ AB			s u b	
	Absenden				
© 2	013 ansit-com GmbH www.ansit-co	om.de info@ansi	t-com.de	awi Version 3.0.2	-

Abbildung 2.58: Wählplanrufnummer bearbeiten

Nach Änderung der Reihenfolge für das oben genannte Beispiel passt der logische Ablauf zusammen. Bei Anruf auf die Wählplanrufnummer "990" wird nun die "Nebenstelle 1" für 60 Sekunden angewählt und falls der Anruf nicht beantwortet wird, kommt der Anrufbeantworter "AB" zum Einsatz.

() Abmelden		ansı tel 2.0			
🖀 Endgeräte 🕅 Wähl	plan 📰 Routen 📋 1	iguration übernehmen Felefonbuch 📢 Sound 🄑 Erwei	terte Einstellungen	🔅 Systen	<u> </u>
Wählplan	Übersicht Neue Rufnumme	r			[?]
Zeitsteuerung	Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktion	
Tobardation Countration	100	1 C "Nebenstelle 1" <100>	O 60		
interakuves Sprachmenu	200	1 / "Nebenstelle 2" <200>	<u>©</u> 60	•	=
VIP / Blacklist - Nummern	300	1 / IAXNebenstelle <300>	O 60		-
	400	1 / ISDNNebenstelle <400>	<u>©</u> 60		=
Umfrage	500	1 🥐 Buchhaltung-Rufgruppe	O 60		=
	555	1 4 Warteschlange	O 300		=
	600	1 📇 Fax		•	
	700	1 🖾 AB		•	-
	800	1 🟠 Konferenzraum		•	
	900	1 🔸 WTL Verkauf			=
		1 / "Nebenstelle 1" <100>	© 60		
	990	2 🖸 AB			-

Abbildung 2.59: Übersicht nach Änderung der Reihenfolge

2.5.9 Zeitsteuerung

Über Zeitsteuerungen können zeitbasierte Aktionen in den Wählplan eingebaut werden. Durch die Zeitsteuerung wird nach Erreichen einer definierten Zeit eine bestimmte Weiterleitung ausgeführt. z.B. ist damit eine automatische Aktivierung des Anrufbeantworters außerhalb der Unternehmensgeschäftszeiten möglich.

Zeitsteuerungen finden sich in vielen professionell eingerichteten Unternehmen, um beispielsweise Kunden bei bestimmten Ereignissen (z.B. Geschäftsschluss, Pausen, Urlaub) entsprechend zu informieren oder an eine andere Telefonnummer weiterleiten zu können.

Im ansitel webinterface sind Zeitsteuerungen im Menü Wählplan zu finden. Dort lassen sich Tage, Monate, Wochentage, Stunden und Minuten komfortabel einstellen.

Zeitsteuerung einrichten und bearbeiten

Zur Einrichtung einer Zeitsteuerung klicken Sie auf "Neue Zeitsteuerung". Vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen und wählen die Wählplanrufnummer aus, zu der gesprungen werden soll, wenn sich die Systemzeit innerhalb des ausgewählten Zeitraums (Datumsfelder) befindet. Wenn Sie im Auswahlfeld "Springe zur Wählplanrufnummer" mit der Maus über die Rufnummern fahren, sehen Sie die Sequenz der Wählplanrufnummer (Funktion nur mit Browser Firefox möglich). Dies soll Ihnen erleichtern, die richtige Wählplanrufnummer auszuwählen.

ngemeldet als ansiteladmin り Abmelden					E	-	15		re	١.	Э	C						
					Konfi	gura	tion ü	berne	hmen									9
Endgerate Wählpl	an 🌆	Rout	en		Ĩ	elefor	nbuch)) So	und	1	e ک	rweite	erte E	instel	lungen	System	
Wählplan	Übersic	ht N	eue Z	eits:	teuer	ung												?
Zeitsteuerung	Neu	e Z	eits	teu	eru	ng												
Interaktives Sprachmenü	Nam Sprir	e:* nae z	ur W	ählp	lanru	fnum	mer:		Inner 100	halb	Gesc	häfts	zeiter					
VIP / Blacklist - Nummern	8:00	-18:0	00 m	on-f	ri		Minute	VOD	100 200	1	<u> </u>	Nebe	nstell	e 1" <	100>	8		
		0	1	2	3	0	0 05	10	300		1	2	3	00	05	10		
Umfrage	4	5	6	7	8	1	5 20	25	500		6	7	8	15	20	25		
	9	10	-11	12	13	34	35	40	555 600	0	-11	12	13	30	35	40		
	14	15	16	17	18	-4	5 50	55	700	5	16	17	18	45	50	55		
	19	20	21	22	23				900	0	21	22	23					
			V	Voch	entag	ion e			990		1	Voch	entag b	is 💡				
		/10	UN	Pil	Do	Fr	Sa	50		MO	UI	191	UO	FF	58	50		
		Jar	Fe	b	Mär	Арг	Mai	Jun		Jai	n Fr	ь	Mär	Apr	Pai	Jun		
	Jul	Au	g Se	ep	Oct	Nov	Dez			Au	e Si			Nov	Dez			
				Ta	ig von						_	Ta	g bis					
	•	1	2	3	4	5	6	7		1	2		4	1	6	7		
	8	9	10	11	12	13	14	15	8	9			12		114	15		
	16	17	18	19	20	21	22	23	16		18	119		21	22			
	24	25	26	27	28	29	30	31	24									
	Abse	enden																



Übersicht der Zeitsteuerungen

In der Übersicht sehen Sie alle angelegten Zeitsteuerungen.

Firefox Final +		
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		
Endgeräte 🕅 Wählplan	Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🔅 Sys	tem
Wählplan	Übersicht Neue Zeitsteuerung	?
Zeitsteuerung	Zeitsteuerung Aktion	E
Interaktives Sprachmenü	Innerhalb Geschäftszeiten	
VIP / Blacklist - Nummern		
Umfrage		
© 2	013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	
٠	UT (+

Abbildung 2.61: Übersicht der Zeitsteuerungen

Diese Zeitsteuerungen können als Objekt im Wählplan hinzugefügt werden (2.5.8). Üblicherweise werden Zeitsteuerungen am Anfang einer Sequenz im Wählplan eingesetzt. Stimmt die Systemzeit nicht mit dem Bereich der Zeitsteuerung überein, wird sie einfach übersprungen. Daher ist es möglich mehrere Zeitsteuerungen im Wählplan hintereinander zu schalten.

2.5.10 Interaktives Sprachmenü

Interaktive Sprachmenüs, kurz IVR (engl. Interactive Voice Response) geben dem Anrufer die Möglichkeit Auswahlen zu treffen und somit den Anruf auf verschiedene Wählplanrufnummern (z.B. Nebenstellen) zu verteilen. Dabei wird dem Anrufer eine Sounddatei (als Ansage 2.5.22) vorgespielt, die die möglichen Optionen des IVR erklärt. Durch Drücken der entsprechenden Taste (z.B. 1), wird die Weiterleitung auf die eingestellte Wählplanrufnummer (z.B. auf eine Rufgruppe, Nebenstelle oder Warteschlange) durchgeführt.

IVR eignen sich vor allem für kleinere bis große Unternehmen, die ein mittleres bis hohes Kundenaufkommen zu bewältigen haben und eine Vorauswahl des tatsächlichen Anrufzieles treffen möchten (z.B. 1 für Buchhaltung, 2 für Verkauf, 3 für Kundenservice).

Falscheingaben werden abgefangen. Danach erfolgt die erneute Erklärung der möglichen Optionen per Soundfile. In unserem ansitel webinterface (awi 3.0) können interaktive Sprachmenüs über das Menü Wählplan konfiguriert werden. Die Sounddateien für das jeweilige IVR können einfach über den internen Dateimanager (2.5.23) hochgeladen werden.

Interaktives Sprachmenü erstellen

Zur Einrichtung eines interaktiven Sprachmenüs klicken Sie auf "Neues Interaktives Sprachmenü" und vergeben einen Namen.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit diesem IVR zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Wählen Sie eine Ansage aus, die die Optionen des interaktiven Sprachmenüs beschreibt. Die Ansage muss zuvor im Ansagen-Modul (2.5.22) erstellt worden sein.

Für den Fall, dass keine Eingabe erfolgt haben Sie die Möglichkeit die Ansage wiederholen zu lassen oder zu einer Wählplanrufnummer zu springen.

Firefox T American Sprachmenü +					×
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Kanliyar	<mark>nsı</mark> tel	9.0		
Endgeräte 🔛 Wählpl	an 🖪 Routen 📋 Telef	onbuch 📢) Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	System	
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives	Sprachmenü		[7	
Zeitsteuerung	Neues Interaktives	Sprachmenü			
Interaktives Sprachmenü	Name	IVR			
	Wählplaneintrag erstellen				
VIP / Blacklist - Nummern	Wählplanrufnummer	880			
	Ansage	IVR Ansage	-		
Umfrage	Aktion wenn keine Eingabe	Ansage wiederholen 👻			
	Absenden				
(2013 ansit-com GmbH www.ansit	-com.de info@ansit-com	n.de awi Version 3.0.2		
		m			1

Abbildung 2.62: Interaktives Sprachmenü erstellen

Übersicht der Interaktiven Sprachmenüs

Die Übersicht zeigt den Namen der vorhandenen IVR und die Zuordnung "Sprachmenü-Nummer zu Wählplanrufnummer". In diesem Beispiel besitzt das IVR noch keine gültigen Sprachmenü-Nummern. Eingaben von Anrufern im interaktiven Sprachmenü, die nicht definiert sind, werden durch eine Ansage "Ungültige Eingabe" quittiert. Danach wird die Ansage des IVR nochmals vorgespielt.

Firefox Fir							×
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		ansi tel	9.0				ŕ
		Konfiguration übernehmen				9	
Endgeräte Wählplar	Routen	Telefonbuch 📢 Sound	🌽 Erweiterte Einstellu	ingen	Sys	tem	
Wählplan	Übersicht Neue	s Interaktives Sprachmenü				?	
Zeitsteuerung	Name	Nr: Wählplanrufnummer		Aktio	on		E
Interaktives Sprachmenü	IVR					8	
VIP / Blacklist - Nummern							5
Umfrage							
©:	2013 ansit-com Gm	bH www.ansit-com.de info@ansit-com	.de awi Version 3.0.2				j, l-

Abbildung 2.63: Übersicht der Interaktiven Sprachmenüs

Hinzufügen von Sprachmenü-Nummern

Sprachmenü-Nummern sind wählbare Nummern im IVR.

Fügen Sie zum IVR Sprachmenü-Nummern hinzu, indem Sie das grüne Plus-Zeichen klicken.

Sie haben nun die Möglichkeit Sprachmenü-Nummern und zugehörige Wählplanrufnummern auszuwählen.

Wenn Sie im Auswahlfeld "Wählplanrufnummer" mit der Maus über die Rufnummern fahren, sehen Sie die Sequenz der Wählplanrufnummer (Funktion nur mit Browser Firefox möglich). Dies soll Ihnen erleichtern, die richtige Wählplanrufnummer auszuwählen.

Ist ein automatischer Mitschnitt in den eingehenden Routen (2.5.17) aktiviert, kann dieser per "Gesprachsmitschnitt abschalten" deaktiviert werden.

Firefox +		
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi tel	
Endgeräte 🖬 Wählplan	Konfiguration übernehmen	Derweiterte Einstellungen
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives Sprachmenü Hinzufügen	2
Zeitsteuerung	Neue Sprachmenü-Nummer mit Wählpla	anrufnummer verbinden
Interaktives Sprachmenü	Sprachmenü-Nummer 0 • Wählplanrufnummer	100 Gesprächsmitschnitt abschalten
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden	200 300 400 1 C "Nebenstelle 2" <200>
Umfrage		500 555 600 700 800 880 900 990
© 2	013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de	awi Version 3.0.2

Abbildung 2.64: Wählbare Nummern hinzufügen

Übersicht des IVR mit Sprachmenü-Nummern

Dem interaktiven Sprachmenü wurden Sprachmenü-Nummern und zugehörige Wählplanrufnummern hinzugefügt.

b Abmelden		ansi tel =		
		Konfiguration übernehmen		9
Endgerāte 🕅 Wählp	olan 🛛 👬 Routen	Telefonbuch 📢)) Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Wählplan	ſ			?
	Übersicht Neue	s Interaktives Sprachmenü		
Zeitsteuerung	Name	Nr: Wählplanrufnummer	Aktio	n
Interaktives Sprachmenii	TV/P	0: 100		
Interactives oprocliment	IVK	1: 300	Land	
VIP / Blacklist - Nummern				
Umfrage				

Abbildung 2.65: Übersicht des IVR mit Sprachmenü-Nummern

Interaktive Sprachmenüs bearbeiten

Auf dieser Seite können Sie den Namen des IVR ändern und eine andere Ansage auswählen, die die IVR-Optionen beschreibt.

Die "Aktion wenn keine Eingabe" erfolgt, kann zusätzlich auf andere Wählplanrufnummern oder Wiederholung der Ansage geändert werden.

Passen Sie die Sprachmenü-Nummer, die zugehörige Wählplanrufnummer oder die Gesprächsmitschnittoption an.

Einzelne Sprachmenü.Nummern können hier gelöscht werden.

) Abmelden	a	nsi tel =		
	Konfigur	ation übernehmen		9
Endgeräte Wählplar	n 🔝 Routen 📋 Telefo	onbuch 📢 Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen 🛛 🙀 S	ystem
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives S	Sprachmenü Interaktives Sp	prachmenü bearbeiten Hinzufügen	?
Zeitsteuerung	Interaktives Sprach	menü bearbeiten		
Interaktives Sprachmenü	Name	IVR		
	Ansage	IVR Ansage 🔹		
VIP / Blacklist - Nummern	Aktion wenn keine Eingabe	Ansage wiederholen 👻		
Umfrage	Sprachmenü-Nummer	Wählplanrufnummer	Gesprächsmitschnitt abschalten	Aktion
	0 -	100 -		8
	1 -	300 -	E	
	Absenden			

Abbildung 2.66: Interaktive Sprachmenüs bearbeiten

2.5.11 Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung

Interaktive Sprachmenüs, kurz IVR (engl. Interactive Voice Response) geben dem Anrufer die Möglichkeit durch Sprechen von Wörtern Auswahlen zu treffen und somit den Anruf auf verschiedene Wählplanrufnummern (z.B. Nebenstellen) zu verteilen. Dabei wird dem Anrufer eine Sounddatei (als Ansage 2.5.22) vorgespielt, die die möglichen Optionen des IVR erklärt. Durch Sprechen des entsprechenden Wortes (z.B. Berlin), wird die Weiterleitung auf die eingestellte Wählplanrufnummer (z.B. auf eine Rufgruppe, Nebenstelle oder Warteschlange) durchgeführt.

Eine falsche Worterkennung werden abgefangen. Danach erfolgt die erneute Erklärung der möglichen Optionen per Soundfile.

In unserem ansitel webinterface (awi 3.0) können interaktive Sprachmenüs mit Spracherkennung über das Menü Wählplan konfiguriert werden. Die Sounddateien für das jeweilige IVR können einfach über den internen Dateimanager (2.5.23) hochgeladen werden.

Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung erstellen

Zur Einrichtung eines interaktiven Sprachmenüs mit Spracherkennung klicken Sie auf "Neues Interaktives Sprachmenü" und vergeben einen Namen.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit diesem IVR zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Wählen Sie eine Ansage aus, die die Optionen des interaktiven Sprachmenüs beschreibt. Die Ansage muss zuvor im Ansagen-Modul (2.5.22) erstellt worden sein.

Für den Fall, dass keine Spracheingabe erfolgt haben Sie die Möglichkeit die Ansage wiederholen zu lassen oder zu einer Wählplanrufnummer zu springen.

Ta Endgeräte Ta Wähl	plan 🗰 Routen 📋 Telefonbur	ch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🔅 Syst	em
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives Sprac	chmenű	
Zeitsteuerung	Neues Interaktives Spra	achmenü mit Spracherkennung	
Interaktives Sprachmenü	Name	IVR mit Spracherkennung	
	Wählplaneintrag erstellen		
Interaktives Sprachmenü Spracherkennung	Wählplanrufnummer	880	
	Ansage	IVR Ansage	
Chef-Sekretärin-Funktion	Aktion, wenn nichts ausgewählt	Ansage wiederholen 💲	
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden		
Umfrage			
Reputzerdefiniert			

Abbildung 2.67: Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung erstellen

Übersicht der Interaktiven Sprachmenüs mit Spracherkennung

Die Übersicht zeigt den Namen der vorhandenen IVR und die Zuordnung "Worterkennung zu Wählplanrufnummer". In diesem Beispiel besitzt das IVR noch keine gültigen Wörter. Spracheingaben von Anrufern im interaktiven Sprachmenü, die nicht definiert sind, werden durch eine Ansage "Ungültige Eingabe" quittiert. Danach wird die Ansage des IVR nochmals vorgespielt.

emeldet als ansiteladmin Abmelden	an	SI TEL P	.0		(
	Konfigurati	on übernehmen			ę
Endgeräte Wählpla	n 📴 Routen 📋 Telefon	buch 📢)) Sound 💧	🎾 Erweiterte Einstellungen	-	System
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives Sp	rachmenü			
Zeitsteuerung	Name	Wort-Erkennung	Wählplanrufnummer	Akt	ion
Interaktives Sprachmenū	IVR mit Spracherkennung				
Spracherkennung Chef-Sekretärin-Funktion					
VIP / Blacklist - Nummern					
Umfrage					
Benutzerdefiniert					

Abbildung 2.68: Übersicht der Interaktiven mit Spracherkennung Sprachmenüs

Hinzufügen von Wörtern für die Worterkennung

Wörter werden durch Spracheingabe des Anrufers erkannt.

Fügen Sie zum IVR Wörter hinzu, indem Sie das grüne Plus-Zeichen klicken.

Sie haben nun die Möglichkeit Wörter und zugehörige Wählplanrufnummern auszuwählen.

Wenn Sie im Auswahlfeld "Wählplanrufnummer" mit der Maus über die Rufnummern fahren, sehen Sie die Sequenz der Wählplanrufnummer (Funktion nur mit Browser Firefox möglich). Dies soll Ihnen erleichtern, die richtige Wählplanrufnummer auszuwählen.

Ist ein automatischer Mitschnitt in den eingehenden Routen (2.5.17) aktiviert, kann dieser per "Gesprachsmitschnitt abschalten" deaktiviert werden.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		nsi tel	9.0	Ó
	Konfigura	tion übernehmen		9
Endgeräte Wählpla	an 🔝 Routen 📋 Telefo	onbuch 📢)) Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives	Sprachmenü Hinzufüger	1	2
Zeitsteuerung	Neues Sprachmenü-	Wort mit Wählpla	nrufnummer verbinden	
Interaktives Sprachmenü	Wort-Erkennung	Springe zur W	ählplanrufnummer Gesprächsmits	chnitt abschalten
Interaktives Sprachmenü Spracherkennung	Berlin Absenden	100 ‡		
Chef-Sekretärin-Funktion				
VIP / Blacklist - Nummern				
Umfrage				
Benutzerdefiniert				
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit	-com.de info@ansit-com.de	e awi Version 3.0.6	

Abbildung 2.69: Wählbare Nummern mit Spracherkennung hinzufügen

Übersicht des IVR mit Spracherkennung

Dem interaktiven Sprachmenü wurde ein Wort und die zugehörige Wählplanrufnummern hinzugefügt.

remeldet als ansiteladmin Abmelden	Konfigurati	on übernehmen	.0		
Ta Endgeräte Wählp	lan Routen 📋 Telefon	buch 📢)) Sound	🎾 Erweiterte Einstellungen	🔅 s	ystem
Wählplan	Übersicht Neues Interaktives Sp	orachmenü			
Zeitsteuerung	Name	Wort-Erkennung	Wählplanrufnummer	Akti	on
Interaktives Sprachmenü	IVR mit Spracherkennung	Berlin	100	÷	
Spracherkennung Chef-Sekretärin-Funktion					
VIP / Blacklist - Nummern					
Umfrage					
Benutzerdefiniert					

Abbildung 2.70: Übersicht des IVR mit Spracherkennung

Interaktive Sprachmenüs mit Spracherkennung bearbeiten

Auf dieser Seite können Sie den Namen des IVR ändern und eine andere Ansage auswählen, die die IVR-Optionen beschreibt.

Die "Aktion wenn keine Eingabe" erfolgt, kann zusätzlich auf andere Wählplanrufnummern oder Wiederholung der Ansage geändert werden.

Sie können die Wörter und deren phonetische Schreibweise ändern, falls die Worterkennung nicht korrekt funktioniert.

Ändern Sie die zugehörige Wählplanrufnummer oder die Gesprächsmitschnittoption.

Einzelne Wörter können hier gelöscht werden.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		ans	5 1 T	el 9.0		0
	Ko	nfiguration	überneh	men		9
Endgeräte Wählpl	an Routen 🚺	Telefonbu	sh 📫) Sound 🄑 Erweitert	e Einstellungen 🛛 🔅 S	ystem
Wählplan	Übersicht Neues Intera	aktives Sprac	hmenü I	nteraktives Sprachmenü bea	rbeiten Hinzufügen	[?]
Zeitsteuerung	Interaktives Sp	rachmen	ü bear	beiten		
Interaktives Sprachmenü	Name		IVR mit S	pracherkennung		
Interaktives Sprachmenü Spracherkennung	Ansage Aktion, wenn nichts a	ausgewählt	IVR Ansa Ansage	age 🛟		
Chef-Sekretärin-Funktion	Wort-Erkennung	Phonetis Scheibw	sche eise	Springe zur Wählplanrufnummer	Gesprächsmitschnitt abschalten	Aktion
VIP / Blacklist - Nummern	Berlin	b Erli:r	0	100 \$	D	
Umfrage	Absenden					
Benutzerdefiniert						
	© 2014 ansit-com GmbH wy	vw.ansit-com.	de info@a	nsit-com.de awi Version 3.0.6		

Abbildung 2.71: Interaktive Sprachmenüs mit Spracherkennung bearbeiten

2.5.12 Chef-Sekretärin-Funktion

Mit diesem Modul können Sie Chef-Sekretärin-Funktionen erstellen. Damit können Chef-Nebenstellen auf "Bitte nicht stören" gesetzt werden. In diesem Modus können nur Sekretärin-Nebenstellen eine Chef-Nebenstelle anrufen. Alle anderen Anrufer werden auf die Sekretärin-Nebenstelle oder an eine andere Wählplanrufnummer weitergeleitet. Fügen Sie dieses Modul einer Wählplanrufnummer im Wählplan hinzu und setzen Sie diese Wählplanrufnummer als BLF (Busy Lamp Field) in Ihrem SIP-Telefon, um die Funktion zu aktivieren/deaktivieren.

Chef-Sekretärin-Funktion erstellen

Zum Erstellen der Chef-Sekretärin-Funktion wäheln Sie "Neue Chef-Sekretärin-Funktion".

Bitte geben Sie einen eindeutigen Namen für die Chef-Sekretärin-Funktion ein.

Sie können eine Wählplanrufnummer direkt erstellen. Klicken Sie dazu auf "Wählplaneintrag erstellen".

Wählen Sie eine Chef Nebenstelle aus, die auf "Bitte nicht stören" geschalten werden kann. Ist "Bitte nicht stören" für diese Nebenstelle aktiv, werden alle Anrufer, außer die Sekretärin Nebenstelle, auf eine Wählplanrufnummer (meistens auf die Sekretärin Nebenstelle) weitergeleitet.

gemeldet als ansiteladmin Abmelden	Konfiguration über		
Endgeräte 🖬 Wähl	iplan Routen 📋 Telefonbuch	📢)) Sound 🄑 Erweiterte Eins	tellungen 🙀 System
Wählplan	Übersicht Neue Chef-Sekretärin-Funktio	n	
Zeitsteuerung	Neue Chef-Sekretärin-Funl	tion	
	Name	CS-Funktion	
Interaktives Sprachmenü Spracherkennung	Wählplaneintrag erstellen Wählplanrufnummer	889	
Chef-Sekretärin-Funktion	Weiterleitung zu Wählplanrufnummer	100 \$	
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden		
Umfrage			
Benutzerdefiniert			
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de in	fa@ansit.com de l awi Version 3.0.6	

Abbildung 2.72: Chef-Sekretärin-Funktion erstellen

Hinzufügen von einer Sekretärin-Nebenstelle

Durch Klicken auf das grüne Plus-Symbol in der Übersicht können Sekretärin-Nebenstellen hinzugefügt werden.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi Tel 2.0
	Konfiguration übernehmen
Endgeräte Wähl	plan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🛟 System
Wählplan	Übersicht Neue Chef-Sekretärin-Funktion Hinzufügen
Zeitsteuerung	Sekretärin Nebenstelle hinzufügen
Interaktives Sprachmenü	Sekretärin Nebenstelle Tel101 ‡
Interaktives Sprachmenů Spracherkennung	Absenden
Chef-Sekretärin-Funktion	
VIP / Blacklist - Nummern	
Umfrage	
Benutzerdefiniert	
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.6

Abbildung 2.73: Sekretärin-Nebenstelle hinzufügen

Übersicht Chef-Sekretärin-Funktion

Die Übersicht zeigt die Chef-Sekretärin mit Chef-Nebenstelle, Weiterleitung bei "Bitte nicht stören" und Sekrtärin-Nebenstelle an.

		_	Konfiguration ül	ernehmen			
🖀 Endgeräte	Wählpla Wählpla	n Router	n 📋 Telefonbuch	📢))) Sound 🥜 🛛	Erweiterte Einstellungen 🛛 🍦	Syste	m
Wählplan		Übersicht Neu	e Chef-Sekretärin-Funk	tion			
Zeitsteuerung		Name	Chef-Nebenstelle	Weiterleitung nach	Sekretärin Nebenstelle	Aktio	n
					N201073560		1
Interaktives Sprach Interaktives Sprach Spracherkennu	ımenü ımenü ng	CS-Funktion	Tel100	100	Tel101		
Interaktives Sprach Interaktives Sprach Spracherkennu Chef-Sekretärin-Fur	nmenŭ ng nktion	CS-Funktion	Tel100	100	Tel101		
Interaktives Sprach Interaktives Sprach Spracherkennut Chef-Sekretärin-Fut VIP / Blacklist - Nut	nmenü nmenü nktion mmern	CS-Funktion	Tel100	100	Tel101		
Interaktives Sprach Spracherkennut Chef-Sekretärin-Fur VIP / Blacklist - Nur Umfrage	umenü Ing nktion	CS-Funktion	Tel100	100	Tel101		

Abbildung 2.74: Übersicht Chef-Sekretärin-Funktion

Bearbeiten der Chef-Sekretärin-Funktion

Sie haben die Möglichkeit den Namen, die Chef-Nebenstelle, die Sekretärin-Nebenstelle und ggf. die Weiterleitung zu ändern. Einzelne Sekretärin-Nebenstellen können in dieser Maske gelöscht werden.

	Konfiguration übernehmen	
Endgeräte TT Wähl	plan 🔝 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🎤	Erweiterte Einstellungen 🛛 🙀 System
Wählplan	Übersicht Neue Chef-Sekretärin-Funktion Chef-Sekretärin-Funktion	ktion bearbeiten Hinzufügen
Zeitsteuerung	Chef-Sekretärin-Funktion bearbeiten	
Interaktives Sprachmenü	Name CS-Funktion	
Interaktives Sprachmenü Spracherkennung	Chef Nebenstelle Tel100 ‡ Weiterleitung zu Wählplanrufnummer 100 ‡	
Chef-Sekretärin-Funktion	Sekretärin Nebenstelle	Aktion
	Tel101 ‡	
/IP / Blacklist - Nummern	Absenden	
Umfrage		
Benutzerdefiniert		

Abbildung 2.75: Bearbeiten der Chef-Sekretärin-Funktion

2.5.13 VIP / Blacklist

Mit diesen Listen können Anrufer anhand ihrer Absenderrufnummer im Wählplan gesondert behandelt werden. VIP und Blacklisting eignen sich vor allem für Unternehmen, die täglich ein hohes Telefonieaufkommen bewältigen müssen und häufig lange Wartezeiten für Anrufer oder besetzte Leitungen haben. In VIP-Listen werden Rufnummern aufgenommen, die bevorzugt behandelt werden. Dabei behandelt die Telefonanlage den Anruf auf Grund der Absenderrufnummer besonders und leitet diese direkt auf eine Wählplanrufnummer weiter.

Blacklisten beinhalten Rufnummern, die sofort von der Telefonanlage abgelehnt werden. So ist es möglich, unerwünschte Anrufer direkt und automatisch abzulehnen. Ein Behandlung im Wählplan findet nicht statt.

VIP-/Blacklisten werden im Wählplan (2.5.8) innerhalb Sequenzen eingesetzt. Damit kann beispielsweise ein Anrufer mit der Nummer in einer VIP-Liste direkt auf eine Nebenstelle geleitet werden. Alle anderen Anrufer gelangen zuerst in eine Warteschlange.

VIP / Blacklist erstellen

Eine neue Liste erstellen Sie durch Anklicken von "Neue VIP / Blacklist".

Vergeben Sie dieser Liste einen Namen und wählen den Typ aus. Zur Auswahl stehen:

- VIP: Sämtliche Rufnummern dieser Liste werden bevorzugt behandelt und anhand ihrer Absenderrufnummer erkannt. Danach werden diese Anrufe auf eine gesonderte Wählplanrufnummer geleitet. (Springe zu Wählplanrufnummer)
- Blacklist: Sämtliche Rufnummern dieser Liste werden als "nicht gewünscht" behandelt und anhand ihrer Absenderrufnummer erkannt. Danach werden diese Anrufe von der Telefonanlage abgelehnt. Der Anrufer bekommt ein Besetzt-Zeichen und es wird aufgelegt.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser VIP/Blacklist zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

gemeldet als ansiteladmin Abmelden		<mark>nsı</mark> tel F	9.0	•
Tradgeräte	an 🛄 Routen 📋 Tele	fonbuch 🛒 刘 Sound	🏓 Erweiterte Einstellungen	System
Wählplan	Übersicht Neue VIP / Blacklist			B
Zeitsteuerung	Neue VIP / Blacklist	Ki		
Interaktives Sprachmenü	Name*	VIPListe		
VIP / Blacklist - Nummern	Typ Springe zu Wählplanrufnummer	VIP • 100 •		
Umfrage	Wählplaneintrag erstellen			

Abbildung 2.76: VIP / Blacklist erstellen

Hinzufügen von Rufnummern

Durch Klicken auf das grüne Plus-Symbol in der Übersicht können Absenderrufnummern zur Liste hinzugefügt werden.

) Abmelden	ansi tel 2.0				
Endgeräte 📰 Wählplar	Konfiguration übernehmen	Erweiterte Einstellungen	System		
Wählplan	Übersicht Neue VIP / Blacklist Rufnummer hinzufüger	h	2		
Zeitsteuerung	Rufnummer hinzufügen				
Interaktives Sprachmenu	Rufnummer* 03044444444444				
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden				
Umfrage					

Abbildung 2.77: Hinzufügen von Rufnummern

Übersicht VIP / Blacklist

Die Übersicht zeigt sämtliche Listen mit Namen, Typ und enthaltene Rufnummern an.

i 3.0 - VIP / Blacklist +						
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		an	51 TEL 9.0			
Endgeräte 🖬 Wähl	plan Routen	Telefont	ouch 📢) Sound 🄑 Erwei	terte Einstellungen	\$ \$	ystem
Wählplan	Übersicht Neue VI	P / Blacklist				[?]
Zeitsteuerung	Name	Тур	Rufnummern	Aktio	on	
Interaktives Sprachmenü	VIPListe	VIP	1 030444444444 2 03012345678			
VIP / Blacklist - Nummern		h				<u> </u>
Umfrage						
	© 2013 ansit-com GmbH	www.ansit-com	.de info@ansit-com.de awi Version 3.	.0.2		

Abbildung 2.78: Übersicht VIP / Blacklist

Bearbeiten von VIP / Blacklist

Sie haben die Möglichkeit den Name, Typ und ggf. die Zielwählplanrufnummer (je nach Typ) zu ändern. Einzelne Rufnummern können in dieser Maske gelöscht werden.

Angemeldet als ansiteladmin 🕐 Abmelden	ansi Teu P.O					
Endgeräte 📰 Wählplan	Routen	Konfiguration ü	bernehmen h 📢)) Sound	🔑 Erweiter	te Einstellungen	System
Wählplan	Übersicht Neue VIP	/ Blacklist VIP /	Blacklist bearbeite	n Rufnummer hir	nzufügen	2
Zeitsteuerung	VIP / Blacklis	t bearbeiter				
Interaktives Sprachmenü	Name*	VI	PListe			
VIP / Blacklist - Nummern	Typ Springe zu Wählplanrufnumm	Vier 10	P •			
Umfrage	Rufnummern				Aktion	
	03044444444444	F				
	03012345678					
	Absenden					

Abbildung 2.79: Bearbeiten von VIP / Blacklist

2.5.14 Umfrage

Umfragen können für Bewertungen von Gesprächspartnern oder als Ersatz für Evaluationsbögen verwendet werden. Solche Umfragen werden dem Anrufer meist am Ende eines Telefonats präsentiert. Unternehmen, die solche Umfragemodule einsetzen, können somit direkt die Qualität bestimmter Dienstleistungen oder Services messen und ihre Qualität entsprechend optimieren.

Dabei wird dem Anrufer eine frei auswählbare Sounddatei vorgespielt, die die Möglichkeiten der Bewertung (z.B. Schulnoten 1-6) beschreibt. Der Anrufer kann im Anschluss durch das Drücken der entsprechenden Nummer eine Bewertung abgeben.

Sämtliche Daten werden in der Datenbank gespeichert und können über das Umfragemodul oder per csv-Datei in Excel exportiert werden. Dadurch sind weitergehende Analysen oder Auswertungen möglich.

Neue Umfrage anlegen

Eine neue Umfrage legen Sie mit "Neue Umfrage" an. Vergeben Sie einen Namen für diese Umfrage.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Umfrage zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Wählen Sie eine Ansage aus, die die Umfrage beschreibt. Die Ansage muss vorher über das Ansagen-Modul (2.5.22) erstellt werden.

Soll der Anruf nach der Umfrage weiter behandelt werden, aktivieren Sie "Nach Umfrage weiter" und wählen die gewünschte Wählplanrufnummer aus. Damit ist es möglich mehrere Umfragen hintereinander zu schalten.
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Konfiguration	51 TEL =).0	
Endgeräte 📰 Wählp	lan Routen 📋 Telefont	uch 🛋 🔊 Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen	System
Wählplan	Übersicht Neue Umfrage Report			[2]
Zeitsteuerung	Neue Umfrage			
Interaktives Sprachmenü	Name	Umfrage Demo		
VIP / Blacklist - Nummern	Wählplaneintrag erstellen Ansage Nach Umfrage weiter	Ansage für Umfrage	•	
Umfrage	Springe zu Wählplanrufnummer	500 -		
	Absenden			

Abbildung 2.80: Neue Umfrage anlegen

Hinzufügen von Umfrage- / Benotungsnummern

Sie können durch Hinzufügen von Umfrage- / Benotungsnummern die mögliche Auswahl beschränken. Wird vom Anrufer eine Nummer gewählt, die nicht definiert ist, bekommt dieser eine Ansage "Eingabe ungültig" und die Umfrage-Ansage wird erneut abgespielt.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	
🖀 Endgerate 🕅 Wählpla	an 📰 Routen 📋 Telefonbuch 🌒 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🔅 System
Wählplan	Übersicht Neue Umfrage Report Hinzufügen
Zeitsteuerung	Umfrage- / Benotungsnummer zu Umfrage hinzufügen
Interaktives Sprachmenu	Umfrage- / Benotungsnummer 0 -
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden 1 2 3
Umfrage	4 5 6
J	7

Abbildung 2.81: Hinzufügen von Umfrage- /Benotungsnummern

Übersicht von Umfrage- / Benotungsnummern

In der Übersicht sind der Umfragename und die Umfrage-/Benotungsnummern dargestellt.

U Abmelden		Konfiguration übernehmen				ŏ
🖀 Endgeräte 🔛 Wähl	plan Routen	Telefonbuch 📢 🔊 Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen	4	🔆 Sy	stem
Wählplan	Übersicht Neue Un	nfrage Report				2
Zeitsteuerung	Name	Umfrage- / Benotungsn	ummer	Akti	on	
Interaktives Sprachmenü		1				
		2				
VIP / Blacklist - Nummern	Umfrage Demo	3		•		
Umfrage		5	5			
)		6				

Abbildung 2.82: Übersicht von Umfrage- / Benotungsnummern

Umfragen bearbeiten

 $Auf \ dieser \ Seite \ k\"{o}nnen \ Sie \ s\"{a}mtliche \ oben \ gemachten \ Angaben \ \"{a}ndern \ und \ einzelne \ Umfrage-/Benotungsnummern \ l\"{o}schen.$

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	a	nsi tel 2.0	2
	Konfigura	ation übernehmen	9
Endgeräte Wähl	plan Routen 🗮 Tele	fonbuch 📢)) Sound 🌽 Erweiterte E	instellungen 😲 System
Wählplan	Übersicht Neue Umfrage Rep	ort Umfrage bearbeiten Hinzufügen	[2]
Zeitsteuerung	Umfrage bearbeiten		
Interaktives Sprachmenü	Name	Umfrage Demo	
VIP / Blacklist - Nummern	Ansage Nach Umfrage weiter	Ansage für Umfrage →	
Umfrage	Springe zu wanipianrumum	mer sou +	Altion
		uniner	
	2 -		
	3 -		
	4 -		
	5 -		
	6 -		
	Absenden		

Abbildung 2.83: Umfragen bearbeiten

Reports

Die Reports zeigen den Anrufer (Callerid), die Zeit, die Umfrage und die Umfrage-/Benotungsnummer.

