

ansitel Version 3.0.9

ansit-com GmbH

5. Februar 2015

# Inhaltsverzeichnis

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>ansitel Varianten</b>   | <b>5</b>  |
| 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-Schnittstelle   | 8         |
| 1.2      | Virtuelle Maschine   | 9         |
| 1.2.1    | Netzwerk-Schnittstelle   | 9         |
| 1.3      | Hosted ansitel   Hosted Asterisk   Asterisk Cloud  | 9         |
| <b>2</b> | <b>ansitel webinterface 3.0</b>  | <b>10</b> |
| 2.1      | Ändern der IP-Adresse Ihrer ansitel VoIP-Telefonanlage                                     | 10        |
| 2.1.1    | Login  | 11        |
| 2.1.2    | IP-Adresse ändern  | 11        |
| 2.1.3    | Konfiguration übernehmen und ansitel neustarten  | 12        |
| 2.2      | Einführung in das ansitel webinterface 3.0   | 13        |
| 2.2.1    | Grundkonzept zur Konfiguration des awi 3.0   | 13        |
| 2.3      | Erste Schritte mit dem awi 3.0   | 15        |
| 2.3.1    | Login  | 15        |
| 2.3.2    | Allgemeine Informationen zur Verwendung des Webinterfaces                                  | 16        |
| 2.3.3    | Assistenten starten  | 16        |
| 2.3.4    | Der Assistent führt Sie durch die wichtigsten Schritte zur Konfiguration der Telefonanlage | 17        |
| 2.3.5    | Allgemeine Einstellungen   | 17        |
| 2.3.6    | E-Mail-Konfiguration   | 17        |
| 2.3.7    | Nebenstellen hinzufügen  | 18        |
| 2.3.8    | SIP-Leitung konfigurieren  | 19        |
| 2.3.9    | Eingehende Routen  | 20        |
| 2.3.10   | Ausgehende Routen  | 21        |
| 2.3.11   | Leitung(en) zur ausgehenden Route hinzufügen   | 22        |
| 2.3.12   | Konfiguration übernehmen   | 22        |
| 2.3.13   | SIP-Telefon anschliessen   | 22        |
| 2.3.14   | Administrator-Passwort ändern  | 23        |
| 2.3.15   | Abschluss  | 24        |
| 2.4      | Aufbau des ansitel webinterfaces 3.0   | 24        |
| 2.4.1    | Infobereich  | 24        |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| 2.4.2    | Hauptmenü . . . . .                                   | 24  |
| 2.4.3    | Untermenü . . . . .                                   | 25  |
| 2.4.4    | Modulmenü . . . . .                                   | 25  |
| 2.4.5    | Symbole . . . . .                                     | 26  |
| 2.5      | ansitel-Module . . . . .                              | 28  |
| 2.5.1    | Nebenstellen . . . . .                                | 28  |
| 2.5.1.1  | SIP-Nebenstellen . . . . .                            | 28  |
| 2.5.1.2  | IAX-Nebenstellen . . . . .                            | 31  |
| 2.5.1.3  | ISDN/Analog-Nebenstellen . . . . .                    | 34  |
| 2.5.2    | Rufgruppen . . . . .                                  | 36  |
| 2.5.3    | Virtuelles Fax . . . . .                              | 39  |
| 2.5.4    | Anrufbeantworter . . . . .                            | 40  |
| 2.5.5    | Konferenzen . . . . .                                 | 42  |
| 2.5.6    | Weiterleitung . . . . .                               | 43  |
| 2.5.7    | Warteschlangen . . . . .                              | 45  |
| 2.5.8    | Wählplan . . . . .                                    | 52  |
| 2.5.9    | Zeitsteuerung . . . . .                               | 57  |
| 2.5.10   | Interaktives Sprachmenü . . . . .                     | 59  |
| 2.5.11   | Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung . . . . . | 62  |
| 2.5.12   | Chef-Sekretärin-Funktion . . . . .                    | 66  |
| 2.5.13   | VIP / Blacklist . . . . .                             | 68  |
| 2.5.14   | Umfrage . . . . .                                     | 71  |
| 2.5.15   | Benutzerdefiniertes Modul . . . . .                   | 74  |
| 2.5.16   | Leitungen . . . . .                                   | 76  |
| 2.5.16.1 | SIP-Leitungen . . . . .                               | 77  |
| 2.5.16.2 | IAX-Leitungen . . . . .                               | 87  |
| 2.5.16.3 | ISDN/Analog-Leitungen . . . . .                       | 88  |
| 2.5.17   | Eingehende Routen . . . . .                           | 91  |
| 2.5.18   | Ausgehende Routen . . . . .                           | 92  |
| 2.5.19   | Notrufnummern . . . . .                               | 95  |
| 2.5.20   | Anlagenkopplung . . . . .                             | 96  |
| 2.5.21   | Telefonbuch . . . . .                                 | 98  |
| 2.5.22   | Ansagen . . . . .                                     | 101 |
| 2.5.23   | Dateimanager . . . . .                                | 104 |
| 2.5.24   | Haltemusik . . . . .                                  | 106 |
| 2.5.25   | Assistent . . . . .                                   | 107 |
| 2.5.26   | Allgemeine Einstellungen . . . . .                    | 108 |
| 2.5.27   | Wähloptionen . . . . .                                | 110 |
| 2.5.27.1 | Intern . . . . .                                      | 110 |
| 2.5.27.2 | Ausgehend . . . . .                                   | 111 |
| 2.5.27.3 | Anrufbeantworter . . . . .                            | 112 |
| 2.5.27.4 | Warteschlangen . . . . .                              | 112 |
| 2.5.27.5 | Ansagen . . . . .                                     | 113 |
| 2.5.27.6 | Wähloptionen im Wählplan . . . . .                    | 114 |
| 2.5.27.7 | Wähloptionen in ausgehenden Routen . . . . .          | 114 |
| 2.5.28   | Zendesk Schnittstelle . . . . .                       | 115 |
| 2.5.29   | Codecs . . . . .                                      | 118 |
| 2.5.30   | Plugins . . . . .                                     | 119 |
| 2.5.31   | Salesforce Schnittstelle . . . . .                    | 120 |

- 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 Systemeinstellungen . . . . . 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 Gesprächsdaten . . . . . 127
- 2.5.34 Statistiken . . . . . 128
- 2.5.35 Benutzer und Rechte . . . . . 131
- 2.5.36 Mehrfachanmeldungen . . . . . 135
- 2.5.37 Anmeldung 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 Schritt-Anleitungen . . . . . 139
  - 2.6.1 Erweitern 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 Endgeräte anmelden (Manuell) . . . . . 149
  - 2.7.1 Nebenstelle 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 Autokonfiguration von SIP-Endgeräten . . . . . 155
  - 2.9.1 Einrichten der SIP-Nebenstelle . . . . . 156
  - 2.9.2 Snom Endgerät anschliessen . . . . . 157
    - 2.9.2.1 Vollautomatische Konfiguration . . . . . 157

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 2.9.2.2  | Teilautomatische Konfiguration . . . . .  | 157        |
| 2.9.3    | Yealink Endgerät anschliessen . . . . .   | 158        |
| 2.9.3.1  | Vollautomatische Konfiguration . . . . .  | 158        |
| 2.9.3.2  | Teilautomatische Konfiguration . . . . .  | 159        |
| 2.9.4    | Gigaset Endgerät anschliessen . . . . .   | 160        |
| 2.9.4.1  | Vollautomatische Konfiguration . . . . .  | 160        |
| 2.9.4.2  | Teilautomatische Konfiguration . . . . .  | 161        |
| 2.10     | Wählmethoden für die ansitel Telefonanlage . . . . .  | 161        |
| 2.10.1   | Präfix-basierte Wählmethode . . . . .   | 162        |
| 2.10.1.1 | Konfiguration der Wählmethode . . . . .   | 162        |
| 2.10.1.2 | Ausgehende Route mit Präfix . . . . .   | 162        |
| 2.10.1.3 | Eingehende Route mit Präfix . . . . .   | 163        |
| 2.10.1.4 | Weiterleitungen mit Präfix . . . . .  | 163        |
| 2.10.2   | Rufnummern-basierte Wählmethode . . . . .   | 164        |
| 2.10.2.1 | Konfiguration der Wählmethode . . . . .   | 164        |
| 2.10.2.2 | Ausgehende Route . . . . .  | 165        |
| 2.10.2.3 | Setzen der Absenderrufnummern auf Grundlage der Rufnummernerkennung . . . . .                                   | 168        |
| 2.11     | Einrichtung des ansitel webinterfaces 3.0 mit Warteschlangen und Mehrfachanmeldungen an einem Telefon (Hotdesk) |            |
| 2.11.1   | Einrichten der Mehrfachanmeldungen . . . . .  | 169        |
| 2.11.1.1 | Einloggen als Administrator . . . . .   | 169        |
| 2.11.1.2 | Nebenstellen anlegen . . . . .  | 169        |
| 2.11.1.3 | Warteschlange erstellen . . . . .   | 170        |
| 2.11.1.4 | Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren . . . . .   | 171        |
| 2.11.1.5 | Benutzer für Mehrfachanmeldung erstellen . . . . .  | 172        |
| 2.12     | Einrichtung des ansitel webinterfaces 3.0 mit Queuemetrics und Mehrfachanmeldungen an einem Telefon (Hotdesk)   |            |
| 2.12.1   | Einrichten der Mehrfachanmeldungen . . . . .  | 175        |
| 2.12.1.1 | Einloggen als Administrator . . . . .   | 175        |
| 2.12.1.2 | Nebenstellen anlegen . . . . .  | 175        |
| 2.12.1.3 | Warteschlange erstellen . . . . .   | 176        |
| 2.12.1.4 | Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren . . . . .   | 177        |
| 2.12.1.5 | Benutzer für Mehrfachanmeldung erstellen . . . . .  | 178        |
| 2.12.2   | Agenten-Login am Queuemetrics . . . . .   | 181        |
| 2.12.3   | Die Operatorsicht von Queuemetrics . . . . .  | 187        |
| 2.12.3.1 | Echtzeitüberwachung der Warteschlangen . . . . .  | 187        |
| 2.12.3.2 | Auswertungen (Reports) . . . . .  | 188        |
| <b>3</b> | <b>Wombat Dialer - Predictive Dialer</b>  | <b>190</b> |
| 3.1      | Grundkonfiguration des Wombat Dialers . . . . .   | 190        |
| 3.2      | Listen erstellen . . . . .  | 193        |
| 3.3      | Kampagnen erstellen . . . . .   | 193        |
| 3.4      | Dialer starten . . . . .  | 194        |
| 3.5      | Reports . . . . .   | 195        |
| <b>4</b> | <b>Plugins für die ansitel Telefonanlage</b>  | <b>196</b> |
| 4.1      | Click-to-Dial Plugin für Google Chrome . . . . .  | 196        |
| 4.2      | Click-to-Dial Plugin für Mozilla Firefox . . . . .  | 198        |
| 4.3      | Click-to-Dial Plugin für Mozilla Thunderbird . . . . .  | 200        |

# 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 vorhandenen 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.