Wird das Umfrage-Modul in einer Wählplansequenz (2.5.8) direkt hinter einer Warteschlange (2.5.7) positioniert, ist in dieser Ansicht unter Ziel der Agent zu sehen mit dem der Anrufer gesprochen hat. Damit ist z.B. eine Agenten-bezogene Benotung möglich.

Diese Daten können per csv-Datei heruntergeladen und z.B. in Microsoft Excel weiterverarbeitet werden. Mit "Löschen" werden alle Einträge entfernt.

) Abmelden		ansı Te			
🖀 Endgeräte 🕅 Wähl	Iplan Routen	Telefonbuch)) Sound 🥜 Erweiterte B	instellungen	System
Wählplan	Übersicht Neue Umfrag	e Report			Į.
Zeitsteuerung		Datum/Uhrzeit 👻 S	Suchen	Herunte	rladen Löschen
Interaktives Sprachmenü	Datum/Uhrzeit 📥	Umfragename 🔻	Callerid 🔻	Ziel 🔻	Nummer 🔻
	07.02.2014 05:32:53	Umfrage Demo	"Nebenstelle 1" <100>		6
VIP / Blacklist - Nummern	07.02.2014 05:32:24	Umfrage Demo	"Nebenstelle 1" <100>		1
Umfrage					

Abbildung 2.84: Reports

2.5.15 Benutzerdefiniertes Modul

Mit benutzerdefinierten Modulen können spezielle Funktionalitäten mit der ansitel Telefonanlage umgesetzt werden, die nicht in den vorhandenen Modulen enthalten sind. Für die Erstellung von benutzerdefinierten Modulen sind Asterisk-Kenntnisse erforderlich. Die Funktionalität in diesem Modul wird mit Asterisk-Syntax aufgebaut.

Benutzerdefiniertes Modul anlegen

Eine neues Benutzerdefiniertes Modul legen Sie mit "Benutzerdefiniertes Wählplanmodul erstellen" an. Vergeben Sie einen Namen für dieses Modul.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Umfrage zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

	Konfigurat	ion übernehmen	ę
The second secon	lan 📰 Routen 📋 Telefont	ouch 刘 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🛛	System
Wähiplan	Übersicht Benutzerdefiniertes W	ählplanmodul erstellen	
Zeltsteuerung	Neues benutzerdefini	ertes Wählplanmodul	
Interaktives Sprachmenü	Name*	Benutzerdef. Modul	
VIP / Blacklist - Nummern	Wählplaneintrag erstellen	8	
	Wählplanrufnummer	69	
Umfrage	Absenden		
Benutzerdefiniert			

Abbildung 2.85: Neues benutzerdefiniertes Modul anlegen

Hinzufügen von Asterisk-Wählplanaufrufe

Sie können Asterisk-Wählplanaufrufe über das grüne Plus-Symbol in der Übersicht zum Modul hinzufügen.

gemeldet als ansiteladmin Abmelden	ansi tel 2.0	
Endgeräte Wählplar	Konliguration übernehmen Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🔆 System	6
Wählplan	Übersicht Benutzerdefiniertes Wählplanmodul erstellen Asterisk-Wählplanaufrufe hinzufügen	J
Zeitsteuerung	Asterisk-Wählplanaufrufe hinzufügen	
Interaktives Sprachmenü	Wählplanaufruf* exten=>s,1,NOOP(Benutzerdefiniertes Modul)	
VIP / Blacklist - Nummern	Absenden	
Umfrage		
Benutzerdefiniert		
	© 2014 ansit-com GmbH / www.ansit-com.de / info@ansit-com.de / awj 3.0.8	

Abbildung 2.86: Hinzufügen von Asterisk-Wählplanaufrufe

Übersicht von Benutzerdefinierten Modulen

In der Übersicht sind der Name und die Asterisk-Wählplanaufrufe dargestellt.

jemeldet als ansiteladmin Abmelden		ansı tel	9.0			1
Endgeräte Wählpla	n Routen 📋	Telefonbuch 🛒 🔊 Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen	🔅 Sys	tem	
Wählplan	Übersicht Benutzerdefin	iertes Wählplanmodul erstellen				
Zeitsteuerung	Name	Asterisk-Wählplanaufruf	fe	Akt	ion	
Interaktives Sprachmenů	Benutzerdef. Modul	1 exten=>s,1,NOOP(Benu 2 exten=>s,n,SET(Variable	tzerdefiniertes Modul) e=12345)			1
VIP / Blacklist - Nummern						hi
Umfrage						
Benutzerdefiniert						
Benutzerdefiniert						

Abbildung 2.87: Übersicht von Benutzerdefinierten Modulen

Benutzerdefiniertes Modul bearbeiten

Auf dieser Seite können Sie sämtliche Zeilen ändern oder löschen.

Endgeräte TT Wahlp	olan 👔 Routen 📋 Telefonbuch 🌒 Sound 🄑 Erweiterte Einsteilungen 🔹 System	
Wählplan	Übersicht Benutzerdefiniertes Wählplanmodul erstellen Benutzerdefiniertes Wählplanmodul bearbeiten	
Zeitsteuerung	Asterisk-Wählplanaufrufe	
Interaktives Sprachmenů	exten=>s,1,NOOP(Benutzerdefiniertes Modul)	
VIP / Blacklist - Nummern	exten=>s,n,SET(Variable=12345)	
Umfrage	Absenden	
Benutzerdefiniert		

Abbildung 2.88: Benutzerdefiniertes Modul bearbeiten

2.5.16 Leitungen

Leitungen sind Verbindungen zum öffentlichen Telefonnetz. Die ansitel 3.0 Telefonanlage unterstützt Leitungen verschiedener Technologien. Darunter fallen:

- SIP-Leitungen: Leitungen über Ihren Internetanschluss (VoIP-Provider z.B. ansitline, VoIP-Gateways)
- IAX2-Leitungen: Leitungen über Ihren Internetanschluss (ansitel-Anlagenkopplung, VoIP-Provider, VoIP-Gateways)
- ISDN-Leitungen: Leitungen über Ihren Telefonanschluss (per ISDN-Erweiterungskarte)
- Analog-basierte Leitungen: Leitungen über Ihren Telefonanschluss (per Analog-Erweiterungskarte)

Im ansitel webinterface können Nebenstellen einfach im Hauptmenü "Routen" eingerichtet werden. In der Übersicht sind neben dem Protokoll und dem Leitungsnamen auch der Leitungstyp aufgeführt.

Angemeldet als ansiteladmin 1) Abmelden		ansı T	cl 9.0	
Endgeräte 🖬 Wähl	plan Routen	Telefonbuch	🜒 Sound 🥜 Erweiterte Ei	instellungen 🙀 System
Leitungen	Übersicht Neue SIF	P Leitung Neue IAX Leitu	ng Neue ISDN Leitung	[2]
Eingehende Routen	Protokoll	Name	Тур	Aktion
Ausgehende Routen	VOIP	ansitline	ansitlineSingle	
Notrufnummern				
Anlagenkopplung				

Abbildung 2.89: Übersicht Leitungen

Sie können in dieser Ansicht Leitungen der verschiedenen Technologien erstellen, bearbeiten und löschen.

2.5.16.1 SIP-Leitungen

Bei SIP-Leitungen handelt es sich um Zugangsdaten, mit denen sich die ansitel Telefonanlage an SIP-basierten Leitungen (z.B. VoIP-Provider und VoIP-Gateways) anmelden kann.

Die Zugangsdaten für SIP-Leitungen erhalten Sie von Ihrem gewünschten VoIP-Provider, nachdem Sie sich bei diesem registriert haben.

Neue SIP-Leitung

Zur Erstellung einer neuen SIP-Leitung wählen Sie zuerst eine Vorlage aus, die zu Ihrem Provider passt. Die Vorlagen erfragen nur die wichtigsten Parameter zu Ihrem VoIP-Provider. Dies soll Ihnen bei einer schnellen Einrichtung helfen. Ist Ihr VoIP-Provider nicht in der Vorlage enthalten, haben Sie die Möglichkeit "benutzerdefiniert" zu wählen. Dabei werden alle Parameter abgefragt.

Folgende Vorlagen sind auswählbar:

ansitlineSingle

ansitlineSingle ist ein VoIP-Telefonanschluss von ansit-com, der für Kleinstunternehmer und Privatpersonen geeignet ist. Er enthält eine Rufnummer und einen Gesprächskanal.

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Nebenstelle, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei ansitline. Das Format der Rufnummer muss 0049XXXXXXX (z.B. 0049123456789) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Auf der rechten Seite finden Sie Direkt-Links auf Informationen des ansitlineSingle-Anschlusses und Ihrer Login-Seite bei ansitline.

ngemeldet als ansiteladmin D Abmelden	an	5I TEL	0.0		
Tindgeräte 🔛 Wahl	plan 📰 Routen 📋 Telefont	uch 📢)) Sound	🄑 Erweiterte	Einstellungen 🛛 🎎 Sys	stem
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung				2
Gesprächsdaten					
Statistiken	Neue SIP Leitung "ansi	lineSingle"			
Donutrou und Dochto	Vorlage	ansitlineSingle	•		
Benutzer und Rechte	Providername	ansitlineSingle		Bufoummer	
	Nebenstelle	00014000000		1 Nebenstelle	
	Passwort	demo		1 Gesprächskanal	
	Rufnummer des SIP-Accounts	0049123456789		Marker Traffic and Kingson	
	Nat	🧿 Ja 🔘 Nein		Direkt-Login	
	Absenden				

Abbildung 2.90: ansitlineSingle VoIP-Telefonanschluss

${\bf ansitline Small Business}$

ansitlineSmallBusiness ist ein VoIP-Telefonanschluss von ansit-com, der für kleinere Unternehmen geeignet ist. Er enthält drei Rufnummern und sechs Gesprächskanäle.

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Nebenstelle, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei ansitline. Das Format der Rufnummer muss 0049XXXXXXX (z.B. 0049123456789) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist. Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Auf der rechten Seite finden Sie Direkt-Links auf Informationen des ansitlineSmallBusiness-Anschlusses und Ihrer Login-Seite bei ansitline.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden	an	SI TEL 🖡	0.0		0
	Konfiguratio	on übernehmen			9
Endgeräte 📰 Wählp	lan 📰 Routen 📋 Telefor	buch 📢 Sound	🔑 Erweiterte I	Einstellungen 🕴	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung				2
Gesprächsdaten					
Chatistikon	Neue SIP Leitung "ans	itlineSmallBusine	5 5 "		
Statistiken	Vorlage	ansitlineSmallBusiness		ansıtur	
Benutzer und Rechte	Providername	ansitlineSB		SMALL BUS	INESS
	Nebenstelle	000140000000		3 Rufnummern	
	Passwort	demo		6 Gesprächskanä	le
	Rufnummer des SIP-Accounts	0049123456789			
	Nat	🖲 Ja 🔘 Nein		Mehr Information Direkt-Login	hen
	Absenden				

Abbildung 2.91: ansitlineSmallBusiness

ansitlineTrunk

ansitlineTrunk ist ein VoIP-Telefonanschluss von ansit-com, der für Unternehmen, die mindestens 10 Nebenstellen und 10 Rufnummern benötigen, geeignet ist. Er enthält 10 Rufnummern und 10 Gesprächskanäle.

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Nebenstelle, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei ansitline. Das Format der Rufnummer muss 0049XXXXXX (z.B. 0049123456789) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Auf der rechten Seite finden Sie Direkt-Links auf Informationen des ansitline Trunk -Anschlusses und Ihrer Login-Seite bei ansitline.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden	an	51 TEL	0.0		
	Konfiguratio	n übernehmen	j		
Tindgeräte 🔛 Wählt	olan 📰 Routen 📋 Telefont	ouch 🛒 🔊 Sound	🔑 Erweiterte	Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung				2
Gesprächsdaten					
Statistiken	Neue SIP Leitung "ansi	tlineTrunk"			
200 - 1 ST	Vorlage	ansitlineTrunk	•	ansir	LINE
Benutzer und Rechte	Providername	ansitlineTrunk		- VoIP	TRUNK
	Nebenstelle	00014000000		10 Rufnumme	ern
	Passwort	demo		Gesprachs	kanale
	Rufnummer des SIP-Accounts	0049123456789		Mahr Inform	ationan
	Nat	🖲 Ja 🔘 Nein		Direkt-Lo	agin
	Absenden				

Abbildung 2.92: ansitlineTrunk

ansitline IP

ansitlineIP ist ein VoIP-Telefonanschluss von ansit-com. Anders als bei ansitlineSingle, ansitlineSmallBusiness und ansitlineTrunk, bei denen die Authentifizierung über den Benutzernamen und das Passwort von statten geht, wird bei ansitlineIP die externe IP-Adresse zur Authentifizierung am VoIP-Provider verwendet.

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Nebenstelle, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei ansitline. Das Format der Rufnummer muss 0049XXXXXX (z.B. 0049123456789) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Angemeldet als ansiteladmin) Abmelden	an	SI TEL		
🖀 Endgeräte 🔛 Wählp!	an Telefon	buch 📢) Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung			[2]
Gesprächsdaten	Neue SIP Leitung "ansi	itlineIP"		
Statistiken	Vorlage	ansitlinelP	•	
	Providername	ansitlinelP]	
Benutzer und Rechte	Benutzername	000140000000		
	Passwort	demo		
	Rufnummer des SIP-Accounts	0049123456789		
	Nat	🖲 Ja 🔘 Nein		
	Absenden			

Abbildung 2.93: ansitlineTrunk

Sipbase ist ein VoIP-Telefonanschluss von Reventix.

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Nebenstelle, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei ansitline. Das Format der Rufnummer muss 0049XXXXXX (z.B. 0049123456789) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Konfiguratio	SI TEL	9. 0	0
🚡 Endgeräte 🛛 🏣 Wäh	plan 📰 Routen 📋 Telefon	buch 📢 Sound	Frweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung			2
Gesprächsdaten	Neue SIP Leitung "Sipt	ase"		
Statistiken	Vorlage	Sipbase	*	
	Providername	Sipbase		
Benutzer und Rechte	Benutzername	33333		
	Passwort	demo		
	Rufnummer des SIP-Accounts	0049123456789		
	Nat	🥑 Ja 🖤 Nein		
	Absenden			
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-cor	n.de info@ansit-com.de	awi Version 3.0.2	
		ш		

Abbildung 2.94: ansitlineTrunk

SipbaseIP

SipbaseIP ist ein VoIP-Telefonanschluss von Reventix. Anders als bei Sipbase, bei dem die Authentifizierung über den Benutzernamen und das Passwort von statten geht, wird bei SipbaseIP die externe IP-Adresse zur Authentifizierung am VoIP-Provider verwendet.

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Nebenstelle, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei ansitline. Das Format der Rufnummer muss 0049XXXXXX (z.B. 0049123456789) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

irefox 💌 awi 3.0 - SIP Leitung	+				
Angemeldet als ansiteladmin (1) Abmelden		ansı Konfiguration über	TEL P		
🖀 Endgeräte	Wählplan Ta Routen	Telefonbuch	📢)) Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen	🔅 System
Einstellungen	Übersicht Neue SI	P Leitung			2
Gesprächsdaten	Neue SIP Le	itung "ansitline!	(P"		
Statistiken	Vorlage	ansitli	nelP		
	Providername	ansitli	nelP		
Benutzer und Rechte	Benutzername	00014	0000000		
	Passwort	demo			
	Rufnummer des	SIP-Accounts 00491	23456789		
	Nat	Ja	O Nein		
	Absenden				
	© 2013 ansit-com GmbH	www.ansit-com.de in	fo@ansit-com.de	awi Version 3.0.2	
		m			

Abbildung 2.95: ansitlineTrunk

Sipgate

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Benutzername, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei Sipgate. Das Format der Rufnummer muss 49XXXXXX (z.B. 4912345678) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden	Konfiguratio	SI TEL E		
🖀 Endgeräte 🔛 Wählp	ilan 📰 Routen 📋 Telefon	buch 📢)) Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung			[?
Gesprächsdaten	Neue SIP Leitung "Sipg	jate"		
Statistiken	Vorlage	Sipgate	•	
	Providername	Sipgate		
Benutzer und Rechte	Benutzername	4444444		
	Passwort	demo		
	Rufnummer des SIP-Accounts	4912345678		
	Nat	🧕 Ja 🔘 Nein		
	Absenden			

Abbildung 2.96: Sipgate

SipgateTrunk

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Benutzername, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei Sipgate. Das Format der Rufnummer muss 49XXXXXX (z.B. 4912345678) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

jemeldet als ansiteladmin Abmelden	an	SI TEL		
Endgeräte 📰 Wählplan	Konfiguratio	n übernehmen buch 📢)) Sound) Frweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung			Į
Gesprächsdaten	Neue SIP Leitung "Sipp	jate Trunk"		
Statistiken	Vorlage	SipgateTrunk	•	
	Providername	SipgateTrunk		
Benutzer und Rechte	Benutzername	4444444		
	Passwort	demo		
	Rufnummer des SIP-Accounts	4912345678		
	Nat	🧕 Ja 🔘 Nein		
	Absenden			

Abbildung 2.97: SipgateTrunk

PBXNetwork

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Benutzername, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei PBXNetwork. Das Format der Rufnummer muss 49XXXXXX (z.B. 4912345678) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Abmelden	an	SI TEL =	2.0	
REndgeräte RWahlp	Konfiguratio	n übernehmen	Erweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung			[?
Gesprächsdaten	Neue SIP Leitung "PBX	Network"		
Statistiken	Vorlage	PBXNetwork	•	
	Providername	PBXNetwork		
Benutzer und Rechte	Benutzername	5555555555		
	Passwort	demo		
	Rufnummer des SIP-Accounts	4912345678		
	Nat	🧕 Ja 🔘 Nein		
	Absenden			

Abbildung 2.98: PBXNetwork

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Benutzername, Passwort und Rufnummer erhalten Sie nach der Registrierung bei PBXNetwork. Das Format der Rufnummer muss 49XXXXXX (z.B. 4912345678) entsprechen. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt, ist "Nein" die richtige Auswahl.

Sonjiauratic		
n 📰 Routen 📋 Telefonbu	ch 📢)) Sound 🄑 Erweiterte Einstellunger	1 🙀 System
Übersicht Neue SIP Leitung		
Neue SIP Leitung "did	logic"	
Vorlage	didlogic 🛟	
Providername Benutzername	DIDLOGIC	
Passwort	demo	
Rufnummer des SIP-Accounts	4412345676	
Nat	🦲 Ja ○ Nein	
Absenden		
	Routen Elefondu Deersicht Neue SIP Leitung Neue SIP Leitung "did Vorlage Providername Benutzername Passwort Rufnummer des SIP-Accounts Nat Absenden	Image: Source of the second

Abbildung 2.99: PBXNetwork

QSC SIP-DDI

Tragen Sie einen individuellen Providernamen ein. Die Daten für Rufnummernblock und Passwort erhalten Sie nach der Registrierung bei QSC. Das Format des 10er Rufnummernblock muss "<Rufnummer>X" (z.B. 030111111111X, X steht für Zahlen 0-9) entsprechen. Die Absenderrufnummer muss für diesen VoIP-Anschluss in der Nebenstelle (2.5.1) gesetzt werden.

Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

Firefox The Firefox Fi	+				
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		ansı	TEL	0.0	
🖀 Endgeräte 🛛 🏦 Wäh	Iplan Routen	Konfiguration über	rnehmen () Sound)	System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP	Leitung			[2]
Gesprächsdaten	Neue SIP Lei	tung "QSC"			
Statistiken	Vorlage	QSC	¥		
Benutzer und Rechte	Rufnummernblock	© Ja © Nein	Pas	swort demo	
	Absenden				
	© 2013 ansit-com GmbH	www.ansit-com.de in	nfo@ansit-com.de	awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.100: QSC SIP-DDI

${f benutzer definiert}$

Es handelt sich hierbei um einen VoIP-Anschluss mit einer einzelnen Rufnummer. Ist Ihr Provider nicht in den Vorlagen enthalten, können Sie diesen auch an der ansitel Telefonanlage anmelden. Hierfür benötigen Sie die Informationen zur Anmeldung von Asterisk-basierten Telefonanlagen bei Ihrem VoIP-Provider.

Folgende Einträge sind möglich:

- Providername: Eindeutiger Name für diesen Provider.
- Benutzername: Diesen Benutzernamen erhalten Sie von Ihrem VoIP-Provider.
- Passwort: Dieses Passwort erhalten Sie von Ihrem VoIP-Provider.
- Host: IP-Adresse/Domain von Ihrem Provider
- FromDomain: IP-Adresse/Domain von Ihrem Provider
- FromUser: Meist gleicher Benutzername (Siehe oben)
- Registrierung: Mit diesem Aufruf registriert sich die ansitel-Telefonanlage bei Ihrem VoIP-Provider. Format: "<Benutzername>:<Passwort>@<Domain/IP-Adresse des Providers>/<Benutzername>". Beispiel: 33333:demo@demo-sip-provider.de/33333
- Wählaufruf : Der Wählaufruf definiert, was bei ausgehenden Anrufen gewählt werden soll, um über diesen VoIP-Provider zu telefonieren. Die Variable "::exten::" ist ein Platzhalter für gewählte Rufnummern. Format des Wählaufrufs: "SIP/::exten::@<Providername>" Beispiel: sip/::exten::@Benutzerdefiniert
- Rufnummer des SIP-Accounts: Die Rufnummer und deren Format erfahren Sie von Ihrem VoIP-Provider. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.
- Nat: Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.



Abbildung 2.101: Benutzerdefinierter VoIP-Provider

Es handelt sich hierbei um einen VoIP-Anschluss mit mehreren Rufnummern. Ist Ihr Provider nicht in den Vorlagen enthalten, können Sie diesen auch an der ansitel Telefonanlage anmelden. Hierfür benötigen Sie die Informationen zur Anmeldung von Asterisk-basierten Telefonanlagen bei Ihrem VoIP-Provider. Folgende Einträge sind möglich:

roigende Emitrage sind mögnen.

- Providername: Eindeutiger Name für diesen Provider.
- Benutzername: Diesen Benutzernamen erhalten Sie von Ihrem VoIP-Provider.
- Passwort: Dieses Passwort erhalten Sie von Ihrem VoIP-Provider.
- Host: IP-Adresse/Domain von Ihrem Provider
- FromDomain: IP-Adresse/Domain von Ihrem Provider
- Insecure: Asterisk-spezifischer Parameter, Standardwert: Invite, Mögliche Werte: Invite, Port, Beides, Nein
- Canreinvite: Asterisk-spezifischer Parameter, Standardwert: Nein, Mögliche Werte: Ja, Nein
- Registrierung: Mit diesem Aufruf registriert sich die ansitel-Telefonanlage bei Ihrem VoIP-Provider. Format: "<Benutzername>:<Passwort>@<Domain/IP-Adresse des Providers>/<Benutzername>". Beispiel: 33333:demo@demo-sip-provider.de/33333
- Wählaufruf : Der Wählaufruf definiert, was bei ausgehenden Anrufen gewählt werden soll, um über diesen VoIP-Provider zu telefonieren. Die Variable "::exten::" ist ein Platzhalter für gewählte Rufnummern. Format des Wählaufrufs: "SIP/::exten::@<Providername>" Beispiel: SIP/::exten::@Trunkbenutzerdefiniert
- Gewählte Nummer in Header: Bei eingehenden Anrufen werden die angerufenen Rufnummern in SIP-Headern vom VoIP-Provider mitgeschickt. Die Telefonanlage reagiert auf Rufnummern in diesem Header. Wählen Sie hier den entsprechenden SIP-Header aus, der Ihnen vom VoIP-Provider genannt wird. Mögliche Werte: Remote-Party-ID, P-Preferred-Identity, P-Called-Party-ID, TO, DNID
- CallerID in Header: Bei ausgehenden Anrufen wird die Absenderrufnummer von der ansitel Telefonanlage in SIP-Header verpackt und zum VoIP-Provider mitgeschickt. Wählen Sie hier den entsprechenden SIP-Header aus, der Ihnen vom VoIP-Provider genannt wird. Mögliche Werte: P-Preferred-Identity, P-Asserted-Identity, Remote-Party-ID
- Rufnummer des SIP-Accounts: Die Rufnummer und deren Format erfahren Sie von Ihrem VoIP-Provider. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.
- Nat: Befindet sich die ansitel-Telefonanlage hinter einem Router oder einer Firewall wählen Sie bei Nat "Ja" aus. Verwenden Sie ansitel als Hosting-Produkt ist "Nein" die richtige Auswahl.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden	Konfiguration übernehmen	9.0	ē
Endgeräte 📰 Wah	iplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📢) Sour	nd 🎾 Erweiterte Einstellunger	n 🔅 System
Einstellungen	Übersicht Neue SIP Leitung		[2
Gesprächsdaten	Neue SIP Leitung "SIP-Trunk (benut	zerdefiniert)"	
Statistiken	Vorlage	SIP-Trunk (benutzerdefiniert) 👻	
	Providername	Trunkbenutzerdefiniert	
	Benutzername	33333	
	Passwort	demo	
	Host	IP-Adresse/Domain	
	FromDomain	IP-Adresse/Domain	
	Insecure	Invite -	
	Canreinvite	Nein 👻	
	Registrierung	33333:demo@demo-sip	
	Wählaufruf (::exten:: = Platzhalter für gewählte Nummern)	@Trunkbenutzerdefiniert	
	Gewählte Nummer in Header:	Remote-Party-ID -	
	CallerID in Header:	P-Preferred-Identity -	
	Rufnummer des SIP-Accounts	0049123456789	
	Nat	🖲 Ja 🔘 Nein	
	Absenden		

Abbildung 2.102: Benutzerdefinierter SIP-Trunk

SIP-Leitungen bearbeiten

Zum Bearbeiten der SIP-Leitungen klicken Sie auf das entsprechende Symbol unter Aktion in der Übersicht.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden		Konfiguration übernehmen	9.0		
Endgerate 📰 Wählp	lan Routen	Telefonbuch	🄑 Erweiterte Einstellungen	🙀 Sy	stem
Leitungen	Übersicht Neue	SIP Leitung Neue IAX Leitung Neue IS	SDN Leitung		2
Eingehende Routen	Protokoll	Name	Тур	Akti	on
	VOIP	ansitlineSingle	ansitlineSingle		
Ausgehende Routen	VOIP	ansitlineSB	ansitlineSmallBusiness		
Note for une or	VOIP	ansitlineTrunk	ansitlineTrunk		
Norumunimetri	VOIP	Sipgate	Sipgate		
Anlagenkonnlung	VOIP	SipgateTrunk	SipgateTrunk		
anagencoppiong	VOIP	PBXNetwork	PBXNetwork		
	VOIP	QSC	QSC		
	VOIP	Benutzerdefiniert	custom		
	VOI				

Abbildung 2.103: Übersicht vorhandener SIP-Leitungen

Sämtliche Provider-Felder können analog zur Einrichtung oben bearbeitet werden.

Einzige Ausnahme ist das Bearbeiten von QSC-Providern. Hier haben Sie die Möglichkeit einen weiteren Rufnummernblock zu diesem VoIP-Anschluss hinzuzufügen.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden		ansı	TEL =	.0			
		Konfiguration über	rnehmen				9
Endgeräte 📰 Wählp	lan 📰 Routen	Telefonbuch	🛋 🌒 Sound	Sterweite	erte Einstellungen	System	
Einstellungen	Übersicht SIP Leitu	ng bearbeiten					2
Gesprächsdaten	SIP Leitung t	earbeiten "QS	C"				
Statistiken	Providername	QSC					
Benutzer und Rechte	 Benutzername Benutzername 	030111111111 0301111111112		Passwort Passwort	demo demo		
	Nat	🖲 Ja 🔘 Nein					
	Absenden						

Abbildung 2.104: Rufnummernblock zu QSC hinzufügen

2.5.16.2 IAX-Leitungen

Bei IAX-Leitungen handelt es sich um Zugangsdaten, mit denen sich die ansitel Telefonanlage an IAX-basierten Leitungen (z.B. VoIP-Provider und VoIP-Gateways) anmelden kann.

Die Zugangsdaten für IAX-Leitungen erhalten Sie von Ihrem gewünschten VoIP-Provider, nachdem Sie sich bei diesem registriert haben.

IAX-Leitung erstellen und bearbeiten

Zur Erstellung einer neuen IAX-Leitung wählen Sie "Neue IAX Leitung" Dabei werden folgende Parameter abgefragt:

- Providername: Eindeutiger Name für diesen Provider.
- Benutzername: Diesen Benutzernamen erhalten Sie von Ihrem VoIP-Provider.
- Passwort: Diesen Benutzernamen erhalten Sie von Ihrem VoIP-Provider.
- Host: IP-Adresse/Domain von Ihrem Provider
- FromDomain: IP-Adresse/Domain von Ihrem Provider
- FromUser: Meist gleicher Benutzername (Siehe oben)
- Registrierung: Mit diesem Aufruf registriert sich die ansitel-Telefonanlage bei Ihrem VoIP-Provider. Format: "<Benutzername>:<Passwort>@<Domain/IP-Adresse des Providers>". Beispiel: 22222:demo@iaxprovider.de
- Wählaufruf : Der Wählaufruf definiert, was bei ausgehenden Anrufen gewählt werden soll, um über diesen VoIP-Provider zu telefonieren. Die Variable "::exten::" ist ein Platzhalter für gewählte Rufnummern. Format des Wählaufrufs: "IAX2/::exten::@<Providername>" Beispiel: IAX2/::exten::@IAXLeitung
- **Rufnummer des SIP-Accounts:** Die Rufnummer und deren Format erfahren Sie von Ihrem VoIP-Provider. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle (2.5.1) keine Absenderrufnummer eingetragen ist.



Abbildung 2.105: IAX-Leitung einrichten

$\mathbf{2.5.16.3} \quad \mathbf{ISDN}/\mathbf{Analog-Leitungen}$

Bei ISDN/Analog-Leitungen handelt es sich um Telefonanschlüsse an Ihrem Unternehmensstandort. Die ansitel Telefonanlage besitzt je nach Auslieferungskonfiguration ISDN- oder Analog-Erweiterungskarten (1.1.2). Mit diesen Karten wird die Verbindung zu Ihren Telefonanschlüssen hergestellt. ansit-com konfiguriert die Erweiterungskarten nach Kundenwunsch vor. Daher ist die entsprechende Erweiterungskarte im ansitel webinterface bereits bei der Auslieferung eingerichtet. Bei sämtlichen Konfigurationen in diesem Bereich fragen Sie bitte Ihr ansit-com Team.

ISDN/Analog-Leitungen erstellen und bearbeiten

Zum Erstellen neuer ISDN/Analog-Leitungen klicken Sie in der Übersicht auf "Neue ISDN Leitung".

Wählen Sie zuerst eine Vorlage aus, die zu dem Treiber der integrierten ISDN-/Analog-Erweiterungskarte passt. Folgende Vorlagen sind auswählbar:

dahdi/zaptel

dahdi (vormals zaptel) ist der Standardtreiber mit dem Erweiterungskarten in der ansitel Telefonanlage (Inhouse-Version) betrieben werden.

Geben Sie einen Namen für diese Leitung an.

ansit-com konfiguriert Ihre Erweiterungskarten vor und legt Ihrer Telefonanlage ein Datenblatt bei, auf der die Konfiguration (Gruppen und Gesprächskanäle) beschrieben ist. Dabei gibt es die Möglichkeit einen einzelnen Kanal oder eine Kanal-Gruppe der Erweiterungskarte anzusprechen.

Je nach Konfiguration und Anzahl der Ports Ihrer Erweiterungskarte geben Sie eine Gruppe oder den Kanal an.

Handelt es sich um einen ISDN-Anlagenanschluss, wählen Sie das Feld "Anlagenanschluss" aus. Geben Sie im Feld Rufnummer die Stammrufnummer (ohne Vorwahl) Ihres ISDN-Anlagenanschlusses ein. Besitzen die Nebenstellen (2.5.1) Ihrer ansitel Telefonanlage eine Nebenstellennummer passend zu Ihrem Rufnummernblock, wird die Absenderrufnummer aus der Stammrufnummer und der Nebenstellennummer zusammengesetzt. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Ist ein ISDN-Mehrgeräteanschluss vorhanden, wählen Sie das Feld "Mehrgeräteanschluss" aus. Geben Sie im Feld Rufnummer die Rufnummer (ohne Vorwahl) Ihres ISDN-Mehrgeräteanschlusses ein. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

() Abmelden	ansi	TEL D.O	
🖀 Endgeräte 🛛 🕅 Wählp	lan Routen	ernehmen 📕 🖉 Erweiterte Einstell	ungen 🏟 System
Einstellungen	Übersicht Neue ISDN Leitung		?
Gesprächsdaten	Neue ISDN Leitung "DAHD	1"	
Statistiken	Vorlage	dahdi 👻	
	Name der Leitung	ISDNdahdi	
Benutzer und Rechte	Gruppe (g0 - g4) oder Kanal (1-4)	g0	
	Rufnummer	1234567	
	Anschlusstyp	Anlagenanschluss	hluss

Abbildung 2.106: dahdi-Treiber

misdn

misdn ist ein Treiber für Asterisk-basierte Erweiterungskarten, die in der ansitel Telefonanlage (Inhouse-Version) betrieben werden können.

Geben Sie einen Namen für diese Leitung an.

ansit-com konfiguriert Ihre Erweiterungskarten vor und legt Ihrer Telefonanlage ein Datenblatt bei, auf der die Konfiguration (Gruppen und Ports) beschrieben ist. Dabei gibt es die Möglichkeit einen einzelnen Port oder eine Port-Gruppe der Erweiterungskarte anzusprechen.

Je nach Konfiguration und Anzahl der Ports Ihrer Erweiterungskarte geben Sie eine Gruppe oder den Port an.

Handelt es sich um einen ISDN-Anlagenanschluss, wählen Sie das Feld "Anlagenanschluss" aus. Geben Sie im Feld Rufnummer die Stammrufnummer (ohne Vorwahl) Ihres ISDN-Anlagenanschlusses ein. Besitzen die Nebenstellen (2.5.1) Ihrer ansitel Telefonanlage eine Nebenstellennummer passend zu Ihrem Rufnummernblock, wird die Absenderrufnummer aus der Stammrufnummer und der Nebenstellennummer zusammengesetzt. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Ist ein ISDN-Mehrgeräteanschluss vorhanden, wählen Sie das Feld "Mehrgeräteanschluss" aus. Geben Sie im Feld Rufnummer die Rufnummer (ohne Vorwahl) Ihres ISDN-Mehrgeräteanschlusses ein. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Firefox >	+	
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Konfiguration übernehmen	
🔂 Endgeräte 🛛 📰 Wa	hlplan 🛛 👔 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellu	ngen 🔅 System
Einstellungen	Übersicht Neue ISDN Leitung	?
Gesprächsdaten	Neue ISDN Leitung "MISDN"	
Statistiken	Vorlage misdn -	
Benutzer und Rechte	Name der Leitung ISDNmisdn Port (z.B. 1-8) 1	
	Rufnummer 1234567 Anschlusstyp Anlagenanschluss Mehrgeräteanschluss 	
	Absenden	
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	
e	m	· · ·

Abbildung 2.107: misdn-Treiber

benutzerdefiniert

Die ansitel Telefonanlage unterstützt sämtliche Asterisk-basierte Erweiterungskarten. Werden Erweiterungskarten mit anderen Treibern eingesetzt, wählen Sie "benutzerdefiniert".

Geben Sie einen Namen für diese Leitung an.

ansit-com konfiguriert Ihre Erweiterungskarten vor und legt Ihrer Telefonanlage ein Datenblatt bei, auf der die Konfiguration (Gruppen und Ports) beschrieben ist. Dabei gibt es die Möglichkeit einen einzelnen Port oder eine Port-Gruppe der Erweiterungskarte anzusprechen.

Je nach Konfiguration und Anzahl der Ports Ihrer Erweiterungskarte geben Sie eine Gruppe oder den Port an.

Handelt es sich um einen ISDN-Anlagenanschluss, wählen Sie das Feld "Anlagenanschluss" aus. Geben Sie im Feld Rufnummer die Stammrufnummer (ohne Vorwahl) Ihres ISDN-Anlagenanschlusses ein. Besitzen die Nebenstellen (2.5.1) Ihrer ansitel Telefonanlage eine Nebenstellennummer passend zu Ihrem Rufnummernblock, wird die Absenderrufnummer aus der Stammrufnummer und der Nebenstellennummer zusammengesetzt. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle keine Absenderrufnummer eingetragen ist.

Ist ein ISDN-Mehrgeräteanschluss vorhanden, wählen Sie das Feld "Mehrgeräteanschluss" aus. Geben Sie im Feld Rufnummer die Rufnummer (ohne Vorwahl) Ihres ISDN-Mehrgeräteanschlusses ein. Diese Rufnummer wird als Absenderrufnummer verwendet, falls in der Nebenstelle keine Absenderrufnummer eingetragen ist.



Abbildung 2.108: benutzerdefinierter Treiber für Erweiterungskarten

2.5.17 Eingehende Routen

Eingehende Routen sind Rufnummern auf die die ansitel-Telefonanlage reagiert und an den Wählplan weiterleitet. Das Format der eingehenden Rufnummern ist von der jeweiligen Leitung (2.5.16) abhängig und sollte so übernommen werden.

Eingehende Route erstellen und bearbeiten

Zum Erstellen einer eingehenden Route wählen Sie in der Übersicht "Neue Eingehende Route". Folgende Felder stehen Ihnen zur Verfügung:

- Caller ID Präfix: Sind ausgehende Routen (2.5.18) mit Präfix definiert, kann mit dieser Einstellung der Präfix den Absenderrufnummern eingehender Anrufe vorangestellt werden. Damit ist auf den Endgeräten zu sehen, über welche Leitung der Anruf ankommt und es kann direkt über diese Leitung zurückgerufen werden, falls der Anruf verpasst wurde.
- Eingehende Rufnummer: Geben Sie die eingehende Rufnummer im Format der jeweiligen Leitung an. (Beispiel: ansitline 004930XXXXXXX, Sipgate 4930XXXXXXX, ISDN XXXXXXXX ohne Vorwahl)
- Wählplanrufnummer: Wählen Sie die gewünschte Wählplanrufnummer aus, auf die weitergeleitet werden soll, wenn ein Anruf auf diese eingehende Rufnummer gelangt.
- Gespräche mitschneiden: Wünschen Sie sämtliche Gespräche auf dieser Rufnummer mitzuschneiden, aktivieren Sie diese Option.

Firefox -			
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Kanfaura		
Endgerate 📰 Wahlpla	an Routen	ionbuch 📢)) Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Neue Eingehende Re	oute	2
Eingehende Routen	Neue Eingehende Ro	ute	
Ausgehende Routen	Caller ID Präfix Eingehende Rufnummer	kein ▼ 49301111111	
Notrufnummern	Wählplanrufnummer benutzerdefiniert	100 -	
Anlagenkopplung	Gespräche mitschneiden Absenden		
	9 2013 ansit-com GmbH www.ansit-	com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.109: Eingehende Route

- Mustererkennung: Sie können die Mustererkennung verwenden, um mehrere eingehende Rufnummern und Wählplanrufnummern mit einem Eintrag zu definieren. Für eingehende Rufnummern:
 - "X" erkennt jede Ziffer von 0-9
 - -"." erkennt eine oder mehrere Zeichen
 - z.B. eingehende Rufnummer 1234XXX, erkennt alle Rufnummern zwischen 1234000 und 1234999.
- benutzerdefiniert: Für Wählplanrufnummern kann ein Platzhalter (\${EXTEN}) für die eingehenden Rufnummern verwendet werden. Um mehrere Wählplanrufnummern anzuwählen, müssen die ersten Ziffern der Platzhalter halters abgeschnitten werden. Dies erreichen Sie durch Eintragung der Anzahl der Ziffern in den Platzhalter (z.B.\${EXTEN:4}) z.B. eingehende Rufnummer: 1234XXX, Platzhalter um mehrere Wählplanrufnummern anzuwählen: \${EXTEN:4} Es werden die Ziffern 1234 abgeschnitten und die Wählplanrufnummern 000-999 angewählt.

Firefox	+		a desta	
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" () Abmelden	<100>	<mark>151</mark> TEL	0.0	
Endgeräte	lan 🔝 Routen 📋 Telef	onbuch 📢 Sound	🌽 Erweiterte Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Neue Eingehende Re	oute		2
Eingehende Routen	Neue Eingehende Ro	ute		E
Ausgehende Routen	Caller ID Präfix	kein 👻		
Notrufnummern	Eingehende Rufnummer benutzerdefiniert	1234XXX		
Anlagenkopplung	Anwani-Muster für Wählplanrufnummern Gespräche mitschneiden	\${EXTEN:4}		
	Absenden			
(© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-	com.de info@ansit-com.de III	awi Version 3.0.2	•

Abbildung 2.110: Mustererkennung bei eingehenden Rufnummern

2.5.18 Ausgehende Routen

Damit Endgeräte an der Telefonanlage ins Festnetz telefonieren können, werden ausgehende Routen angelegt.

Ausgehende Routen enthalten eine oder mehrere Leitungen. Somit sind Fallback-Szenarios möglich. Besteht beispielsweise eine ISDN-Verbindung und eine VoIP-Leitung über das Internet, so kann beim Ausfall der Internetverbindung ein Fallback (Reserveschaltung) auf die ISDN-Leitung erfolgen.

Mehrere ausgehende Routen werden durch verschiedene Präfixe getrennt. Die Einstellung der ausgehenden Routen sind im ansitel-Webinterface unter dem Reiter Routen erreichbar.

Ausgehende Routen anlegen

Zum Anlegen ausgehender Routen klicken Sie auf "Neue Ausgehende Route".

Geben Sie einen Namen an und wählen Sie keinen oder einen (0-9) Präfix für diese Route an. Werden mehrere ausgehende Routen angelegt, ist die Angabe von Präfixen je Route zwingend erforderlich. Damit wird unterschieden über welche ausgehende Route nach assen (ins Festnetz) telefoniert wird.

Ist die Aufzeichnung der Gespräche für diese ausgehende Route erforderlich, aktivieren Sie die Option "Gespräche mitschneiden".



Abbildung 2.111: Ausgehende Route anlegen

Leitung zu ausgehende Route hinzufügen

Zum Hinzufügen von Leitungen zu ausgehenden Routen klicken Sie in der Übersicht auf das grüne Plus-Zeichen. Wählen Sie die gewünschten Leitungen aus, die der ausgehenden Route hinzugefügt werden sollen. Informationen über die Option "Standardwähloptionen setzen" finden Sie im Abschnitt 2.5.27.

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden		ansi -		0		
Endgeräte 🕅 Wäh	Iplan Routen	Telefonbuch	Sound	🄑 Erweitert	e Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Neue Aus	gehende Route Leitu	ung zu ausgehend	e Route "Ausg	ehend" hinzufüge	en 🤶
Eingehende Routen	Leitung hinzu	fügen				
Ausgehende Routen	Standardwähloptio	onen setzen 🗹 ung	IAX Leitung		ISDN Leit	ung
Notrufnummern	ansitineSingle ansitineSB	IAX	(Leitung		ISDNdahdi ISDNmisdn	^
Anlagenkopplung	Sipgate	-		-		-
	Absenden					

Abbildung 2.112: Leitung zu ausgehende Route hinzufügen

Nach dem Absenden werden diese Leitungen der Route hinzugefügt und es öffnet sich die Seite zum Bearbeiten der ausgehenden Route.

Ausgehende Route bearbeiten

Sie können in dieser Seite den Namen, den Präfix und die Option "Gespräche mitschneiden" verändern. Wurden zuvor mehrere Leitungen hinzugefügt, kann nun die Reihenfolge, die Rufzeit und die Wähloptionen jeder einzelnen Leitung angepasst werden.

Im folgenden Beispiel wurden der ausgehenden Route "Ausgehend" zwei Leitungen (ansitlineSingle, ISDNdahdi) hinzugefügt. Bei Anruf einer Nebenstelle über diese Route (z.B. ins Festnetz) wird zuerst über die Leitung "ansitlineSingle" für 60 Sekunden gerufen. Falls diese Leitung besetzt ist oder die Rufzeit abläuft, wird die Leitung "ISDNdahdi" für 60 Sekunden verwendet. Danach ertönt ein "Besetzt"-Zeichen.

() Abmelden	-	insi	Te				
🖀 Endgeräte 🔚 Wähl	plan Routen	lefonbuch	ernehm L	sound	Ju Erweit	erte Einstellungen 🛛 🌞 Sys	item
Leitungen	Übersicht Neue Ausgehend	e Route "A	usgehe	end" bearbe	iten Leitung) hinzufügen	[?]
Eingehende Routen	Route: Ausgehend	(
Ausgehende Routen	Name*	Ausgehend	ł				
Notrufnummern	Präfix Gespräche mitschneiden	kein 👻					
	Leitung	Seque	enz	Aktion	Rufzeit	Wähloptionen	
Aniagenkopplung	+ ansitlineSingle				60	o 🗙 X t T	
	+ ISDNdahdi	Ť			60	o x X t T	
	Absenden						

Abbildung 2.113: Ausgehende Route bearbeiten

Zusätzlich ist es möglich spezielle Anweisungen (in Asterisk-Syntax) vor die Leitungen hinzuzufügen. Dafür klicken Sie auf das Plus-Zeichen am Anfang der Leitungszeile. Nun öffnet sich ein leeres Eingabe-Feld. Mit diesem

Eingabefeld kann z.B. die Absenderrufnummer für jeden Anruf über diese Leitung fest vergeben werden, übergeordnet zu den Modulen Nebenstelle (2.5.1) oder Leitungen (2.5.16). In diesem Beispiel wird der Leitung "ansitlineSingle" eine Absenderrufnummer "00491234567" (Asterisk-Syntax: SET(CALLERID(num)=00491234567)) der Leitung "ISDNdahdi" eine Absenderrufnummer "1234567" (Asterisk-Syntax: SET(CALLERID(num)=1234567)) vergeben .

Übersicht der ausgehende Routen

In der Übersicht werden die ausgehenden Routen mit Namen, enthaltene Leitungen (inkl. Reihenfolge) und eventuell vorhandener Präfix dargestellt.

Abmelden		ansı tel	9.0			
		Konfiguration übernehmen				e
🛣 Endgeräte 🔤 Wäl	lplan Routen	Telefonbuch 📢)) Sound	🔑 Erweiterte Eins	stellungen	Sy Sy	
Leitungen	Übersicht Neue Auso	jehende Route				2
Eingehende Routen	Name	Leitung	Präfix	Aktion		
Ausgehende Routen	Ausgehend	1 ansitlineSingle 2 ISDNdahdi				
Notrufnummern						
	í .					

Abbildung 2.114: Übersicht der ausgehenden Routen

2.5.19 Notrufnummern

Notrufnummern sind sehr wichtig und haben daher in der ansitel 3.0 Telefonanlage gegenüber allen anderen Nummern vorrang.

Egal ob mit oder ohne Präfix. Die Notfallrufnummern können in jeder Situation gewählt werden. Notrufnummern werden in unserem ansitel webinterface im Bereich Routen eingestellt und verwaltet.

Übersicht der Notrufnummern

Die Notrufnummern für den deutschen Raum (110 und 112) sind in der ansitel Telefonanlage voreingestellt.

Achtung: Es ist nicht möglich definierte Notrufnummern als Wählplan- oder Nebenstellennummern zu verwenden.

emeldet als ansiteladmin Abmelden		ansı	TEL	0.0	
		Konfiguration über	rnehmen		e e
Tradgeräte	lan Routen	Telefonbuch	🛋 🜒 Sound	🔑 Erweiterte Einstellunger	n 🔅 System
Leitungen	Übersicht Neue Note	rufnummer			
Eingehende Routen	Name		Nummer	Aktion	i
Ausonhunde Deuten	Polizei		110		
Ausgehende kouten	Feuerwehr		112		
Notrufnummern					
Anlagenkopplung					

Abbildung 2.115: Übersicht der Notrufnummern

Anlegen und Bearbeiten von Notrufnummern

Sie können weitere Notrufnummer hinzufügen, indem Sie einen Namen und eine Rufnummer angeben. Analog ist das Bearbeiten der Notrufnummern möglich.

awi 3.0 - Notrufnummern	+				
ngemeldet als ansiteladmin D Abmelden		ansı	TEL	0.0	
		Konfiguration übe	rnehmen		0
🖀 Endgeräte 🔛 Wähl	plan 📰 Rout	ten	Sound 🕄	🔑 Erweiterte Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Ne	ue Notrufnummer			2
Eingehende Routen	Neue No	trufnummer			
Ausgehende Routen	Name*	Neue Notrufnummer			
Notrufnummern	Nummer*	116			
Anlagenkopplung					
	0.0040	ombul lanan anda ana da l	-t-ott-		

Abbildung 2.116: Anlegen und Bearbeiten von Notrufnummern

2.5.20 Anlagenkopplung

Viele Unternehmen haben neben ihrem Hauptsitz noch mehrere Niederlassungen, die miteinander im telefonischen Kontakt stehen. Sind Standort- oder Länderübergreifende Installationen mit mehreren ansitel Telefonanlagen realisiert, können diese Telefonanlagen miteinander gekoppelt werden.

Die Telefonie zwischen den Telefonanlagen erfolgt kostenlos, wodurch die Telefonkosten für die interne Unternehmenskommunikation zum Teil deutlich reduziert werden kann. Ortsabhängige Flatrates können beispielsweise von Telefonen an entfernten ansitel-Telefonanlagen genutzt werden.

Anlagenkopplung erstellen und bearbeiten

Zum Erstellen einer Anlagenkopplung klicken Sie auf "Neue Anlagenkopplung".

Folgende Parameter müssen angegeben werden:

- Name der Anlagenkopplung: Eindeutiger Name
- Präfix: Über diesen Präfix kann in den Ziel ansitel-Server gewählt und anhand dessen Wählplan auf Nebenstellen oder Festnetz telefoniert werden
- Typ: Wählen Sie über welches Protokoll die Verbindung aufgebaut wird (SIP oder IAX2)
- Benutzername des Ziel ansitel-Servers: Mit diesem Benutzernamen authentifiziert sich dieser ansitel-Server bei Anwahl am Zielserver.
- Passwort des Ziel ansitel-Servers: Mit diesem Passwort authentifiziert sich dieser ansitel-Server bei Anwahl am Zielserver.
- Host des Ziel ansitel-Servers: IP-Adresse oder Domainname des Ziel-Servers
- Benutzername dieses ansitel-Servers: Mit diesem Benutzernamen authentifizieren sich andere ansitel-Server an diesem Server.
- Passwort dieses ansitel-Servers: Mit diesem Passwort authentifizieren sich andere ansitel-Server an diesem Server.

🖀 Endgeräte 🛛 📰 Wählpla	n 📰 Routen	Telefo	onbuch 🛒 🔊 Sound	l 🎤 Erweite	rte Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Neue An	lagenkopplur	ng			[2]
Eingehende Routen	Neue Anlage	nkopplun	g			
Ausgehende Routen	Name der Anlage	enkopplung*	ansiteIUSA			
Notrufnummern	Prāfix* Typ*		*2 SIP •			
Anlagenkopplung	Daten des Ziel	ansitel-Ser	rvers	Daten dieses a	ansite <mark>l-Servers</mark>	
	Benutzername*	usa		Benutzername*	berlin	
	Passwort*	Demo2014		Passwort*	Demo2014	
	Host*	IP-Adresse/D	Domain			
	Absenden					

Abbildung 2.117: Anlagenkopplung

Damit Anrufe vom Ziel ansitel-Server zu diesem Server möglich sind, müssen Benutzername und Passwort umgekehrt eingetragen werden.

Übersicht der Anlagenkopplung

Die Übersicht zeigt die vorhanden Anlagenkopplungen mit Namen und den Präfix um in diesen Server zu wählen.

🖀 Endgeräte 📰 Wäh	liplan 🔝 Routen 📋 Telefonbuch	📢)) Sound 🥜 Er	weiterte Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Neue Anlagenkopplung			2
Eingehende Routen	Name	Präfix	Aktion	
Ausgehende Routen	ansitelUSA	*2		
Notrufnummern				
Anlagenkopplung]			



2.5.21 Telefonbuch

Das zentrale Telefonbuch der ansitel 3.0-Telefonanlage kann zum Speichern sämtlicher Unternehmenskontakte genutzt werden. Mehrere Telefonbuchgruppen unterscheiden Globale und Benutzerspezifische Kontakte. Benutzer können direkt aus dem Telefonbuch Kontakte anwählen (Click-to-Dial).

Sämtliche Kontakte können auch auf LDAP-fähigen Endgeräten angezeigt werden. Eine Rückwärtssuche ist über dieses System ebenfalls möglich.

Achtung: Der angemeldete Benutzer benötigt zwingend eine eindeutige und aktive Nebenstelle, um das Telefonbuch zu verwenden. Die eindeutige Nebenstelle weisen Sie im Modul Benutzer und Rechte (2.5.35) zu.

Übersicht

Die Übersicht zeigt die Administratorsicht des Telefonbuchs. Sie haben hier die Möglichkeit Telefonbuchgruppen zu verwalten und Kontakte zu Gruppen hinzuzufügen.

Durch Auswahl einer vorhandenen Gruppe und Klicken auf "Gruppe ändern", werden alle Kontakte dieser Gruppe angezeigt.

Auf der rechten Seite befindet sich die Suche. Sie können damit über Nachnamen, Firma und Telefon suchen. Die Eingabe von Teilzeichenketten ist möglich.

Beispiel: Suche über Telefon und Teilzeichenkette "345". Sie erhalten somit alle Einträge, deren Telefonnummer "345" enthält.

Pro Eintrag sehen Sie den Nachnamen, die Firma und die Telefonnummer. Diese können bearbeitet, gelöscht oder direkt angerufen (aktive Nebenstelle des Benutzers wird verwendet) werden.



Abbildung 2.119: Übersicht Telefonbuch

Gruppen verwalten

Administratoren des awi 3.0 haben die Möglichkeit Gruppen anzulegen, zu bearbeiten, zu löschen und mit Benutzerrechten 2 zu versehen.

Firefox T	+				
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" (¹) Abmelden	<100> Configuration ii				
🕿 Endgeräte 🛛 🎹 Wählr	olan 📰 Routen 📋 Telefonbuc	h 🛋)) Sound 🏓 Erwe	eiterte Einstellung	gen 🦸	System
Telefonbuch	Übersicht Gruppen verwalten Neue	Gruppe			[?]
	Gruppenname	Benutzer	Aktio	n	
	ansiteladmin	ansiteladmin Benutzer			
	Benutzer	Benutzer			
	Dellutzer	Denutzen			Amount
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de	info@ansit-com.de awi Version :	3.0.2		

Abbildung 2.120: Gruppen verwalten

Gruppen anlegen und bearbeiten

Das System erfordert die Angabe eines Namens für die Gruppe.

Firefox ×	+	
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" (¹) Abmelden	<100> Configuration übernehmen	
🖀 Endgeräte 🛛 🎆 Wählpl	an 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen	System
Telefonbuch	Übersicht Gruppen verwalten Neue Gruppe Neue Gruppe Gruppenname* demogruppe Absenden	?
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.121: Gruppe anlagen und bearbeiten

Benutzerrechte setzen

Geben Sie hier die Benutzer an, die diese Gruppe sehen und Kontakte hinzufügen können. Benutzer werden im Modul "Benutzer und Rechte" (2.5.35) verwaltet.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" < ¹) Abmelden	100> ansi T		
Endgeräte 📰 Wählplar	Konfiguration übernehr	men)) Sound کرک Erweiterte Einstellungen	System
Telefonbuch	Übersicht Gruppen verwalten Benutzer zu G	Gruppe "demogruppe" zuordnen	[2]
	Benutzerzuordnung		
	Benutzer	Zugriff	1
	ansiteladmin		
	Benutzer		
	Absenden		

Abbildung 2.122: Benutzerrechte

Kontakt anlegen und bearbeiten

Zum Anlegen eines neuen Kontaktes wählen Sie zuerst die gewünschte Gruppe aus und klicken auf neuer Kontakt.

Bitte geben Sie einen Nachnamen, einen Vornamen, eine Telefonnummer (inkl. Präfix, wenn vorhanden) und den Firmennamen an.

Zuletzt ordnen Sie diesen Kontakt einer oder mehreren Gruppen zu. Dadurch wird dieser Kontakt in den Gruppen sichtbar.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" < () Abmelden	100>	ansı Konfiguration übe	TEL =	9. 0	
🖀 Endgeräte 🛛 🏦 Wählplar	n Route	en	Sound 🕄	🔑 Erweiterte Einstellungen	System
Telefonbuch	Übersicht Grup Neuer Ko Nachname* Vorname Talafon*	ntakt Mustermann 2 Max 0123456789	ontakt		2
	Firma* E-Mail Straße Postleitzahl	Testfirma			
	Ort Gruppenz ansiteladmin demogruppe	zuordnung V			
	Absenden				

Abbildung 2.123: Kontakt anlegen und bearbeiten

LDAP

Das Telefonbuch der ansitel 3.0 Telefonanlage besitzt einen LDAP-Server. Das bedeutet, LDAP-fähige Endgeräte können das Telefonbuch direkt am Endgerät aufrufen oder eine Rückwärtssuche durchführen. Damit die

Endgeräte auf das LDAP-Telefonbuch zugreifen können, müssen verschiedene Daten im Endgerät eingetragen werden. Diese Daten finden Administratoren unter den Reiter "LDAP Infos".

Sollen verschiedene Gruppen für Endgeräte verwendet werden, muss der "Basis"-Eintrag verändert werden.

Das bedeutet, das auf diesem Endgerät nur Kontakte angezeigt werden, die zu dieser Gruppe gehören.

Achtung: Der Username MUSS "cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local" lauten, auch bei Einsatz anderer Gruppen.

oersicht Gruppen verwalt	en LDAP Infos	12
LDAP Information	für Nebenstellen	
Snom		
LDAP Namensfilter:	(&(telephoneNumber=*)(sn=%))	
LDAP Nummernfilter:	(&(telephoneNumber=*)(sn=*))	
Serveradresse:	192.168.1.	
Port:	389	
Basis:	ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local	
Username:	cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local	
Passwort:		
Max. Treffer:	50	
LDAP Namensattribute:	sn givenName	
LDAP Nummernattribute	: telephoneNumber	
LDAP Displayname:	%sn %givenName	
Yealink		
LDAP Namensfilter:	(l(cn=%)(sn=%))	
LDAP Nummernfilter:	((telephoneNumber=*)(sn=*))	
Serveradresse:	192.168.1.	
Port:	389	
Basis:	ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local	
Username:	cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local	
Passwort:		
Max. Treffer:	50	
LDAP Namensattribute:	cn sn	
LDAP Nummernattribute:	: telephoneNumber	
LDAP Displayname:	%cn	
Gigaset		
LDAP Namensfilter:	((cn=%)(sn=%))	
LDAP Namensattribute:	cn sn	
LDAP Nummernfilter:	((telephoneNumber=%)(mobile=%))	
LDAP Nummernattribute:	telephoneNumber mobile	
Serveradresse:	192.168.1.	
Port:	389	
Basis:	ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local	
Username:	cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local	
Passwort:		
Max. Treffer:	50	

Abbildung 2.124: LDAP

2.5.22 Ansagen

Ansagen spielen dem Anrufer eine oder mehrere Sounddatei(en) vor. Die Sounddateien werden per Dateimanager über das Webinterface hochgeladen. Die Ansagen können allein im Wählplan (2.5.8) oder in den Modulen Warteschlangen (2.5.7), Interaktives Sprachmenü (2.5.10) und Umfrage (2.5.14) verwendet werden. Enthält eine Ansage mehrere Sound-Dateien und wird diese Ansage in einer Sequenz im Wählplan verwendet, springt die Sequenz erst nach Ablauf der Sound-Dateien auf das nächste Modul weiter.

Ansagen anlegen

Zum Anlegen einer neuen Ansagen klicken Sie auf "Neue Ansage" und geben einen Ansagenamen ein.

Wird ein Anruf über verschiedene Netze geleitet (Beispiel. vom Mobilfunknetz ins Festnetz zur Telefonanlage), kann es zu Verzögerungen im Rufaufbau kommen. Diese Verzögerung macht sich beim Anrufer dadurch bemerkbar, dass der Ansageanfang abgeschnitten wird. Ist dies der Fall können Sie eine Pause vor die Ansage (in Sekunden) schalten.

Sie haben in diesem Modul die Möglichkeit, sofort eine entsprechende Wählplanrufnummer verknüpft mit dieser Ansage zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wählplanrufnummer ein.

Abmelden	" <100> Konfiguration übernehmen	
🖀 Endgerate 📰 Wal	plan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🎾	Erweiterte Einstellungen 🙀 System
Ansagen	Übersicht Neue Ansage	2
Dateimanager	Neue Ansage	
Haltemusik	Ansagenname "Begrüssung der Firma Pa Wählplaneintrag erstellen M Absenden	use vor Ansage (Sek)

Abbildung 2.125: Ansage anlegen

Audio-Dateien hinzufügen

Damit bei Anruf auf eine Ansage etwas zu hören ist, muss der Ansage eine oder mehrere Audio-/Sound-Datei(en) hinzugefügt werden. Neue Sounddateien müssen zuvor über den Dateimanager (2.5.23) hochgeladen werden. Zum Hinzufügen von Audio-Dateien zu einer Ansage, klicken Sie in der Übersicht auf das grüne Plus-Zeichen.

Firefox T Street		×
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" < () Abmelden	100> Configuration übernehmen	*
🖀 Endgeräte 🔛 Wählpla	n 📻 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🥕 Erweiterte Einstellungen 🔅 System	
Ansagen	Übersicht Neue Ansage "Begrüssung der Firma" erweitern	
Dateimanager	Audio Dateien hinzufügen	
Haltemusik	Musik	
	System.wav	m.
	Ansagen	
	Begruessung.wav *	
	Absenden	
C	2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	-

Abbildung 2.126: Audio-Dateien hinzufügen

Ansagen bearbeiten

In dieser Maske können Sie den Namen, die Pause vor der Ansage und die Reihenfolge, bei mehreren Sounddateien, verändern.

Firefox T	+		
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" (U) Abmelden	<100> Configuration übernehmen	2	
🖀 Endgeräte 🏦 Wählp	lan 🔢 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🎜	🖉 Erweiterte Einstellu	ingen 🙀 System
Ansagen	Übersicht Neue Ansage Ansage "Begrüssung der Firma" bea	rbeiten Ansage erwe	eitern Ansage leeren
Dateimanager	Ansage bearbeiten		
Haltemusik	Ansagenname* Begrüssung der Firma Pause vor An	nsage (Sek)	1
	Datei	Sequenz	
	Begruessung.wav		
	Absenden		
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi V	ersion 3.0.2	

Abbildung 2.127: Ansage bearbeiten

Übersicht

In der Übersicht der Ansagen werden die Ansagenamen, die Pause vor der Ansage und die zugeordneten Sound-Dateien in gewählter Reihenfolge dargestellt.

Angemeldet als ansiteladmin Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle	+	an	51 TEL 9.0		-	
() Abmelden	Kon	figuration	ı übernehmen			A
🛣 Endgeräte 🛛 🎞 Wa	ahlplan 🗰 Routen 📋	Telefonb	uch 📢 Sound 🌽 Erweitert		- 🔅 s	
Ansagen	Übersicht Neue Ansage					2
Dateimanager	Ansagenname	Pause (Sek)	Sequenz	Aktio	on	
Haltemusik	Begrüssung der Firma		1 Begruessung.wav	•		
					1	1

Abbildung 2.128: Übersicht der Ansagen

2.5.23 Dateimanager

Über den Dateimanager können Sounddateien und Lizenzdateien auf die ansitel 3.0 Telefonanlage hochgeladen werden. Die Uploads werden im ansitel webinterface unter dem Menüpunkt Sound verwaltet. Es werden Sounddateien im wav- und mp3-Format automatisch für die Telefonanlage konvertiert.

Datei hochladen

Sie können in Dateimanager Sound-Dateien und Lizenzdateien hochladen. Klicken Sie hierzu auf "Datei hochladen" und wählen die gewünschte Kategorie aus. Die Kategorien dienen zur richtigen Zuordnung der Dateien im System.

Folgende Kategorien stehen zur Verfügung:

- Musik: Haltemusiken, Musik zur Alternative des Ruftons
- Ansagen: Ansagen im System verwendbar in den Modulen Ansagen (2.5.22), Warteschlangen (2.5.7), Interaktives Sprachmenü (2.5.10) und Umfrage (2.5.14)
- Lizenz: Das ansitel webinterface ist lizenzpflichtig. Über Lizenzen werden die möglichen verwendbaren Module freigeschaltet. Haben Sie erweiterte Lizenzen von ansit-com erworben, können Sie diese hier hochladen.

Für Sound-Dateien geben Sie einen Namen und eine Beschreibung an.

Bitte beachten Sie, dass die hochzuladene Datei keine Sonderzeichen oder Leerzeichen enthält.

Firefox V		
Awi 3.0 - Datemanager 4 Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" () Abmelden	<100> Configuration übernehmen	
Endgeräte 📰 Wählpl	lan 🔢 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🗉	System
Ansagen	Übersicht Datei hochladen	2
Dateimanager	Datei hochladen	
Haltemusik	Kategorie Ansagen • Datei* Durchsuchen_ Begruessung wav Name* Begruessung Beschreibung* Sounddatei zur Begrüssung	. H
	Hochladen	
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.129: Datei hochladen

Dateibeschreibung bearbeiten

Sie können auf dieser Seite eine vorhandene Datei einer anderen Kategorie zuordnen, den Dateinamen und die Beschreibung ändern.

Firefox X		
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" < () Abmelden	Keinfluration liberachates	
Endgeräte 🎹 Wählpla	n 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Ansagen	Übersicht Datei hochladen Datei bearbeiten	2
Dateimanager	Datei-Beschreibung bearbeiten	
Haltemusik	Kategorie Ansagen Name* Begruessung.wav Beschreibung* Sounddatei zur Begrüssung	E
	Absenden	
e (2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.130: Dateibeschreibung bearbeiten

Übersicht der Dateien

In der Übersicht werden sämtliche Dateien des Systems dargestellt. Sie können diese bearbeiten oder löschen. Wird eine Sound-Datei in einem anderen Modul verwenden, können Sie diese nicht löschen. Klicken Sie hinter der Lizenz Datei auf das

ktive Nebenstelle: "Nebenstelle) Abmelden	e 1" <100>		•		
🛣 Endgeräte 🔛 Wa	ählplan 📰 Routen	Telefonbuch	9 Erweiterte Einstellungen	Sys	stem
Ansagen	Übersicht Datei	hochladen			?
Dateimanager	Kategorie	Beschreibung	Datei	Akti	on
		a. (System.wav		-
and the second	Musik	Systemmusik			
Haltemusik	Musik Lizenz	Lizenz Datei	license.lic		

Abbildung 2.131: Übersicht der Dateien

2.5.24 Haltemusik

Haltemusik wird dem Anrufer vorgespielt, wenn das Gespräch gehalten, weitervermittelt wird oder in einer Warteschlange landet. Die Sounddatei wird per Dateimanager () über das Webinterface hochgeladen. Haltemusiken können auch bei Anruf auf Nebenstellen als Alternative zum "Rufzeichen" eingesetzt werden.

Übersicht

In der Übersicht sehen Sie alle vorhandenen Haltemusiken. Die Standard-Haltemusik "System.wav" ist auf allen ansitel Telefonanlagen vorhanden. Sie kann nicht gelöscht, sondern nur ersetzt werden.

Firefox 🔻	+		
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1 () Abmelden	" <100> Ko	nfiguration übernehmen	
🛣 Endgeräte 🔛 Wäh	Iplan 📰 Routen 🧯	Telefonbuch 📢 Sound 🎺 Er	weiterte Einstellungen 💠 System
Ansagen	Übersicht Neue Haltem	usik	2
Dateimanager	Name	Datei	Aktion
Haltemusik	Standard	System.wav	
(© 2013 ansit-com GmbH www	w.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Versi	on 3.0.2

Abbildung 2.132: Übersicht der Haltemusiken

Haltemusik erstellen

Zur Erstellung einer neuen Haltemusik, klicken Sie hierzu auf "Neue Haltemusik". Sie können nun einen Namen für diese Haltemusik angeben und eine Sound-Datei (muss zuvor über den Dateimanager hochgeladen werden) zuweisen. Es ist nur möglich Sound-Dateien der Kategorie Musik zuzuweisen. Mit "Absenden" wird die neue Haltemusik angelegt und ist im System verwendbar.

gemeldet als ansiteladmin tive Nebenstelle: "Nebenstelle 1 Abmelden	" <100>	Konfiguration übernehmen	9.0	
Endgeräte 📆 Wähl	plan 📊 Routen	Telefonbuch	🔑 Erweiterte Einstellungen	System
Ansagen	Übersicht Neue H	Haltemusik		2
Dateimanager	Neue Halte	musik		
Haltemusik	Haltemusik-Nar	me* DemoHaltemusik		
	Kategorie	Beschreibung	Datei	Zuweisen
	Musik	Systemmusik	System.wav	۲
	Ansagen	Sounddatei zur Begrüssung	Begruessung.wav	
	Absenden			

Abbildung 2.133: Haltemusik erstellen

Haltemusik bearbeiten

Möchten Sie die Haltemusik ändern, klicken Sie in der Übersicht neben der Haltemusik auf das Bearbeiten-Symbol und auf der folgenden Seite neben der gewünschten Sound-Datei auf das Zuweisen-Symbol.

Angemeldet als ansiteladn Aktive Nebenstelle: "Nebe () Abmelden	nin nstelle 1" <1	100>	ansi tel	9.0	
Endgeräte	wahiplan	Routen	Konfiguration übernehmen	🔑 Erweiterte Einstellungen	n 🛟 System
Dentroiser)	1				2
Ansagen		Übersicht Neue H	Haltemusik "Standard" be	arbeiten	
Ansagen Dateimanager		Übersicht Neue H Haltemusik	Haltemusik Haltemusik "Standard" be	earbeiten	
Ansagen Dateimanager Haltemusik		Übersicht Neue H Haltemusik Kategorie	Haltemusik Haltemusik "Standard" be bearbeiten Beschreibung	Datei	Zuweisen
Ansagen Dateimanager Haltemusik		Übersicht Neue H Haltemusik Kategorie Musik	Haltemusik Haltemusik "Standard" be bearbeiten Beschreibung Systemmusik	aarbeiten Datei System.wav	Zuweisen
Ansagen Dateimanager Haltemusik		Übersicht Neue H Haltemusik Kategorie Musik Ansagen	Haltemusik "Standard" be bearbeiten Beschreibung Systemmusik Sounddatei zur Begrüssung	earbeiten Datei System.wav Begruessung.wav	Zuweisen

Abbildung 2.134: Haltemusik bearbeiten

2.5.25 Assistent

Der Assistent unterstützt bei der Ersteinrichtung von ansitel 3.0 Telefonanlagen. Die Einrichtung erfolgt schnell und einfach.

Durch den Assistenten werden Benutzer schrittweise durch das System geführt. Jeder Schritt wird ausführlich erklärt, so dass die Einrichtung der TK-Anlage einfach durchführbar ist.
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1 () Abmelden	1" <100> Configuration übernehmen
Endgeräte 🕅 Wahl	iplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🔅 System
Assistent	Willkommen zum Einrichtungsassistenten.
Allgemeine Einstellungen	Mit diesem Assistenten können Sie die Grundeinrichtung Ihrer Telefonanlage vornehmen.
Wähloptionen	Weiter

Abbildung 2.135: Assistent

Sobald der Assistent aktiviert ist, haben Sie die Möglichkeit in der oberen Zeile des Modulbereichs den Assistent zu beenden oder einen Schritt zu überspringen.

i 3.0 - Einstellung	+
ngemeldet als ansiteladmin ktive Nebenstelle: "Nebenstelle) Abmelden	1" <100> Configuration übernehmen
Endgeräte 📰 Wal	nlplan 🏢 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🔅 System
Einstellungen	Assistent beenden Schritt überspringen
Gesprachsdatan	HILFE:
Statistiken	Nebenstellen- oder Wählplannummer besitzen muss. Die interne Systemsprache kann auf "Deutsch" oder "English"
Benutzer und Rechte	
	Aktionsknöpfe: 🕂 Hinzufügen 🗐 Bearbeiten 💳 Löschen * Pflichtangabe
	Einstellungen E-Mail Zeitserver Netzwerk Backup System
	Einstellungen
	Länge der Nebenstellen* 3 • Bei Änderungen werden sämtliche Nebenstellen und Wählplaneinträge gelöscht Sprache* Deutsch •
	Absenden

Abbildung 2.136: Assistent-Schritt

Sämtliche Schritte des Assistenten finden Sie in Abschnitt 2.3.

2.5.26 Allgemeine Einstellungen

In den allgemeinen Einstellungen können folgende Funktionen definiert werden:

- awi Sprache: Stellen Sie die Standard-Sprache für Ihr ansitel webinterface ein. Diese Sprache ist nach dem Login voreingestellt.
- Wählmethode für ausgehende Routen: Hier können Sie zwischen zwei Wählmethoden wählen, um über verschiedene ausgehende Routen mit verschiedenen Leitungen ins Festnetz zu wählen. Eine detailierte Beschreibung dieser Funktion finden Sie unter Kapitel 2.10.