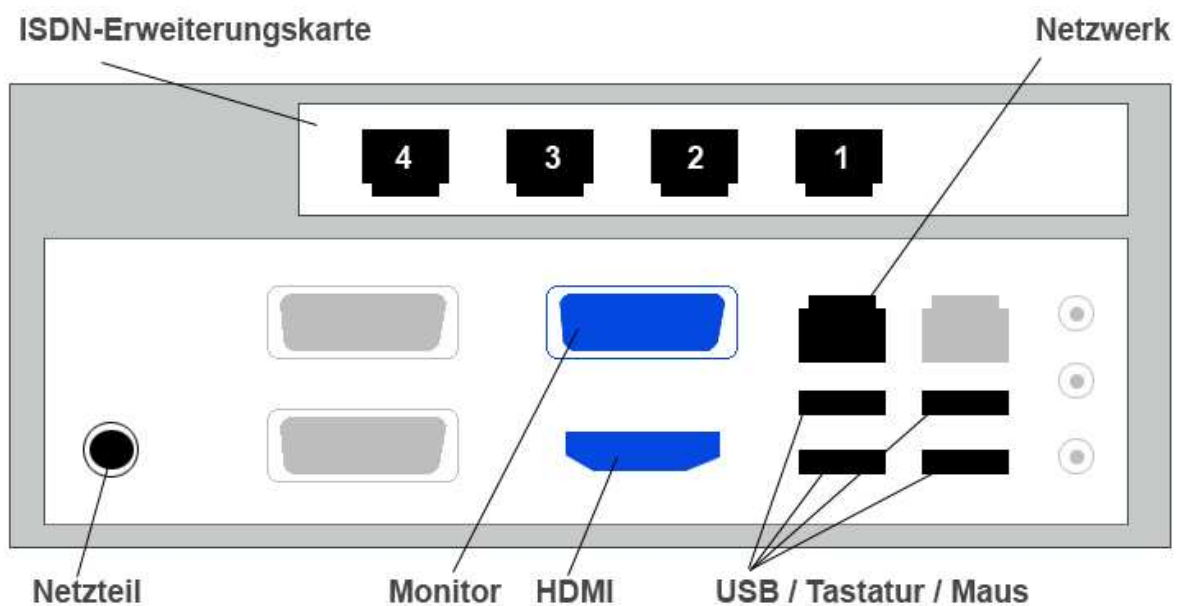


Abbildung 1.2: ansitel mit Desktop-Gehäuse und 4-Port ISDN S0-Karte

### 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.

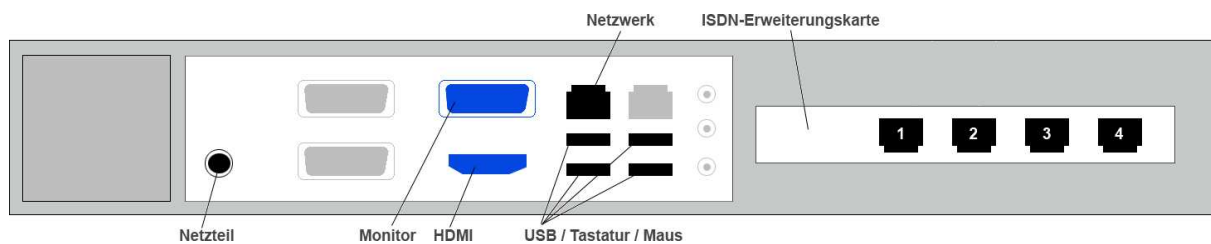


Abbildung 1.3: ansitel mit 19 Zoll 1,25 HE Rackgehäuse und 4-Port ISDN S0-Karte

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
- 1x 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

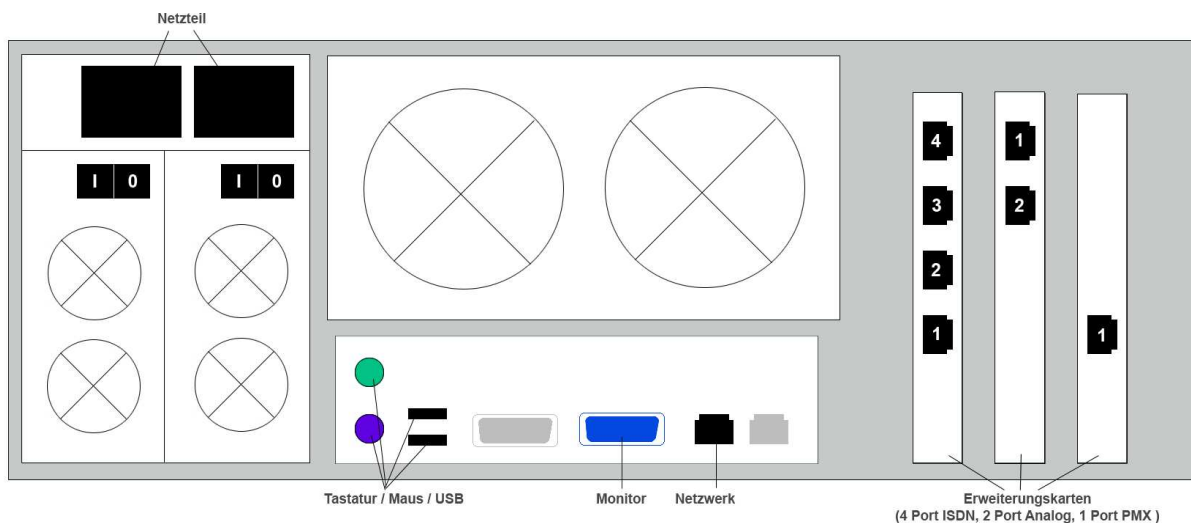


Abbildung 1.4: ansitel mit 19 Zoll 4 HE Rackgehäuse und 4-Port ISDN S0- , 2 Port Analog-, 1 Port PMX -Karte



## 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-Schnittstelle

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-Schnittstelle

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 können die Telefonanlage über eine externe IP-Adresse und eine zugehörige Domain-Adresse (<http://demo.ansitel.de>) erreichen.

# Kapitel 2

## ansitel webinterface 3.0



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"



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"



Abbildung 2.2: IP-Adresse ändern

### 2.1.3 Konfiguration übernehmen und ansitel neustarten

Als nächsten muss die Konfiguration übernommen werden.



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"



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, Sibase) 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 Beispielfrufnummer 0XXXXXXXX, wird über die ausgehende Route mit der Vorwahl 0 die Rufnummer XXXXXXXXXX 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.



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:



Abbildung 2.12: Hilfe-Informationen durch Mauspositionierung auf Feldbezeichnern

### 2.3.3 Assistenten starten



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 Wählenplanruffnummern an und setzen Sie die interne Systemsprache.



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  
 Nebenstellenummer: 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 Nebenstellenummer 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.

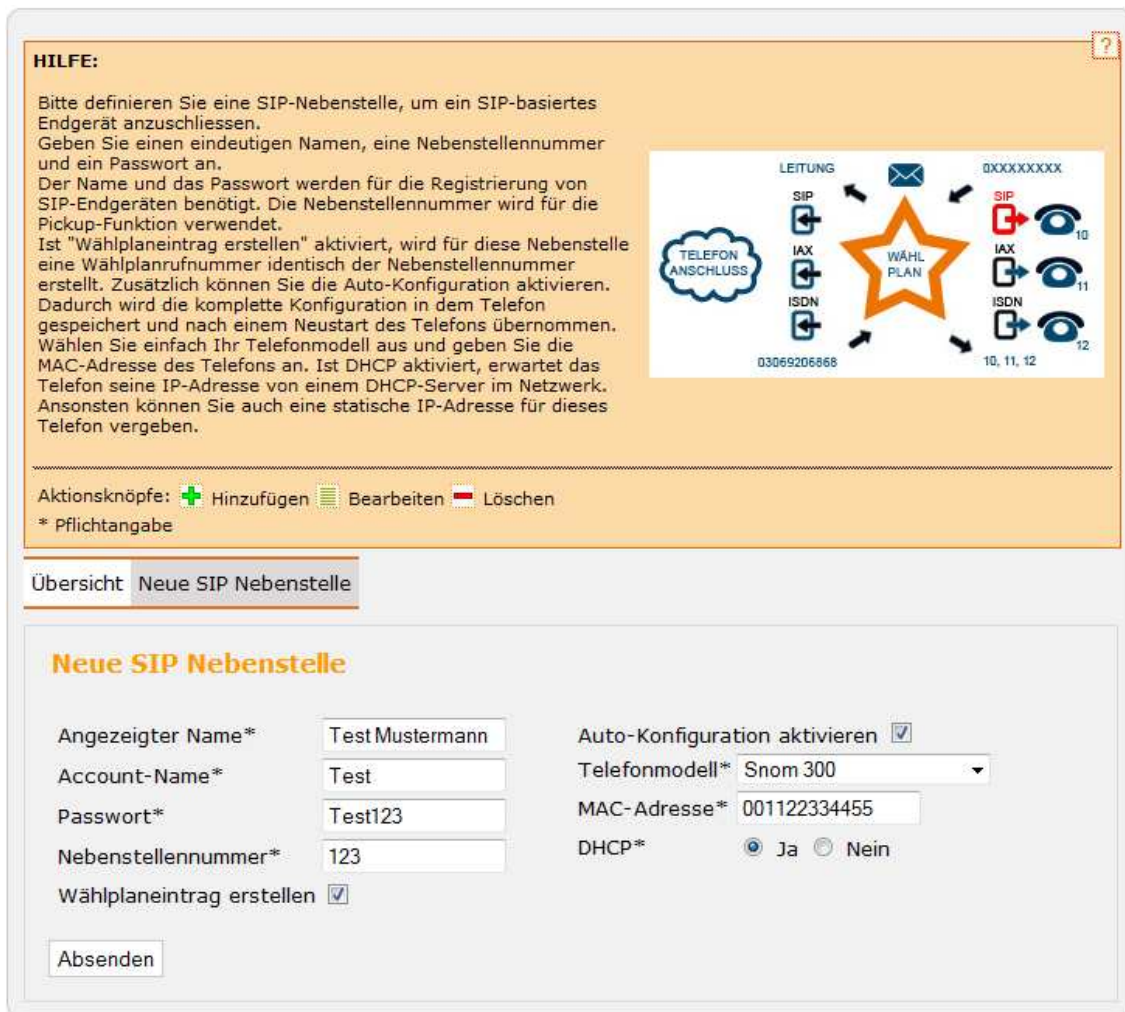


Abbildung 2.18: SIP-Nebenstelle anlegen

### 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.



Abbildung 2.19: SIP-Leitung auswählen

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

**HILFE:**

Authentifizierung und Registrierung über Benutzername/Nebenstelle und Passwort. Bitte geben Sie einen aussagekräftigen Leitungsnamen und die Daten Ihres ansitelSingle-Accounts ein. Befindet sich Ihre Telefonanlage hinter einer Nat-Umgebung (z.B. Router), setzen Sie Nat=Ja.

Aktionsknöpfe: + Hinzufügen ≡ Bearbeiten - Löschen  
\* Pflichtangabe

Übersicht **Neue SIP Leitung**

**Neue SIP Leitung "ansitlineSingle"**

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| Vorlage                    | ansitlineSingle  | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #fff; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-weight: bold; margin: 0;">ansitline SINGLE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin: 2px 0;">1 Rufnummer</li> <li style="margin: 2px 0;">1 Nebenstelle</li> <li style="margin: 2px 0;">1 Gesprächskanal</li> </ul> <p style="font-size: small; margin: 5px 0;">Mehr Informationen</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">Direkt-Login</p> </div> |
| Providername               | ansitline  |  |
| Nebenstelle                | 00014000000  |  |
| Passwort                   | passwort   |  |
| Rufnummer des SIP-Accounts | 0049123456789  |  |
| Nat                        | <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein |  |

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.

Übersicht
Neue Eingehende Route

### Neue Eingehende Route

Caller ID Präfix kein ▾  
 Eingehende Rufnummer   
 Wählenplanrufnummer 123 ▾  
 benutzerdefiniert   
 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

**HILFE:**

Bitte geben Sie einen aussagekräftigen Namen für die ausgehende Route an und wählen Sie einen Präfix. Ein Präfix ist eine Vorwahlnummer mit der entschieden werden kann, über welche Route telefoniert werden soll. Wenn nur eine ausgehende Route definiert wird, muss kein Präfix definiert werden. Wenn eine zweite Route definiert wird und die erste Route keinen Präfix besitzt, ist es zwingend erforderlich einen Präfix für die erste Route zu setzen.

Wenn Sie alle Gespräche auf dieser ausgehenden Route mitschneiden möchten, setzen Sie den Haken.

Aktionsknöpfe: + Hinzufügen ≡ Bearbeiten - Löschen

\* Pflichtangabe

Übersicht
Neue Ausgehende Route

### Neue Ausgehende Route

Name\*   
 Präfix kein ▾  
 Gespräche mitschneiden

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 ausgehenden Route hinzu. Die Leitungen sind sichtbar, wenn Sie vorher in den entsprechenden Modulen definiert wurden.  
Klicken Sie auf die Leitungen, um sie auszuwählen. Für Mehrfachauswahl halten Sie die "Strg"-Taste gedrückt.  
Mit "Standardwähloptionen setzen" übernehmen Sie die Standardwerte aus dem Wähloptionen-Modul.