- Auf Basis des vorgewählten Präfix: Die Unterscheidung der ausgehenden Routen wird anhand des vorgewählten Präfix durchgeführt (Beispiel: 0 ISDN, 1 ansitline).
- Auf Basis der gewählten Rufnummer: Die Unterscheidung der ausgehenden Routen wird anhand der ersten 4 internationalen Ziffern der gewählten Rufnummer durchgeführt (Beispiel: 0049 Deutschland, +44 England, 0033 Frankreich).
- Standard SIP-Port für Nebenstellen: Definieren Sie den Standard SIP-Port. Wenn Sie neue SIP-Nebenstellen anlegen, wird dieser Port übernommen.
- Rufzeit für Nebenstellen (in Sek.): Diese Rufzeit ist bei Hinzufügen von Nebenstellen zu Wählplanrufnummern voreingestellt.
- Rufzeit für Leitungen (in Sek.): Diese Rufzeit ist bei Hinzufügen von Leitungen zu ausgehenden Routen voreingestellt.
- Maximale Zeit für Anrufer in der Warteschlange (in Sek.): Diese Zeit ist bei Hinzufügen von Warteschlangen zu Wählplanrufnummern voreingestellt.
- Allgemeiner Zeichen-Timeout (in Sek.): Anzahl der Sekunden, die auf eingegebene Zeichen gewartet wird (bei Transfer).
- Transfer Zeichen-Timeout (in Millisek.): Anzahl der Millisekunden, die auf eingegebene Zeichen gewartet wird (allgemein).
- Timeout bei Transfer mit Rückfrage (in Sek.): Anzahl der Sekunden, die der Gesprächspartner angewählt wird (bei Transfer mit Rückfrage)

Viele Endgeräte besitzen Tasten für Pickup, Transfers und Parken. Bei Endgeräten mit wenig bis keinen Zusatztasten müssen diese Funktionalitäten über Funktionscodes durchgeführt werden.

- Pickup: Mit Pickup können Anrufe von einer anderen Nebenstelle herangeholt werden. Geben Sie hier den Code an, der an der Nebenstelle gewählt werden kann, um einen Anruf heranzuholen. Dabei gibt es zwei Möglichkeiten <Pickup-Code> oder <Pickup-Code> + <Nebenstellennummer>
 - Wird nur der <Pickup-Code> gewählt, kann ein Anruf von Nebenstellen geholt werden, die sich in der selben Callgroup (2.5.1.1, 2.5.1.2) befinden, wie das Telefon, an dem der Pickup-Code ausgeführt wird. Beispiel *8: Besitzt die Pickup-Nebenstelle die Callgroup 1, kann sie mit *8 Anrufe von Nebenstellen heranholen, die auch die Callgroup 1 besitzen.
 - Wird der <Pickup-Code> + <Nebenstellennummer> gewählt, kann der Anruf auf die Nebenstelle mit dieser Nebenstellennummer direkt geholt werden. Beispiel *8100: Der Anruf auf die Nebenstelle 100 wird herangeholt.
- Direkter Transfer: Mit diesem Funktionscode leiten Sie das angenommene Gespräch direkt auf einen anderen Gesprächspartner weiter. Beispiel: #1100: Sie nehmen ein Gespräch an und wählen "#1". Danach hören Sie "Transfer" und geben die "100" ein. Daraufhin wird das Gespräch weitergeleitet.
- Transfer mit Rückfrage: Mit diesem Funktionscode leiten Sie das angenommene Gespräch auf einen anderen Gesprächspartner nach vorheriger Rücksprache weiter. Beispiel: *7100: Sie nehmen ein Gespräch an und wählen "*7". Danach hören Sie ein Freizeichen. Nun geben Sie die "100" ein. Nimmt der Gesprächspartner 100 ab, können Sie Rücksprache halten. Nachdem Sie auflegen wird das Gespräch an den Gesprächspartner 100 weitergeleitet.
- Nebenstelle zum Parken: Mit diesem Funktionscode können Sie das aktuelle Gespräch in eine Parkposition legen. Die Parkpositionen müssen vorher definiert sein. Beispiel *9: Sie haben ein aktuelle Gespräch. Mit *9 legen Sie es in die Parkposition. Die Parkpositionen werden von <Nummer> bis <Nummer> hochgezählt. Somit können mehrere Gespräch "geparkt" werden. Die Gesprächspartner hören Haltemusik.
- Parkpositionen: Geben Sie hier die Parkpositionen von <Nummer> bis <Nummer> an. Diese werden je geparktes Gespräch hochgezählt. Durch Anruf auf die entsprechende Nummer kann das Gespräch mit dem geparkten Gesprächspartner weiter geführt werden. Beispiel 701: Weiterführen des Gespräches mit Gesprächspartner in Parkposition 702.
- Alternativer Snom Provisionierungsserver: Wenn sie einen alternativen Snom Provisionierungsserver einsetzen möchten, tragen Sie den gesamten Link ohne Dateinamen ein (z.B. http://192.168.1.11/verzeichnis/). Die Dateinamen für diesen Link werden automatisch generiert und haben folgendes Format "snom320-0011223344.htm"

- Gespräche mithören: Wenn Sie Gespräche mithören möchten, definieren Sie einen Funktionscode, unter der das Mithören-Menü erreichbar sein soll, und geben Sie eine PIN ein. Danach können Sie durch Anwahl des Funktionscodes mit einem Telefon und Eingabe der Pin in das Mithören-Menü gelangen. Durch Wählen der Nebenstellenrufnummer des zu überwachenden Telefons, hören Sie sämtlichen Gesprächsverkehr mit.
- Gespräche mithören (Flüstermodus): Wenn Sie ein Gespräch mithören wollen und dabei nur dem Agenten Anweisungen geben wollen, können Sie dies über den Flüstermodus tun. Das Flüstern kann nur der Agent und nicht der Anrufer hören.
- Gespräche mitschneiden: Um ein geführtes Gespräch mitzuschneiden, geben Sie den Funktionscode im Endgerät ein. Sie hören bei der Eingabe Tastentöne. Durch erneutes Eingeben des Funktionscodes wird die Aufzeichnung beendet. Vorraussetzung für diese Funktion ist die Aktivierung der Wählplan-Optionen w oder W für diese Nebenstellen im Wählplan (2.5.8).

emeldet als ansiteladmin Abmelden	Konfigurati	on übernehi		(
Endgeräte 🔛 Wählplan	Routen	uch 📢))	Sound 🖌 Erweiterte Einstellungen	🛟 System
Assistent	Allgemeine Einstellungen			
Allgemeine Einstellungen	Allgemeine Einstellun	gen		
Wähloptionen	awi Sprache	Deutsch 🛟)	
- Demonstration (2010)	Wählmethode für ausgebende Routen	Auf Basis d	es vorgewählten Präfix 🛫	
Zendesk Schnittstelle	Standard SIP-Port für Nebenstellen	5060		
Coders	Rufzeit für Nebenstellen	60	Sekunden	
	Rufzeit für Leitungen	60	Sekunden	
	Maximale Zeit für Anrufer in der Warteschlange	300	Sekunden	
	Allgemeiner Zeichen- Timeout	1500	Millisekunden	
	Transfer Zeichen-Timeout	3	Sekunden	
	Timeout bei Transfer mit Rückfrage	15	Sekunden	
	Pickup	*8		
	Direkter Transfer	#1		
	Transfer mit Rückfrage	*7		
	Nebenstelle zum Parken	*9		
	Parkpositionen	Von 701	Bis 703	
	Alternativer Snom Provisionierungsserver	[
	Gespräche mithören	*6		PIN 1234
	Gespräche mithören (Flüstermodus)	*4		PIN 1234
	Gespräche mitschneiden	(*1		
	TABLES			
	Absenden			

Abbildung 2.137: Allgemeine Einstellungen

2.5.27 Wähloptionen

Mit Wähloptionen können die Eigenschaften und Rechte verschiedener Module im Wählplan verändert werden. Sämtliche Wähloptionen sind Voreinstellungen für Module die im Wählplan oder in ausgehenden Routen angelegt werden ("Standardwähloptionen setzen"). Durch Klicken auf die entsprechende Option, wird diese Option aktiviert (grün) oder deaktiviert (rot). Wenn Sie mit der Maus über eine Option fahren, wird Ihnen die Funktion dieser Option beschrieben.

2.5.27.1 Intern

Interne Wähloptionen werden für Nebenstellen und Rufgruppen im Wählplan gesetzt. Sie können diese verändern, indem Sie im Wählplan die entsprechende Wählplanrufnummer bearbeiten.

- t: Transfer für angerufenen Benutzer erlauben. Dies gilt für Transfers über Funktionscodes (2.5.26).
- T: Transfer für anrufenden Benutzer erlauben. Dies gilt für Transfers über Funktionscodes (2.5.26).
- o: Original CallerID bei Transfer senden. Hierdurch wird die Absenderrufnummer des Anrufers bei Weiterleitungen gesendet und nicht die der Nebenstelle, die den Anruf angenommen hat.
- x: Gespräch aufnehmen für angerufenen Benutzer erlauben. Der Code zum Aufnehmen wird im Menü Allgemeine Einstellungen (2.5.26) definiert.
- X: Gespräch aufnehmen für Anrufer erlauben. Der Code zum Aufnehmen wird im Menü Allgemeine Einstellungen definiert.
- m: Spiele Haltemusik "Standard" anstatt des Ruftons.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" db. bleedder	<100>	ansi tel 2.0	
Abmeiden	an Routen	Telefonbuch 📢)) Sound 🌽 Erweiterte Einstellu	ungen 🏟 System
Assistent	Intern Ausgeher	nd Anrufbeantworter Warteschlange Ansagen	?
Allgemeine Einstellungen	Wähloptior	nen andre	
Wähloptionen	t T o	x X g m(default) m(DemoHaltemusik)	
Codecs	Absenden	Gespräch aufnehmen für angerufenen Benutzer erlauben. Der Code zum Aufnehmen wird im Menü Allgemeine Einstellungen definiert.	

Abbildung 2.138: Interne Wählplanoptionen

2.5.27.2 Ausgehend

Ausgehende Wähloptionen werden für Leitungen in ausgehenden Routen eingesetzt. Sie können diese verändern, indem Sie in den ausgehenden Routen die entsprechende Route bearbeiten. Folgende Wähloptionen sind möglich:

- t: Transfer für angerufenen Benutzer erlauben. Dies gilt für Transfers über Funktionscodes (2.5.26).
- T: Transfer für anrufenden Benutzer erlauben. Dies gilt für Transfers über Funktionscodes (2.5.26).
- o: Original CallerID bei Transfer senden. Hierdurch wird die Absenderrufnummer des Anrufers bei Weiterleitungen gesendet und nicht die der Nebenstelle, die den Anruf angenommen hat.
- x: Gespräch aufnehmen für angerufenen Benutzer erlauben. Der Code zum Aufnehmen wird im Menü Allgemeine Einstellungen (2.5.26) definiert.
- X: Gespräch aufnehmen für Anrufer erlauben. Der Code zum Aufnehmen wird im Menü Allgemeine Einstellungen definiert.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1' U Abmeld <mark>e</mark> n		
Endgerate 🕅 Wahl	lan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📢)) Sound 🌽 Erweiterte Einstellunge	n 🗱 System
Assistent	Intern Ausgehend Anrufbeantworter Warteschlange Ansagen	2
Allgemeine Einstellungen	Wähloptionen	
Wähloptionen	0 3 3 1 T	
Codecs	Absenden Transfer für angerufenen Benutzer erlauben.	

Abbildung 2.139: Ausgehende Wählplanoptionen

2.5.27.3 Anrufbeantworter

Diese Wähloptionen werden für Anrufbeantworter im Wählplan gesetzt. Sie können diese verändern, indem Sie im Wählplan die entsprechende Wählplanrufnummer bearbeiten.

Folgende Wähloptionen sind möglich:

- s: Standardansage des Anrufbeantworters zu deaktivieren. Diese Option ist sinnvoll bei dem Einsatz von eigenen Ansagen vor einem Anrufbeantworter. Da der Anrufbeantworter standardmäßig eine eigene Ansage beinhaltet, kann diese somit abgeschaltet werden.
- u: Spiele "Nicht erreichbar"-Nachricht. Dem Anrufer wird die System-Nachricht "Der Angerufene ist nicht erreichbar" vorgespielt.
- b: Spiele "Besetzt"-Nachricht. Dem Anrufer wird die System-Nachricht "Der Angerufene ist besetzt" vorgespielt.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1 ()) Abmelden	" <100> ansi tel 2.0	
🖀 Endgerate 🛛 🎹 Wah	iplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🌽 Erweiterte Einstellu	ngen 🔅 System
Assistent	Intern Ausgehend Anrufbeantworter Warteschlange Ansagen	[?]
Allgemeine Einstellungen	Wähloptionen	
Wähloptionen		
Codecs	Absenden Aktivieren (grün): Spiele "Besetzt"-Nachricht.	

Abbildung 2.140: Wählplanoptionen des Anrufbeantworters

2.5.27.4 Warteschlangen

Diese Wähloptionen werden für Warteschlangen im Wählplan gesetzt. Sie können diese verändern, indem Sie im Wählplan die entsprechende Wählplanrufnummer bearbeiten. Folgende Wähloptionen sind möglich:

- t: Transfer für angerufenen Benutzer erlauben. Dies gilt für Transfers über Funktionscodes (2.5.26).
- T: Transfer für anrufenden Benutzer erlauben. Dies gilt für Transfers über Funktionscodes (2.5.26).

- r: Spiele Rufton statt Haltemusik. Mit dieser Funktion merkt der Anrufer nicht, dass er auf eine Warteschlange angerufen hat.
- noanswer: Sound Datei abspielen ohne den Kanal zu beantworten. Mit dieser Funktion können dem Anrufer Ansagen vorgespielt werden, ohne den Kanal zu beantworten. Das bedeutet, dem Anrufer entstehen keine Gebühren. Dies ist für die Nutzung von Callcentern mit kostenpflichtigen Rufnummern von Vorteil. Die Funktion "noanswer" hängt davon ab, ob die gewählte Leitung (VoIP-Provider, ISDN) sie unterstützt.
- c: Springe im Wählplan weiter, wenn der Agent aufgelegt hat. Wird eine Warteschlange in einer Sequenz im Wählplan verwendet, kann nach dieser Warteschlange ein Umfrage-Modul eingesetzt werden. Die Wähloption "c" bewirkt, dass nach Auflegen des Agenten am Ende eine Gespräches nicht aufgelegt wird, sondern in das nachfolgende Umfrage-Modul transferiert wird.

ngemeldet als ansiteladmin ktive Nebenstelle: "Nebenstelle) Abmelden		
Endgerate 🖬 Wal	Iplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellung	en 🐝 System
Assistent	Intern Ausgehend Anrufbeantworter Warteschlange Ansagen	?
Allgemeine Einstellungen	Wähloptionen	
Wähloptionen	t T I noanswet C	
Codecs	Absenden Spiele Rufton statt Haltemusik	

Abbildung 2.141: Wählplanoptionen der Warteschlangen

2.5.27.5 Ansagen

Diese Wähloptionen werden für Ansagen im Wählplan gesetzt. Sie können diese verändern, indem Sie im Wählplan die entsprechende Wählplanrufnummer bearbeiten.

Folgende Wähloptionen sind möglich:

noanswer: Sound Datei abspielen ohne den Kanal zu beantworten. Mit dieser Funktion können dem Anrufer Ansagen vorgespielt werden, ohne den Kanal zu beantworten. Das bedeutet, dem Anrufer entstehen keine Gebühren. Dies ist für die Nutzung von Callcentern mit kostenpflichtigen Rufnummern von Vorteil. Die Funktion "noanswer" hängt davon ab, ob die gewählte Leitung (VoIP-Provider, ISDN) sie unterstützt.

ngemeldet als ansiteladmin ktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1) Abmelden	" <100> ansi tel 2.0	
Endgeräte 🖬 Wähl	plan 🔢 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🌽 Erweiterte Einstellunger	System
Assistent	Intern Ausgehend Anrufbeantworter Warteschlange Ansagen	[2
Allgemeine Einstellungen	Wähloptionen	
Wähloptionen	noanswer	
Codecs	Absenden Sound Datei abspielen ohne den Kanal zu beantworten	

Abbildung 2.142: Wählplanoptionen der Ansagen

2.5.27.6 Wähloptionen im Wählplan

Wähloptionen können im Wählplan angepasst werden, indem die entsprechende Wählplanrufnummer bearbeitet wird.

Nachfolgend ist eine Beispielhafte Sequenz dargestellt.

.0 - Wählplan	+					
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebens () Abmelden	n telle 1" <100> Konfiguratio	on üb	erne	C 1mei		
🖀 Endgeräte 🔳	Wählplan III Routen 📋 Telefon	buch	ĺ	۷	Sound	🎾 Erweiterte Einstellungen 🛛 🙀 System
Wählplan	Übersicht Neue Rufnummer Rufn	numm	er be	arbe	iten	2
Zeitsteuerung	Objekt hinzufügen Alle Objekte e	entfer	nen			
Interaktives Sprachmen	u Wählplanrufnummer u	nd C	bje	kte	bearbo	eiten
VIP / Blacklist - Nummen	n Wählplanrufnummer* 100					
Umfrage	Objekt	Sec	lneu	z	Rufzeit	Wähloptionen
	C "Nebenstelle 1" <100>	(†	¥		60	t T o X X g m(default) m(DemoHaltemusik)
	🥐 Buchhaltung-Rufgruppe	1			60	t T o x X g m(default) m(DemoHatemusik)
	Warteschlange	1	1		300	t T r noanswer c
	AB	1				
	Absenden					

Abbildung 2.143: Wähloptionen im Wählplan

2.5.27.7 Wähloptionen in ausgehenden Routen

Wähloptionen können in ausgehenden Routen angepasst werden, indem die entsprechende Ausgehende Route bearbeitet wird.

Nachfolgend ist eine beispielhafte ausgehende Route dargestellt.

() Abmelden	1" <100>	figuration üb	ernehm	ien in			ŏ
🖀 Endgeräte 🛛 🏦 Wäh	Ilplan 🔚 Routen	Telefonbuch	L a) Sound	Frweit	erte Einstellungen 🛛 🔅 Syst	em
Leitungen	Übersicht Neue Ausgehe	ende Route	Ausgeh	end" bearbe	iten Leitung	hinzufügen	[2]
Eingehende Routen	Route: Ausgeher	nd					
Ausgehende Routen	Name*	Name* Ausgehend					
Notrufnummern	Präfix Gespräche mitschneid	kein 👻			1		
Anlagenkopplung	Leitung	Sequ	enz	Aktion	Rufzeit	Wähloptionen	_
	+ ansitlineSingle	1			60	0 X X t T	
	+ ISDNdahdi	t	()	-	60	0 X X t T	

Abbildung 2.144: Wähloptionen im Wählplan

2.5.28 Zendesk Schnittstelle

Zendesk ist ein webbasiertes Ticketsystem, das ein Ticketmanagement und eine Help Desk zur Verfügung stellt. Die ansitel Telefonanlage stellt eine Schnittstelle für dieses Ticketsystem zur Verfügung. Dabei werden eingehende Anrufe auf Nebenstellen der ansitel Telefonanlage in Zendesk protokolliert (Tickets).

- 1. Loggen Sie sich in Ihren Zendesk-Account ein.
- 2. Klicken Sie links unten auf das Admin-Symbol
- 3. Wählen Sie links den Bereich API aus
- 4. Aktivieren Sie den Tokenzugriff
- 5. Nun erhalten Sie den Token

Û	C KANĂLE	Kanäle / API	
	E-Mail Twitter Chat.NED Facebook Voice Widget.NEU API	Uber die Zendesk-API können Sie auf Zendesk-Funktionen wie Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Tickets zugreifen. Sie können Zendesk-Funktionen in Ihre eigenen Anwendungen integrieren oder Apps erstellen, um Ihren Zendesk zu erweitern. Damit Sie die API nutzen und auf sie zugreifen können, missen Sie die API-spezifischen Richtlinne. Einschränkungen und anderen Bestimmungen akzeptieren, die unter API Restrictions and Responsibilities (Englisch) und in anderen von ums bereitgestellen Dokumenten enthalten sind. Sie missen außerdem in allen Anwendungsfallen die Algemeinen Geschäftsbedingungen von Zendesk und die Datenschutzrichtlinien von Zendesk einhalten. Wenn Sie nach Ermessen von Zendesk gegen eine Bestimmung oder den Sin dieser Richtlinien oder Vereinbarungen verstoßen bzw. dies versucht haben, kann Ihr Recht zum Zugriff auf und zur Nutzung der API vorübergehend oder permententenzogen werden. Weiter Intos	
	Mobile SDK	Einsteinungen Okuur-Cients	-
	C BUSINESS-REGELN	Tokenzugriff C Aktiviert REST-API-Zugriff über Token ermöglichen. Auch bei Verwendung des API-Tokens anstatt eines Kennworts nutzen Sie weiterhin die grundlegende Aufhentlifizierung und fügen bei der Aufhentlifizierung eines Benutzers der Parameter "token" zum E-Mail-Login hinzu. Beispiel:	Π
	Service-Level-Vereinbarungen	Weitere Infos	
	¢ EINSTELLUNGEN	Ihr API-Token lautet: - bewahren Sie es sicher und geheim auf Neues Token engenieren	
	Konto	inenes i over deverteren	

Abbildung 2.145: Zendesk Token

Konfigurieren Sie nun die Schnittstelle im ansitel webinterface.

Tragen Sie Ihre Zendesk-Domäne, Ihren Zendesk Benutzernamen (E-Mail) und den oben erhaltenen Token ein. Wählen Sie die Sprache in der die Nachrichten in Zendesk gestellt werden sollen (Mögliche Werte: Deutsch, Englisch).

Die Erstellung eines Tickets erfolgt nur bei ausgewählten Nebenstellen (Mehrfachauswahl mit Strg). Folgende Aktionen sind möglich:

- Lege Tickets von Anrufen an, die keiner Nebenstelle zugeordnet werden können.
- Eingehend: Lege neuen Benutzeraccount für den Anrufer an, wenn dieser noch nicht existiert. Der Benutzeraccount enthält den Namen "Anrufer:<Absenderrufnummer>" und die Absenderrufnummer.
- Eingehend: Erstelle neues Ticket bei jedem angenommenen Anruf.
- Eingehend: Öffne neues Ticket für den Agenten, der den Anruf entgegennimmt.
- Eingehend: Erstelle neues Ticket bei jedem verlorenen Anruf.
- Ausgehend: Lege neuen Benutzeraccount für die Zielrufnummer an, wenn diese noch nicht existiert. Der Benutzeraccount enthält den Namen "Anrufer:<Absenderrufnummer>" und die Absenderrufnummer.
- Ausgehend: Erstelle neues Ticket bei jedem angenommenen Anruf.
- Ausgehend: Öffne neues Ticket für den Agenten, wenn der Anruf angenommen wird.
- Ausgehend: Erstelle neues Ticket bei jedem unbeantworteten Anruf.

Assistent Allgemeine Einstellungen Wähloptionen	Übersicht Einstellungen			
Allgemeine Einstellungen Wähloptionen	Zendesk Schnitts			
Wähloptionen		stelle		
wanopuonen	Zendesk-Domain	test .zendesk.com		
1	Zendesk Benutzername	test@demofirma.com		
Zendesk Schnittstelle	Zendesk Token	fasfasfasf546zsfsdfsdf		
	Sprache	English V		
Codecs	Reaktion bei Anrufe auf	folgende Nebenstelle(n):	"Tel102" <10> "Tel101" <20>	
Plugins / Handbuch			1000-000	
Salesforce Schnittstelle				
2				
			Alle auswählen	
	Aktionen in Zendesk			
	Vege Tickets von Ar	nrufen an, die keiner Nebenstel	le zugeordnet werden können.	
	Eingehend: Lege ne Benutzeraccount er Absenderrufnumme	uen Benutzeraccount für den A hthält den Namen "Anrufer: <ab er.</ab 	nrufer an, wenn dieser noch nich senderrufnummer>" und die	t <mark>exi</mark> stiert. D
	Eingehend: Erstelle	neues Ticket bei jedem angeno	ommenen Anruf.	
	📝 Eingehend: Öffne ne	eues Ticket für den Agenten, de	er den Anruf entgegennimmt.	
	Caracteria Constant C	neues Ticket bei jedem verlore	nen Anruf.	
	Ausgehend: Lege ne existiert. Der Benut Absenderrufnumme	euen Benutzeraccount für die Z tzeraccount enthält den Namen m	ielrufnummer an, wenn diese no "Anrufer: <absenderrufnummer< td=""><td>ch nicht >" und die</td></absenderrufnummer<>	ch nicht >" und die
	Ausgehend: Erstelle	e neues Ticket bei jedem angen	ommenen Anruf.	
	Ausgehend: Öffne n	ieues Ticket für den Agenten, w	enn der Anruf angenommen wird	d.

© 2015 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi 3.0.9

Abbildung 2.146: Zendesk ansitel-Schnittstelle konfigurieren

Als Nächstes können Sie Ihren Zendesk Benutzer mit Ihrem Telefon verknüpfen, um automatisch Tickets für diesen Benutzer zu öffnen. Tragen Sie den Account-Namen Ihrer SIP-Nebenstelle in das Feld "Details" Ihres Zendesk Benutzers ein.

1 test	× + Hinzufügen	
Keine Organ	isation test	
Rolle	Agent	8 test
Gruppen Zugriff	Support Alle Tickets	Tickets (0) Geräte und Apps
Komment	Notizen/Antworten	Zugewiesene Tickets (0) ~
Alias	4	ID Betreff
Signatur	-	Keine Tickets in dieser Ansicht
E-Mail	← Kontakt hinzufügen	
Anrufweit	+ Nummer hinzufügen	
Stichworte	3	
Org.	2	
Sprache	Deutsch	
Zeitzone	(GMT+01:00) Amsterdam	
Details	Tel101	

Abbildung 2.147: Zendesk Verbindung Benutzer-Nebenstelle

Zum Schluss aktivieren Sie Ihre Zendesk-Schnittstelle.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi Tel 2.0	
Endgeräte 📰 Wählplan	Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🖌 Erweiterte Einstellungen 👯 System	
Assistent	Übersicht Einstellungen	2
Allgemeine Einstellungen	Einstellungen	
Wähloptionen	Zendesk Schnittstelle aktivieren 💽 Ja 🔘 Nein	
Zendesk Schnittstelle	Absenden	
Codecs		
Plugins / Handbuch		
Salesforce Schnittstelle		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.9	

Abbildung 2.148: Zendesk ansitel-Schnittstelle starten

Ist das entsprechende Recht aktiviert, öffnen sich Tickets automatisch bei ausgehenden oder eingehenden Anrufen für den Agenten.

eiter*	Mir zuweisen	Incoming Anciwarad call from 00/02060206969
upport		vor weniger als 1 Minute * Caller 00493069206868 (Ändern)
	Mich auf CC	
en oder Konta	aktinfos suchen	Offentliche Antwort Interne Notiz Ihr Kommentar wird an den Anfragenden gesende
	Priorität	
orte		Alle Ereignisse anzeigen
		Caller 00493069206868 vor weniger als 1 Minute NEU
	upport en oder Konta	Mich auf CC en oder Kontaktinfös suchen Priorität - orte

Abbildung 2.149: Zendesk ticket

2.5.29 Codecs

Codecs verändern die benötigte Bandbreite eines Gespräches und haben dadurch einen maßgeblichen Einfluss auf die Gesprächsqualität. Codecs nutzen unterschiedliche Kompressions- und Kodierverfahren. Jede SIP-, IAX- oder ISDN-Nebenstelle verwendet Codecs. In diesem Modul werden möglichen Codecs (aktiviert oder deaktiviert) voreingestellt. Bei Erstellung von Nebenstellen wird diese Einstellung übernommen.

Die ansitel 3.0 Telefonanlage unterstützt folgende Codecs:

- G.711 a-law (ISDN-Gesprächsqualität)
- $\bullet~$ G.711 u-law
- GSM (Mobilfunk-Gesprächsqualität)
- G.729
- G.722 HD

- iLBC
- G.723.1
- G.726

🛣 Endgerate 🛛 🖬 Wah	lplan 📰 Routen 📋 T	elefonbuch 📢 Sound 🌽 Erweiterte Einste	ellungen 🔅 System
Assistent	Übersicht		
Allgemeine Einstellungen	Codec Name	Standardmäßig aktiviert	Aktion
Wahlontiopen	1 G.711 a-law		
манорнонен	2 G.711 u-law		
Codecs	3 GSM		
	4 G.729		
	5 G.722 HD		
	6 iLBC		
	7 G.723.1		
	8 G.726		

Abbildung 2.150: Codecs

2.5.30 Plugins

ansitel-Plugins stellen zusätzliche Funktionen für Arbeitsplatz PCs zur Verfügung.

Die ansitel Click-to-Dial Plugins ermöglichen eine einfache Wählfunktion für den Google Chrome und Mozilla Firefox Browser sowie für den Mozilla Thunderbird E-Mail-Client. Nachdem eine Rufnummer im Browser oder Email-Client markiert wurde, kann das Wählen über einen Rechts-Klick mit der Maus und Auswahl des "Rufnummer wählen"-Eintrags initiiert werden. Alle Zeichen, die nicht Ziffern sind, werden automatisch aus der markierten Auswahl entfernt. Danach wird die zugeordnete Nebenstelle klingeln. Nach Annahme des Anrufs, wird der Ruf zur markierten Rufnummer aufgebaut.

Eine detaillierte Beschreibung des ansitel Plugins finden Sie in Kapitel 4.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi Tel 9.0	
🖀 Endgeräte 🛛 📰 Wählplan	Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🌞 System	
Assistent	Plugins	?
Allgemeine Einstellungen	onsitel Click-to-Dial Plugin Google Chrome	
Wähloptionen	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Firefox	
Zendesk Schnittstelle	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Thunderbird	
Codecs		
Plugins		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.151: ansitel Plugins

2.5.31 Salesforce Schnittstelle

Salesforce ist ein Online-basiertes Kundenbeziehungsmanagement (CRM).

Die ansitel Telefonanlage stellt eine Schnittstelle für dieses System zur Verfügung.

Dabei werden eingehende Anrufe auf Nebenstellen der ansitel Telefonanlage in Salesforce protokolliert.

Folgende Informationen werden für die Konfiguration der Salesforce-Schnittstelle im ansitel Webinterface benötigt.

- 1. Sales force-Benutzername/-Emailad resse
- 2. Salesforce-Passwort
- 3. Salesforce Domäne
- 4. Sicherheitstoken für den Salesforce-Benutzer

2.5.31.1 Salesforce-Domäne und Sicherheitstoken

Melden Sie sich mit Ihren Benutzerdaten an Salesforce an.



Abbildung 2.152: Salesforce-Login

Die Salesforce Domäne erhalten Sie nach dem Login in Ihrer Browser-Adresszeile. Die Domäne besitzt folgendes Format:

< XX >.salesforce.com

(Beispiel: eu5.salesforce.com)

Sie erhalten Ihren Sicherheitstoken, in dem Sie in Salesforce rechts oben auf Ihren Namen klicken, "Meine Einstellungen" wählen und auf der linken Seite "Mein Sicherheitstoken zurücksetzen" auswählen. Durch Klick auf "Sicherheitstoken zurücksetzen" erhalten Sie eine E-Mail mit dem Sicherheitstoken für Ihren Salesforce-Benutzer.

salesforce	Suche Suche Marco Monig 🔹 Setup	Hilfe Vertrieb 🔻
Startseite Chatter Kampagn	en Leads Accounts Kontakte Opportunities Prognosen Verträge Aufträge Kundenvorgänge Lösungen Produk	cte Berichte + 🔻
Nehmen S Führen Sie Ihre Gesch	ie Salesforce überall mit hin. näfle mit der mobilen Salesforce1-Anwendung auf jedem beliebigen Mobilgerät.	Gerrion Google play
Schnellsuche Q	Mein Sicherheitstoken zurücksetzen	Hilfe zu dieser Seite 🥑
Meine Einstellungen	Durch Klicken auf die Schaltfläche unten wird Ihr aktuelles Token ungültig. Nach dem Zurücksetzen Ihres Tokens müssen Sie bei allen API- verwenden.	Anwendungen das neue Token
Persönlich		
Persönliche Daten	Beim zugmit auf Salesorde von einem Standort ausernalo der vertrauenswurdigen veizwerke intes Onternenmens mussen Sie ein Sicherneitstoken z um sich bei der API oder einem Desktop-Client, wie Connect für Outlook, Connect Offline, Connect für Office, Connect für Lotus Notes oder Data Load	er, anmelden zu können.
Mein Kennwort ändern Sprache & Zeitzone	Ihr Sicherheitstoken ist mit ihrem Kennwort verbunden und unterliegt den Kennwortrichtlinien, die ihre Administratoren konfiguriert haben. Beim wird auch das Sicherheitstoken zurückgesetzt.	Zurücksetzen Ihres Kennworts
Anmeldezugriff auf Account gewähren	Aus Sicherheitsgründen wird ihr Sicherheitstoken an die E-Mail-Adresse versendet, die ihrem Konto zugeordnet ist. Klicken Sie auf die Schaltfläche un zurückzusetzen und ein neues zu versenden.	nten, um Ihr Sicherheitstoken
Meine Gruppen	Sicherheitstoken zurücksetzen	
Mein Sicherheitstoken zurücksetzen		Chat

Abbildung 2.153: Salesforce-Sicherheitstoken

2.5.31.2 Salesforce-Schnittstelle im ansitel webinterface

Melden Sie sich am ansitel webinterface an und wählen Salesforce-Schnittstelle im Menü "Erweiterte Einstellungen". Legen Sie einen "Neuen Salesforce Benutzer" an und geben die oben genannten Daten ein.

Wählen Sie die Sprache der Salesforce Nachrichten, die von der Schnittstelle in Salesforce generiert werden.

Wählen Sie die Nebenstelle, die zu diesem Salesforce Benutzer zugeordnet werden soll. Anrufe zu dieser Nebenstelle legen Nachrichten in Salesforce für diesen Benutzer an.

Definieren Sie Ihre gewünschten Aktionen für diesen Salesforce Benutzer. Mögliche Aktionen sind:

- Eingehende Anrufe: Account mit der Absenderrufnummer erstellen und falls nicht existent, mit den Kundenvorgang verknüpfen.
- Eingehende Anrufe: Kundenvorgang für jeden beantworteten Anruf erstellen. Anhand der Absenderrufnummer wird der Account zugeordnet.
- Eingehende Anrufe: Kundenvorgang für jeden verlorenen Anruf erstellen. Anhand der Absenderrufnummer wird der Account zugeordnet.
- Ausgehende Anrufe: Account mit der Zielrufnummer erstellen und falls nicht existent, mit den Kundenvorgang verknüpfen.
- Ausgehende Anrufe: Kundenvorgang für jeden beantworteten Anruf erstellen. Anhand der Zielrufnummer wird der Account zugeordnet.
- Ausgehende Anrufe: Kundenvorgang für jeden unbeantworteten Anruf erstellen. Anhand der Zielrufnummer wird der Account zugeordnet.



Abbildung 2.154: Salesforce-Benutzer im ansitel webinterface

Achtung: Das Recht "API" MUSS für Ihren Salesforce Benutzer aktiviert sein, um die Schnittstelle verwenden zu können.

Abmelden	Konfiguration übernehmen	e
Endgerate Wahlplan	Routen 📋 Telefonbuch 📢) Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🔅 System	
Assistent	Übersicht Neuer Salesforce Benutzer Einstellungen	
Allgemeine Einstellungen	Einstellungen	
Wähloptionen	Salesforce-Schnittstelle aktivieren $\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \$	
Codecs	Absenden	
Plugins / Handbuch		
Salesforce Schnittstelle		

Nachdem der Benutzer angelegt ist, kann die Schnittstelle unter dem Reiter "Einstellungen" gestartet werden.

Abbildung 2.155: Salesforce-Schnittstelle starten

2.5.31.3 Nachrichten im Salesforce

Aufgrund der Aktions-Einstellungen des Salesforce-Benutzers im ansitel webinterface werden Kundenvorgänge bei beantworteten und/oder verlorenen Anrufen im Salesforce angelegt. Ist ein Account mit der Absenderrufnummer des Anrufers vorhanden, wird dieser mit dem Kundenvorgang verknüpft.

salesforce	uche	Suche	Marco Mosig 👻 Setup	Hilfe Vertrieb 🗸
Startseite Chatter Kampagn	en Leads Accounts Ko	ntakte Opportunities Prognosen Verträge Auft	träge Kundenvorgänge Lösungen Produkte	Berichte + 🔻
Neu erstellen 🔹	Kundenvorgänge Startseite	ndenvornänne * Lost Bearbeiten I Neue Ansic	Weiter	e Infos Hife zu dieser Seite 🥹
<u>00001078</u> <u>Anrufer 00493069206868</u> <u>00001076</u> Marco Mosin	Letzte Kundenvorgän	ge Neu		Zuletzt angezeigt 💲
	Kundenvorgangs-Nr.	Thema	Datum/Uhrzeit geöffnet	Priorität
	00001078	Beantworteter Anruf von 00493069206868	09.01.2015 12:52	Medium
Papierkorb	00001076	Verlorener Anruf von 00493069206868	09.01.2015 12:49	Medium
	Berichte		Tools	
	Gesamte Kundenvorgånge, d Gesamte Kundenvorgånge, d Gesamte offene Kundenvorg Kontaktrollenbericht Kundenvorgangs-Verlaufsber	ie erstellt wurden ie vom Agenten erstellt wurden inge vom Agenten icht	Massen-E-Mail-Kundenvorgänge Kundenvorgänge massenlöschen	
	Gehe zu Berichte »			

Abbildung 2.156: Kundenvorgänge durch Anrufe

Ist kein Account vorhanden, kann dieser automatisch angelegt werden. Der Accountname erhält folgendes Format:

 ${\bf Anrufer} < \!\! {\bf Absenderrufnummer} \!\! >$

salesforce	iuche	Suche		3	Marco Mosig 🔻 Setup	Hilfe Vertrieb 🔻
Startseite Chatter Kampagn	en Leads Accounts	Kontakte Opportunities	Prognosen Verträge	Aufträge Kundenvorgänge	e Lösungen Produkte	Berichte + 🔻
Nehmen S Führen Sie Ihre Ges	Sie Salesfor chäfte mit der mobilen	ce überall m Salesforce1-Anwendung	<mark>it hin.</mark> aufjedem beliebigen	Mobilgerät.	Download on the App Store	Google play
Neu erstellen 🔹	Accounts Startseite				Weiter	e Infos Hilfe zu dieser Seite 🥑
© 00001076 Anrufer 00493069206868	Anzeigen: Neu diese W	loche 🇘 Li	Bearbeiten Neue An	sicht erstellen		
Aarco Mosig	Letzte Accounts	N	eu			Zuletzt angezeigt 🛟
	Accountname Aprufer 0049306920686	3	Stadt (Rechnungsans	chrift)	Telefon 004930692068	18
Ш Раріегкого	<u>/////////////////////////////////////</u>	2			304930092008	

Abbildung 2.157: Account durch ansitel-Schnittstelle

2.5.32 Systemeinstellungen

In diesem Modul können systembedingte Einstellungen für die ansitel 3.0 Telefonanlage vorgenommen werden.

2.5.32.1 Länge der Nebenstellen und Systemsprache

- Länge der Nebenstellen: Die Länge der Nebenstellen ist ein grundlegender Baustein zur Konfiguration der ansitel Telefonanlage. Sie bestimmt, wie viele Stellen eine Wählplanrufnummer (2.5.8) bzw. eine Nebenstellenrufnummer besitzt. In der ansitel Telefonanlage können eine, zwei, drei oder vier Stellen vergeben werden. Da die Konfiguration der ansitel Telefonanlage auf der Länge der Nebenstellen aufbaut, werden bei einer Änderung der Länge sämtliche Nebenstellen und Wählplaneinträge gelöscht. Die Konfiguration muss dann Aufgrund der veränderten Länge neu aufgebaut werden. Daher wird die Länge der Nebenstellen im Assistenten als erster Punkt abgefragt.
- Sprache: Die interne Systemsprache kann auf "Deutsch" oder "English" geändert werden. Sie ist für Töne und vordefinierte Ansagen erforderlich.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1'	' <100>	ansi	TEL D .O	2
() Abmelden		Konfiguration üb	ernehmen	9
Endgeräte 🔠 Wählt	olan 📰 Routen	Telefonbuch	📢) Sound 🥠 Erweiterte	Einstellungen
Einstellungen	Einstellungen E-Mail	Zeitserver Netz	werk Backup System	2
Gesprächsdaten	Einstellungen			
Statistiken	Länge der Nebenstellen*	3 💌	Bei Änderungen werden sämtlich Wählplaneinträge gelöscht	e Nebenstellen und
Benutzer und Rechte	Sprache*	Deutsch 👻		
	Absenden			

Abbildung 2.158: Länge der Nebenstellen und Systemsprache

2.5.32.2 E-Mail

Die ansitel Telefonanlage benötigt einen externen E-Mail-Account, um E-Mails zu versenden. Die Module Anrufbeantworter (2.5.4) und Fax (2.5.3) nutzen diesen Account, um E-Mails an die E-Mailadressen aus diesen Modulen zu versenden. Die benötigten Daten sind Servername mit Portnummer, der Benutzername, das Passwort und die Absenderadresse.

Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" () Abmelden	100>	
🖀 Endgeräte 🛛 📰 Wählpl	n 🔚 Routen 📋 Telefonbuch 勳 Sound 🄑 Erw	veiterte Einstellungen 🗱 System
Einstellungen	Einstellungen E-Mail Zeitserver Netzwerk Backup System	(2)
Gesprächsdaten	E-Mail Einstellungen	
Statistiken	Servername : Port* demoemailserver.de : 25	
Benutzer und Rechte	Benutzername* demo@ansitel.de Passwort* demo Absenderadresse* demo@ansitel.de	

Abbildung 2.159: E-Mail

2.5.32.3 Zeitserver

Die ansitel Telefonanlage besitzt einen integrierten Zeitserver. Dieser synchronisiert sich mit einem externen Zeitserver (z.B. time.fu-berlin.de) und verteilt die aktuelle Zeit und das aktuelle Datum an alle angeschlossenen VoIP-Endgeräte.

ktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1) Abmelden	" <100> Konfiguration übernehmen	
🛣 Endgerate 🔛 Wahl	plan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound	d 🄑 Erweiterte Einstellungen 🗱 System
Einstellungen	Einstellungen E-Mail Zeitserver Netzwerk Backup	System 2
Gesprächsdaten	Zeitserver	
Statistiken	Zeitserver: time.fu-berlin.de	Aktuelle Systemzeit: 15.02.2014 · 15:38:47
Benutzer und Rechte	Absenden	

Abbildung 2.160: Zeitserver

2.5.32.4 Netzwerk

Die Netzwerk-Einstellungen Ihren ansitel Telefonanlage können Sie unter dem Reiter "Netzwerk" anpassen. Im Auslieferungszustand erwartet die Netzwerkschnittstelle der ansitel Telefonanlage eine IP-Adresse von einem vorhandenen DHCP-Server.

In der oberen Zeile sehen Sie die aktuelle IP-Adresse der ansitel Telefonanlage.

Wie Sie die IP-Adresse der Telefonanlage ändern, erfahren Sie im Abschnitt 2.1.

Die Notfall IP-Adresse steht Ihnen zur Verfügung, falls sich ein Fehler bei der Netzwerkkonfiguration eingeschlichen hat und Sie die Telefonanlage nicht mehr erreichen.

ngemeldet als ansiteladmin ktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" <) Abmelden	100>	ansı Konfiguration über			
Endgeräte 🎆 Wählpla	n Router	Telefonbuch	📢) Sound 🥜 Erweiter	te Einstellungen	System
Einstellungen	Einstellungen E	-Mail Zeitserver Netzw	erk Backup System		2
Gesprächsdaten	Aktuelle II	P-Adresse: 192.10	i8.1.		
Statistiken	DHCP	🖲 Ja 💿 Nein	Notfall IP-Ac Notfall NetM	dresse: 172.16.10 lask: 255.255.1	00.254 255.0
Benutzer und Rechte	Absenden		Notrai Gate	way. 172.10.1	50.1

Abbildung 2.161: Netzwerk

2.5.32.5 Backup

Im Reiter "Backup" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Konfiguration herunterladen: Sie können Ihre Einstellungen von der ansitel Telefonanlage auf einen lokalen Rechner herunterladen.
- Konfiguration hochladen: Sie können Sicherungen Ihrer Konfiguration auf die ansitel Telefonanlage hochladen. Dabei wird die vorhandene Konfiguration gelöscht und sämtliche Gespräche unterbrochen. Geben Sie zum Hochladen den Sicherheitscode ein. Bitte warten Sie, bis die Datei hochgeladen wurde.
- Update Datei hochladen: Stellt Ihnen ansit-com ein Update für Ihre ansitel Telefonanlage bereit, können Sie diese Datei hier hochladen. Sämtliche Gespräche werden unterbrochen. Geben Sie zum Hochladen den Sicherheitscode ein. Bitte warten Sie, bis die Datei hochgeladen wurde.
- Werkseinstellungen: Wenn Sie die Einstellungen auf Werkseinstellungen zurücksetzen, werden sämtliche Gespräche beendet und die Konfiguration wird überschrieben. Um auf Werkseinstellungen zurückzusetzen, geben Sie den Sicherheitscode ein!



Abbildung 2.162: Konfiguration, Updates und Werkseinstellungen

2.5.32.6 System

Unter "System" können Systemaktionen ausgeführt werden:

- ansitel neu laden: Die Konfiguration der ansitel Telefonanlage wird neu eingelesen.
- ansitel neustarten: Der Asterisk-Prozess wird neu gestartet. Vorsicht: Sämtliche Gespräche werden unterbrochen.
- System neu starten: Die ansitel-Telefonanlage wird neugestartet. Geben Sie den Sicherheitscode ein. Vorsicht: Sämtliche Gespräche werden unterbrochen.
- System herunterfahren: Die ansitel-Telefonanlage wird heruntergefahren. Geben Sie den Sicherheitscode ein.

tive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" • Abmelden	<100> Konfiguration übernehmen
🖀 Endgeräte 📰 Wählpla	an 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🔯 System
Einstellungen	Einstellungen E-Mail Zeitserver Netzwerk Backup System
Gesprächsdaten	Systemaktionen
Statistiken	System neu starten VARNUNG!
Benutzer und Rechte	ansitel neu laden ansitel neu starten System neu starten System neu starten System neu starten Wenn Sie trotzdem neu starten oder herunterfahren wollen, geben Sie System herunterfahren
	Absenden

Abbildung 2.163: Systemaktionen

2.5.33 Gesprächsdaten

Sämtliche Gesprächsdaten der ansitel 3.0 Telefonanlage können nach Datum und Uhrzeit, Quelle, CallerID, Ziel, Status und Dauer sortiert und durchsucht werden.

Mitgeschnittene Gespräche besitzen ein grünes Lautsprechersymbol. Darüber kann das aufgezeichnete Gespräch angehört oder heruntergeladen werden.

Für erweiterte Auswertungen ist ein Export (Herunterladen) per CSV-Datei möglich.

Es handelt sich um eine gepackte Datei (tar.gz öffnen mit Winrar), die alle Aufzeichnungen und Gesprächsdaten enthält.

Endgeräte 🛄 Wähl	iplan Francisco Routen	Telefonbuch	📢)) Sound 🥜	Erweiterte I	Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht					
Gesprächsdaten			Quelle 🛟	Suchen	Herunterladen	Alles löse
Statistiken	Datum/Uhrzeit 🔺	Quelle 🔻	Callerid 🔫	Ziel 🔻	Status 🔻	Dauer 🔻
	11.12.2014 11:13:44	20	"Tel101" <20>	10	Beantwortet	00:22
Benutzer und Rechte	11.12.2014 11:12:56	20	"Tel101" <20>	10	Beantwortet	00:12
Mehrfachanmeldungen						

Abbildung 2.164: Gesprächsdaten

2.5.34 Statistiken

Über das Modul Statistiken können aktuelle Systeminformationen abgefragt werden:

- Welche SIP- und IAX2-Nebenstellen sind angemeldet?
- Welche SIP-und IAX2-Leitungen sind angemeldet?
- Wieviel aktive Gespräche werden derzeit geführt?
- Wer spricht mit wem?
- Warteschlangen und angemeldete Agenten
- Angenommene Gespräche je Agent
- Letzter Anruf je Agent

Nachfolgend sehen Sie die Hauptseite der Statistiken. Diese zeigt Ihnen einen Überblick über die o.g. Punkte. Für Details, klicken Sie bitte auf das jeweilige "i"-Symbol.

emeldet als ansiteladmin ive Nebenstelle: "Nebenstelle Abmelden	1" <100> ansi tel 2.0		
🛣 Endgeräte 🛛 🎹 Wah	niplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🌽 Erweiterte Ei	nstellungen	System
Einstellungen	Statistiken		
Gesprächsdaten	ansitel Statistiken:		Aktion
er 17 a 1	SIP-Nebenstellen und SIP-Leitungen online:	2 von 3	11
Statistiken	Angemeldete SIP-Leitungen:	0 von 1	E
Populator und Pochto	IAX-Nebenstellen und IAX-Leitungen online:	1 von 2	
Bendizer und Kechte	Angemeldete IAX-Leitungen:	0 von 0	[1]
	Aktive Gespräche:	0	[1]
	Warteschlange: Warteschlange Angemeldete Agenten:	1	III

Abbildung 2.165: Statistiken

Details: SIP-Nebenstellen und SIP-Leitungen online

Sie sehen auf dieser Seite den Status sämtlicher SIP-Nebenstellen und SIP-Leitungen.

Wenn eine Nebenstelle angemeldet ist, wird deren IP-Adresse, Port und Status (OK) angezeigt. Über einen Klick auf die IP-Adresse kann das Webinterface des angemeldeten Endgerätes direkt im Browser aufgerufen werden. Zeigt der Status "unbekannt", ist diese Nebenstelle nicht an der ansitel Telefonanlage registriert. Grund dafür können fehlerhafte Login-Daten sein.

gemeldet als ansiteladmin tive Nebenstelle: "Nebenstelle Abmelden	1" <100>	TEL 9.0		
🔭 Endgeräte 🕅 Wäh	alplan 👬 Routen 📋 Telefonbur	ch 🛒)) Sound 🎾 Erw	reiterte Einstellu	ngen 🔅 System
Einstellungen				
Geenrächedaten	Statistiken Details: SIP-Nebenstelle	n und SIP-Leitungen online		
besprachbuaten	Name/Benutzername	IP-Adresse	Port	Status
	000140000000	194.29.	5060	OK (41 ms)
2010/04	00014000000			
Statistiken	Nebenstelle1	192.168.1.	5310	OK (19 ms)
Statistiken	Nebenstelle1 Nebenstelle2	<u>192.168.1</u> Keine	5310 0	OK (19 ms) Unbekannt

Abbildung 2.166: Details für SIP-Nebenstellen und SIP-Leitungen

Details: Angemeldete SIP-Leitungen

Sie sehen auf dieser Seite den Status von angemeldeten SIP-Leitungen.

Wenn eine Leitung angemeldet ist, wird deren Status "OK" angezeigt. Zeigt der Status "Nicht angemeldet", ist die Telefonanlage nicht an der SIP-Leitung (z.B. VoIP-Provider) registriert. Grund dafür können fehlerhafte Login-Daten sein.

Firefox •	+				
Angemeldet als ansiteladmin Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle (j) Abmelden	1" <100>	ansı T	cl 9.0		
🔁 Endgeräte 🔛 Wä	hipian 📊 Routen	Telefonbuch	🔊 Sound 🎾 Erweit	terte Einste	illungen 🗱 System
Einstellungen	Statistiken Details	: Angemeldete SIP-Leitur	gen		2
Gesprächsdaten	Name	Benutzername	Server	Port	Status
Statistiken	ansitlineSingle	000140000000	auth.ansitline.de	5060	Nicht angemeldet
Benutzer und Rechte					
	© 2013 ansit-com GmbH	www.ansit-com.de info@	ansit-com.de awi Version 3.	0.2	
1		Ш			

Abbildung 2.167: Details für angemeldete SIP-Leitungen

Die Details der angemeldeten IAX-Leitungen sind nach dem selben Schema aufgebaut.

Details: IAX-Nebenstellen und IAX-Leitungen

Sie sehen auf dieser Seite den Status sämtlicher IAX-Nebenstellen und IAX-Leitungen.

Wenn eine Nebenstelle angemeldet ist, wird deren IP-Adresse, Port und Status (OK) angezeigt. Zeigt der Status "unbekannt" oder die IP-Adresse ist (null), ist diese Nebenstelle nicht an der ansitel Telefonanlage registriert. Grund dafür können fehlerhafte Login-Daten sein.

emeldet als ansiteladmin ive Nebenstelle: "Nebenstell Abmelden	ans ans	TEL 9.0		
🔂 Endgeräte 🛛 🖬 W	ähiplan 📰 Routen 📋 Telefonbuch	n 🛋 🔊 Sound 🌽 Erwe	eiterte Einstellu	ingen 🔅 System
Einstellungen	Statistiken Details: IAX-Nebenstellen	und IAX-Leitungen online		
Gesprächsdaten	Name/Benutzername	IP-Adresse	Port	Status
	IAXNebenstelle	(null)	0	Unbekannt
Statistiken	Fax	127.0.0.1	4571	OK (3 ms)
Benutzer und Rechte				

Abbildung 2.168: Details: IAX-Nebenstellen und IAX-Leitungen

Details: Aktive Gespräche

In den Details der aktiven Gespräche werden alls Gespräche nach Quelle, Ziel und Dauer des Gesprächs dargestellt.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	meldet als ansiteladmin bmelden				•
🖀 Endgeräte 🛛 🎞 Wähl	lplan	Telefonbuch	Sound Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Statistiken Detail	ls: Aktive Gespräche			?
Gesprächsdaten	Quelle			Ziel	Dauer
Statistiken	Tel101 <20>			102	00:00:26
Benutzer und Rechte					
Mehrfachanmeldungen	ĺ				
	© 2014 ansit-com	GmbH www.ansit-com.d	le info@ansit-co	m.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.169: Details: Aktive Gespräche

Details: Warteschlange

In den Details sind die angemeldeten Agenten dieser Warteschlange mit folgenden Informationen aufgelistet:

Der derzeitige Benutzer der Nebenstelle ist in der Benutzer-Spalte aufgeführt. Statische Nebenstellen sind permanent an der Warteschlange angemeldet (über das Warteschlangenmodul) und haben keinen Benutzer.

Mit der Wichtung der Nebenstellen kann Einfluss auf die Zuteilung der Gespräche genommen werden. Nebenstellen mit niedriger Wichtung erhalten früher Anrufe als Nebenstellen mit höherer Wichtung.

Die folgenden Spalten beinhalten die Anzahl der angenommenen Gespräche und die Zeit des letzten Anrufs.

In der Pause-Spalte ist dargestellt, ob sich eine Nebenstelle in der Pause befindet. In diesem Modus erhält die Nebenstelle keine Anrufe.

Möglicher Status der Nebenstellen:

• Verfügbar: Nebenstellen erhalten Anrufe (je nach Rufstrategie der Warteschlange).

- Im Gespräch: Nebenstellen sind im Gespräch.
- Besetzt: Nebenstellen sind besetzt.
- Nicht registriert: Nebenstellen sind an der Warteschlange angemeldet, jedoch nicht an der ansitel Telefonanlage registriert. Sie erhalten keine Anrufe.
- Wird gerufen: Nebenstelle wird angerufen.

🛣 Endgeräte 🛛 📆 Wäl	hipian 📰 Routen	Telefonk	nuch 📢	Sound 🌽 Erwe		*	System
Einstellungen	Statistiken Deta	ils: Angemeldete	Agenten				
Gesprächsdaten	Agenten a	ngemeldet a	n Wartes	chlange			
Statistiken	Benutzer	Nebenstelle	Wichtung	Angenommene Gespräche	Letzter Anruf (Uhrzeit)	Pause	Status
Benutzer und Rechte	(statisch)	Tel102	0	0		1	Verfügba
	TestUser (dynamisch)	Tel101	0	0			Verfügba

Abbildung 2.170: Details: Warteschlange

2.5.35 Benutzer und Rechte

In diesem Modul können Sie Benutzer, deren Rechte, Nebenstellenzuordnung und Weiterleitungen verwalten. Die Zuordnung der Nebenstellen zu den Benutzern ist für den Benutzerzugang wichtig. Bekommt er Nebenstellen an verschiedenen Orten zugewiesen, kann der Benutzer seine Nebenstelle an dem jeweiligen Standort aktiv schalten und ist somit erreichbar. Zusätzlich kann der Benutzer Weiterleitungen für seine Benutzernebenstelle schalten. Um diese Funktion zu nutzen, muss jedem Benutzer vorher eine eindeutige Benutzernebenstelle zugeordnet werden. Die Übersicht zeigt alle Benutzer, die zugeordneten Nebenstellen, die Weiterleitungen und die erlaubten Module. Alle Nebenstellen eines Benutzers sind zugeordnete Nebenstellen (Farbe:schwarz). Blaue Nebenstellen sind eindeutige Benutzernebenstellen. Rote Nebenstellen sind die derzeit aktiven Nebenstellen. Es ist eine interne Weiterleitung von blauen zu roten Nebenstellen. Grüne Nebenstellen sind beides eindeutige und aktive Nebenstellen zugleich. Weiterleitungen basieren auch auf blauen Benutzernebenstellen, haben jedoch eine höhere Priorität und werden somit bevorzugt behandelt.

🛣 Endgeräte 🛛 📰 W	ählplan 👬 Routen	Telefonbuch	1 📢)) Sound 🌽	Erweiterte Einstellun	gen	÷,	🕻 Sy	stem
Einstellungen	Übersicht Neuer l	Benutzer						
Gesprächsdaten	Benutzer	Nebenstellen	Weitergeleitet auf	Erlaubte Module	Aktion			
Statistiken	ansiteladmin (Administrator)			+		2	•	1
Poputar und Dochto	Demouser (Benutzer)	"102" <10>		+		2		1

Abbildung 2.171: Übersicht über Benutzer und Rechte

Benutzer erstellen

Zum Erstellen neuer Benutzer klicken Sie auf "Neuer Benutzer". Geben Sie einen Benutzernamen und ein sicheres Passwort an. Wählen Sie im Benutzerstatus zwischen Administrator oder Benutzer. Bei Anmeldung dieses Benutzers am awi 3.0 bekommt dieser entweder die Administratorsicht oder die eingeschränkte Benutzersicht.

Administratoren können sämtliche Module im System verändern.

Benutzer können nur benutzerbezogene Module verändern.

Möchten Sie Tapi-Software (z.B. Phonesuite) auf Ihren Windows-Rechnern einsetzen, setzen Sie den Haken bei "TAPI aktivieren".

Die ansitel Telefonanlage stellt Browserplugins zum Wählen aus dem Browser (Firefox, Chrome) oder E-Mail-Programm (Thunderbird) zur Verfügung. Diese Plugins benötigen einen Sicherheitstoken. Dieser wird nach Aktivierung der Click-to-Dial Funktion erstellt.

Sie finden das Passwort für den Tapi-Zugang und den Sicherheitstoken für die Plugins indem Sie den Benutzer bearbeiten.

Angemeldet als ansiteladmin (1) Abmelden	ansi Tel 2.0	
🛣 Endgeräte 🛛 📰 Wählp	olan 🔚 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen 🗱	System
Einstellungen	Übersicht Neuer Benutzer	[?]
Gesprächsdaten	Neuer Benutzer	
Statistiken	Benutzer* Demouser	
Benutzer und Rechte	Benutzer-Passwort*	
Mehrfachanmeldungen	Benutzerstatus* Benutzer	
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.172: Benutzer erstellen

Eindeutige und aktive Nebenstelle

Die ansitel Telefonanlage besitzt eine "Phone-Follow-Funktion". Das bedeutet, ein Benutzer kann an mehreren Telefonen arbeiten und sich jeweils die Anrufe und die Click-To-Dial-Funktion aus dem Telefonbuch auf sein derzeitiges Telefon (aktive Nebenstelle) schalten.

Mögliche Einstellungen:

- Eindeutige Benutzernebenstelle: Die eindeutige Benutzernebenstelle ist das Endgerät, an dem der Benutzer üblicherweise arbeitet. Diese wird dem Benutzer fest zugeordnet.
- Aktive Nebenstelle: Die aktive Nebenstelle ist das Endgerät, an dem der Benutzer zur zeit arbeitet.
- **Benutzerzuordnung:** Die Nebenstellen, die dem Benutzer zugeordnet sind, können in der Benutzersicht als aktive Nebenstelle geschalten werden.

Nachdem der o.g. Benutzer angelegt wurde, werden Sie aufgefordert, Nebenstellen zu diesem Benutzer hinzuzufügen. Wählen Sie eine eindeutige Benutzernebenstelle, eine aktive Nebenstelle und mögliche Zuordnungen aus. Besitzt der Benutzer eine eindeutige und aktive Nebenstelle, ist die aktive Nebenstelle nach dem Login am ansitel webinterface in der Titelleiste links oben zu sehen.

Diese Einstellung können Sie in der Übersicht durch den Knopf **K** bearbeiten.

In der folgenden Abbildung wird dem Benutzer "Demouser" die Nebenstelle 2 als eindeutige und aktive Nebenstelle zugeordnet. Das bedeutet, der Benutzer arbeitet derzeit an seiner üblichen Nebenstelle 2. Zusätzlich

bekommt er als Benutzerzuordnung die IAXNebenstelle. Diese kann der Benutzer in seiner Benutzersicht als aktive Nebenstelle schalten, wenn er an dieser Nebenstelle arbeitet. Er bekommt dann sämtliche Anrufe von der Nebenstelle 2 (seine eindeutige Nebenstelle) auf die IAXNebenstelle (seine aktive Nebenstelle) weitergeleitet. Außerdem kann die Click-To-Dial-Funktion im Telefonbuch der Benutzersicht mit der IAXNebenstelle genutzt werden.

Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" - () Abmelden	<100>	ansı Teu	9.0		
Endgeräte 🕅 Wählpla	an 📰 Routen 🧧	Telefonbuch 📢 So	ound 🎤 Erweiterte Einste	llungen 🗱 System	
Einstellungen	Übersicht Neuer Benut	zer Nebenstellen bearbeit	en		[?]
Gesprachsdaten	Nebenstellen hi	nzufügen zu "Demo	user"		
Statistiken	Nebenstelle	Benutzerzuordnung	Eindeutige Benutzernebenstelle	Aktive Nebenstelle	
Benutzer und Rechte	"Nebenstelle 1" <100>			0	
	"Nebenstelle 2" <200>		0	۲	
	IAXNebenstelle <300>	V	0	0	
	ISDNNebenstelle <400>		0	0	

Abbildung 2.173: Eindeutige und aktive Nebenstelle

Benutzer bearbeiten

Sie können den Benutzer bearbeiten in und Benutzername, Passwort, Benutzerstatus, Tapi und die Clickto-Dial Funktion verändern. Falls Sie Tapi-Software (z.B. Phonesuite) einsetzen möchten, verwenden Sie den Benutzernamen und das TAPI Passwort (auf der rechten Seite). Zusätzlich ist bei aktivierter Click-to-Dial-Funktion der Sicherheitstoken auf der rechten Seite zu finden.

remeldet als ansiteladmin Abmelden	Konfigu	nsi Tec	9.0	
🖀 Endgeräte 🔤 Wähly	plan 📰 Routen 📋 Tele	efonbuch 📢 🔊 Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen 🗱 System	4
Einstellungen	Übersicht Neuer Benutzer 1	Benutzer bearbeiten		
Gesprächsdaten	Benutzer bearbeite	n		
Statistiken	Benutzer*	Demouser	TAPI Passwort:	
Benutzer und Rechte	Passwort ändern Neues Benutzer-		Click to Dial Token: 69fdfa4ea99a7be2e0031c9accf37b	91
Mehrfachanmeldungen	Benutzer-Passwort Wdh.*			
	Benutzerstatus*	Benutzer 🛟		
	TAPI aktivieren:	1		
	Click to Dial aktivieren:	S		
	Absenden			
		and an de link Constitue	and a land 20.8	

Abbildung 2.174: Benutzer bearbeiten

Weiterleitung einrichten

Zum Einrichten einer Weiterleitung für den Benutzer klicken Sie in der Übersicht auf 🜨

Diese Weiterleitung basiert auf der eindeutigen Nebenstelle des Benutzers. Ist diese Nebenstelle im Wählplan eingesetzt, wird sie durch diese Weiterleitung ersetzt.

Sie haben die Möglichkeit die Weiterleitung innerhalb der Telefonanlage (intern) oder nach aussen (extern, über ausgehende Route) zu setzen.

Interne Weiterleitungen können auf andere Nebenstellen eingerichtet werden. Externe Weiterleitungen benötigen eine Zielrufnummer (inkl. Präfix, falls ausgehende Route einen Präfix enthält). Beide Varianten funktionieren nur wenn der Haken bei "Aktiv" gesetzt wird.

gemeldet als ansiteladmin tive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" < Aburaldar	100>	ansi te	9.0	
Admeiden		Konfiguration übernehmer		6
Endgeräte 📰 Wählplar	n 🔚 Route	en 📋 Telefonbuch 📢)	Sound 🔑 Erweiterte Einstellungen	🗱 System
Einstellungen	-			2
	Übersicht Neu	er Benutzer Weiterleitung bearb	eiten	
Gesprächsdaten	Weiterlei	tung für Nebenstelle ""N	ebenstelle 2" <200>"	
Statistiken	Richtung	Nebenstellen	Zielrufnummer	Aktiv
Benutzer und Rechte	Intern 💌	"Nebenstelle 1" <100> 👻		
	Extern			

Abbildung 2.175: Benutzerweiterleitung

${\bf Rechte\ setzen}$

Administrator haben Zugriff zu allen Modulen. Benutzer haben bei Erstellung nur Rechte für ihre Benutzermodule. Um die Rechte für einen Benutzer zu erweitern, klicken Sie auf 💄 und geben Sie die gewünschten Modul frei.

ngemendet als ansiteladmin ttive Nebenstelle: "Nebenstelle 1" <1) Abmelden	00> Configuration übernehmen	0
🖀 Endgeräte 📰 Wählpla	n 🔚 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellur	ngen 🗱 System
Einstellungen	Übersicht Neuer Benutzer Rechte setzen	2
Gesprächsdaten	Benutzerberechtigungen	
Statistiken	Modul	Zugriff
	System	
Benutzer und Rechte	Einstellungen	
	Benutzer und Rechte	
	Gesprächsdaten	
	Statistiken	
	Mehrfachanmeldungen	
	Endgeräte	
	Anrufbeantworter	
	Rufgruppen	
	Fax	
	Nebenstellen	
	Konferenzen	
	Weiterleitung	
	Warteschlangen	
	Wählplan	
	Wählplan	
	Zeitsteuerung	
	Interaktives Sprachmenü	
	V/IR / Blacklist - Nummern	

Abbildung 2.176: Benutzerrechte

2.5.36 Mehrfachanmeldungen

Mit Mehrfachanmeldungen ist es möglich mehrere Benutzer an einer Nebenstelle zu verwalten. Mehr Informationen über das Mehrfachanmeldungen-Modul finden Sie in Kapitel 2.11.1.5.

2.5.37 Anmeldung von eingeschränkten Benutzern

Benutzer mit dem Status "Benutzer" (2.5.35) können sich mit ihren Zugangsdaten am ansitel webinterface anmelden. Ihnen steht die Benutzersicht mit den benutzerbezogenen Modulen zur Verfügung. Nachdem der Benutzer angemeldet wurde, ist am linken oberen Bildschirmrand seine derzeit aktive Nebenstelle zu sehen.

Firefox Table 1		
Angemeldet als Demouser Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle 2" () Abmelden		
Benutzer	ouch (
Benutzer Benutzer Weiterleitung	Willkommen zum ansitel-Webinterface 3.0.	
Benutzer Gesprächsdaten	Sie können Ihre Benutzer-Einstellungen mit diesem Webinterface vornehmen.	
Warteschlangen Login		
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	

Abbildung 2.177: Anmeldung von eingeschränkten Benutzern

2.5.37.1 Benutzer-Modul: Benutzer

In diesem Modul kann der Benutzer sein Passwort ändern oder seine aktive Nebenstelle auf eine andere Nebenstelle (z.B. IAXNebenstelle) umschalten. Sämtliche Anrufe werden in diesem Fall auf die neue aktive Nebenstelle umgeleitet. Zusätzlich wird die Click-To-Dial-Funktion des Telefonbuchs auf die neue aktive Nebenstelle umgeschaltet.

Bei Nebenstellen in blauer Schrift handelt es sich um die eindeutige Nebenstelle des Benutzers.

igemeldet als Demouser tive Nebenstelle: "Nebenstelle 2	" <200> ansi	rel <mark>9.0</mark>	
Abmelden			6
Benutzer 📋 Telefor			
Benutzer			2
benutzer	Nebenstellen zuordnen Benutzerdaten är	ndern	
Benutzer Weiterleitung	Nebenstellen des Benutzers '	'Demouser"	
	Nebenstelle	Aktive Nebenstelle	
Benutzer Gesprächsdaten	inde dilatente		
Benutzer Gesprächsdaten	"Nebenstelle 2" <200>	۲	
Benutzer Gesprächsdaten Warteschlangen Login	"Nebenstelle 2" <200> IAXNebenstelle <300>	• •	

Abbildung 2.178: Nebenstellen zuordnen

2.5.37.2 Benutzer-Modul: Weiterleitung

Diese Weiterleitung basiert auf der eindeutigen Nebenstelle des Benutzers. Ist diese Nebenstelle im Wählplan eingesetzt, wird sie durch diese Weiterleitung ersetzt.

Der Benutzer hat die Möglichkeit die Weiterleitung innerhalb der Telefonanlage (intern) oder nach aussen (extern, über ausgehende Route) zu setzen.

Interne Weiterleitungen können auf andere Nebenstellen eingerichtet werden. Externe Weiterleitungen benötigen eine Zielrufnummer (inkl. Präfix, falls ausgehende Route einen Präfix enthält). Beide Varianten funktionieren nur wenn der Haken bei "Aktiv" gesetzt wird.

ive Nebenstelle: "Nebenstelle 2' Abmelden	" <200>	ansı Te	9.0	
Benutzer Telefor	nbuch			
Benutzer	Weiterleitung			
Benutzer Weiterleitung	Weiterlei	tung für Nebenstelle ""N	ebenstelle 2" <200>"	
Contraction and the second second second	Richtung	Nebenstellen	Zielrufnummer	Aktiv
Benutzer Gesprächsdaten		Which contails 18 c100s		
Benutzer Gesprächsdaten Warteschlangen Login	Intern 👻	"Nebenstelle 1" <100>		

Abbildung 2.179: Benutzer-Weiterleitung

2.5.37.3 Benutzer-Modul: Gesprächsdaten

Sämtliche Gesprächsdaten dieses Benutzers können nach Datum und Uhrzeit, Quelle, CallerID, Ziel, Status und Dauer sortiert und durchsucht werden.

Für erweiterte Auswertungen ist ein Export (Herunterladen) per CSV-Datei möglich.

igemeldet als Demouser itive Nebenstelle: "Nebenstelle 2 Abmelden	" <200>	ansı	тец <mark>Э.С</mark>			
Benutzer Telefor	nbuch					2
Benutzer Weiterleitung		Quelle	Suchen			Herunterladen
Benutzer Gesprächsdaten	Datum/Uhrzeit 🔺	Quelle 🔻	Callerid 🔻	Ziel 🔻	Status 🔻	Dauer 🔻
	17.05.2013 12:53:35	100	"Verkauf" <100>	200	Beantwortet	00:10
Warteschlangen Login	17.05.2013 12:53:12	200	"Lager" <200>	100	Beantwortet	00:07
	17.05.2013 12:50:42	200	"Lager" <200>	100	Keine Antwort	00:09

Abbildung 2.180: Benutzer-Gesprächsdaten

2.5.37.4 Benutzer-Modul: Warteschlangen Login

Dieses System basiert auf der aktiven Nebenstelle des Benutzers. Der Benutzer kann sich mit seiner aktive Nebenstelle an der Warteschlange anmelden. Ist die Anmeldung erfolgt, kann auf dieser Seite auch der Pause-Status gesetzt werden.

igemeldet als Demouser tive Nebenstelle: "Nebenstelle 2" Abmelden	<200> ansi 1	GL 3.0	
Benutzer	buch		
Benutzer	Warteschlangen		2
Benutzer Weiterleitung	Warteschlangenparameter fü	r Benutzer "Demouser"	
Benutzer Gesprächsdaten	Warteschlangenname	Angemeldet	Pause
Warteschlangen Login	Warteschlange		
	Absenden		

Abbildung 2.181: Benutzer-Warteschlangen

2.5.37.5 Benutzer-Modul: Telefonbuch

Das zentrale Telefonbuch für Benutzer der ansitel 3.0-Telefonanlage kann zum Speichern sämtlicher Unternehmenskontakte genutzt werden. Mehrere Telefonbuchgruppen unterscheiden Globale und Benutzerspezifische Kontakte. Benutzer können direkt aus dem Telefonbuch Kontakte anwählen (Click-to-Dial).

Sämtliche Kontakte können auch auf LDAP-fähigen Endgeräten angezeigt werden. Eine Rückwärtssuche ist über dieses System ebenfalls möglich.

Achtung: Der angemeldete Benutzer benötigt zwingend eine eindeutige und aktive Nebenstelle, um das Telefonbuch zu verwenden.

Die eindeutige Nebenstelle weisen Sie im Modul Benutzer und Rechte (2.5.35) zu.

Übersicht

Die Übersicht zeigt die Benutzersichtsicht des Telefonbuchs. Sie haben hier die Möglichkeit Kontakte zu Benutzergruppen hinzuzufügen.

Durch Auswahl einer vorhandenen Gruppe und Klicken auf "Gruppe ändern", werden alle Kontakte dieser Gruppe angezeigt.

Auf der rechten Seite befindet sich die Suche. Sie können damit über Nachnamen, Firma und Telefon suchen. Die Eingabe von Teilzeichenketten ist möglich.

Beispiel: Suche über Telefon und Teilzeichenkette "345". Sie erhalten som
it alle Einträge, deren Telefonnummer "345" enthält.