Aktionsknöpfe: Hinzufügen Bearbeiten Löschen  
\* Pflichtangabe

Übersicht Neue Ausgehende Route **Leitung zu ausgehende Route "ansitline" hinzufügen**

**Leitung hinzufügen**  
Standardwähloptionen setzen

**SIP Leitung**

ansitline

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.



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!**





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.



Abbildung 2.28: Aufbau des ansitel webinterface 3.0

### 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:


















|   |  |
|---|--|
|    | Vom ansitel webinterface abmelden                                |
|    | Sprache des ansitel webinterfaces auf Englisch ändern            |
|    | Sprache des ansitel webinterfaces auf Deutsch ändern             |
|    | Zum Queuemetrics-Webinterface springen                           |
|    | Zum Wombat Dialer springen                                       |
|    | Zum Sugar CRM springen   |
|  | Online-Hilfe - detailliert Beschreibung auf jeder Seite          |
|  | Hinzufügen   |
|  | Bearbeiten   |
|  | Löschen  |
|  | Nach oben  |
|  | 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                          |
|    | Rufnummer anrufen                           |
|    | Benutzerrechte                              |
|    | Nebenstelle                                 |
|    | Rufgruppe                                   |
|    | Anrufbeantworter                            |
|    | Anrufbeantworteranfrage                     |
|    | Rufzeit                                     |
|    | Ansagen                                     |
|    | Wählplanrufnummern                          |
|   | Fax   |
|  | Konferenzen                                 |
|  | Zeitsteuerung                               |
|  | Weiterleitung                               |
|  | Warteschlange oder Warteschlangenparameter  |
|  | Interaktives Sprachmenü                     |
|  | Interaktives Sprachmenü mit Spracherkennung |
|  | VIP / Blacklist                             |
|  | Umfrage                                     |
|  | Benutzerdefiniertes Modul                   |
|  | 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 Nebenstellenummer auch die jeweiligen Codecs (2.5.29) aufgeführt.

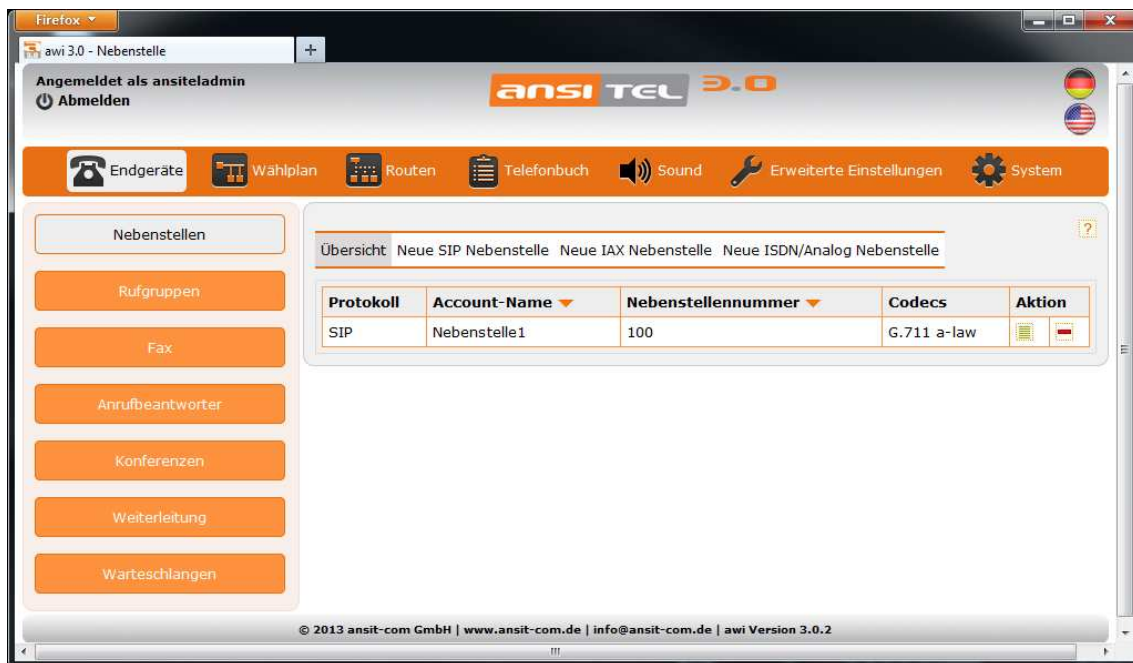


Abbildung 2.29: Nebenstellenübersicht

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
- **Nebenstellenummer:** 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.

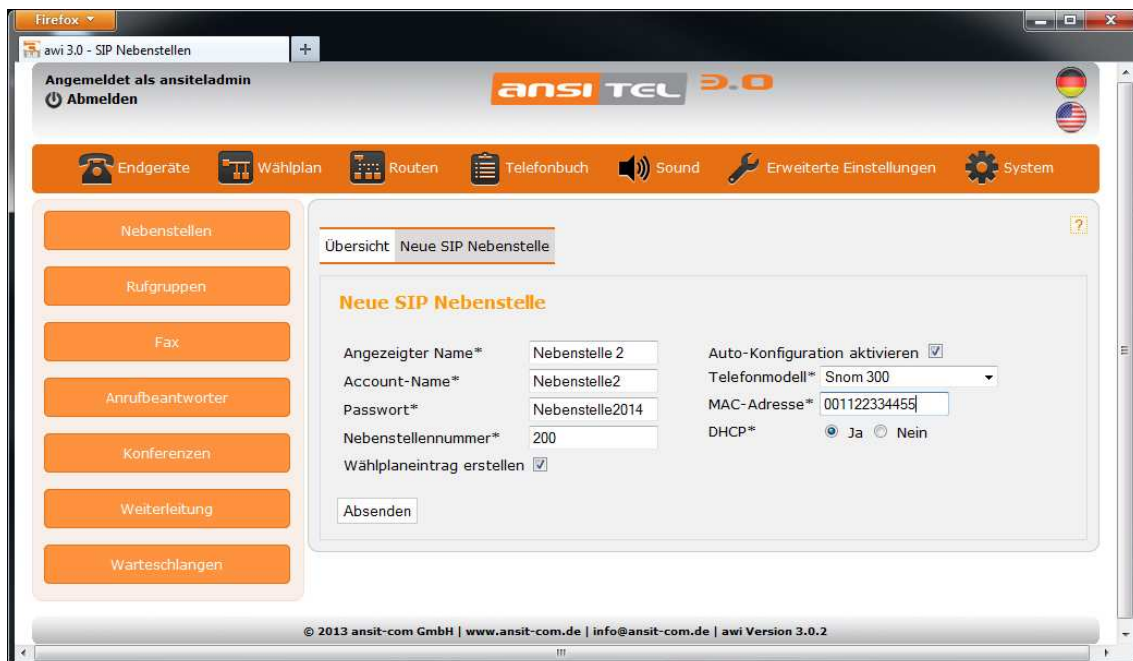


Abbildung 2.30: Neue SIP-Nebenstelle

### 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 Absenderrufnummer 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 Servicernummern 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 Kodierungsverfahren)   | 64 kbit/s            | direkt                      |
| G.711 u-law | ISDN-Qualität (Amerikanisches Kodierungsverfahren) | 64 kbit/s            | direkt                      |
| GSM         | Mobilfunk-Qualität                                 | 20 kbit/s            | direkt                      |
| G.729       | annähernd ISDN-Qualität                            | 8 kbit/s             | Ende-zu-Ende (Passthrough)  |
| G.722 HD    | Mehr als ISDN-Qualität                             | 64 kbit/s            | direkt                      |
| iLBC        | vergleichbar zu G.729                              | 15 kbit/s            | direkt                      |
| G.723.1     | weniger als GSM                                    | 6.3 kbit/s           | direkt                      |
| G.726       | mehr als GSM, weniger als G.729                    | 32 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.

The screenshot shows a web interface for editing a SIP extension. The title is 'SIP Nebenstelle bearbeiten'. The form includes the following fields and options:

- Angezeigter Name\*: Nebenstelle 2
- Account-Name\*: Nebenstelle2
- Passwort\*: Nebenstelle2014
- Nebenstellenummer\*: 200
- Absenderrufnummer: (empty)
- Rufnummer unterdrücken:
- Fax:
- T38 (Fax over IP):
- Berechtigungen:  Extern,  International,  Mobilrufnummern,  Servicerrufnummern
- Sprachverschlüsselung (SRTP):
- Codecs\*: G.711 a-law, G.711 u-law, G.723, G.722 HD, G.726, G.729, G.726
- Callgroup: 1
- CallPickupgroup: 1
- Anklopfen aktivieren: Nein
- Sprache\*: Deutsch
- Port\*: 5060
- Type\*: friend
- Host\*: dynamic
- Calllimit\*: 100
- Limitonpeers\*: yes
- Callcounter\*: yes
- Canreinvite\*: no
- Dtmfmode\*: rfc2833
- Nat\*: no
- Qualify\*: yes

Buttons: Absenden

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
- **Nebenstellenummer:** 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 Nebenstellenummer erstellt. Damit ist die Nebenstelle sofort unter dieser Nummer anrufbar.



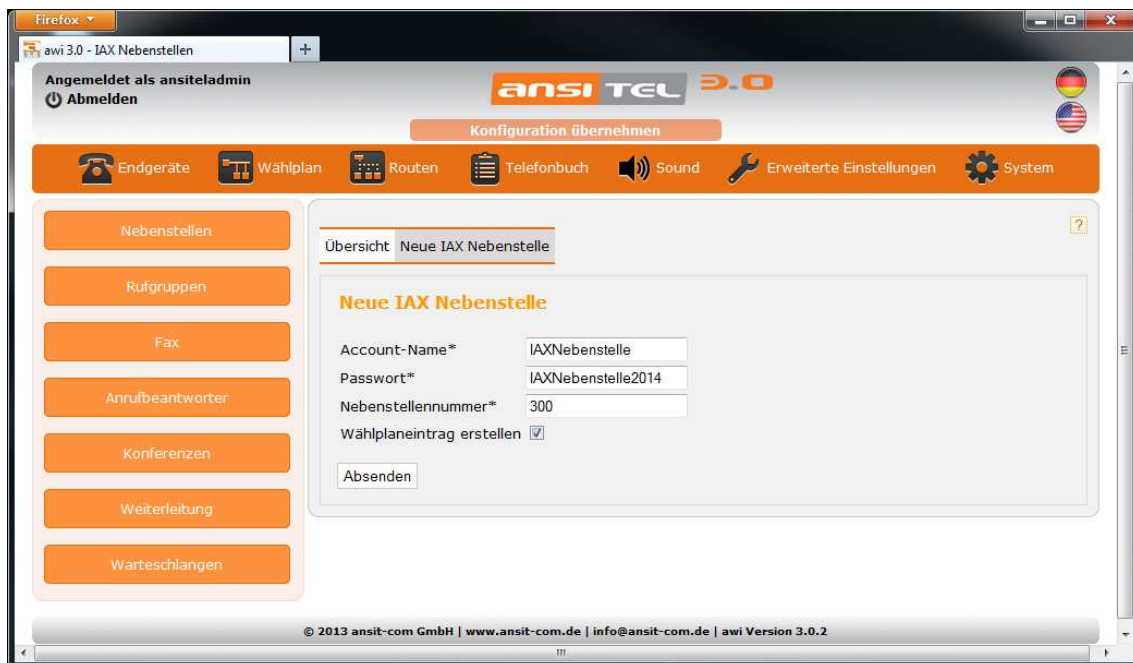


Abbildung 2.32: Neue IAX-Nebenstelle

### 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 Kodierungsverfahren)   | 64 kbit/s            | direkt                      |
| G.711 u-law | ISDN-Qualität (Amerikanisches Kodierungsverfahren) | 64 kbit/s            | direkt                      |
| GSM         | Mobilfunk-Qualität                                 | 20 kbit/s            | direkt                      |
| G.729       | annähernd ISDN-Qualität                            | 8 kbit/s             | Ende-zu-Ende (Passthrough)  |
| G.722 HD    | Mehr als ISDN-Qualität                             | 64 kbit/s            | direkt                      |
| iLBC        | vergleichbar zu G.729                              | 15 kbit/s            | direkt                      |
| G.723.1     | weniger als GSM                                    | 6.3 kbit/s           | direkt                      |
| G.726       | mehr als GSM, weniger als G.729                    | 32 kbit/s            | direkt                      |

Tabelle 2.4: 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)
- **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.