Pro Eintrag sehen Sie den Nachnamen, die Firma und die Telefonnummer. Diese können bearbeitet, gelöscht oder direkt angerufen (aktive Nebenstelle des Benutzers wird verwendet) werden.

wi 3.0 - ansiteibook Angemeldet als Demouser Aktive Nebenstelle: "Nebenstelle () Abmelden	2" <200>	<mark>ansı</mark> te	Ð. O			0
Benutzer E Telef	Onbuch Übersicht Neuer Kontak Demouser → Gruppe a	: LDAP Infos		Nachr	name 🔻	2 Suchen
	Nachname 🔫	Firma 🔻	Telefon 🔻	Aktio	on	
	Testkontakt	Testfirma	00123456789		-	2

Abbildung 2.182: Telefonbuch für den Benutzer

2.6 Schritt für Schritt-Anleitungen

2.6.1 Erweitern des Wählplans - Erstellen von Sequenzen

Nachdem die Ersteinrichtung des ansitel webinterfaces 3.0 durchgeführt wurde, besitzt die Telefonanlage definierte Nebenstellen, Leitungen, eingehende und ausgehende Routen. Die grundlegende Funktionalität der Telefonanlage ist somit konfiguriert.

Ein beispielhafter Wählplan ist nachfolgend dargestellt. Jeder Wählplanrufnummer ist nur eine Nebenstelle zugeordnet.

bersicht Neue Rufnumm	her				
Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Akt	ion	
100	1 C Lager <100>	© 60			-
300	1 C Buchhaltung <300>	O 60			

Abbildung 2.183: Wählplan

Zur Erweiterung der Funktionalität unter einer Wählplanrufnummer, müssen Module, wie z.B. Zeitsteuerung, Rufgruppen oder Anrufbeantworter, definiert werden. Diese Module können der Wählplanrufnummer hinzugefügt werden und somit den Wählplan erweitern.

Ausgehend vom oben genannten Beispiel soll die Wählplanrufnummer 100 dahingehend erweitert werden, dass bei Anruf zwischen 10 Uhr und 12 Uhr nicht die Nebenstelle Lager <100> gerufen, sondern ein Anrufbeantworter geschaltet wird.

Um dieses Szenario zu erreichen, muss ein Anrufbeantworter und eine Zeitsteuerung von 10 Uhr bis 12 Uhr konfiguriert werden.

2.6.1.1 Anrufbeantworter definieren

Im Modul Anrufbeantworter wird ein neuer Anrufbeantworter definiert.

Angemeldet als ansiteladmin (j) Abmelden	a	nsi tel =	.0	8
Endgeräte 📷 wahiplan	Routen 📋 Tele	fonbuch 📢 Sound	🎾 Erweikerte Einstellungen	🔅 System
Naberstellen	Übersicht Neuer Annufbeantw	orter		(9)
Rufgruppen	Neuer Anrufbeantwo	orter		
Faic	Anrufbeantwortername*	AB		
Anrufbeantworter	Anrufbeantworternummer* Passwort*	1234		
Kordenstan	Wählplaneintrag erstellen Wählplanrufnummer	999		
Weberleitung	E-Mail* Nachrichten löschen	info@testansitel.de		
Warteschiangen	Absenden			

Abbildung 2.184: Neuer Anrufbeantworter

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	Konfiguration			-
Tendgerate Trave	shiplan 🎆 Routen 📔 Telefonb	uch 📺)) Sound 🌽 Erwe	aiterte Einstellungen	System
nrufbeantworter hinzugef	ügt			
Nobersteller	Obersicht: Neuer Anrufbeantworte			
Rufgruppen	Anrufbeantworternummer 👻	Anrufbeantwortername 👻	E-Mail	Aktion
Fax	555	AB	info@testansitel.de	
Anrufbeantworter				
Konferenzen				
Weiterleitung				
Warteschlangen				

Abbildung 2.185: Übersicht des Anrufbeantworter-Moduls

2.6.1.2 Zeitsteuerung definieren

Im Modul Zeitsteuerung definieren wir eine neue Zeitsteuerung mit der Zeit von 10 Uhr bis 12 Uhr und die Zielwählplanrufnummer, auf die während dieser Zeit gesprungen wird. In unserem Fall ist dies der Anrufbeantworter.

omelden			-	_		Confi	aural	ion (ii	-	in the second	2							
🛣 Endgeräte	Wahlplan		Roc	iten		1	Telefo	obud	. (10	dund		p	Erwe	iterte	Eins	tellunge	n 🔅 Syster
Wählplan	-	bersic	ht N	eue i	Zeits	teue	rung											
Zeitsteuerung		Neu	e 7	नाव	teni	-	00											
Interaldives Sprachmo	inu	Name Sprin 10:0	n:* ige zu 0-12:	ar Wa :00	shipi	anru	fnumr	neri		Anru 999	fbean •	town	07	2				
			ò	1	2	1		05	10	14	8	4	2		00	-85	10	
		4.	3		1		13	20	25	4	5	6	7	.8	.15	20	25	
			10	11	12	18	30	35	40		10	11	11	13	30	35	40	
		14	18	16	. 17	-	-0	30	33	14	13	16	17	18	45	50	35	
		19	20	33.	22	23				- 19	20	21	22	23				
					Name -	ile.		_				- 10	****	intag (i)				
		1.0	70	DF	199	De	71	-fa	50		17		175			5	10	
				1	-					-	11.54			at blo				
			- Jen			ner Lui	Apr	100	Jue	÷								
			Aug			Jer .	may.	242	-	-						200	-	
		147	1	2	3	4	5	- 6 -	7		-	-	1				1.1	
				10	11	12	12	14	15	-	4					14		
		16	17	18	19	20	21	22	73	14		18	17					
			1200	- 42	100		1001	4										

Abbildung 2.186: Zeitsteuerung definieren

2.6.1.3 Wählplanrufnummer 100 erweitern

Die zuvor erstellte Zeitsteuerung wird nun der Wählplanrufnummer hinzugefügt:

meldet als ansiteladmin bmelden		ansı tel	0.0		
🛣 Endgerate 📰 W	ahlplan 🔐 Routen 📋	Telefonbuch 🜒 Sound	🄑 Erweiterte Einstellur	igen 🚦	Syster
Wahlplan		_			
Contraction (Martin	Übersicht Neue Rufnumn	ner			
Zetateverung	Ubersicht Neue Rufnumn Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Akti	on
Zatateurung -	Ubersicht Neue Rufnumn Wählplanrufnummer 100	Sequenz 1 C Lager <100>	Rufzeit © 60	Akti	on
Zeitsteuerung Interaktives Sprachmerki	Ubersicht Neue Rufnummer 100 300	Sequenz 1 C Lager <100> 1 C Budhhaltung <300>	Rufzeit ◎ 60 ◎ 60	Aktie	on

Abbildung 2.187: Hinzufügen von Modulen zum Wählplan

Iplan 🔣 Routen 📋 Telefont	buch 👘 Sound	🔑 Erweiterte Einstellungs	en 🙀 Syste
Übersicht Neue Rufnummer Obje	kt hinzufügen		
Objekte hinzufügen zu	Wählplanrufmur	nmer 100	
Standardwähloptionen setzen	2		
Endgeräte	54 C		
SIP Nebenstellen	Anrufbeant	worter Anrufbeants	worterabfruge
Buchhaltung <300> - Lager <100>	AB	 Anrufbeantwor 	terabfrage 🔸
Wählplan			
Wähipionruinummern	Zeitstoue	rung	
300 999	Anutheantworter	1	
	plan Routes Electron	plan Routen Elefonbuch Sound Ubersicht Neue Rufnummer Objekt hinzufügen Objekte hinzufügen zu Wählplanrufnum Standardwähloptionen setzen Endgeräte S1P Nebenstellen Buchhalhung <300> Lager <100> Wählplan Wählplanrufnummern 200 999	plan Router Pierforbuch Sound Prevente Einstellunge Ubersicht Neue Rufnummer Objekt hinzufügen Objekte hinzufügen zu Wählplanrufnummer 100 Standardwähloptionen setzen Endgeräte SIP Hebenstollen Anrufbeiantworter Anrufbeiantworter Buchhaltung <300> Lager <100> Wählplan Wählplanrufnummern Zeitstouerung 500 999

Abbildung 2.188: Modul Zeitsteuerung auswählen

Die Zeitsteuerung "Anrufbeantworter" ist jedoch noch nicht aktiv, da immer noch die Nebenstelle Lager $<\!100\!>$ zuerst gerufen wird. Daher muss die Reihenfolge getauscht werden.

	Konfig	uration ub	emenn	ien.		
Endgeräte 🔛 Wah	liplan Routen 📋 Te	elefonbuch) Sound	🏓 Erweiterte Einstellungen	System
Wahiplan	Übersicht Neue Rufnummer	Rufnumn	ner bear	beiten		
Zeitsteilerung			-			
	Objekt hinzurugen Alle Obj	ekte entfe	men			
Interaktives Sprachmenu	Wählplanrufnumm	ekte entfe	men Objek	te bearb	eiten	
Interaktives Sprachwenia	Wählplanrufnummer* 100	ekte entfe er und (Objek	te bearb	eiten	
Interaktives Sprachwanu	Wählplanrufnummer* 100 Objekt	ekte entfe er und () Seque	men Objek	te bearb Rufzeit	eiten Wähloptionen	
Interaktives Sprachwenu	Wählplanrufnummer* 100 Objekt C Lager <100>	ekte entfe er und () Sequi	men Objek anz	Rufzeit	eiten Wähloptionen t T o Windall	

Abbildung 2.189: Ändern der Sequenz-Reihenfolge

Damit ist die Funktionalität der Wählplanrufnummer erweitert worden. Durch Klicken auf "ansitel-Konfiguration übernehmen" wird die Änderung übernommen.

	Kon	figuration übernehmen			_
🛣 Endgeräte 🕅 V	/ählplan Routen	Telefonbuch 📢 Sound	🥜 Erweiterte Einstellunger	- 10	System
lplanrufnummer bearl	peitet				
Wählplan	Obersicht Neue Rufnum	mer			
Wählplan Zekutmuerung	Obersicht: Neue Rufnum Wählplanrufnummer	Sequenz	Rufzeit	Aktion	0
Wählplan Zeitutsuerung :-	Obersicht Neue Rufnum Wählplanrufnummer	Sequenz 1 © Anrufbeantworter	Rufzeit	Aktion	0
Wähipian Zeitaiteuerung Interaktives Sprachmenu	Obersicht Neue Rufnums Wählplanrufnummer 100	Sequenz 1 ③ Anrufbeantworter 2 《 Lager <100>	Rufzeit	Aktion	n 20 -
Wahipian Zeitateuerung Interaktives Sprachmenii	Obersicht Neue Rufnum Wählplanrufnummer 100 300	ner Sequenz 1 ◎ Anrufbeantworter 2 ✔ Lager <100> 1 ✔ Buchhaltung <300>	Rufzeit	Aktion	n 21 -



2.6.2 Benutzer - Nebenstellenzuordnung

Erstellen von Benutzern und Zuweisen von Nebenstellen

Diese Anleitung befasst sich mit der Erstellung von Benutzern und der Zuweisung von Nebenstellen. Anhand eines Beispiels wird der Zusammenhang von Benutzern und Nebenstellen erklärt.

2.6.2.1 Login

Loggen Sie sich als Administrator ein.

People and a second s
Passwort
 Absenden

Abbildung 2.191: Anmelden am awi 3.0

2.6.2.2 Vorbereitung einer Nebenstelle

Zum Hinzufügen eines neuen Benutzers, muss eine Nebenstelle eingerichtet sein, die dem neuen Benutzer zugewiesen werden kann. Nachfolgend wird eine neue Nebenstelle angelegt. Zum Anlegen von Nebenstellen klicken Sie bitte im Menü auf "Nebenstellen".
Endgerate	Wahipian Wahipian	Routen	Telefonbuch	()) Sound	🏓 Erweiterte Einstellungen	Syste
Neberisteller						
Ruforuppen		Willkommen z	zum ansitel-Webi	nterface 3.0.		
Fax				-		
Annufbeantwor	ter		in (HOSTE		ur-
Konferenzen				Provide State		
Weberfeitung		1711-1	IDUSE	CLOUR		ar
Warteschlang	en 🗌	Sie können mit	diesen Webinterfa	ice Ihre ansitel-Tel	efonanlage konfigurieren.	

Abbildung 2.192: Nebenstellen im Menü

2.6.2.3 Art der Nebenstelle wählen

Klicken Sie dazu auf "Neue SIP Nebenstelle".

Dersicht Nei	ue SIP Nebenstelle	Neue IAX Nebenstelle Neue ISDN/An	alog Nebenstelle		
	1		1	-	
Protokoll	Name 🔻 🎴	Nebenstellennummer 💙	Codecs	Akt	on

Abbildung 2.193: Reiter Neue SIP-Nebenstelle

2.6.2.4 Neue Nebenstelle erstellen

Tragen Sie einen frei wählbaren Anzeige- und Account-Namen der Nebenstelle und ein dazugehöriges Passwort ein.

Neue SIP Nebenst	elle		
Angezeigter Name*	Lager 1	Auto-Konfiguration aktivieren 🔲	
Account-Name*	Lager		
Passwort*	Test1234		
Nebenstellennummer*	100		
Wählplaneintrag erstelle	n 🔽		

Abbildung 2.194: Daten für SIP-Nebenstelle

2.6.2.5 Nebenstellen im Überblick

Kontrollieren Sie in der Übersicht der Nebenstellen, ob Ihre angelegte Nebenstelle dort zu sehen ist. Möchten Sie eine weitere Nebenstelle hinzufügen, wiederholen Sie den vorherigen Schritt. In diesem Beispiel wurden zwei neue Nebenstellen 'Buchhaltung' mit der Nebenstellennummer 300 und 'Lager' mit der Nummer 100 hinzugekommen. Stellen Sie sich vor, ein Mitarbeiter der für gewöhnlich im Lagerbereich einer Filiale arbeitet, wird auch zeitweilig in der Buchhaltung eingesetzt. In diesem Fall ist es sinnvoll sein, dass der Mitarbeiter unter der Nebenstelle 'Buchhaltung' zu erreichen ist. Sitzt der Mitarbeiter an der Nebenstelle 'Buchhaltung' wird diese im Folgenden als 'aktive Nebenstelle' verstanden.

bersicht N	leue SIP Nebenstelle	Neue IAX Nebenstelle Neue ISDN/An	alog Nebenstelle		
Protokoll	Name 🔻	Nebenstellennummer 🔻	Codecs	Akt	ion
		300	C 711 a-law	1001	1
SIP	Buchhaltung	300	G./ II d'idw	1220	1

Abbildung 2.195: Nebenstelle in Überblick

2.6.2.6 Benutzer und Rechte

Nun ist die Basis geschaffen, um einen neuen Benutzer hinzuzufügen und diese Nebenstelle zuzuordnen. Klicken Sie im Menü auf 'Benutzer und Rechte'.

Endgerate	Wahiplar	Routen	Telefonbur	an 📺)) Sound 🏑	🖗 Erweiterte Einstelk		1	Ó s	sten
Einstellunge	•	Übersicht Neuer I	Benutzer					4	
			-						
Geiprachiida	ten;	Benutzer	Nebenstellen	Weitergeleitet auf	Erlaubte Module	Aktie	on		



2.6.2.7 Überblick über Benutzer

Verschaffen Sie sich in der Benutzerübersicht einen Überblick über die bisherigen Benutzer. Danach klicken Sie auf den Reiter 'Neuer Benutzer'.

Endgeräte	Wählplan	Routen	Telefonbuc	an 📢)) Sound 🍃	🖗 Erweiterte Einstelk	ingen		¢	Syst	en
Einstellungen		Übersicht Neuer I	Benutzer							
Gesprächsdaten		Benutzer	Nebensellen	Weitergeleitet auf	Erlaubte Module	Akt	ion			
	1	an elt of a dealer.							-	



2.6.2.8 Benutzerdaten eintragen

Tragen Sie den gewünschten Namen und ein Passwort für den neuen Benutzer ein. Legen Sie dann den Status des Benutzers fest. Zur Auswahl steht dabei der Status 'Administrator', welcher volle Rechte in seiner Benutzersicht erhält und 'Benutzer', der mit eingeschränkten Rechten ausgestattet wird. Für diese Anleitung wird ein Benutzer 'maxMustermann' mit Benutzerrechten angelegt.

Neuer Benutzer		
Benutzer*	maxMustermann	
Benutzer-Passwort*	•••••	
Benutzer-Passwort Wdh.*		
Benutzerstatus*	Benutzer ·	
TADI aktivieren:	PD	

Abbildung 2.198: Daten für neuen Benutzer

2.6.2.9 Nebenstellen zuweisen

Bei neu angelegten Benutzern werden Sie darum gebeten eine eindeutige Nebenstelle und eine aktive Nebenstelle stelle zuzuweisen. Die eindeutige Nebenstelle wird dem Benutzer fest zugeordnet. Die aktive Nebenstelle ist das Telefon mit dem der Benutzer derzeit arbeitet. Diese ist notwendig, um von der 'eindeutigen' gegebenenfalls zu einer anderen 'aktiven' Nebenstelle weiterzuleiten. Hier sehen Sie wie der Benutzer 'maxMustermann' nun eine eindeutige Nebenstelle 'Lager' und eine 'aktive' Nebenstelle zugewiesen bekommt. Die Anrufe auf seine Nebenstelle 'Lager' werden also auf die Nebenstelle 'Buchhaltung' weitergeleitet. Die Nebenstellen die unter 'Benutzerzuordnung' markiert sind, stehen dem Benutzer über das Webinterface zur Verfügung. Diese kann er in seiner Benutzersicht zur aktiven Nebenstelle schalten.

		Konfiguration übernehm	en	
Endperate 🕅 Wal	hiplan En Routen	Telefonbuch	Sound 🥜 Erweiterte Eins	telungen 🙀 Syst
Einstellungen	Übersicht Neuer B	enutzer Nebenstellen bear	beiten	
Gesprächsdaten	Nebensteller	ı hinzufügen zu "ma	xMustermann"	
Statistiken	Nebenstelle	Benutzerzuordnung	Eindeutige Benutzernebenstelle	Aktive Nebenstelle
Benutzer und Rechte	Lager <100>	191		0
and a second	Construction of the second second			1411

Abbildung 2.199: Eindeutige und aktive Nebenstelle

2.6.2.10 Benutzereintrag überprüfen und Konfiguration übernehmen

Die folgende Ansicht zeigt Ihnen die Benutzerübersicht, in der Sie Ihren angelegten Benutzer finden. Unser 'maxMustermann' hat wie erwartet die Nebenstellen 'Buchhaltung' und 'Lager' bekommen. Vergessen Sie nicht die Konfiguration (oben rot unterlegt) zu übernehmen. Über die Aktionen rechts, können Sie weitere Einstellungen vornehmen. Halten Sie die Maus über die Symbole, um mehr Informationen zu bekommen.

		_							
			Konfiguration über	nehmen	-		_	 _	_
Endgeräte	Wathbia	n Routen	Telefonbuch	📢) Sound 🌖	Erweiterte Einstellu	nger	0	\$ Sys	tem
enstellenzuord	nung durchg	eführt							
Einstellunge	n	Übersicht Neuer E	Benutzer						
Einstellunge Gesprächsdat	n 1011	Obersicht Neuer E Benutzer	Benutzer Nebenstellen	Weitergeleitet au	Erlaubte Module	Akt	ion		
Einstellunge Gesprächedat Stabeliken	n Nen	Obersicht Neuer B Benutzer ansiteladmin (Administrator)	Benutzer Nebenstellen	Weitergeleitet au	Erlaubte Module	Akt	ion C	1	42

Abbildung 2.200: Übersicht der Benutzer

2.6.2.11 Einloggen als neuer Benutzer

Tragen Sie die Benutzerdaten ein und klicken Sie auf 'Absenden', um sich als dieser Benutzer einzuloggen.

Benutzerna	me maxMustermann		
Passwort	•••••		
 Absenden			
	-		
	HOSTED		
	ansi TeL	I and	

Abbildung 2.201: Login als Benutzer

2.6.2.12 Benutzersicht

Sie sind jetzt eingeloggt als Benutzer. Unter dem Menüpunkt 'Benutzer' finden Sie weitere Einstellungen. Oben links sehen Sie den Namen des angemeldeten Benutzers angezeigt, in unserem Fall 'maxMustermann'. Darunter sehen Sie dessen 'aktive' Nebenstelle. Sämtliche Anrufe werden auf Grundlage der eindeutigen Nebenstelle dieses Benutzers auf diese aktive Nebenstelle weitergeleitet. Die automatische Wählfunktion des Telefonbuchs ist auch auf diese aktive Nebenstelle umgeschaltet.

Benutzer 📋 Teléfor	bach -
Benufzer	
Benutzer Weiterleitung	Willkommen zum ansitel-Webinterface 3.0.
Benutzer Geoprachodaten	Sie können Ihre Benutzer-Finstellungen mit diesem Webinterface vornehmen



2.6.2.13 Einstellungen als Benutzer

Entsprechend Ihrer Einstellungen aus Schritt 2.6.2.9 sehen Sie hier die Nebenstellenzuordnungen und Benutzerdaten. Der Benutzer kann hier seine aktive Nebenstelle umschalten.

gemeldet als maxHustermann tive Nebenstelle: Buchhaltung < Abmelden	300> ansi	TEL D.O	
& Benutzer	nboch		
Benutzer	Nebenstellen zuordnen Benutzerdate	n andern	
Benutzer Weiterleitung	Nebenstellen des Benutze	rs "maxMustermann"	
Benutzer Gesprächsdaten	Nebenstelle	Aktive Nebenstelle	1
Second and the second states of	Lager <100>	0	
Warteschlungen Login	Buchhaltung <300>		
	Absenden		

Abbildung 2.203: Umschalten der aktiven Nebenstelle

2.7 Endgeräte anmelden (Manuell)

2.7.1 Nebenstelle im awi 3.0 anlegen

Bevor Endgeräte an der ansitel Telefonanlage angemeldet werden können, muss ein Account für dieses Endgerät im ansitel webinterface angelegt werden.

Melden Sie sich hierzu am ansitel webinterface an und wählen unter Hauptmenü "Endgeräte", im Untermenü Nebenstellen und im Modul-Reiter "Neue SIP Nebenstelle".

Auf dieser Seite geben Sie einen Angezeigten Namen, einen Account-Namen ein Passwort und eine Nebenstellennummer an.

Neue SIP Nebenst	elle		
Angezeigter Name*	Test Muster	Auto-Konfiguration aktivieren 🗐	
Account-Name*	Muster		
Passwort*	Muster2014		
Nebenstellennummer*	129		
Wählplaneintrag erstelle	n 🗹		

Abbildung 2.204: SIP-Nebenstelle anlegen

Damit die Nebenstelle auf der ansitel Telefonanlage angelegt wird, wählen Sie "Absenden" und "Konfiguration übernehmen". Nun können sich Endgeräte an der Telefonanlage mit diesen Daten registrieren.

2.7.2 Inhouse und Virtuelle Maschine

Zur Anmeldung von SIP-Endgeräten an der ansitel Telefonanlage müssen verschiedene Parameter in der Endgeräte eingetragen werden. Für die ansitel Versionen Inhouse und Virtuelle Maschine sind folgende Parameter erforderlich:

- Benutzername: Account-Name, den Sie der Nebenstelle im awi 3.0 vergeben haben
- Passwort: Passwort, das Sie der Nebenstelle im aw
i3.0vergeben haben
- Domäne/Registrar: Domain oder IP-Adresse Ihrer ansitel Telefonanlage (z.B. ansitel.local oder 192.168.1.10)
- SIP-Port: 5060 (UDP)
- RTP-Ports 10000-20000 (UDP)

2.7.2.1 Endgerät anmelden

Im folgenden Beispiel wird das Softphone "Zoiper" an der Telefonanlage angemeldet.

Zu wählen	de Rufr	numme	r			_	-
			D 🖸		0		
1	2	3	4		5		6]
$\{\frac{i-i-i-i-i-1}{i-i-i-i}\}$	0.0 K.) 1.1 K.	-0 C		0 0.0 9 0.0	9.9.3 7.3.7	• • •	
Konto)

Abbildung 2.205: Zoiper

Unter Optionen legen Sie einen neues SIP-Konto an und geben die o.g. Daten ein.

Optionen			A
E SIP Konten	SIP Kontooptionen		1
Muster Extras	Domäne :	192. 168. 1. 10	
السليم Neues SIP Konto hinzufüger ا المعني IAX Konten	Benutzername :	Muster	
Neues IAX Konto hinzufüger	Passwort :	******	
Audiogerät Audiocodecs	Rufnummernüberprüfung :	Muster	
Anrufereignisse	9 4.		
* •			
Erweiterte Optionen		tan) (Otamatana)	
		ubernenmen	

Abbildung 2.206: Neues SIP-Konto

Sobald Sie "OK" klicken, wird das Softphone an der Telefonanlage angemeldet. Sie können nun damit über die ansitel Telefonanlage telefonieren.

	×
Zu wählende Rufnummer	10. 14
	-
	0 🖻 🖉
1 2 3 4 5	6
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
Konto	
Muster (Registriert) (SIP) 🔹	Abmelden

Abbildung 2.207: Anmeldung erfolgreich

2.8 Hosted ansitel | Hosted Asterisk | Asterisk Cloud

Die Parameter zur Anmeldung von Endgeräten an der Hosted ansitel unterscheiden sich von der Inhouse und der virtuellen Maschine-Version.

Folgende Parameter sind zu verwenden:

- Benutzername: Account-Name, den Sie der Nebenstelle im aw
i3.0vergeben haben

- Passwort: Passwort, das Sie der Nebenstelle im aw
i3.0vergeben haben
- Domäne/Registrar: Domain Ihrer Hosted ansitel inkl. SIP-Port (z.B. demo.ansitel.de:30000 oder demo.ansitel.de)
- SIP-Port: 30000 oder 5060 (UDP)
- RTP-Ports 10000-10100 (UDP)
- Stunserver: stun.ansitel.de
- Stunserver-Port: 3478

2.8.0.2 Endgerät anmelden

Im folgenden Beispiel wird das Softphone "Zoiper" an der Telefonanlage angemeldet.

	×
Zu wählende Rufnummer	10. 10
	-
	3 🖉 🤅
1 2 3 4 5	6
$= \left[\begin{array}{c} \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \frac{1}{2} + \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \\ \frac{1}{2} + \frac{1}{2} \\ \hline \\ \\ $	÷0 (]
Konto	
Regis	rieren.

Abbildung 2.208: Zoiper

Unter Optionen legen Sie einen neues SIP-Konto an und geben die o.g. Daten ein.

	SIP Kontooptionen		
SIP Konten			
- Muster	Domäne :	demo.ansitel.de:30000	1
Extras			
	Benutzername :	Muster	
Neues TAX Konto binzufüger			
	Passwort :	********	
Audiogerät		*	
Audiocodecs	Rufnummernüberprüfung :	Muster	
Allgemeine Optionen			
Anrufereignisse			
Fax			
Sec. Contract			
4 [] 3			
e []			
← <u>m</u> → Frweiterte Optionen			

Abbildung 2.209: Neues SIP-Konto

Wählen Sie "Erweiterte Optionen" und RTP Optionen. Geben Sie hier den Port 10000 an.

ptionen	
ESIP Konten EMuster Extras	RTP Optionen Port : 10000
Neues SIP Konto hinzufüger IAX Konten IAX Konten Neues IAX Konto hinzufüger SIP Optionen IAX Optionen IAX Optionen STUN Optionen Netzwerk Audioptionen Audiogerät Audiocodecs	Erweiterte RTP Optionen Sessionname : Benutzername : URL : E-mail :
Allgemeine Optionen Anrufereignisse Fax Diagnose	
< Þ	
Frweiterte Optionen	OK (Abbrechen) Übernehmen

Abbildung 2.210: RTP Optionen

Wählen Sie "STUN Optionen" und geben Sie die o.g. Daten an.

Optionen		
Detionen SIP Konten Huster Extras Neues SIP Konto hinzufüger IAX Konten Neues SIP Konto hinzufüger Protokolloptionen SIP Optionen IAX Optionen SIP Optionen IAX Optionen SIP Optionen Matzwerk Julioptionen	STUN Optionen Image: STUN aktivieren Hostname des Servers/IP : Stun.ansitel.de Port : 3478 Erweiterte STUN Optionen Aktualisierungsdauer : 30	
Audioptionen Audiogerät Audiocodecs Algemeine Optionen Anrufereignisse Fax Diagnose		
< <u>m</u> → Frweiterte Optionen		
	OK Abbrechen Übernehmen	

Abbildung 2.211: STUN Optionen

Sobald Sie "OK" klicken, wird das Softphone an der Telefonanlage angemeldet. Sie können nun damit über die ansitel Telefonanlage telefonieren.

	×
Zu wählende Rufnummer	
	-
	🖾 🖉 🤄
1 2 3 4 5	6
	¢.
Konto	
Muster (Registriert) (SIP) - Ab	melden

Abbildung 2.212: Anmeldung erfolgreich

2.9 Autokonfiguration von SIP-Endgeräten

Die ansitel 3.0 Telefonanlage unterstützt die automatische Konfiguration von SIP-Endgeräten. Das bedeutet, Sie richten die Nebenstelle im ansitel webinterface ein und das Endgerät holt sich die Konfiguration automatisch von der Telefonanlage. Voraussetzung für diese Funktion ist ein vorhandener DHCP-Server im Computernetzwerk. Folgende Endgeräte werden unterstützt:

- Snom 300
- Snom 320
- Snom 360
- Snom 370
- Snom 710
- Snom 720
- Snom 760
- Snom 821
- Snom 870
- Snom Meetingpoint
- Yealink SIP-T18P
- Yealink SIP-T20P
- Yealink SIP-T22P
- Yealink SIP-T26P
- Yealink SIP-T28P
- Yealink SIP-T32G
- Yealink SIP-T38G
- Yealink SIP-T42G
- Yealink SIP-T46G
- Gigaset DE310 IP PRO
- Gigaset DE410 IP PRO
- Gigaset DE700 IP PRO
- Gigaset DE900 IP PRO

2.9.1 Einrichten der SIP-Nebenstelle

- 1. Zum Einrichten einer Nebenstelle melden Sie sich am ansitel webinterface an und wählen unter Nebenstelle "Nebenstelle".
- 2. Tragen Sie die Daten zur Nebenstelle ein und aktivieren das Feld Auto-Konfiguration.
- 3. Wählen Sie nun das Telefonmodell passend zu Ihrem Endgerät aus.
- 4. Tragen Sie die Hardwareadresse (MAC) Ihres Endgerätes ein (mögliche Formate XXXXXXXXXXXX oder XX:XX:XX:XX:XX). Die Mac-Adresse finden Sie auf der Rückseite des Endgerätes.
- 5. Wählen Sie die Netzwerk-Konfiguration für Ihr Endgerät aus (DHCP oder feste IP-Adresse).
- 6. Drücken Sie auf "Absenden"
- 7. Betätigen Sie den blinkenden roten Balken "Konfiguration übernehmen".

🛜 Endgeräte	Wählplan 🎦 Routen 📋 Te	elefonbuch 🗾 🌒 So	ound 🄑 Erweite	rte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue SIP Nebens	stelle			
Rufgruppen	Neue SIP Nebenste	elle			
Fax	Angezeigter Name*	Lager Berlin	Auto-Konfigura	tion aktivieren 🗵	
Anrufbeantworter	Account-Name* Passwort*	LagerB Berlin2014	Telefonmodell* MAC-Adresse*	Yealink SIP-T18P 001122334455	
Konferenzen	Nebenstellennummer* Wählplaneintrag erstellen	333 n 🗹	DHCP*	🧕 Ja 🔘 Nein	
Weiterleitung	Absenden				
Weiterleitung	Absenden				

Abbildung 2.213: SIP-Nebenstelle einrichten

2.9.2 Snom Endgerät anschliessen

2.9.2.1 Vollautomatische Konfiguration

Schliessen Sie Ihr Snom Endgerät an das Computernetzwerk an und verbinden Sie die Stromversorgung. Es bekommt nun eine IP-Adresse von dem vorhandenen DHCP-Server in Ihrem Netzwerk.



Abbildung 2.214: Snom Endgerät mit der Telefonanlage verbinden

Befindet sich das Endgerät im Zustand der Werkseinstellungen und besitzt es einen Firmwarestand ab Version 7.3, erhält das Endgerät sämtliche Registrierungsinformationen von der Telefonanlage, während es den Bootvorgang durchführt. Dabei erfragt das Endgerät die Informationen von der Telefonanlage in Computernetzwerk. Das Endgerät zeigt nun den Namen "Lager Berlin" (o.g. Beispiel) im Display.

2.9.2.2 Teilautomatische Konfiguration

Ist die Autokonfiguration nicht erfolgreich, zeigt das Display nicht "Lager Berlin" an. Grund hierfür können fehlerhafte Account-Daten, eine fehlerhafte MAC-Adresse oder Netzwerk-Switches mit zu starken Sicherheitsrichtlinien sein. In diesem Fall kann die teilautomatische Konfiguration eingesetzt werden. Gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Schliessen Sie das Endgerät am Computernetzwerk an und versorgen es mit Strom. Es sollte nun eine IP-Adresse von dem vorhandenen DHCP-Server erhalten.
- 2. Öffnen Sie an einem PC den Browser im selben Computernetzwerk und geben die IP-Adresse des Endgerätes in die Adresszeile ein.

- 3. Damit erhalten Sie das Webinterface des Snom Endgerätes
- 4. Klicken Sie auf der linken Menüleiste auf "Erweitert" und im oberen Reiter auf "Update"
- 5. Tragen Sie in der Zeile "Setting URL" eine Adresse nach folgendem Schema ein:

http://<IP-Adresse der Telefonanlage>/snomprov/snom<Typ des Endgerätes>.htm

Beispiel für ein Snom 320 - Telefon: http://<IP-Adresse der Telefonanlage>/snomprov/snom320.htm

Erweit	terte Einstellunge	VERSION 8
Betrieb Startseite Telefonbuch Einrichtung	Es gibt Änderungen, die noch Anzeigen 🕐	nicht permanent ge <mark>speichert wurden</mark> . Speichern
Prarerenzen Kurzwahl Funktionstasten	<u>Netzwerk</u> <u>Verhalten</u> <u>Audio</u> Update: Undate Verhalten:	<u>SIP/RTP</u> <u>QoS/Sicherheit</u> <u>Update</u>
Identität 1	Setting URL	http://100.150.1.100/cromman ?
Identität 2 Identität 3 Identität 4 Identität 5 Identität 6 Identität 7 Identität 8 Identität 9 Identität 10 Identität 11 Identität 12 Aktions URL Erweitert Zertifikate	Zeitspanne zum Erneuern von Einste Subscribe Config: PnP Konfiguration: Übernehmen Wenn Sie unten auf den Laden Knopf neuen Einstellungen aus der angegebe Einstellungen sind dann verloren! Einstellungsdatei laden: Laden	ellungen: An OAus C OAn OAus C Zurücksetzen Neustart klicken, wird das Telefon alle Werte Zurücksetzen, die enen Datei laden und neustarten. Alle momentanen
Software Update Status Systeminformationen Log	TR069 Parmater Map Laden: Laden	Durchsuchen Keine Datei a
SIP Protokollierung DNS Cache Subskriptionen	Dialplan XML Laden: Laden	Durchsuchen Keine Datei a
Speicher Einstellungen Handbuch		

Abbildung 2.215: Snom Webinterface

Im Anschluss wählen Sie "Speichern" und starten das Endgerät neu.

2.9.3 Yealink Endgerät anschliessen

2.9.3.1 Vollautomatische Konfiguration

Schliessen Sie Ihr Yealink Endgerät an das Computernetzwerk an und verbinden Sie die Stromversorgung. Es bekommt nun eine IP-Adresse von dem vorhandenen DHCP-Server in Ihrem Netzwerk.



Abbildung 2.216: Yealink Endgerät mit der Telefonanlage verbinden

Befindet sich das Endgerät im Zustand der Werkseinstellungen, erhält das Endgerät sämtliche Registrierungsinformationen von der Telefonanlage, während es den Bootvorgang durchführt. Dabei erfragt das Endgerät die Informationen von der Telefonanlage in Computernetzwerk. Den Status der Anmeldung sehen Sie im awi 3.0

unter System > Statistiken > SIP-Nebenstellen und SIP-Leitungen online (.....).

2.9.3.2 Teilautomatische Konfiguration

Ist die Autokonfiguration nicht erfolgreich, zeigt der Status des Telefons im awi 3.0. "unbekannt" an. Grund hierfür können fehlerhafte Account-Daten, eine fehlerhafte MAC-Adresse oder Netzwerk-Switches mit zu starken Sicherheitsrichtlinien sein. In diesem Fall kann die teilautomatische Konfiguration eingesetzt werden. Gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Schliessen Sie das Endgerät am Computernetzwerk an und versorgen es mit Strom. Es sollte nun eine IP-Adresse von dem vorhandenen DHCP-Server erhalten. Durch Drücken der "OK"-Taste erhalten Sie die zugewiesene IP-Adresse.
- 2. Öffnen Sie an einem PC den Browser im selben Computernetzwerk und geben die IP-Adresse des Endgerätes in die Adresszeile ein.
- 3. Damit erhalten Sie das Webinterface des Yealink Endgerätes. Melden Sie sich mit Benutzername "admin" und Passwort "admin" (Passwort der Werkseinstellungen) an.
- 4. Klicken Sie auf der oberen Menüleiste auf "Settings" und in der linken Menüleiste auf "Automatische Einrichtung"
- 5. Tragen Sie in der Zeile "Server URL" eine Adresse nach folgendem Schema ein:

http://<IP-Adresse der Telefonanlage>/prov/

							Log Out	
Yealink 1466	Status	Konto	Netzwerk	Speicher-T	Leistungsn	Settings	Directory Sicherheit	
YECIIINK 1466 Präferenz Time & Date Starten Automatische Einrichtung Konfiguration Dial Plan Sprache Rufton Töne Softkey Aussehen TR069	T466 Status Konto Net Autoprovisioning PNP Konfiguration DHCP Active Benutzerdefiniert(128~254 Be DHCP Option Value Server URL: User-Name Passwort Specified AES Key Per-phone AES Key Zero Active Wait Time(s) Einschalten		Netzwerk 8~254)	Speicher-T Control C	Speicher-T Leistungsn Ein Aus Ein Aus Yealink http://192.168.1.123/snomprov/ Deakt/viert 5 Ein Aus Ein Aus		Directory Sicherheit HINWEIS Auto Provision Die Auto-Provisioning-Parameter für Administrator	
		Weekly Zeit Wochentag Bestät	igen]	 En Aus 00 - 00 Sonntag Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag Freitag Samstag 	: 00 Now			

Abbildung 2.217: Yealink Webinterface

Im Anschluss wählen Sie "Autoprovision Now".

2.9.4 Gigaset Endgerät anschliessen

2.9.4.1 Vollautomatische Konfiguration

Schliessen Sie Ihr Gigaset Endgerät an das Computernetzwerk an und verbinden Sie die Stromversorgung. Es bekommt nun eine IP-Adresse von dem vorhandenen DHCP-Server in Ihrem Netzwerk.



Abbildung 2.218: Gigaset Endgerät mit der Telefonanlage verbinden

Befindet sich das Endgerät im Zustand der Werkseinstellungen, erhält das Endgerät sämtliche Registrierungsinformationen von der Telefonanlage, während es den Bootvorgang durchführt. Dabei erfragt das Endgerät die Informationen von der Telefonanlage in Computernetzwerk. Den Status der Anmeldung sehen Sie im awi 3.0

unter System > Statistiken > SIP-Nebenstellen und SIP-Leitungen online (

Anmerkung: Bei Gigaset Endgeräten kann eine Firmware-Update erforderlich sein, damit die vollautomatische Konfiguration funktioniert.

2.9.4.2 Teilautomatische Konfiguration

Ist die Autokonfiguration nicht erfolgreich, ist der Account-Name der SIP-Nebenstelle nicht im Display zu sehen. Grund hierfür können fehlerhafte Account-Daten, eine fehlerhafte MAC-Adresse oder Netzwerk-Switches mit zu starken Sicherheitsrichtlinien sein. In diesem Fall kann die teilautomatische Konfiguration eingesetzt werden. Gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Schliessen Sie das Endgerät am Computernetzwerk an und versorgen es mit Strom. Es sollte nun eine IP-Adresse von dem vorhandenen DHCP-Server erhalten.
- 2. Öffnen Sie an einem PC den Browser im selben Computernetzwerk und geben die IP-Adresse des Endgerätes in die Adresszeile ein.
- 3. Damit erhalten Sie das Webinterface des Yealink Endgerätes. Melden Sie sich mit Benutzername "Administrator" und Passwort "admin" (Passwort der Werkseinstellungen) an.
- 4. Klicken Sie auf der oberen Menüleiste auf "Einstellungen" und in der linken Menüleiste auf "System" und "Firmware-Update"
- 5. Tragen Sie in der Zeile "Daten-Server" eine Adresse nach folgendem Schema ein:

<IP-Adresse der Telefonanlage>/prov/gigaset

G	Igaset DE700 IP PRO				
Ang	emeldet als Administrator Abme	lden			
		Konfigurationsassistent	Einstellungen		Status
*	Netzwerk und Anschlüsse Telefonie	Firmware-Update			
•	Nachrichten	Daten-Server	192.168.1.123/sn	omprov/gi	
•	Zusatzdienste Funktionstasten System	Automatisch nach Software- Updates suchen	O Ja	🔍 Nein	
	Datum und Uhrzeit Sicherheit Discelari	Automatisch nach Profile-Updates suchen	0 Ja	Nein	
	Private Kontakte Alle Anrufe	Wenn die Firmware-Aktualisierung das Gerät zunächst eine Überprüf Voraussetzungen für einen erfolgr) gestartet wird, fül ung durch, ob die reichen Download d	hrt Jer	
	Töne und Bilder laden Neustart und Rücksetzen	Firmware gegeben sind. Eine erfol wird durch einen Hinweistext sign	lgreiche Aktualisien alisiert.	ung	
	Datensicherung Firmware-Update		Firmware	aktualisieren	
		Benutzerdefinierte Firmware-Date	i Durchsuchen_ Laden	Keine Datei ausç	gewählt.
			Sichern	Abbrechen	J

Abbildung 2.219: Gigaset Webinterface

Im Anschluss wählen Sie "Sichern" und starten das Endgerät neu.

2.10 Wählmethoden für die ansitel Telefonanlage

Werden mehrere ausgehende Routen mit unterschiedlichen Leitungen verwendet, kann anhand der Wählmethode die gewünschte ausgehende Route ausgewählt werden, über die telefoniert werden soll. Die ansitel Telefonanlage unterstützt zwei Wählmethoden:

- Auf Basis des vorgewählten Präfix (voreingestellt)
- Auf Basis der gewählten Rufnummer

2.10.1 Präfix-basierte Wählmethode

Die Präfix-basierte Wählmethode verwendet einen vorangestellten Präfix (z.B. 0,1) vor die gewählte Rufnummer (0 + 03069206868), um die ausgehende Route auszuwählen, über die telefoniert werden soll.

2.10.1.1 Konfiguration der Wählmethode

Die Präfix-basierte Wählmethode kann im Modul Allgemeine Einstellungen unter dem Menüpunkt Erweiterte Einstellungen definiert werden.

Endgeräte	Wählplan	Routen 📋 Telefonb	uch 📢 🔊 S	Sound 🖌 Erweiterte Einste	llungen 🔅 System
Assistent		Allgemeine Einstellungen			
Allgemeine Einstellu	ingen	Allgemeine Einstellun	gen		
Wilhloptionan		awi Sprache	Deutsch 👙		
wanaphones		Wählmethode für	Auf Basis de	er gewählten Rufnummer 🛫	
	elle	Standard SIP-Port für	5060	1	
		Rufzeit für Nebenstellen	60	Sekunden	
Codecs		Rufzeit für Leitungen	60	Sekunden	
		Maximale Zeit für Anrufer in der Warteschlange	300	Sekunden	
		Allgemeiner Zeichen-	1500	Millisekunden	
		Timeout Transfer Zeichen-Timeout	3	Sekunden	
		Timeout bei Transfer mit	15	Sekunden	
		Rückfrage	*8		
		Direkter Transfer	#1	-	
		Transfer mit Rückfrage	*7		
		Nebenstelle zum Parken	*9		
		Parkpositionen	Von 701	Bis 703	
		Alternativer Snom			
		Gespräche mithören	*6]	PIN 1234
		Gespräche mithören (Flüstermodus)	*4]	PIN 1234
		Gespräche mitschneiden	*1]	

Abbildung 2.220: Allgemeine Einstellungen

2.10.1.2 Ausgehende Route mit Präfix

Im Modul Ausgehende Routen unter dem Menüpunkt Routen können Routen über "Neue Ausgehende Route" hinzugefügt werden.

Durch Auswahl eines Präfix (z.B. 0), ist diese Route bei Anwahl ins Festnetz mit vorangestellten Präfix vor die Rufnummer auswählbar. Fügen Sie dieser ausgehenden Route eine oder mehrere Leitungen hinzu.

Einer weiterer ausgehenden Route kann der Präfix 1 vergeben werden. Durch die Vorwahl des jeweiligen Präfix werden die ausgehenden Routen von einander unterschieden.

Konfiguration übernehmen	0
Routen Telefonbuch 🔊 Sound 🎢 Erweiterte Einstellungen 😵 System	
ersicht Neue Ausgehende Route	2
Veue Ausgehende Route	
Name* Ausgehend	
Präfix 0 1	
Absenden	
	rsicht Neue Ausgehende Route

Abbildung 2.221: Ausgehende Route mit Präfix

2.10.1.3 Eingehende Route mit Präfix

Der Präfix der jeweiligen ausgehenden Route kann der eingehenden Rufnummer zugeordnet werden. Die ansitel Telefonanlage stellt diesen Präfix bei eingehenden Anrufen der Absenderrufnummer voran. Damit ist die Kennzeichnung, über welche Route/Leitung der Anruf herein kam möglich. Viele Endgeräte speichern die Rufnummer bei verpassten Anrufen. Da der Präfix schon voransgestellt ist, kann direkt über die richtige zugehörige ausgehende Route zurückgerufen werden. Mit der Selektion der ausgehenden Route, wird auch die zur Leitung gehörenden Rufnummer als Absenderrufnummer gesetzt. Dies ist besonders bei Abwicklung mehrerer Unternehmen über eine ansitel Telefonanlage von Vorteil.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	a		2
	Konfigura	tion übernehmen	A
Endgeräte Wählplar	Routen Telefon	buch 刘 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Leitungen	Übersicht Neue Eingehende Rom	ute	?
Eingehende Routen	Neue Eingehende Ro	ute	
Ausgehende Routen	Caller ID Präfix	0 2	
Notrufnummern	Eingehende Rufnummer Wählplanrufnummer	0301234567	
Anlagenkopplung	benutzerdefiniert Gespräche mitschneiden		
	Absenden		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ar	nsit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.222: Eingehende Route mit Präfix

2.10.1.4 Weiterleitungen mit Präfix

Existieren ausgehende Routen mit Präfix, ist es erforderlich, den Präfix der ausgehenden Route, über die die Weiterleitung realisiert werden soll, im Weiterleitungsmodul anzugeben.

Anmerkung: Bitte beachten Sie, dass bei Weiterleitungen, die direkt in den Endgeräten konfiguriert sind, der Präfix der Weiterleitungsrufnummer vorangestellt werden musss.

Abmelden	Konfigurat	ion übernehmen		
Endgeräte Wählpi	ian 🏢 Routen 📋 Telefont	ouch 📢) Sound	🄑 Erweiterte Einstellungen	🛟 System
Nebenstellen	Übersicht Neue Weiterleitung			
Rufgruppen	Neue Weiterleitung			
Fax	Name*	Weiterleitung Mo	bilfunk	
Anrufbeantworter	Auf Rufnummer*	017312345678 über Telefonanla	ge 🗘	
Konferenzen	Präfix der ausgehenden Rout	e 0 ‡		
Weiterleitung	Absenden			
Warteschlangen				

© 2014 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi 3.0.

Abbildung 2.223: Weiterleitungen mit Präfix in Weiterleitungen-Modul

Konfiguration Routen Telefonbu	n übernehr ch 🗐 🗐 : leitung bearb	men Sound <i>J</i> Erweiter weiten	te Einstellungen	System 3
Routen Telefonbu	ch 📢) i leitung bearb	Sound Jr Erweiter	te Einstellungen	System 3
icht Neuer Benutzer Weiter	leitung bearb	eiten		
iterleitung für Neb	enstelle "	"102" <10>"		
chtung Nebenstellen		Zielrufnumme	er	Aktiv
xtern 🛟		001731234567	78	
senden				
	eiterleitung für Nebe chung Nebenstellen ktern : senden	eiterleitung für Nebenstelle " chung Nebenstellen ktern ; senden	eiterleitung für Nebenstelle ""102" <10>" Chung Nebenstellen Zielrufnummer ktern ‡ 001731234563 senden	eiterleitung für Nebenstelle ""102" <10>" Chung Nebenstellen Zielrufnummer ktern ‡ 0017312345678 senden

Abbildung 2.224: Weiterleitungen mit Präfix im Benutzer und Rechte-Modul

2.10.2 Rufnummern-basierte Wählmethode

Die Rufnummern-basierte Wählmethode selektiert die ausgehende Route anhand der ersten 4 Ziffern der gewählten Rufnummer. Daher ist internationale Format der Rufnummern erforderlich (z.B. 0049 Deutschland, +33 Frankreich, 0044 England). Dieses System kommt bei dem Einsatz von mehreren VoIP-Providern zur Anwendung.

2.10.2.1 Konfiguration der Wählmethode

Die Rufnummern-basierte Wählmethode kann im Modul Allgemeine Einstellungen unter dem Menüpunkt Erweiterte Einstellungen definiert werden.

Endgeräte	Wählplan 📰 Routen 📋 Telefonb	uch 📢))	Sound 🖌 Erweiterte Einste	ellungen 🔅 System
Assistent	Allgemeine Einstellungen			
Allgemeine Einstellunger	Allgemeine Einstellun	gen		
Administration	awi Sprache	Deutsch *		
wannypuorien	Wählmethode für	Auf Basis o	der gewählten Rufnummer 🛫	
	Standard SIP-Port für	5060		
and the second	Rufzeit für Nebenstellen	60	Sekunden	
Codees	Rufzeit für Leitungen	60	Sekunden	
	Maximale Zeit für Anrufer in der Warteschlange	300	Sekunden	
	Allgemeiner Zeichen-	1500	Millisekunden	
	Transfer Zeichen-Timeout	3	Sekunden	
	Timeout bei Transfer mit Bückfrage	15	Sekunden	
	Pickup	*8		
	Direkter Transfer	#1		
	Transfer mit Rückfrage	*7	Ξ.	
	Nebenstelle zum Parken	*9	Ξ.	
	Parkpositionen	Von 701	Bis 703	
	Alternativer Snom Provisionierungsserver			
	Gespräche mithören	*6		PIN 1234
	Gespräche mithören (Flüstermodus)	*4		PIN 1234
	Gespräche mitschneiden	*1		

Abbildung 2.225: Allgemeine Einstellungen

2.10.2.2 Ausgehende Route

Im Modul Ausgehende Routen unter dem Menüpunkt Routen können Routen über "Neue Ausgehende Route" hinzugefügt werden.

Legen Sie mehrere ausgehende Routen an und fügen Sie diesen eine oder mehrere Leitungen hinzu (grünes Plus-Symbol in der Übersicht.).

ngemeldet als ansiteladmin) Abmelden	ansi tel 2.0	-
	Konfiguration übernehmen	0
Tandgeräte Tand Wählplan	Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen 🔅 System	
Leitungen	Übersicht Neue Ausgehende Route	B
Eingehende Routen	Neue Ausgehende Route	
Ausgehende Routen	Name* Ausgehend_1	
Notrumummern	Gespräche mitschneiden	
Anlagenkopplung	Absenden	
	© 2014 ansit-rom GmbH www.ansit-rom.de info@ansit-rom.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.226: Ausgehende Route

Die erste angelegte Route wird nach dem Anlegen als Standard gesetzt (in Beispiel Ausgehend_1). Damit die gewünschte Route bei einer gewählten Rufnummer ausgewählt wird, muss dieser eine oder mehrere Rufnummernerkennungen hinzugefügt werden (blaues Plus-Symbol).

Wird eine Rufnummer gewählt, deren erste 4 Ziffern nicht zu den Rufnummernerkennungen passt, wird die Standard Route ausgewählt.

emeldet als ansiteladmin Abmelden		ansı T	el P	.0			(
		Konfiguration übernel	imen				4
🖀 Endgeräte 🛛 🎹 Wählp	ilan Tri Routen	Telefonbuch)) Sound	🔑 Erweiterte Einstellungen		🖁 Sy	
Leitungen	Übersicht Neue	Ausgehende Route					
Eingehende Routen	Name	Leitung	Standard	Rufnummernerkennung	Ak	tion	
Ausgehanda Pouten	Ausgehend_1	1 ansitline				÷	100
Ausgenenue Konten	Ausgehend_2	1 ansitlineSmallBusiness	0			Ð	1.0
Notrufnummern							
Anlagenkopplung							
	© 2014 ansit-cor	n GmbH www.ansit-com.de in	fo@ansit-com.de	awi 3.0.8			

Abbildung 2.227: Übersicht: Ausgehende Route

Hinzufügen von Rufnummernerkennungen

Klicken Sie auf das blaue Plus-Symbol und fügen den Leitungen eine Rufnummernerkennung hinzu. Mögliche Beispiele sind 0049 Deutschland, +33 Frankreich, 0044 England usw.

	Konfiguration übernehmen		
🛣 Endgeräte 🛛 🎹 Wählple	an 🔝 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound	i 🎜 Erweiterte Einstellungen	System System
Leitungen	Übersicht Neue Ausgehende Route Rufnummernerk	ennung hinzufügen	
Eingehende Routen	Rufnummernerkennung zu ausgehe	ende Route hinzufügen	
Ausgehende Routen	Erste Zeichen der Rufnummern (max 4 Stellen)	0049	
Notrufnummern	Warteschlangenname	Keine 🗘	
Anlagenkopplung			

Abbildung 2.228: Rufnummernerkennung

Zusätzlich kann hier eine ausgehende Warteschlange, falls vorhanden, ausgewählt werden. Diese wird für die Aufzeichnung von Gesprächsdaten verwendet, wenn ein Agent an dieser Warteschlange angemeldet ist und über diese Route ins Festnetz telefoniert. Die Gesprächsdaten können dann von einer Monitoring- und Reporting-Software ausgewertet werden.

Nach Zuweisung der Rufnummernerkennung zu den vorhandenen ausgehenden Routen, ist die Wählmethode einsatzbereit. Wählt z.B. eine Nebenstelle die Rufnummer 0049XXXXXX, wird die Route "Ausgehend_1" mit der Leitung "ansitline" selektiert und der Ruf darüber aufgebaut. Bei Anruf nach Frankreich mit einer Rufnummer +33XXXXX wird die ausgehende Route "Ausgehend_2" mit der Leitung "ansitlineSmallBusiness" genutzt. Bei Anwahl einer anderen Rufnummer z.B. +43XXXXX oder 0043XXXXX wird die Standard-Route verwendet.

Mit dieser Wählmethode is es möglich für verschiedene Ziele verschiedene ausgehende Routen und Leitungen zu verwenden.

		A		C.	65	0	1000		
Endgeräte 🛄 Wählple	an Routen	Telefonbuch	Sound	Erweiterte Einstellungen	- 99	Sys Sys	tem		
Leitungen	Übersicht Neue	Ausgehende Route							
Eingehende Routen	Name	Leitung	Standard	Rufnummernerkennung	nung Akti		Aktion		
Ausgebonde Pouton	Ausgehend_1	1 ansitline	e	0049		4			
Ausgenenue Kouten	Ausgehend_2	1 ansitlineSmallBusiness		+33		4			
Notrufnummern									

Abbildung 2.229: Übersicht: ausgehende Route mit Rufnummernerkennung

Sie können die ausgehenden Routen bearbeiten und Veränderungen an den Rufnummernerkennungen vornehmen. Auch das Setzen der Standard-Route ist möglich.

	Iplan Im Routen	Telefoni	buch 🛋 🔊 Sc	und 🄑	Erweitert	e Einstellungen 🛛 💐	🔆 System
Leitungen	Übersicht Neue Au	sgehende Rou	ite "Ausgehend	1" bearbeiter	n Leitung	hinzufügen	
Eingehende Routen	Route: Ausg	ehend_1					
Ausgehende Routen	Name* Ausgehe	nd_1					
Notrufnummern	Gespräche mitsc	hneiden 🗆					
	Als Standard-Rou	te definieren	1 🕑				
Anlagenkopplung	Rufnummerner	kennung					
	Erste Zeichen d	ler Rufnum	mern (max 4 S	tellen)	Wart	eschlangenname	Aktio
	0049				Keir	ne 🤤	
	Leitung	Sequen	z Aktion	Rufzeit		Wähloptionen	
		ALCORD ANY	-manage - manage	r			

Abbildung 2.230: Ausgehende Route mit Rufnummernerkennung bearbeiten

2.10.2.3 Setzen der Absenderrufnummern auf Grundlage der Rufnummernerkennung

Anhand der Rufnummernerkennungen werden die ausgehenden Routen/Leitungen selektiert. Für die Anwahl in die entsprechende Richtung (z.B. Deutschland und Frankreich) muss eine länderabhängige Absenderrufnummer (Format wird vom Provider vorgegeben) gesetzt werden. Absenderrufnummern können im Nebenstellen-Modul unter dem Menüpunkt Endgeräte gesetzt werden, indem die Nebenstelle bearbeitet wird. Im Feld "Absenderrufnummer" können beliebige Absenderufnummern, getrennt durch das Komma-Zeichen, hinterlegt werden.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		ansı tel	9.0	
	Konfi	guration übernehmen		9
🛣 Endgeräte 🛛 🎆 Wählplar	1 Routen 📋 1	Telefonbuch 📢 🔊 Sound	🎾 Erweiterte Einstellungen	System 😨
Nebenstellen	Übersicht Neue SIP Nebe	nstelle SIP Nebenstelle bear	beiten	2
Rufgruppen	SIP Nebenstelle l	bearbeiten		
Fax	Angezeigter Name*	Tel101	Auto-Konfiguration aktivieren	
Anrufbeantworter	Account-Name*	Tel101 Tel101] Firmware-Update 🖲 Ja 🔿 Ne	ein
Konferenzen	Nebenstellennummer*	20)	
Weiterleitung	Rufnummer unterdrücken			
Warteschlangen		+		
	Absenden			
	© 2014 ansit-com GmbH w	/ww.ansit-com.de info@ansit-cor	n.de awi 3.0.8	

Abbildung 2.231: Setzen der Absenderrufnummern auf Grundlage der Rufnummernerkennung

Wählt die Nebenstelle Tel101 in Richtung Deutschland 0049XXXXXX, erkennt dies die ansitel Telefonanlage und setzt automatisch die entsprechende Absenderrufnummer. Das gleiche Szenario erfolgt mit der französischen

Rufnummer.

Mit diesem System kane eine länderübergreifende Telefonie mit unterschiedlichen VoIP-Providern umgesetzt werden.

2.11 Einrichtung des ansitel webinterfaces 3.0 mit Warteschlangen und Mehrfachanmeldungen an einem Telefon (Hotdesking)

Dieses Modul gehört zur Callcenterfunktionalität der ansitel Telefonanlage. Damit können Mehrfachanmeldungen für Agenten definiert werden, die an ein und der selben Nebenstelle arbeiten. Beispiel: Ein Callcenter besitzt 4 Nebenstellen und beschäftigt 6 Agenten zu verschiedenen Zeiten. Der Agent beginnt seine Arbeit, indem er sich an ein beliebiges Telefon setzt, seine Agenten-ID eingibt und sich somit an allen zugeordneten Warteschlangen anmeldet. Er bekommt nun Anrufe aus den zugeordneten Warteschlangen zugewiesen.

Achtung: Dieses Modul ist unabhängig vom Benutzermodul aus Kapitel 2.6.2.

Das Einrichten der Mehrfachanmeldungen an einem Telefon erfordert die Grundkonfiguration durch den Administrator. Nach erfolgter Einrichtung können sich Agenten wahlweise direkt am Telefon oder über das ansitel-Webinterface an- und abmelden, sowie Pause und Nicht Pause setzen.

2.11.1 Einrichten der Mehrfachanmeldungen



2.11.1.1 Einloggen als Administrator

Abbildung 2.232: Login

2.11.1.2 Nebenstellen anlegen

Firefox ×					- • • • × •
Angemeldet als ansiteladmin (1) Abmelden	<u>-</u>	INSI TG	Э.О	OM O	Î
🔂 Endgerate 🔛 Wahlp	lan 🔚 Routen 📋 Te	elefonbuch 🛒 🔊 S	iound 🎾 Erweiterte Einstellungen	System	
Nebenstellen	Übersicht Neue SIP Nebens	telle		[7]	
Rufgruppen	Neue SIP Nebenste	elle			
Fax	Angezeigter Name*	100	Auto-Konfiguration aktivieren 🔲		
Anrufbeantworter	Account-Name* Passwort*	100 Demo123			
Konferenzen	Nebenstellennummer* Wählplaneintrag ersteller	100 I			14
Weiterleitung	Absenden				
Warteschlangen					
×	© 2013 ansit-com GmbH www.ans	sit-com.de info@ansit-	com.de awi Version 3.0.2		*

Abbildung 2.233: SIP-Nebenstelle anlegen

2.11.1.3 Warteschlange erstellen

ngemeldet als ansiteladmin IJ Abmelden	ansi Tel	D.C	OM O
Endgeräte 📰 Wahl	plan 📰 Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sour	nd 🎾 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue Warteschlange		2
Rufgruppen	Neue Warteschlange		
Fax	Warteschlangenname*	Inbound	
Anrufbeantworter	Warteschlangennummer* Typ	500 Eingehend 👻	
Konferenzen	Pause vor Warteschlange (Sek) Wählplaneintrag erstellen		
Weiterleitung	Wählplanrufnummer Anrufer	500	
]	Haltemusik	Standard -	
Warteschlangen	Ancagofroguona "Decition/acchistate Wastereit"	Rue alle Agenten	
	Ansage "deschätzte Wartezeit"	Nein 👻	
	Eigene Ansage in der WS	Keine -	
	Frequenz für "Eigene Ansage"		
	WS ohne Agenten betreten	Ja 👻	
	WS ohne Agenten verlassen	Nein 👻	
	Maximale Anzahl an Anrufern		
	Gespräche mitschneiden	Nein 🔻	

Abbildung 2.234: Warteschlange erstellen

2.11.1.4 Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren

 $\label{eq:untersection} Unter \ System > Mehrfachanmeldungen > Parameter:$



Abbildung 2.235: Codes für Mehrfachanmeldung definieren

Mit diesen Codes können sich Agenten direkt am Telefon anmelden. Sie werden, wie eine normale Nebenstelle, auf dem Ziffernblock angewählt.

Nach dem die Codes für Login und Logout an der Nebenstelle gewählt wurden, verlangt das System eine Agentennummer zur Identifizierung des Agenten. Die Agentennummer wird im folgenden Kapitel angelegt.

Bei Anwahl des Codes für Pause an der Nebenstelle verlangt das System eine der folgenden Nummern, um den Benutzer in Pause zu setzen:

- 10 Mittagessen
- 11 Stündliche Pause
- 12 E-Mail-Bearbeitung
- 13 Backoffice
- 20 Nachbearbeitung

Ist der Pausecode 0, wird die Nebenstelle in den Status "Eingeloggt" geschlaten und sie erhält wieder Anrufe aus der Warteschlange.

2.11.1.5 Benutzer für Mehrfachanmeldung erstellen

 $\label{eq:untersection} Unter \ System > Mehrfachanmeldungen > Neuer \ Benutzer:$

Firefox ×		
Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi Tel 2.0	QM 🍎
Endgeräte 📰 Wa	ihlplan 🔢 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🄑 Erweiterte Einstellungen	System
Einstellungen	Übersicht Neuer Benutzer Parameter	2
Gesprächsdaten	Neuer Benutzer	
Statistiken	Benutzername* Benutzer1	
Benutzer und Rechte	Benutzer-Passwort Wdh.*	
Mehrfachanmeldungen	Agenten-Nummer* 111 Absenden	
	© 2013 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi Version 3.0.2	
¢		9

Abbildung 2.236: Neuen Benutzer anlegen

Geben Sie hier einen Benutzer-/Agentennamen, ein Passwort und eine Agentennummer an. Die Agentennummer wird bei Anmelden am Telefon abgefragt.

Als nächstes ist die Zuordnung dieses Agenten zu den gewünschten Warteschlangen erforderlich. Durch die Anmeldung am Telefon wird der Agent automatisch an den zugeordneten Warteschlangen angemeldet. Die Wichtung des Agenten beschreibt, ob der Agent Anrufe gegenüber anderen Agenten in einer Warteschlange bevorzugt bekommt. Agenten mit niedriger Wichtung erhalten Anrufe eher als Agenten mit hoher Wichtung.

	Konfiguratio	n übernehn	ien	
🚰 Endgeräte 🛛 🏧 Wähl	plan 📰 Routen 📋 Telefonb	ıch 📢	Sound 🎾 Erweiterte Einstel	lungen 🗱 System
Einstellungen	Übersicht Neuer Benutzer Param	eter Wartes	schlangenparameter setzen	
Gesprächsdaten	Warteschlangenparam	eter für l	3enutzer "Benutzer1"	
Statistiken	Einloggen			
Benutzer und Rechte	Pause Keine	:		
Mehrfachanmeldungen	Warteschlangenname	Тур	Wichtung des Agenten	Zuordnung
	Warteschlange	-	1 ‡	ø
	Ausgehend		0 ‡	0

Abbildung 2.237: Warteschlangenzuordnung

In diesem Fenster kann eine Nebenstelle ausgewählt und der Agent direkt an dieser Nebenstelle angemeldet werden.

Anhand des Typs ist die Richtung der Warteschlange erkennbar.

Ist ein Agent an mehreren ausgehenden Warteschlangen angemeldet und wird die Rufnummernbasierte Wählmethode (2.10.2) verwendet, muss die ausgehende Warteschlange einer Rufnummernerkennung zugewiesen werden (2.10.2.2).

In der Übersicht werden alle Agenten gezeigt und an welcher Nebenstelle sie angemeldet sind. Zusätzlich ist für jeden Agenten die Agentennummer zur An-/Abmeldung am Telefon zu sehen.

emeldet als ansiteladmin bmelden		ansi	TEL 9.0				
🖀 Endgeräte 🛛 📰 Wähl	plan 📰 Route	n 📋 Telefonbuch	📢 ii) Sound 🥜 E	rweiterte Einstellungen	\$	Syste	m
Einstellungen	Übersicht Nei	uer Benutzer Parameter					
Gesprächsdaten	Benutzer	Agenten-Nummer	Eingelogged	an Nebenstelle	Akt	ion	
Statistiken	Benutzer1	111		Tel100		Z.	1
Benutzer und Rechte							

© 2014 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi Version 3.0.6

Abbildung 2.238: Übersicht der Benutzer/Agenten

2.12 Einrichtung des ansitel webinterfaces 3.0 mit Queuemetrics und Mehrfachanmeldungen an einem Telefon (Hotdesking)

Dieses Modul gehört zur Callcenter-Version der ansitel Telefonanlage. Damit können Mehrfachanmeldungen für Agenten definiert werden, die an ein und der selben Nebenstelle arbeiten. Beispiel: Ein Callcenter besitzt 4 Nebenstellen und beschäftigt 6 Agenten zu verschiedenen Zeiten. Der Agent beginnt seine Arbeit, indem er sich an ein beliebiges Telefon setzt, seine Agenten-ID eingibt und sich somit an allen zugeordneten Warteschlangen anmeldet. Er bekommt nun Anrufe aus den zugeordneten Warteschlangen zugewiesen.

Achtung: Dieses Modul ist unabhängig vom Benutzermodul aus Kapitel 2.6.2.

Das Einrichten der Mehrfachanmeldungen an einem Telefon erfordert die Grundkonfiguration durch den Administrator. Nach erfolgter Einrichtung können sich Agenten wahlweise direkt am Telefon oder über das Queuemetrics-Webinterface an- und abmelden, sowie Pause und Nicht Pause setzen.

2.12.1 Einrichten der Mehrfachanmeldungen

Firefox *	+			
	Benutzername an	siteladmin		QM
	Passwort •• Absenden			
			an an	E
	INHOUSE		RTUAL	
×	© 2013 ansit-com GmbH www.a	nsit-com.de info@ansit-com.de awi Version	3.0.2	

2.12.1.1 Einloggen als Administrator

Abbildung 2.239: Login

2.12.1.2 Nebenstellen anlegen

 $\label{eq:III} Unter \ Endger"ate > Nebenstellen > Neue \ SIP \ Nebenstelle \ eine \ SIP-Nebenstelle \ anlegen. \ Die \ Konfiguration \ "ubernehmen \ und \ SIP-Telefon \ mit \ diesen \ Daten \ an \ der \ Telefonanlage \ anmelden.$

Firefox + avi 3.0 - SIP Nebenstellen + Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden		<mark>INSI</mark> TE	C 9.0		
Endgerate THE Wahlp	lan] Routen 📋 Te	lefonbuch 🛒	Sound 🎾 Erweiterte Einstellungen	OM C	
Nebenstellen	Übersicht Neue SIP Nebens	telle		2	
Fax	Neue SIP Nebenste	100	Auto-Konfiguration aktivieren 🔲		
Anrufbeantworter	Account-Name* Passwort*	100 Demo123			E
Konferenzen	Nebenstellennummer* Wählplaneintrag ersteller	100 I			
Weiterleitung Warteschlangen	Absenden				
×	© 2013 ansit-com GmbH www.ans	it-com.de info@ansil	t-com.de awi Version 3.0.2		*

Abbildung 2.240: SIP-Nebenstelle anlegen

2.12.1.3 Warteschlange erstellen

Angemeldet als ansiteladmin		20	
() Abmelden	ansi Tel	2.0	
Endgeräte TI Wähl	plan 🔢 Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sour	nd 🎾 Erweiterte Einstellungen	System
Nebenstellen	Übersicht Neue Warteschlange		2
Rufgruppen	Neue Warteschlange		
Fax	Warteschlangenname*	Inbound	
Anrufbeantworter	Warteschlangennummer* Typ	500 Eingehend 👻	
Konferenzen	Pause vor Warteschlange (Sek) Wählplaneintrag erstellen	v	
Weiterleitung	Wählplanrufnummer Anrufer	500	
Warteschlangen	Haitemusik Rufstrategie	Rufe alle Agenten	
	Ansagefrequenz "Position/geschätzte Wartezeit"		
	Ansage "geschätzte Wartezeit"	Nein 👻	
	Eigene Ansage in der WS	Keine 👻	
	Frequenz für "Eigene Ansage"		
	WS ohne Agenten betreten	Ja 👻	
	WS ohne Agenten verlassen	Nein 👻	
	Maximale Anzahl an Anrufern		
	Gespräche mitschneiden	Nein 👻	

Abbildung 2.241: Warteschlange erstellen

2.12.1.4 Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren

 $\label{eq:untersection} Unter \ System > Mehrfachanmeldungen > Parameter:$



Abbildung 2.242: Codes für Mehrfachanmeldung definieren

Mit diesen Codes können sich Agenten direkt am Telefon anmelden. Sie werden, wie eine normale Nebenstelle, auf dem Ziffernblock angewählt.

Nach dem die Codes für Login und Logout an der Nebenstelle gewählt wurden, verlangt das System eine Agentennummer zur Identifizierung des Agenten. Die Agentennummer wird im folgenden Kapitel angelegt.

Bei Anwahl des Codes für Pause an der Nebenstelle verlangt das System eine der folgenden Nummern, um den Benutzer in Pause zu setzen:

- 10 Mittagessen
- 11 Stündliche Pause
- 12 E-Mail-Bearbeitung
- 13 Backoffice
- 20 Nachbearbeitung

2.12.1.5 Benutzer für Mehrfachanmeldung erstellen

 $\label{eq:untersection} Unter \ System > Mehrfachanmeldungen > Neuer \ Benutzer:$



Abbildung 2.243: Neuen Benutzer anlegen

Geben Sie hier einen Benutzer-/Agentennamen, ein Passwort und eine Agentennummer an. Die Agentennummer wird bei Anmelden am Telefon abgefragt. Als nächstes ist die Zuordnung dieses Agenten zu den gewünschten Warteschlangen erforderlich. Durch die Anmeldung am Telefon wird der Agent automatisch an den zugeordneten Warteschlangen angemeldet.
Abmelden	ans	TEL P.O	
Endgerate 🛄 Wah	lplan 🏢 Routen 📋 Telefonbu	ch 📢 刘 Sound 🎾 Erweiterte Ein	stellungen 🔅 System
Einstellungen	Übersicht Neuer Benutzer Paramet	er Warteschlangenparameter setzen	1
Gesprächsdaten	Warteschlangenparamet	er für Benutzer "Benutzer1"	
Statistiken	Einloggen 📃 an Nebenstelle Keine 🔻		
Benutzer und Rechte	Pause Keine	•	
	Warteschlangenname	Wichtung des Agenten	Zuordnung
Mehrfachanmeldungen	C	0 -=	
Mehrfachanmeldungen	Inbound	0.	1
Mehrfachanmeldungen	Inbound	0.	
Mehrfachanmeldungen	Inbound Absenden		

Abbildung 2.244: Warteschlangenzuordnung

In diesem Fester kann eine Nebenstelle ausgewählt und der Agent direkt an dieser Nebenstelle angemeldet werden.

In der Übersicht werden alle Agenten gezeigt und an welcher Nebenstelle sie angemeldet sind. Zusätzlich ist für jeden Agenten die Agentennummer zur An-/Abmeldung am Telefon und der Login-Name zum Queuemetrics-Monitor zu sehen.