Übersicht Neue IAX Nebenstelle IAX Nebenstelle bearbeiten

### IAX Nebenstelle bearbeiten

Account-Name\* IAXNebenstelle

Passwort\* IAXNebenstelle2014

Nebenstellenummer\* 300

Absenderrufnummer

Rufnummer unterdrücken

Berechtigungen

- Extern
- International
- Mobilrufnummern
- Servicerufnummern

Codecs\*

- G.711 a-law
- G.711 u-law
- GSM
- G.729
- G.722 HD
- ILBC
- G.723.1
- G.726

Callgroup\* 1

CallPickupgroup\* 1

Language\* de

Port\* 4569

Type\* friend

Host\* dynamic

Canreinvite\* no

Qualify\* yes

Absenden

Abbildung 2.33: IAX-Nebenstelle bearbeiten

### 2.5.1.3 ISDN/Analog-Nebenstellen

Bei ISDN/Analog-Nebenstellen handelt es sich um Ports von Erweiterungskarten, die in die ansitel Telefonanlage (Inhouse-Lösung) eingebaut wurden. Die Anzahl der Ports hängt von der Auslieferungskonfiguration ab. Diese wird durch ansitel nach Rücksprache mit dem Kunden vorgenommen und alle nötigen ISDN/Analog-Nebenstellen vorab in das ansitel webinterface eingetragen. Die Konfiguration der Erweiterungskarten legt ansitel 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)
- **Wählauf Ruf:** Wählauf Ruf für diese Nebenstelle nach dem Schema "Technologie/Port/Rufnummer" (Beispiel: dahdi/1/400)

- **Nebenstellenummer:** 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 Nebenstellenummer erstellt. Damit ist die Nebenstelle sofort unter dieser Nummer anrufbar.

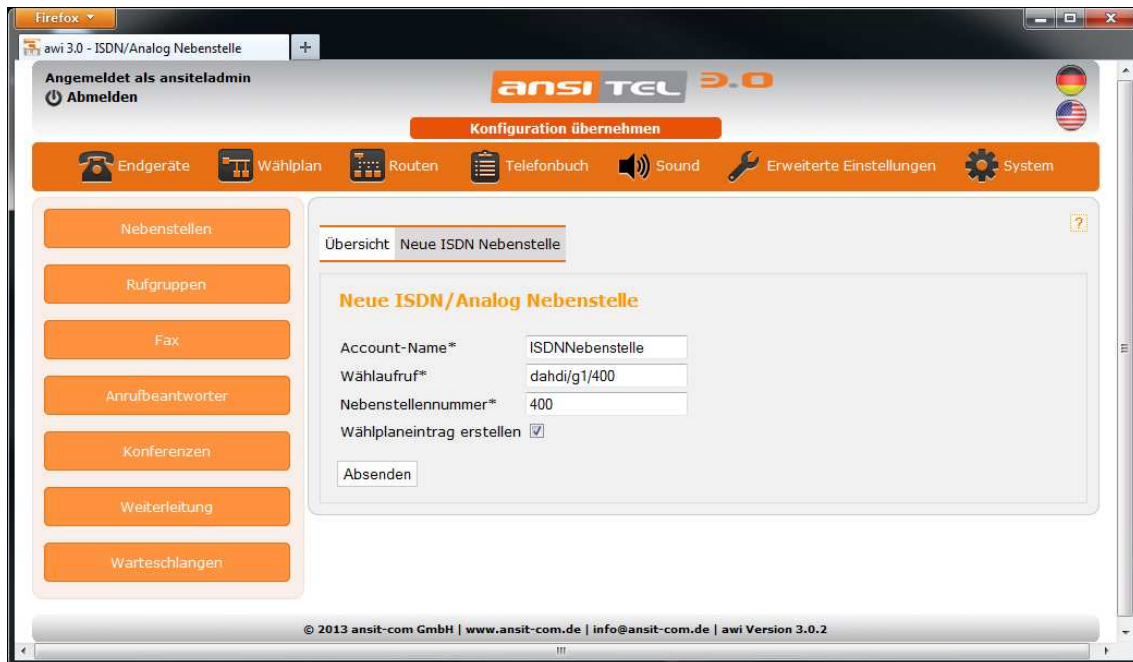


Abbildung 2.34: Neue ISDN-Nebenstelle

### 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 Servicernummern wählen)



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.

Zusätzlich können Intercom-Gruppen definiert werden. Bei Intercom/Durchsage fungieren alle Telefone dieser Gruppe wie Lautsprecher an Bahnhöfen.

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.

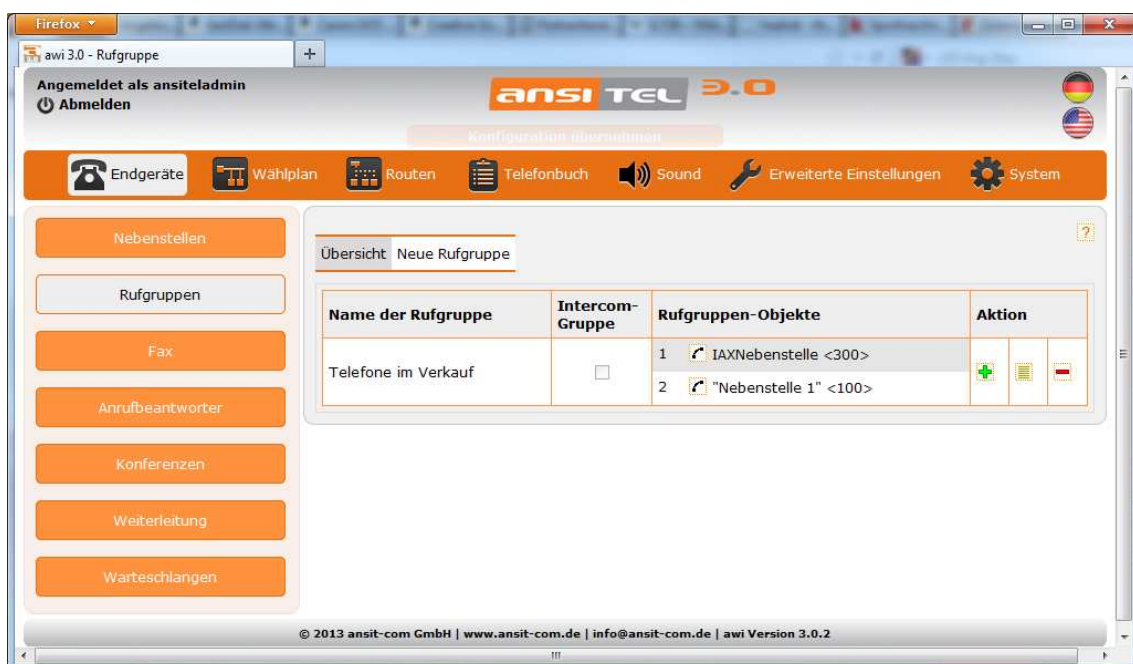


Abbildung 2.36: Übersicht Rufgruppen

## 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.

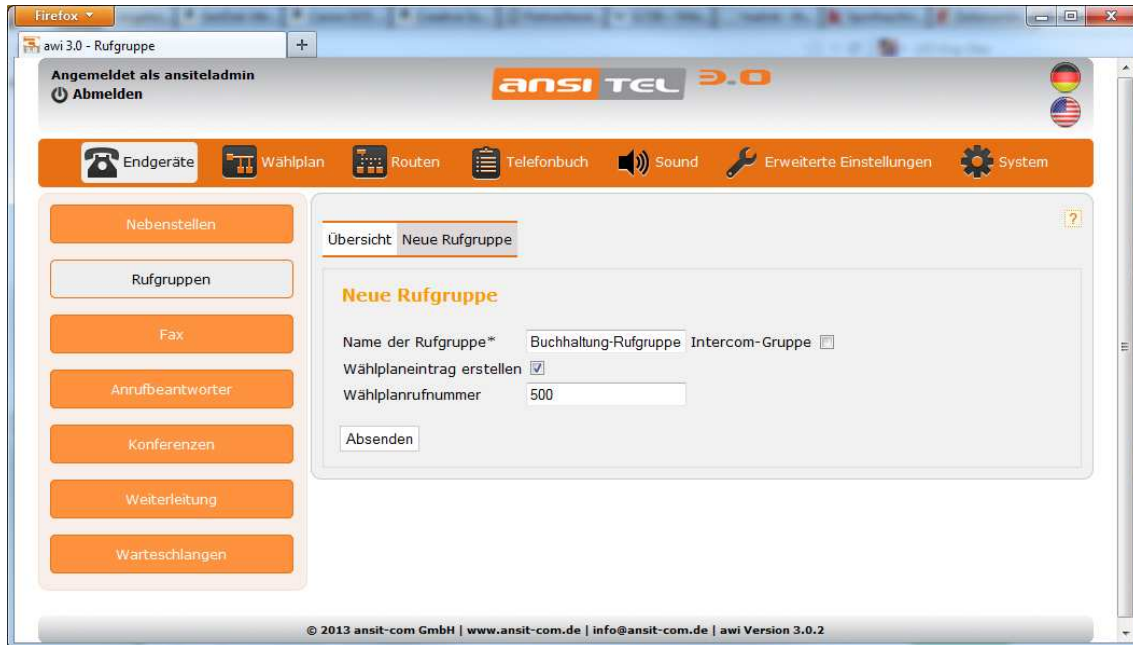


Abbildung 2.37: Neue Rufgruppe anlegen

## 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.

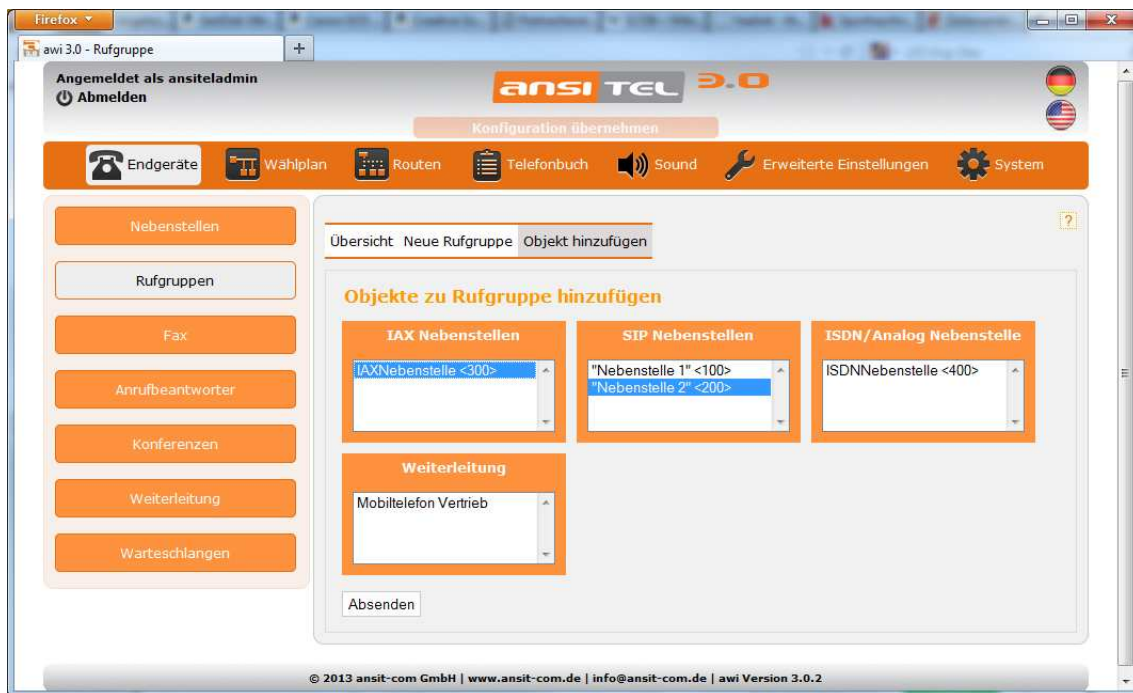


Abbildung 2.38: Objekt zur Rufgruppe hinzufügen

## 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.**

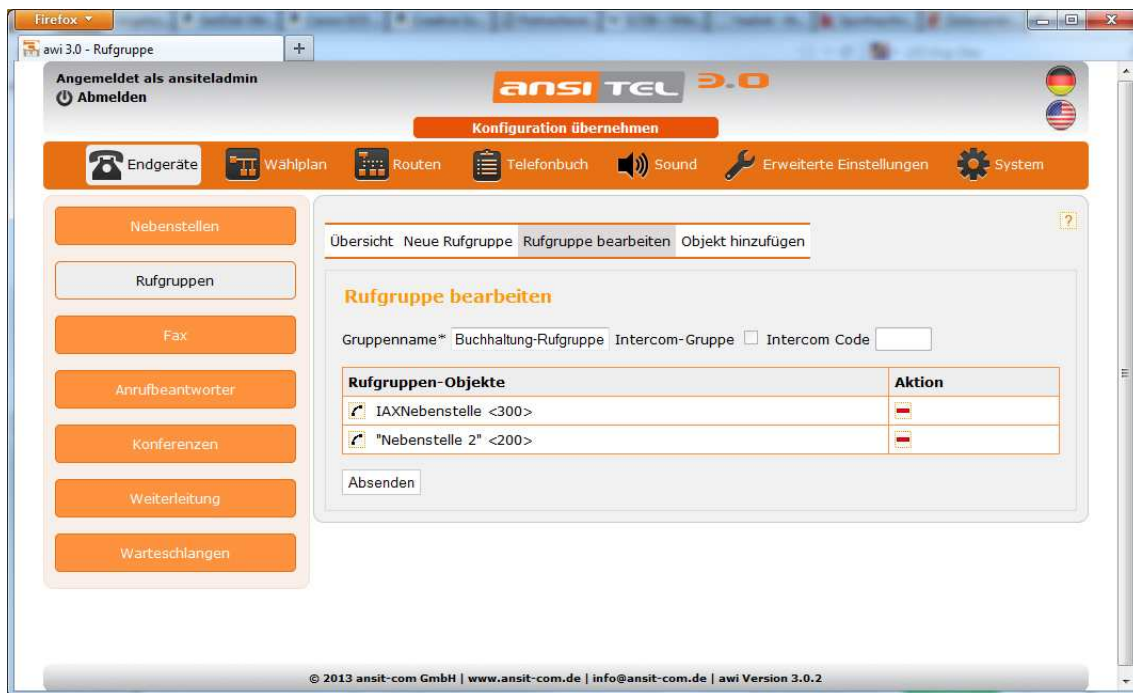


Abbildung 2.39: Rufgruppe bearbeiten

### 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).



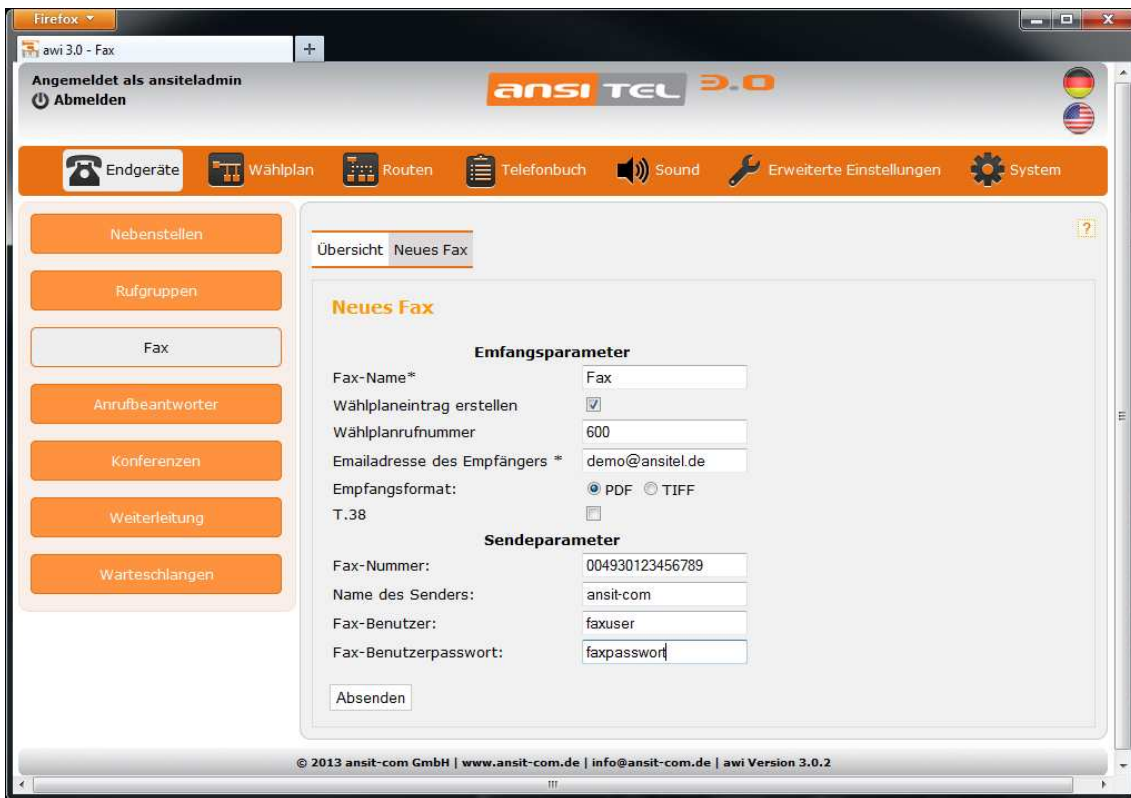


Abbildung 2.40: virtuelles Fax erstellen

## Fax-Übersicht

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

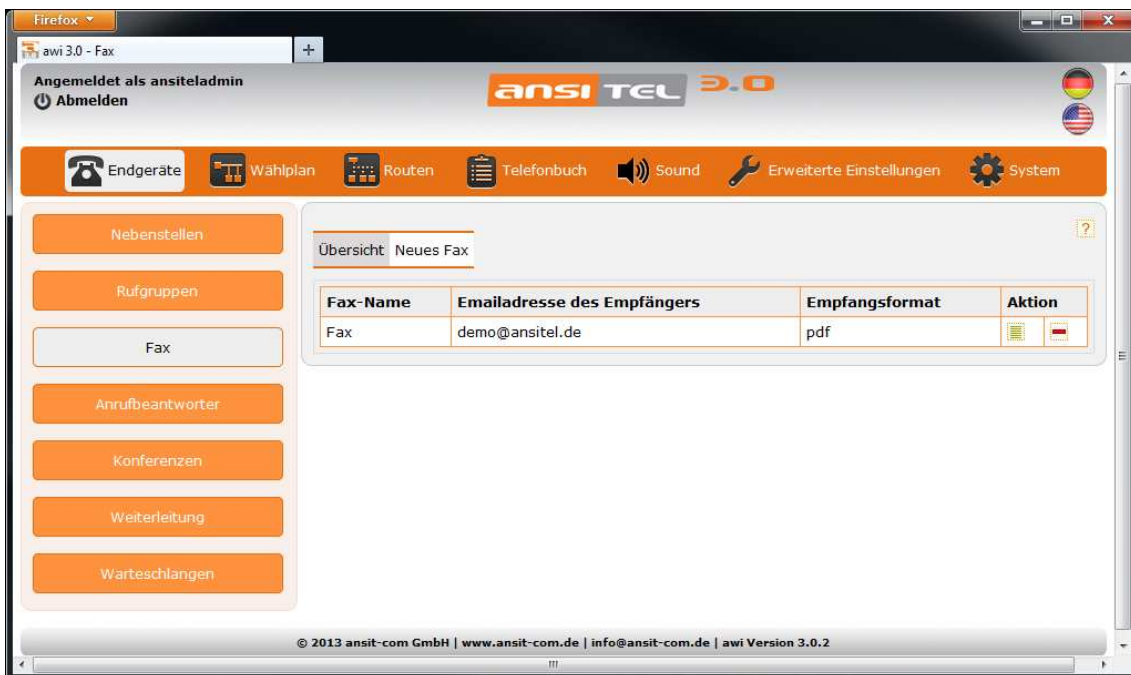


Abbildung 2.41: Fax-Übersicht

### 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.

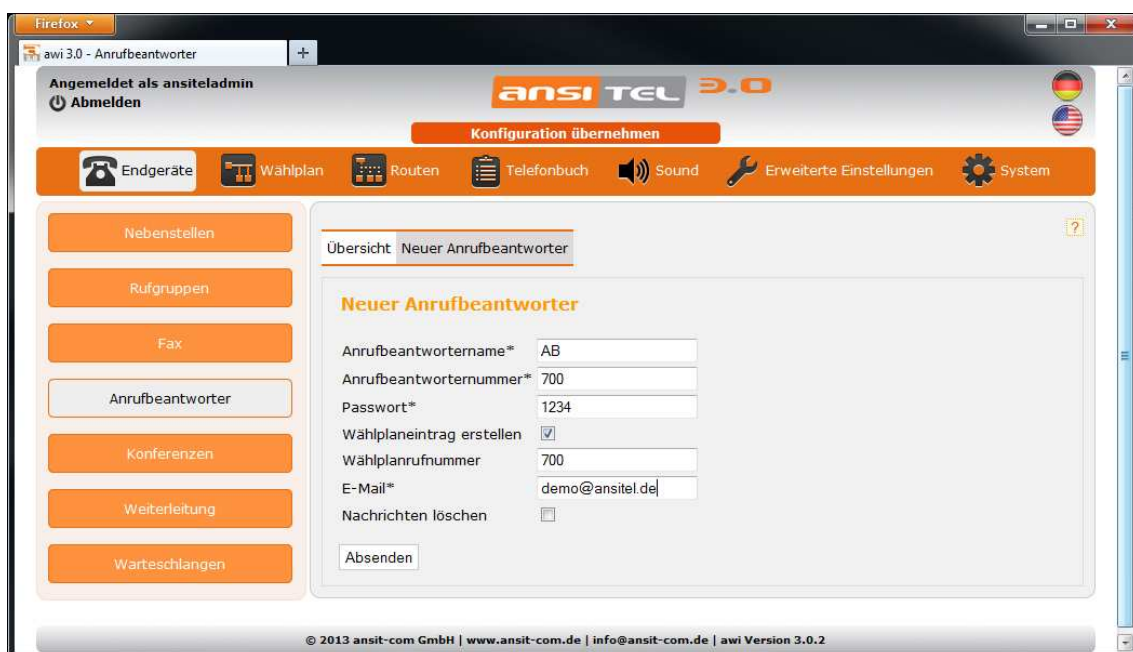


Abbildung 2.42: Anrufbeantworter anlegen

## Anrufbeantworter-Übersicht

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

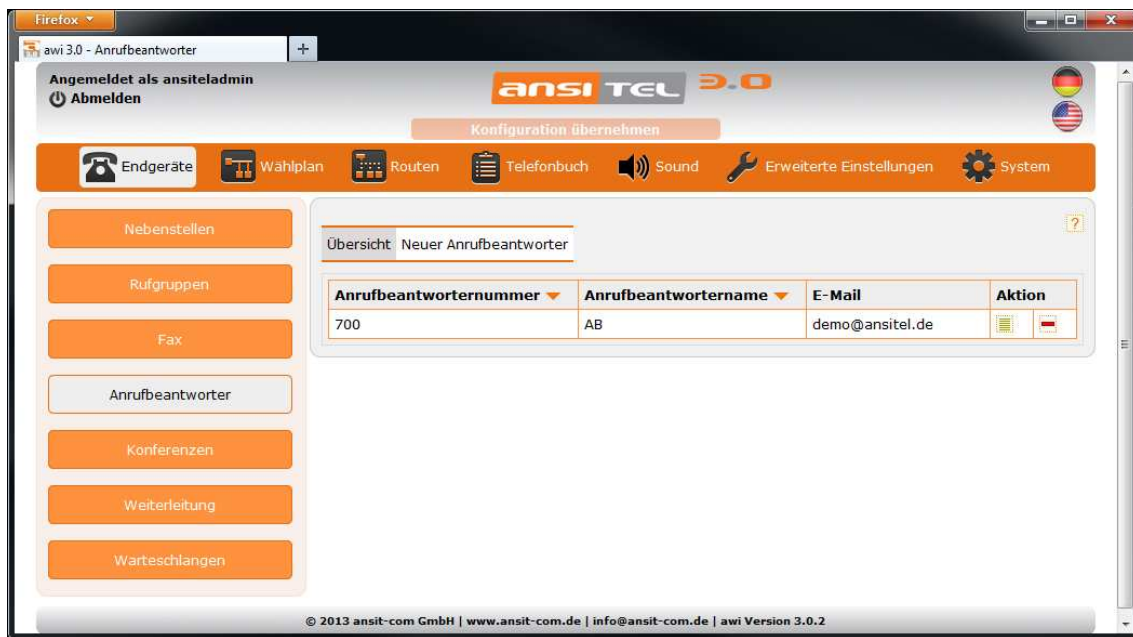


Abbildung 2.43: Anrufbeantworter-Übersicht

### 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

Zum Erstellen eine Konferenz klicken Sie auf “Neue Konferenz”, vergeben einen Namen, eine Konferenz-Nummer und ein(e) 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.