Endgeräte	Wahiplan	Rou	iten 📋 Telefonbu	ch 📢)) Sound	🔑 Erweiterte	Einstellungen	System
Einstellungen		Übersicht Ne	euer Benutzer Paramet	er			
Gesprächsdate	en	Benutzer	Agenten-Nummer	QM-Login	Eingelogged	an Nebenstelle	Aktion
Statistiken		Benutzer1	111	Agent/Benutzer1		100	
Benutzer und Re	chte						
Mehrfachanmeldu	ingen						

Abbildung 2.245: Übersicht der Benutzer/Agenten

2.12.2 Agenten-Login am Queuemetrics

Klicken sie auf das "QM" im ansitel webinterface. Danach werden Sie zum Queuemetrics-Login geleitet

Firefox x		
🛼 awi 3.0 - Nebenstelle	× om Loway QueueMetrics version 13.04.2 × +	and the second design of the
K Your Logo		QueueMetrics call center monitor
	Benutzer Login	
	Login: Agent/Benutzer1	
1	Passwort:	
	Sprache: Deutsch 💌	
	Einloggen »	
	Diance set your evetem administrator for the correct credentials to access this instance of QueueMetrics	
	Please day your system dummistrator for the concern creations to access this matarice or successions.	
1		19.12 13:22:19
	Loway	
	Loway - Switzerland	
×		

Abbildung 2.246: Login am Queuemetrics Callcenter-Monitor

Der Agent kann sich mit seinem QM-Login (Format: "Agent/<Agentenname>") und seinen Passwort (Siehe Kapitel 2.12.1.5) an seiner eigenen Benutzeroberfläche an Queuemetrics anmelden.



Abbildung 2.247: Startseite für den Agent im Queuemetrics

Unter "Zeige eingehende Anrufe für Agent" befindet sich die Benutzersicht des Agenten

Firefox Image: Constraint of the second se	
Your Logo Stat Live	Benutzer1 Individual agents 🧧 🧐 🕲 🥥 🏈 🖨 OueueMetrics call center monitor
Aktive Anrufe für Agent Benutzer1 Agent/Benutzer1: Agentenslatus kann nicht ermittelt werden	
Jetzt neu laden Einloggen Ausloggen Member hinzufügen Member entfermen Pause I Eingegangen Gewartet Im Gespräch Anruferkennung Warteschlange URL Status Weiterleitu	Keine Pause Anrufen
Loway Loway-Switzerland	19.12 - 13.28.31
x	

Abbildung 2.248: Benutzersicht des Agenten

Hier hat der Agent folgende Möglichkeiten:

Member hinzufügen - Der Agent kann sich mit einer Nebenstelle und seinem Agentennamen an den zugeordneten Warteschlangen anmelden

Agent activities - Mozilla Firefox		
Member hin	zufügen für Agenten	
Code des Agenten	Benutzer1	
Derzeitige Extension:	100	
Warteschleife des Agentens	Inbound	1.00
	Ausführen	Schliessen
x		

Abbildung 2.249: Agent an Nebenstelle hinzufügen

Unter "Code des Agenten" ist der Benutzer-/Agentenname und unter "Derzeitige Extension" ist der Account-Name der Nebenstelle erforderlich. Die Angabe der "Warteschleife des Agenten" ist irrelevant, da die Zuordnung des Agenten zu den Warteschlangen durch den Administrator im awi 3.0 (Kapitel 2.12.1.5) durchgeführt wurde. Durch Klicken des Ausführen-Button, wird der Agent mit dieser Nebenstelle an allen zugeordneten Warteschlangen angemeldet.



Abbildung 2.250: Agent Benutzer1 an Warteschleife Inbound angemeldet

Die Statusmeldung zeigt die angemeldeten Warteschleifen an.

 $\label{eq:member} \textbf{Member entfernen} \ - \ \text{Der Agent kann sich mit einer Nebenstelle und seinem Benutzer-/Agentenname von den zugeordneten Warteschlangen abmelden$

Membe	r entfernen für Agenten	
Code des Agenten	Benutzer1	2
Derzeitige Extension:	100	
Warteschleife des Agentens	Inbound 👻	Force All
	Ausführen	Schliessen

Abbildung 2.251: Agenten abmelden

Unter "Code des Agenten" ist der Benutzer-/Agentenname und unter "Derzeitige Extension" ist der Account-Name der Nebenstelle erforderlich. Die Angabe der "Warteschleife des Agenten" und "Force All" ist irrelevant, da die Zuordnung des Agenten zu den Warteschlangen durch den Administrator im awi 3.0 (Kapitel 2.12.1.5) durchgeführt wurde. Durch Klicken des Ausführen-Button, wird der Agent mit dieser Nebenstelle von allen zugeordneten Warteschlangen abgemeldet.

Firefox	
awi 3.0 - Nebenstelle Con Loway Queuel	fetrics version 13.04.2 × +
Nour Logo	Benutzer1 Individual agents 📒 🍜 🔞 🗔 🍠 🚔
	call center monitor
Start Live	
	Aktivo Aprufo für Agont Poputzori
	Aktive Alliule für Agent Benutzer f
	Agent/Benutzer1: Agent ist z.Z. ausgeloggt
Jetzt neu laden	noggen Ausloggen Member ninzurugen Member enternen Pause Keine Pause Anruren
Eingegangen G	ewartet im Gespräch Anruferkennung Warteschlange URL Status Weiterleitung an Ergebnis
	19.12 13.54/32
	Loway
	Loway - Switzerland
×	

Abbildung 2.252: Agent Benutzer1 abgemeldet

Die Statusmeldung zeigt den Status ausgeloggt.

Pause - Der angemeldete Agent kann sich mit einer Nebenstelle und seinem Benutzer-/Agentenname an den zugeordneten Warteschlangen in den Pausestatus setzen.

F	ause des Agenten	
Code des Agenten	Benutzer1	
Derzeitige Extension:	100	
Grund für Pause		
	Mittagessen Stündliche Pause E-Mail-Bearbeitung Backoffice Nachbearbeitung	hliessen

Abbildung 2.253: Pause setzen des Agenten

Es muss der Grund für die Pause ausgewählt werden. Im Pausestatus bekommt der Agent keine Anrufe mehr.

Keine Pause - Der pausierende Agent kann sich mit einer Nebenstelle und seinem Benutzer in den Status "angemeldet"setzen.

one mone m	Pause	
Benutzer1		
100		
	Ausführen	Schliessen
	Benutzer1 100	Benutzer1 100 Ausführen

Abbildung 2.254: Agent auf "Nicht-Pause" setzen

Dadurch bekommt der Agent wieder Anrufe zugewiesen.

Achtung: Änderung des Pausegrundes erfordern IMMER das vorherige "Keine Pause" setzen des Agenten.

Anrufen - Wurden im awi 3.0 auch ausgehende Warteschlangen (analog Kapitel 2.12.1.3) z.B. "Warteschlange Outbound" definiert und der Agent dieser Warteschlange zugeordnet/angemeldet, können über dieses Webinterface auch Telefonate nach aussen initiiert und ausgewertet werden.

Firefox Image: Construction of the second	
Your Logo Start Live	Benutzer1 Individual agents 🧧 🍃 🕲 🗔 🍠 🖨 OuceueMetrics call center monitor
Aktive Anrufe für Agent Benutzer Agent/Benutzer1: Agent ist im Moment in Warteschleifen eingelogst. Outbound (outbound, Inbounc	1 I [inbound]
Lingegangen Gewartet Im Gespräch Anruferkennung Warteschlange URL Status Wei	iterleitung an Ergebnis
Loway Loway Switzerland	19.12 - 14:18:07
×	

Abbildung 2.255: Agentensicht

Die Statusmeldung zeigt die Anmeldung des Agenten an einer Inbound und einer Outbound-Warteschlange. Der Anrufen-Button ist erst nach der Anmeldung des Agenten an einer Outbound Warteschlange aktiv. Der Agent kann nun durch Angabe der Nebenstelle, der ausgehenden Warteschlange und der Durchwahl (Zielrufnummer) einen Ruf nach aussen initiieren. Dabei klingelt die angegebene Nebenstelle und nach Abheben wird die Durchwahl angerufen.

Nun	nmer wählen	
Derzeitige Extension:	100	
Warteschleife des Agentens	Outbound	5.
Durchwahl wählen	0017312345678	
	Ausführen Sch	iliessen

Abbildung 2.256: Rufnummer anrufen

Achtung: Wurden im awi 3.0 Präfixe (z.B. 0-9) für ausgehende Routen definiert, ist dieser Präfix bei der Durchwahl voranzustellen.

In der Übersicht sieht der Agent die geführten Gespräche und kann diesen auch einen Gesprächsstatus hinzufügen (Bleistift-Symbol). Diese Daten sind in den Reports auswertbar.

👫 awi 3.0 - Eingehende Ro	ute ×	om Loway Qi	ueueMetrics v	version 13.04.2 ×	+								1000
Your I	Logo									Benutzer1 Ind	lividual agents	UEUE call cento	
	[latzt no.	uladan	Agent/Be	Aktive An	oment in Warteschle	r Agen		tbound), In	er1	und]	Anrufen		
	Jeiztne	ulauen	[gge	ii Ausioggen		augen wie	ender ende	men	rause	Reine Fause	Anden		
	Eingegangen	Gewartet	lm Gespräch	Anruferkennung	W	arteschlange	URL	Status		Weiterleitung an	Ergebnis		
	19.12 14:42:35	0:05	0:10	00049173	int	bound	-	Beende	t			Ø	
	19.12 14:35:11	0:11	0:11	00173	ou	itbound	-	Beende	t			6P	
					Los Loway-	way • Switzerland							19.12 - 14.42:33
×													

Abbildung 2.257: Gesprächsdaten des Agenten

Das Auswerten der Rufe nach aussen ist auch durch direktes Wählen am Telefon möglich. Hierfür muss der Benutzer einer ausgehenden (Outbound) Warteschlange durch den Administrator zugeordnet werden.

Achtung: Der Agent darf in diesem Fall Nur EINER EINZIGEN Outbound-Warteschlange zugeordnet werden!!

2.12.3 Die Operatorsicht von Queuemetrics

Die Operatorsicht ermöglicht das Geschehen auf den Warteschlangen live auf einem Monitor oder per Wallboard auf einem Flatscreen zu beobachten und Reports zu generieren.

Hierfür ist die Anmeldung per Administrator nötig (ansiteladmin)



Abbildung 2.258: Startseite des Operators

2.12.3.1 Echtzeitüberwachung der Warteschlangen

Unter Echtzeitbericht ist die Live-Ansicht der oben ausgewählten Warteschlangen und die Wandtafelansicht (Wallboard) erreichbar.

Echtzeitüberwachung:

Vour Logo Start Realtime Broadcast Jetzt neu k Update Reload Re 10:37:13 49 55 Sh Varteschlange(n): Inbound/Outbound Warteschlange Anz. Agenten Einss Agent	cap Calls 10w ▼ Show ▼	Agents	Queues Active		Agents	Loc	ansite cation Gro	ladmin <i>Admi</i>		al 🤹 (Metri	CS
Jetzt neu k Update Reload Re 10:37:13 4 5s S Sh /arteschlange(n): Inbound/Outbound Warteschlange Anz. Agenten Einsa Agen	ecap Calls	Agents	Queues Active	;	Agents	Loc	cation Gro	oup Su	norv			
Varteschlange(n): Inbound Outbound Warteschlange Anz. Agenten Einsa Agenten Agenten Agenten	now 💌 Show 💌	Show 💌	Active	-	the second se				perv.			
Warteschlange Anz. Agenten Einst Ager					All	-		▶ Ne	in ►			
and the second sec	atzbereite In o nten	der Pause	Unbeka	annt	Besetzt	Anz. wai Anrufe	rtender	Im Gespräc (eingehend	:h l)	Im Ges (ausge	präch hend)	
all selected 1	0	(0	0	0		0			1		0
Inbound 1	0	(D	0	0		0			1		0
* Exportieren als 🗱 📄 🐏												
Warteschlange Anrufer	Eingeg vor	jangen I	VR (Gewa	rtet	Dauer	Agent			мон	Server	
Inbound 00049173	10:36:58		c	0:09		0:06	Benutze	r1				1
Exportieren als 🕿 📄 🐢												
genwärtig eingeloggte Agenten:												
Agent	Letzes Login um	Wartesch	ilange(n)	: Net	enstelle	In de	er Pause	Serv	er Letzt Anru	er In f Wart	eschlange	
Benutzer1	20.12 10:36:17	Inbound, Ou	utbound	sip/1	00	-				Inbour	d	1

Abbildung 2.259: Echtzeitüberwachung der Warteschlangen

Wallboard:

Fire	i 30 - Zugang	X an Lowar	QueueMetrics 13	04.2 ×	4			and the second		No. of Concession, Name		×
Wa	rteschlange(n):	Inbound (Dutboun	d	1.						оченемет 10:40:(rics)9
	Warteschlange	Age.	Ber.	Pau.		Unb.	Bes.	Gewartet	Eing.	Au	sg.	
	all selected	1		1	0	0	0		1	0		0
1001	Inbound	1		1	0	0	0		1	0		0
	Warteschlange	AnrKen.		Eingeg	Į.	IVR	Gew.	Dauer	Agent	MOH	Server	
-	Inbound	0004917	3	10:40:0)6		0:03					
×						III						•

Abbildung 2.260: Wallboard für Monitor oder Flatscreen

2.12.3.2 Auswertungen (Reports)

Der Operator hat 3 Möglichkeiten Reports zu generieren:

Agentenbericht - Nach Auswahl eines Agenten lässt sich ein kurzer Aktivitätsbericht über den einzelnen Agenten generieren (analog zu Warteschlangenbericht)

Benutzerdefinierter Bericht - Reichen die o.g. Berichte nicht aus, kann der Operator Benutzerdefinierte Berichte nach verschiedenen Filterkriterien generieren.

Kapitel 3

Wombat Dialer - Predictive Dialer

Der Wombat-Dialer eignet sich hervorragend zur Beschleunigung und Automatisierung von ausgehenden Gesprächen innerhalb kleinerer und mittlerer Callcenter. Durch die Nutzung des Tools lassen sich Anrufe innerhalb kürzester Zeit durchführen, wodurch die Agentenkosten deutlich reduziert werden können.

Die Funktionsweise eines solchen Predictive Dialer ist recht simpel. Durch eine Anwendung wie dem Wombat Dialer werden die vorher definierten Anrufziele gespeichert und dem nächsten zur Verfügung stehendem Agenten zugeteilt. Dabei wählt der Computer bereits die Verbindung an während der Callcenter-Agent noch am Telefonieren oder am Nachbearbeiten des Vorgangs ist.

Besitzt Ihre ansitel Telefonanlage das Modul "Wombat Dialer", erkennen Sie dieses am Symbol "W" rechts oben im ansitel webinterface.

	Benutze	ername		
	Passwo	rt		
	Absend	len		
			1	
		HOSTED		
	(ansi TeL	and the second s	
IOF	IOUSE	CLOUD	VIRTUAL	
	Contraction and the second		the second second second second second	

Durch einen Klick auf dieses "W" gelangen Sie zum Webinterface des Wombat Dialers.

Abbildung 3.1: awi mit Wombat Dialer

3.1 Grundkonfiguration des Wombat Dialers

Melden Sie sich mit den gleichen Benutzerdaten, wie im ansitel webinterface, am Wombat Dialer an (Benutzer: ansiteladmin).

dialer Wombat		No user logged on
* WombatDial	er 0.7.5.0	
Please log in.	Login: ansiteladmin Password: •••••••	

Abbildung 3.2: Wombat Login

Danach gelangen Sie zum Startbildschirm des Wombat Dialers.

wombat dialer Home		ansiteladmin	Administrator	ø 🗔
* WombatDialer 0.	7.5.0 Q Dialer status	9 News		
View live Campaign report	Up:2d 19:34:32 State: READY State: READY - Roy: 6 Snt: 0 - Licensed channels: 10			
Basic configuration				
Edit basic settings Edit lists Edit campaigns				
Administration				
View Syslog				

Abbildung 3.3: Wombat Dialer Start

Wählen Sie "Edit basic settings". Hier wurde die Grundkonfiguration der "Asterisk servers" und "Trunks" schon von ansit-com vorgenommen.

erisk serv	ers						
	010	(d) (d) 1-1	of 1 🕩 🕨				
Description		Address	Port	Login		Max msg.	
ansitel		127.0.0.1	5038	awi-user		5 / 50 ms	6
unks		(i i i-1	of1 🕨 🕨				
unks	▲ Name	R 4 1-1 Asterisk Server	of 1 🕨 🍺 Dial string		Capacity		
unks	Name ansitline	Asterisk Server ansitel	of 1 F P Dial string local/\${num}@	default/n	Capacity	0	
unks	A Name	Asterisk Server ansitel	of 1 Dial string	default/n	Capacity 10	1	
unks d Points	▲ Name ansittine	Asterisk Server ansitel	of 1 () () () () () () () () () () () () ()	default/n	Capacity 10	<i>O</i>	
unks d Points	Name ansittine	Asterisk Server ansitel	of 1 () () () Dial string local/\${num}@ () () () () () () () () () () () () ()	default/n	Capacity 10	1	

Abbildung 3.4: Basic Settings

Fügen Sie hier Endpunkte (End Points) hinzu. Endpunkte können Nebenstellen, Rufgruppen, Warteschlangen und Ansagen sein. Diese müssen Sie vorher im ansitel webinterface konfigurieren.

Tragen Sie folgende Daten ein:

- End Point Type: Phone für Nebenstellen, Rufgruppen, Ansagen und Queue für Warteschlangen
- Queue name / Phone: Name der Nebenstelle, Rufgruppe, Ansage oder Warteschlange
- Located at Extension: Wählplanrufnummer zu dieser Nebenstelle, Rufgruppe, Ansage oder Warteschlange (aus dem awi)
- Located at Context: default

Asterisk servers						
	Edit end-point					
Description	On server:	ansitel	•	Max msg.		
ansitel	EP Type:	PHONE	•	5 / 50 ms	P	
	Queue name / Phone:	test				
	Max Channels:	10				
* Trunks	Located at: Extension:	10				
	Located at: Context:	default				
A Nam	Security key:		Capacity			
ansitlin	Queue parameters	5	10	0		
	Boost factor:	1				
	Max waiting calls:	2				
End Points	Reverse dialing:					
	Manual preview:					
A Channel name			Capacit	у Туре	27	

Abbildung 3.5: Endpunkte

3.2 Listen erstellen

Listen definieren Rufnummern, die der Dialer anrufen soll. Gehen Sie hierzu im Startmenü auf "Edit lists" und fügen eine neue Liste (Name z.B. Testliste) hinzu.

Wenn die Liste markiert ist, können Rufnummern manuell oder per csv-Datei hochgeladen werden.

dia Home	ler 0												ansiteladmin	Administrator	
all lists								Num	bers fo	r list: Te	estLis	te			
			1-1 of 1	> ++							8.9	1-1 of 1	6 FF		
	List name			7	Hidden?				A Numbe	a.	Attribut	les			-
	'estListe	0		4		1			100	0				đ	
Ì	Upload numbers	Uploa	d as CSV	Export list	Export as C	SV									
ogs for:							44.40								
	Campaign	Number	Attempted	W/Pre	W/Aft	Talk	Agent	Status	Xt.Stat	≜ List	Trunk	Retry #	Next rtr.		

Abbildung 3.6: Listen erstellen

Wichtig: Ist ein Präfix in den ausgehenden Routen für definiert, MUSS allen Rufnummern in diesen Listen der Präfix vorangestellt werden.

3.3 Kampagnen erstellen

Mit Kampagnen erstellen Sie Dialer-Aufträge, welche Listen durch welche Endprunkte abgearbeitet werden sollen. Gehen Sie hierzu im Startmenü auf "Edit campaigns" und fügen eine neue Kampagne hinzu. Folgende Daten sind erfolderlich:

- Kampagnenname (Campaign name)
- Dial CLID und Agent CLID: Diese Einträge setzen die Absenderrufnummer, wenn die Endpunkte vom System angerufen werden. Hier macht es Sinn zur besseren Unterscheidung den Kampagnennamen zu verwenden, wenn mehrere Kampagnen laufen. In diesem Beispiel sehen die Endpunkte bei einem Anruf "ansitel" im Display.
- Dial Account und Dial representation: Diese Einträge setzen die Absenderrufnummer für die Anrufe auf die Rufnummern aus den Listen. Der Angerufene sieht somit eine Rufnummer, auf die er ggf. zurückrufen kann. Diese Rufnummer sollte im awi als eingehende Route definiert sein (2.5.17).

wombat	Edit campaign					ansiteladmin	Administrator	
Home Campaigns 🙆		Campaign name:	Testkampagne					
Campaigns								
	Basics		Call placing	details	ing	kilor?		
	T Priority:	10	Answer timeout	30,000	ing	No 🧭		
	Campaign Status:	RUNNABLE -	(ms.):	0				
T 1	Idles on termination:	No	Forced closure (s.):	U				
Trunks	Batch size (calls):	100	Dial CLID: (*)	ansitei				
🤘 🜖 1-1 of 1 🕩	Security key:		Agent CLID: (*)	ansitel		1-1 of 1 🕑 😬		
Trunk			Dial Account: (*)	0049123456789		List		
ansitline	Active period		Dial presentation: (*)	0049123456789		TestListe	<i>⊶</i> î ↓	
Reschedule Rules	Start Hour (HHMMSS):	000000	Autopause:					
	End Hour (HHMMSS):	235959	in fields marked with an este or '\$(d)'.	rosk, you can expend call actriputes by entering them like Synumy				
	Allowed DOWs (1:Sun- 7:Sat):	1234567	Logging					
			Additional logging:	NO				
			Alias for logging:					
			HTTP notification URL:					
				×				

Abbildung 3.7: Kampagne erstellen

Markieren Sie die Kampagne (Beispiel: Testkampagne) und fügen Sie ihr die vorher erstellten Trunks, Endpoints und Lists hinzu.

Im unteren Bereich können Optionen für den nicht erfolgreichen Rufaufbau definieren (Reschedule Rules). Ist ein Anruf nicht beantwortet (NOANSWER) worden, kann hier z.B. definiert werden, dass der Dialer die Rufnummer in 2 Minuten nochmals anwählt:



Abbildung 3.8: Optionen

Damit ist die Kampagne angelegt und kann nun durchgeführt werden.

3.4 Dialer starten

Zum Starten des Dialers bestätigen Sie den Play-Button auf der Startseite. Danach sollte der Status (State) READY erscheinen.

0 0 3 - 1	Jp:00:00:06	State: READY
-----------	-------------	--------------

Abbildung 3.9: Dialer starten

Als nächstes Klicken Sie auf "View live", auf der rechten Seite unter Available Campaigns auf Ihre erstellt Kampagne und danach auf den Start-Button. Sie sehen nun live welche Rufnummern gerade gewählt werden und mit welchen Endpunkten diese im Gespräch sind.



Abbildung 3.10: Live

3.5 Reports

womba diale	er Car	nnaions 🔕 🛛 ists 🚳 🔒 ive	Repor	ts 🙆								Administrator	1
Activity repo	orts by	Item Item Item / campaign Ru Testkampagne I 4.04.14 15:26:14 14.04.14 15:26:27 I 14.04.14 15:27:13 I 14.04.09 13:33:40	unning from date	2014.04.0 Sele	08 00:00:0 act all	0 To da Statistics Number of c Total talk len Total wait pn Total wait aft Total used ti Calls pel ansitel ansitt	te: 2014.04.14 23.59 5 for selected alls: 6 gth: 17 s. :: 0 s. er: 29 s. te: 46 s. • trunk ne 6 100%	59 calls	Search Call outco RS_REJECTE TERMINATED Export to new	DT 4 66% D 4 66% D 2 33% Vlist Sav	e as CSV		
Campaign	Number	Attempted	W/Pre	W/Aft	(i) Talk	◀ 1-5 of 6 Agent	Distatus	Xt.Stat	▲ List	Trunk	Retry #	Next rtr.	
testcampeign		04/09 13:33:41	66	316	0		REJECTED		test	ansitline	0	0	67
testcampeign		04/09 13:33:41	43	340	0		REJECTED		test	ansitline	0	0	0
Testkampagne		04/14 15:26:16	36	166	0		REJECTED		TestListe	ansitline	0	0	a de la dela de la dela dela dela dela d
Testkampagne		04/14 15:26:16	37	261	0		REJECTED		TestListe	ansitline	0	0	0
Testkampagne		04/14 15:27:13	27	13048	8360				TestListe	ansitline	0	0	6

Kampagnen Reports lassen sich im Startmenü über "Campaign report" aufrufen und in csv-Listen exportieren.

Abbildung 3.11: Kampagnen Reports

Kapitel 4

Plugins für die ansitel Telefonanlage

Die ansitel Telefonanlage stellt Click to Dial Plugins für folgende Programme zur Verfügung:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Mozilla Thunderbird

Das Click to Dial Plugin arbeitet nach folgendem Schema:

- 1. Markieren Sie eine Rufnummer im Browser oder E-Mail Client
- 2. Mit einem Rechts-Klick auf der Maus öffnen sich ein Kontext-Menü. In diesem Klicken Sie auf "Rufnummer wählen".
- 3. Alle Zeichen, die nicht Ziffern sind, werden automatisch aus der markierten Auswahl entfernt.
- 4. Die zugeordnete Nebenstelle erhält nun einen Anruf von der Telefonanlage.
- 5. Nach dem Annehmen des Anrufs, wird die Verbindung zur markierten Rufnummer aufgebaut.

4.1 Click-to-Dial Plugin für Google Chrome

Zur Installation des Click to Dial Plugins für Google Chrome, loggen Sie sich am ansitel webinterface ein und öffnen das Modul "Plugins" unter dem Menü Allgemeine Einstellungen. Klicken Sie das Plugin an, um es herunterzuladen. Danach öffnen Sie die Erweiterungen-Seite in Ihrem Google Chrome Browser. Ziehen Sie das Plugin mit der Maus auf diese Seite und installieren Sie es.

Angemeldet als ansiteladmin (1) Abmelden	ansi Tel 9.0	0
🖀 Endgeräte 🛛 📰 Wählplan	Routen 📋 Telefonbuch 📢 Sound 🎤 Erweiterte Einstellungen	System
Assistent	Plugins	[2]
Allgemeine Einstellungen	ansitel Click-to-Dial Plugin Google Chrome	
Wähloptionen	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Firefox	
Zendesk Schnittstelle	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Thunderbird	
Codecs		
Plugins		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 4.1: Plugin herunterladen

Chromium	Erweiterungen	Entwicklermodus
Verlauf	Rufnummer anwählen 1.0	🕑 Aktiviert
Ei weiter ungen	Wählt eine markierte Rufnummer.	Nicht aus dem
Einstellungen	Berechtigungen <u>Optionen</u> Im Inkognito-Modus zulassen	Store 🗑
Über		
	Mehr Erweiterungen herunterladen	

Auf der Erweiterungen-Seite klicken Sie auf "Optionen" des ansitel Click to Dial Plugins.

Abbildung 4.2: Erweiterungen

Nun erhalten Sie eine Maske in der folgende Angaben gemacht werden müssen:

- 1. Geben Sie die IP-Adresse oder Domäne Ihres ansitel Servers ein.
- 2. Geben Sie den Click to Dial Token für Ihren Benutzer ein. Der Token kann im ansitel Webinterface im Modul Benutzer und Rechte (2.5.35) eingerichtet werden, indem der gewünschte Benutzer bearbeitet und das Feld "Click to Dial" aktiviert wird. Nach dem Absenden und nochmaligen Bearbeiten des Benutzers, ist der Token auf der rechten Seite zu finden.
- 3. Ist Ihr ansitel Server für Präfix (2.5.18) konfiguriert, tragen Sie diesen ein. Damit wird die entsprechende ausgehende Route definiert, über die ins Festnetz gewählt werden soll.
- 4. Geben Sie den Account-Namen der Nebenstelle (2.5.1) ein, die mit dem Plugin verbunden werden soll.
- 5. Speichern Sie Ihre Angaben

Asterisk Server IP/Domain(z.B. 192.168.1.2):	192.168.1.2	
Click to Dial Token (awi: Benutzer bearbeiten):	sgsgsgdsgsgdfdsgndsgsdg	
Präfix (awi: Ausgehende Route):		
SIP Nebenstelle (awi: Nebenstellen Account-Nam	e): Tei100	
	Save	
	Same 2	

Abbildung 4.3: Optionen-Seite des ansitel Click-to-Dial Plugins

Öffnen Sie eine Webseite, markieren die gewünschte Rufnummer, führen einen Rechts-Klick auf Ihrer Maus aus und wählen "Rufnummer wählen".

Nun sollte die oben angegebene Nebenstelle klingeln. Nachdem Sie den Anruf abnehmen, wird die markierte Rufnummer angewählt.



Abbildung 4.4: Mit ansitel Click to Dial Plugin wählen

4.2 Click-to-Dial Plugin für Mozilla Firefox

Zur Installation des Click to Dial Plugins für Mozilla Firefox, loggen Sie sich am ansitel webinterface ein und öffnen das Modul "Plugins" unter dem Menü Allgemeine Einstellungen. Klicken Sie das Plugin an, um es herunterzuladen. Danach öffnen Sie die Addons-Seite in Ihrem Mozilla Firefox Browser. Ziehen Sie das Plugin mit der Maus auf diese Seite und installieren Sie es.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi Tel 2.0	0
🖀 Endgeräte 🛛 📰 Wählplan	Routen 📋 Telefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen	System
Assistent	Plugins	2
Allgemeine Einstellungen	onsitel Click-to-Dial Plugin Google Chrome	
Wähloptionen	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Firefox	
Zendesk Schnittstelle	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Thunderbird	
Codecs		
Plugins		
and the second se	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 4.5: Plugin herunterladen

Auf der Addons-Seite klicken Sie auf "Einstellungen" des ansitel Click to Dial Plugins.

ansitel: Rufnummer anwählen 1.1			
Wählt eine markierte Rufnummer. More	Preferences	Disable	Remove
	2		5
	Change this a	dd-on's prefer	ences

Abbildung 4.6: Addons

Nun erhalten Sie eine Maske in der folgende Angaben gemacht werden müssen:

- 1. Geben Sie die IP-Adresse oder Domäne Ihres ansitel Servers ein.
- 2. Geben Sie den Click to Dial Token für Ihren Benutzer ein. Der Token kann im ansitel Webinterface im Modul Benutzer und Rechte (2.5.35) eingerichtet werden, indem der gewünschte Benutzer bearbeitet und das Feld "Click to Dial" aktiviert wird. Nach dem Absenden und nochmaligen Bearbeiten des Benutzers, ist der Token auf der rechten Seite zu finden.
- 3. Ist Ihr ansitel Server für Präfix (2.5.18) konfiguriert, tragen Sie diesen ein. Damit wird die entsprechende ausgehende Route definiert, über die ins Festnetz gewählt werden soll.
- 4. Geben Sie den Account-Namen der Nebenstelle (2.5.1) ein, die mit dem Plugin verbunden werden soll.
- 5. Ihre Einstellungen werden automatisch nach der Eingabe gespeichert

Wählt eine markierte Rufnummer.	
Automatic Updates	◉ Default ○ On ○ Off
Last Updated	12.11.2014
Homepage	http://www.ansit-com.de
ansitel Server IP-Adresse/Domäne Die IP-Adresse/Domäne des ansitel Servers (z.b. 192.168.1.2)	192.168.1.1
Click to Dial Token Zu finden im awi unter System > Benutzer und Rechte > Benutzer bearbeiten.	gagagagadgadhdhdshdfshfsghdfhf
Präfix Falls vorhanden. Zu finden im awi unter Routen > Ausgehende Route.	
SIP-Nebenstelle Account-Name der Nebenstelle im ansitel	Tel100

Abbildung 4.7: Einstellungen-Seite des ansitel Click-to-Dial Plugins

Öffnen Sie eine Webseite, markieren die gewünschte Rufnummer, führen einen Rechts-Klick auf Ihrer Maus aus und wählen "Rufnummer anwählen".

Nun sollte die oben angegebene Nebenstelle klingeln. Nachdem Sie den Anruf abnehmen, wird die markierte Rufnummer angewählt.

ansi Flexible Lösur für Volf ur	ngen nd Asterisk			AN FERNSTEUERUNG	3 TEILNEHMEN 30	BS SITEMAP AGB	
Home	Über Uns	VoIP-Produkte	Leistungen	Referenzen	Wissen	Kontakt	
Dipl-Inform. (FH) Ma ansit-com GmbH Lückstrasse 3 10317 Berlin Telefon: 030 - 692 06 Atternativ: 030 - 208 29 7 Am Autopark 2 02977 Hoyerswerda Telefon: 03571 - 90 5 Fax: 03571 - 90 2 20 Ansprechpartner Eax: 03571 - 90 2 20 Ansprechpartner	Arco Mosig	Dipl-Inform. (FH) Karst Pietschkerstrasse 26 14480 Potsdam Telefon: 0331 - 27 97 08 Ex. 0231 - 27 07 282 Telefon: 030 - 692 06 Ex. 025 - 27 Telefon: 030 - 692 06 Telefon: 040 - 700 - 692 06 Telefon: 040 - 700 -	en Hampf Kor 8 Ihre 8 6" Enter en	Wir freu taktformular freuen uns über Ihre Ar Name: Telefonnr.: E-Mail: Nachricht:	en uns au	Ko If Ihre Nac	INTICAL

Abbildung 4.8: Mit ansitel Click to Dial Plugin wählen

4.3 Click-to-Dial Plugin für Mozilla Thunderbird

Zur Installation des Click to Dial Plugins für Mozilla Thunderbird, loggen Sie sich am ansitel webinterface ein und öffnen das Modul "Plugins" unter dem Menü Allgemeine Einstellungen. Klicken Sie das Plugin an, um es herunterzuladen. Danach öffnen Sie die Addons-Seite in Ihrem Mozilla Thunderbird E-Mail Client. Ziehen Sie das Plugin mit der Maus auf diese Seite und installieren Sie es.

Angemeldet als ansiteladmin () Abmelden	ansi Tel 2.0	
🖀 Endgeräte 📲 Wählplan	Routen 📋 Tèlefonbuch 📣 Sound 🌽 Erweiterte Einstellungen	System
Assistent	Plugins	2
Allgemeine Einstellungen	ansitel Click-to-Dial Plugin Google Chrome	
Wähloptionen	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Firefox	
Zendesk Schnittstelle	ansitel Click-to-Dial Plugin Mozilla Thunderbird	
Codecs		
Plugins		
	© 2014 ansit-com GmbH www.ansit-com.de info@ansit-com.de awi 3.0.8	

Abbildung 4.9: Plugin herunterladen

Auf der Addons-Seite klicken Sie auf "Einstellungen" des ansitel Click to Dial Plugins.

FOR THE OWNER	ansitel: Rufnummer anwählen 1.1		
	Wählt eine markierte Rufnummer. More	Preferences Di	sable Remove
		ন্দ Change this add-or	's preferences

Abbildung 4.10: Addons

Nun erhalten Sie eine Maske in der folgende Angaben gemacht werden müssen:

- 1. Geben Sie die IP-Adresse oder Domäne Ihres ansitel Servers ein.
- 2. Geben Sie den Click to Dial Token für Ihren Benutzer ein. Der Token kann im ansitel Webinterface im Modul Benutzer und Rechte (2.5.35) eingerichtet werden, indem der gewünschte Benutzer bearbeitet und das Feld "Click to Dial" aktiviert wird. Nach dem Absenden und nochmaligen Bearbeiten des Benutzers, ist der Token auf der rechten Seite zu finden.
- 3. Ist Ihr ansitel Server für Präfix (2.5.18) konfiguriert, tragen Sie diesen ein. Damit wird die entsprechende ausgehende Route definiert, über die ins Festnetz gewählt werden soll.
- 4. Geben Sie den Account-Namen der Nebenstelle (2.5.1) ein, die mit dem Plugin verbunden werden soll.
- 5. Ihre Einstellungen werden automatisch nach der Eingabe gespeichert

Wählt eine markierte Rufnummer.		
Automatic Updates	● Default ○ On ○ Off 12.11.2014	
Last Updated		
Homepage	http://www.ansit-com.de	
ansitel Server IP-Adresse/Domäne Die IP-Adresse/Domäne des ansitel Servers (z.b. 192.168.1.2)	192.168.1.1	
Click to Dial Token Zu finden im awi unter System > Benutzer und Rechte > Benutzer bearbeiten.	gagagagadgadhdhdshdfshfsghdfhf	
Präfix Falls vorhanden. Zu finden im awi unter Routen > Ausgehende Route.		
SIP-Nebenstelle Account-Name der Nebenstelle im ansitel webinterface unter Nebenstellen	Tel100	

Abbildung 4.11: Einstellungen-Seite des ansitel Click-to-Dial Plugins

Öffnen Sie eine E-Mail, markieren die gewünschte Rufnummer, führen einen Rechts-Klick auf Ihrer Maus aus und wählen "Rufnummer anwählen".

Nun sollte die oben angegebene Nebenstelle klingeln. Nachdem Sie den Anruf abnehmen, wird die markierte Rufnummer angewählt.

KAPITEL 4. PLUGINS FÜR DIE ANSITEL TELEFONANLAGE



Abbildung 4.12: Mit ansitel Click to Dial Plugin wählen