Abbildung 2.44: Neue Konferenz erstellen

## Konferenz-Übersicht

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

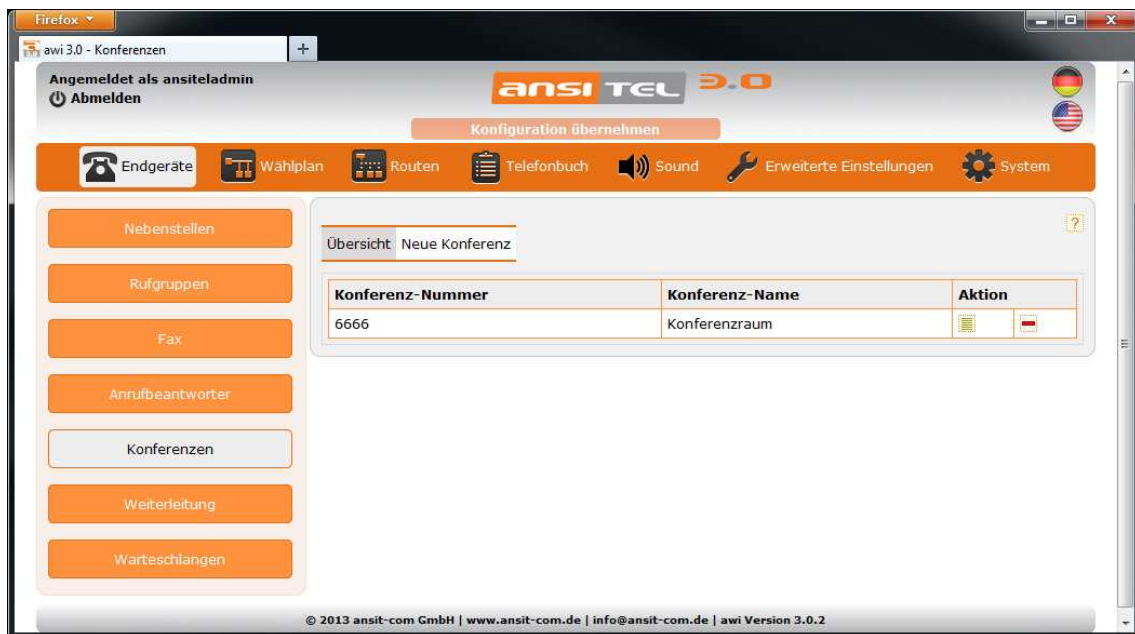


Abbildung 2.45: Konferenz-Übersicht

### 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.

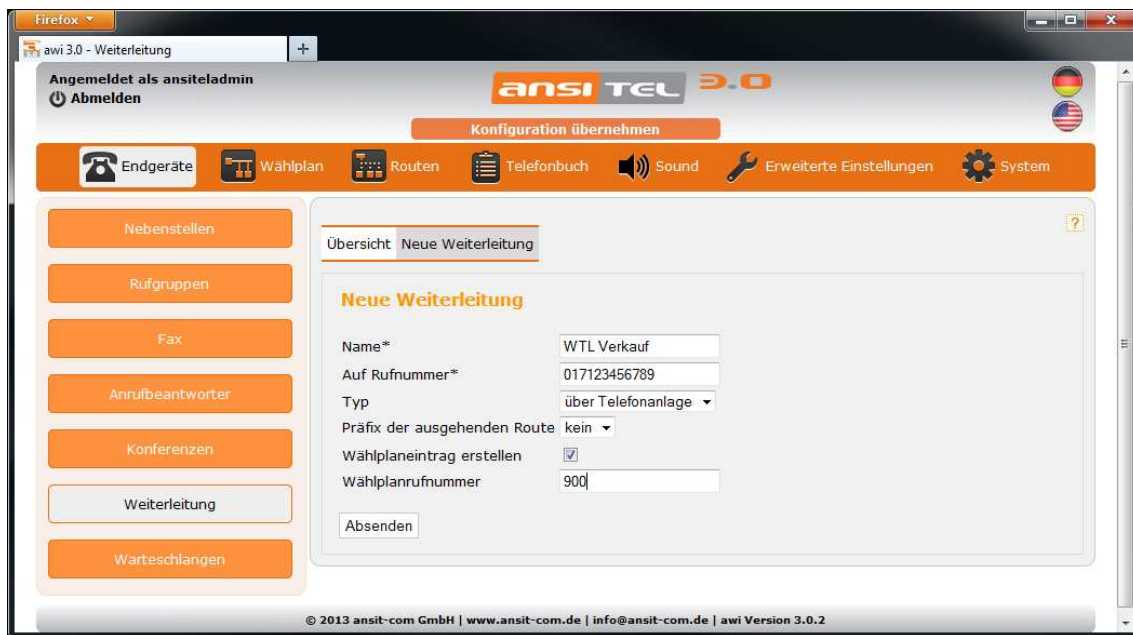


Abbildung 2.46: Neue Weiterleitung einrichten

## Weiterleitung-Übersicht

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

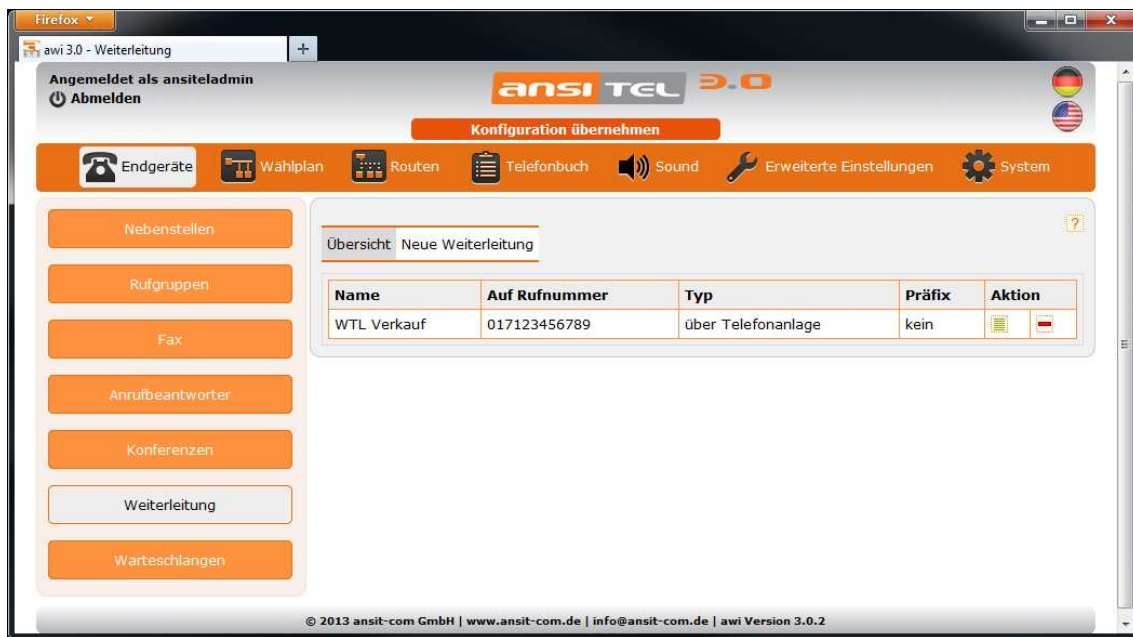


Abbildung 2.47: Weiterleitung-Übersicht

## 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 “\*\* <Warteschlangennummer>” 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.

Angemeldet als ansiteladmin  
Abmelden

ANSITEL 3.0

Endgeräte Wählplan Routen Telefonbuch Sound Erweiterte Einstellungen System

Nebenstellen  
Rufgruppen  
Fax  
Anrufbeantworter  
Konferenzen  
Weiterleitung  
Warteschlangen

Übersicht Neue Warteschlange

**Neue Warteschlange**

Warteschlangenname\* Warteschlange

Warteschlangennummer\* 555

Typ Eingehend

Pause vor Warteschlange (Sek)

Wählplaneintrag erstellen

Wählplanrufnummer 55

----- Anrufer -----

Haltemusik Standard

Rufstrategie Rufe alle Agenten

Ansagefrequenz "Position/geschätzte Wartezeit" Sekunden

Ansage der Position Nein

Ansage "geschätzte Wartezeit" Nein

Eigene Ansage in der WS Keine

Frequenz für "Eigene Ansage" Sekunden

WS ohne Agenten betreten Ja

WS ohne Agenten verlassen Nein

Maximale Anzahl an Anrufern

Gespräche mitschneiden Nein

Wichtung der Warteschlange

Sprache Deutsch

----- Agenten -----

Anwahlintervall Sekunden

Anwahlzeit Sekunden

Nachbearbeitungszeit Sekunden

Agenten automatisch pausieren Nein

Eigene Ansage vor Rufannahme Keine

Ansage Wartezeit vor Rufannahme Nein

Absenden

© 2014 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi 3.0.8

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.





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.



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.



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)
- **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.
- **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 Wichtigung

- **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-beantwortet 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.

Übersicht
Neue Warteschlange
Warteschlange bearbeiten
?

### Warteschlange bearbeiten

Warteschlangenname\*

Warteschlangennummer\*

Typ

Pause vor Warteschlange (Sek)

----- **Anrufer** -----

Haltemusik

Rufstrategie

Ansagefrequenz "Position/geschätzte Wartezeit"  Sekunden

Ansage der Position

Ansage "geschätzte Wartezeit"

Eigene Ansage in der WS

Frequenz für "Eigene Ansage"  Sekunden

WS ohne Agenten betreten

WS ohne Agenten verlassen

Maximale Anzahl an Anrufern

Gespräche mitschneiden

Wichtung der Warteschlange

Sprache

----- **Agenten** -----

Anwahlintervall  Sekunden

Anwahlzeit  Sekunden

Nachbearbeitungszeit  Sekunden

Agenten automatisch pausieren

Eigene Ansage vor Rufannahme

Ansage Wartezeit vor Rufannahme

**Statische Agenten**

| Agent      | Wichtung | Aktion |
|------------|----------|--------|
| "102" <10> | 0        |        |

**Warteschlangenoption**

| Nummer | Springe zu Wahlplanrufnummer | Aktion |
|--------|------------------------------|--------|
| 1      | 55                           |        |

Abbildung 2.52: Warteschlange bearbeiten

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.

| Wählplanrufnummer | Sequenz                   | Rufzeit | Aktion     |
|-------------------|---------------------------|---------|------------|
| 100               | 1 "Nebenstelle 1" <100>   | 60      | [+][-][🇩🇪] |
| 200               | 1 "Nebenstelle 2" <200>   | 60      | [+][-][🇩🇪] |
| 300               | 1 "IAXNebenstelle <300>   | 60      | [+][-][🇩🇪] |
| 400               | 1 "ISDNNebenstelle <400>  | 60      | [+][-][🇩🇪] |
| 500               | 1 "Buchhaltung-Rufgruppe" | 60      | [+][-][🇩🇪] |
| 555               | 1 "Warteschlange"         | 300     | [+][-][🇩🇪] |
| 600               | 1 "Fax"                   |         | [+][-][🇩🇪] |
| 700               | 1 "AB"                    |         | [+][-][🇩🇪] |
| 800               | 1 "Konferenzraum"         |         | [+][-][🇩🇪] |
| 900               | 1 "WTL Verkauf"           |         | [+][-][🇩🇪] |

© 2013 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi Version 3.0.2

Abbildung 2.53: Wählplan-Übersicht

## Wählplanrufnummer erstellen

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



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.

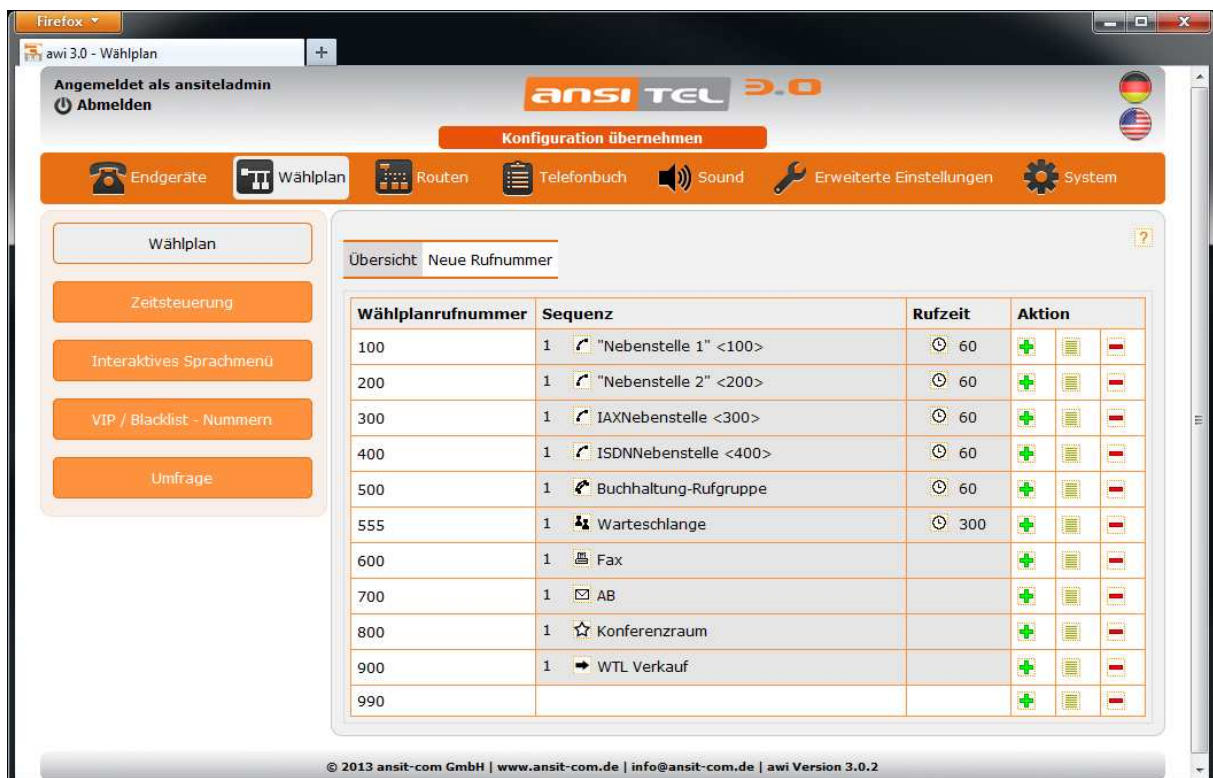


Abbildung 2.55: Wählplanübersicht mit neuer Wählplanrufnummer

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.

Übersicht Neue Rufnummer Objekt hinzufügen ?

### Objekte hinzufügen zu Wählplanrufnummer 990

Standardwähloptionen setzen

#### Endgeräte

**Rufgruppe**

Buchhaltung-Rufgruppe  
 Telefone im Verkauf

**SIP Nebenstellen**

\*Nebenstelle 1\* <100>  
 \*Nebenstelle 2\* <200>

**Fax**

Fax

**IAX Nebenstellen**

IAXNebenstelle <300>

**Anrufbeantworter**

AB

**Konferenzen**

Konferenzraum

**Weiterleitung**

WTL Verkauf

**ISDN/Analog Nebenstelle**

ISDNNebenstelle <400>

**Warteschlange**

Warteschlange

**Anrufbeantworterabfrage**

Anrufbeantworterabfrage

#### Wählplan

**Wählplanrufnummern**

100  
 200  
 300  
 400

**Interaktives Sprachmenü**

IVR

**Umfrage**

Umfrage

#### Sound

**Ansagen**

Begrüßung Ihrer Firma  
 IVR Ansage

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.

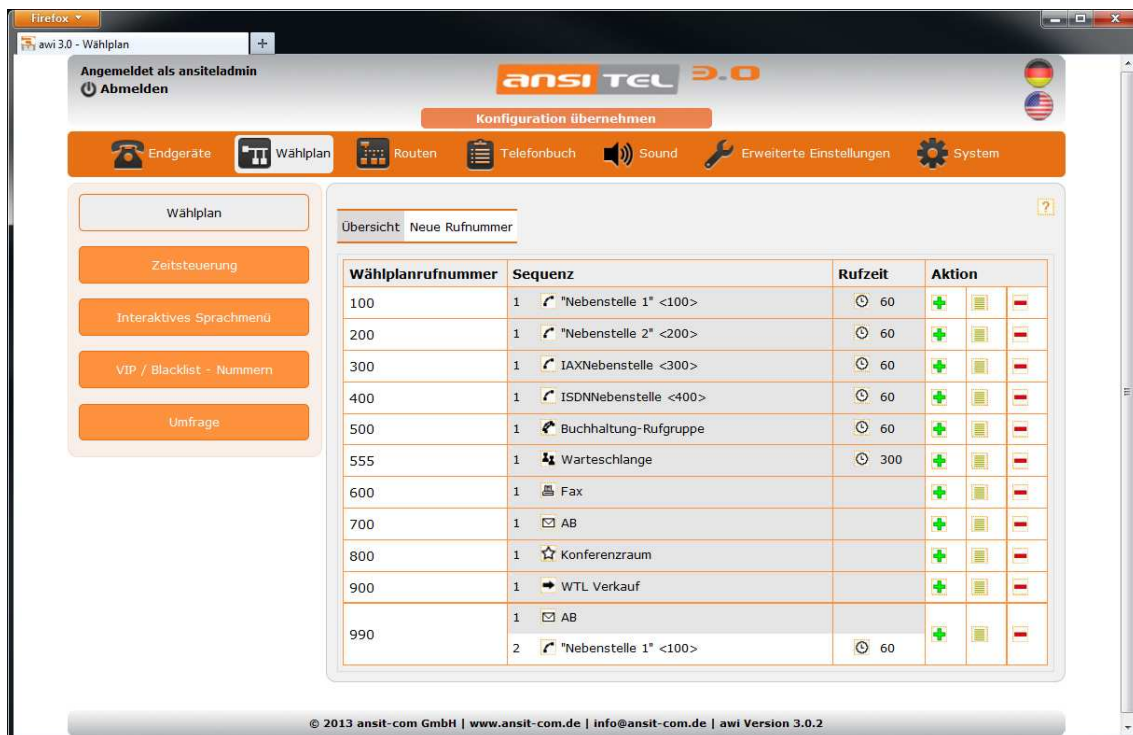


Abbildung 2.57: Übersicht nach Hinzufügen der Objekte

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.

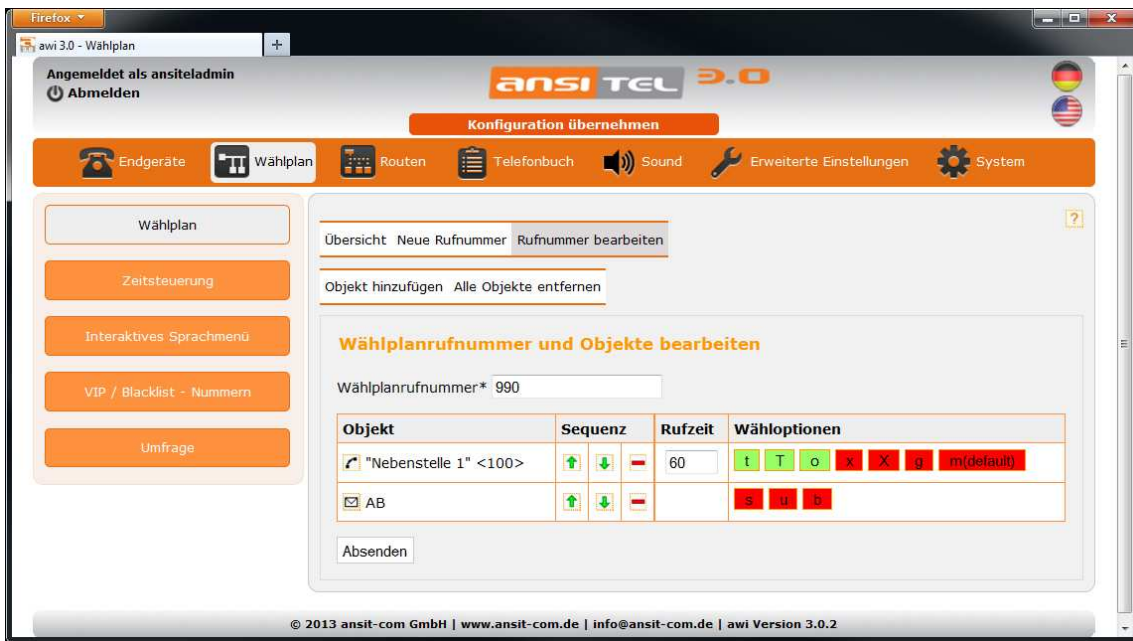


Abbildung 2.58: Wählplanrufnummer bearbeiten

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.

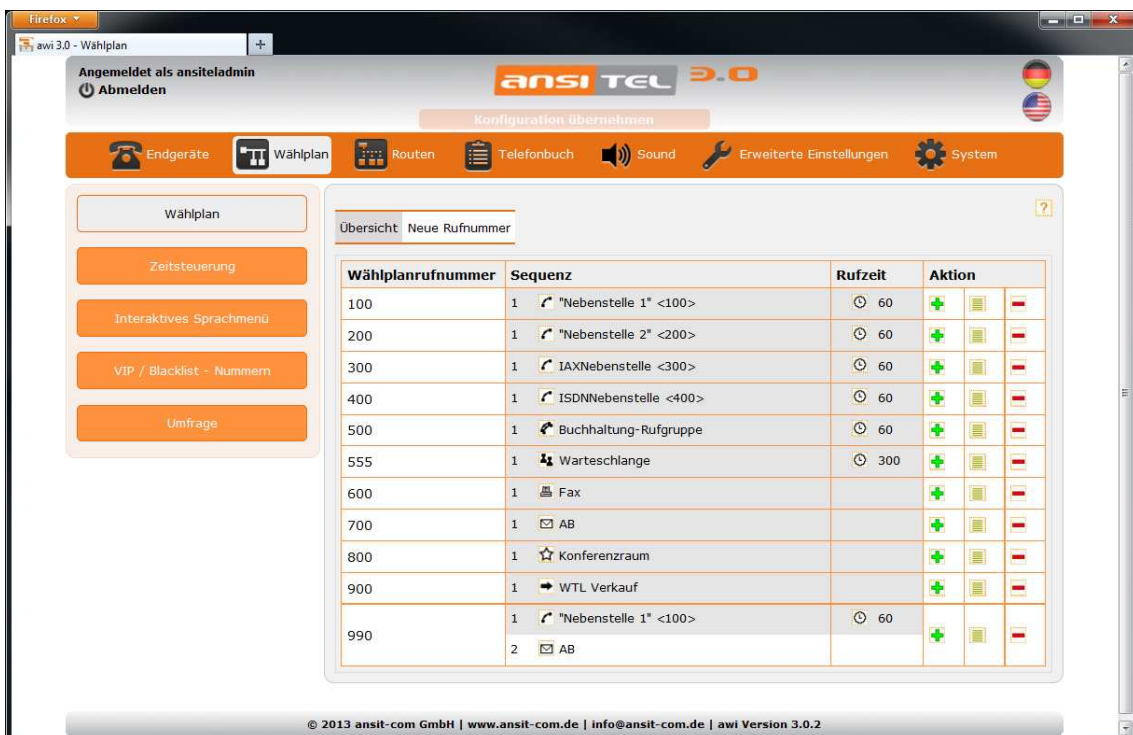


Abbildung 2.59: Übersicht nach Änderung der Reihenfolge

### 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.

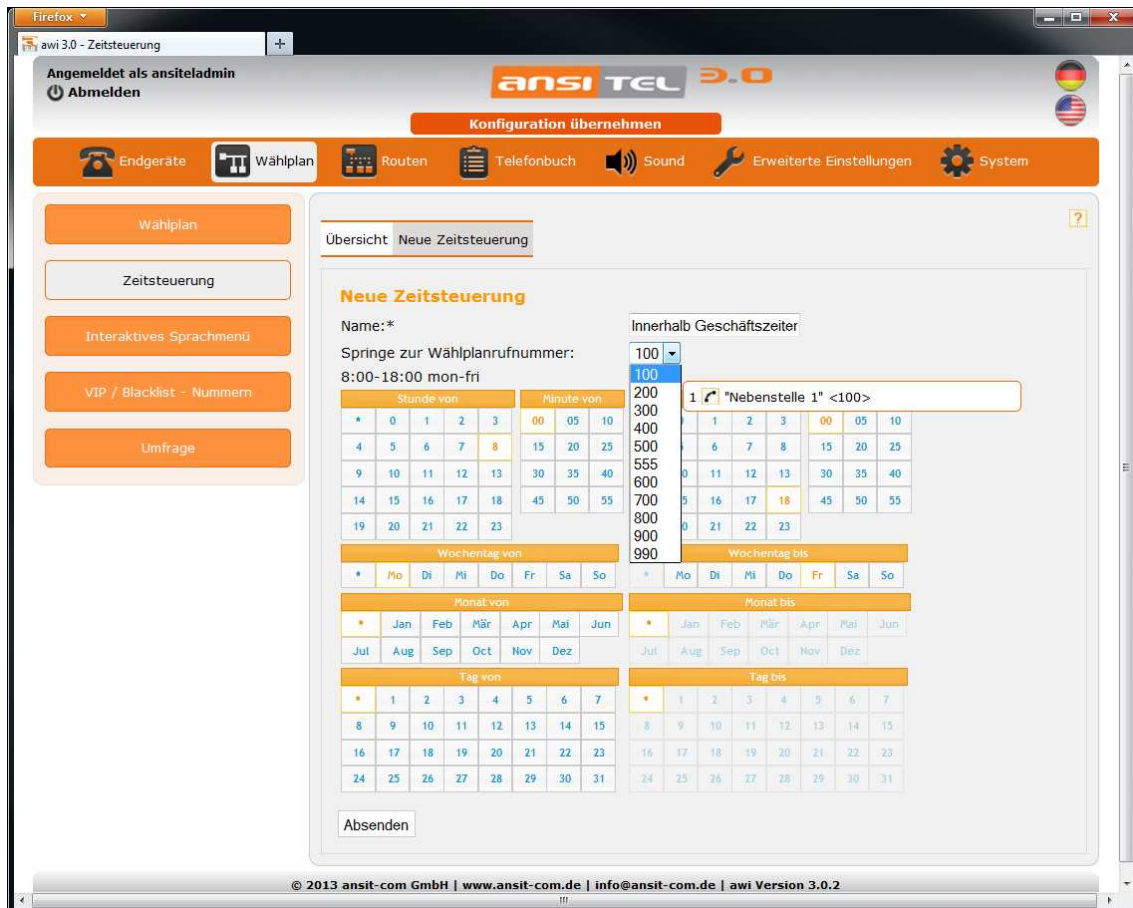


Abbildung 2.60: Neue Zeitsteuerung

## Übersicht der Zeitsteuerungen

In der Übersicht sehen Sie alle angelegten Zeitsteuerungen.



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.



Abbildung 2.62: Interaktives Sprachmenü erstellen

### Übersicht der Interaktiven Sprachmenüs

Die Übersicht zeigt den Namen der vorhandenen IVR und die Zuordnung “Sprachmenü-Nummer zu Wahlplanrufnummer”. 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.



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 Wahlplanrufnummern auszuwählen.

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

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

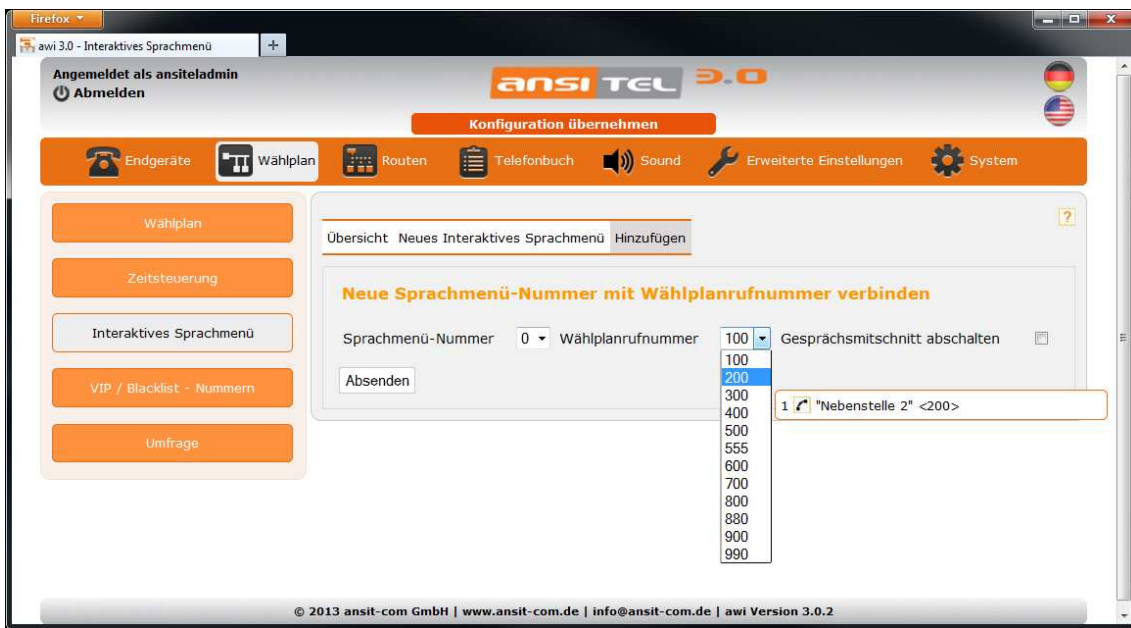


Abbildung 2.64: Wählbare Nummern hinzufügen

## Übersicht des IVR mit Sprachmenü-Nummern

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



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.

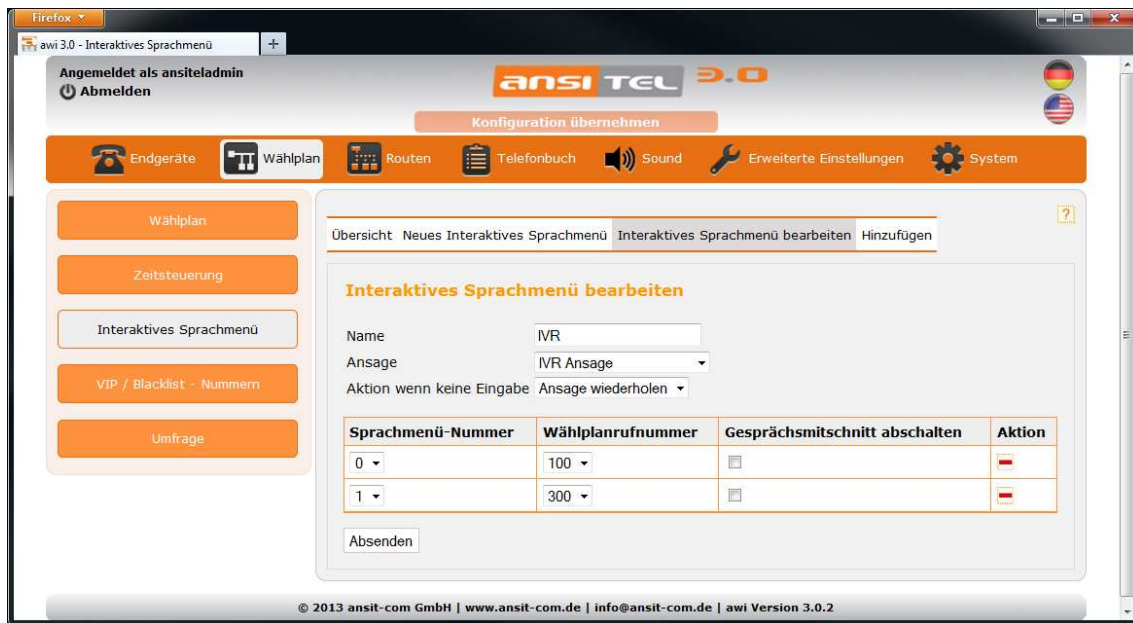


Abbildung 2.66: Interaktive Sprachmenüs bearbeiten

### 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.



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.

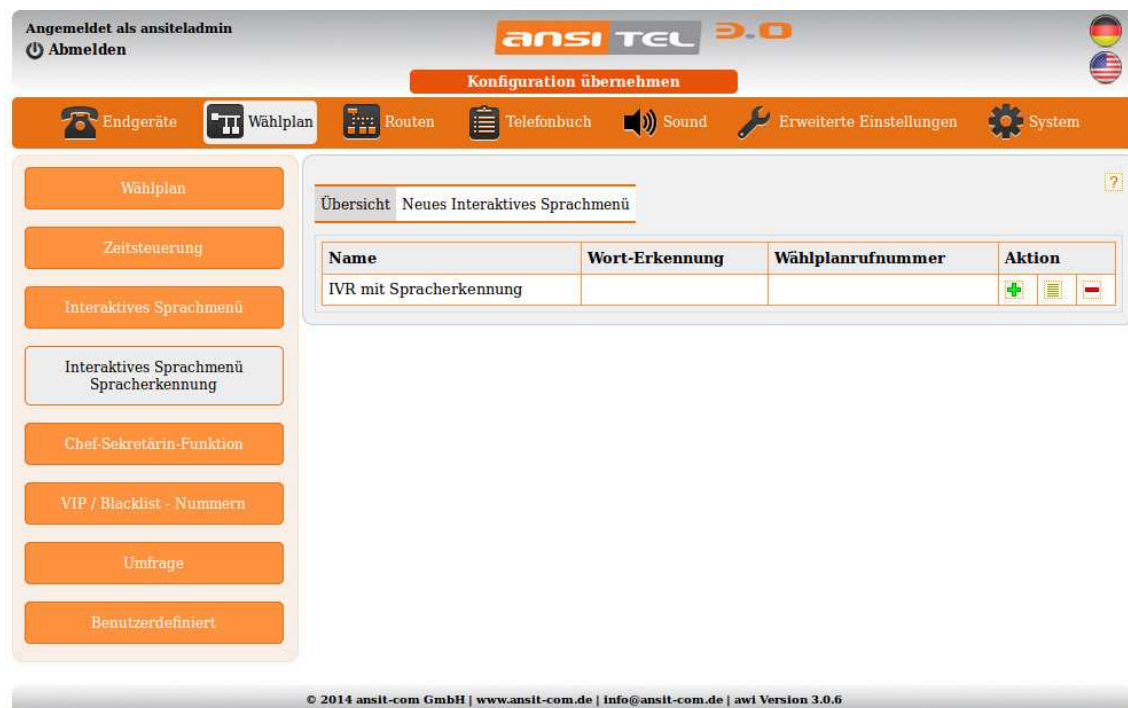


Abbildung 2.68: Übersicht der Interaktiven mit Spracherkennung Sprachmenüs

## 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 "Gesprächsmitschnitt abschalten" deaktiviert werden.

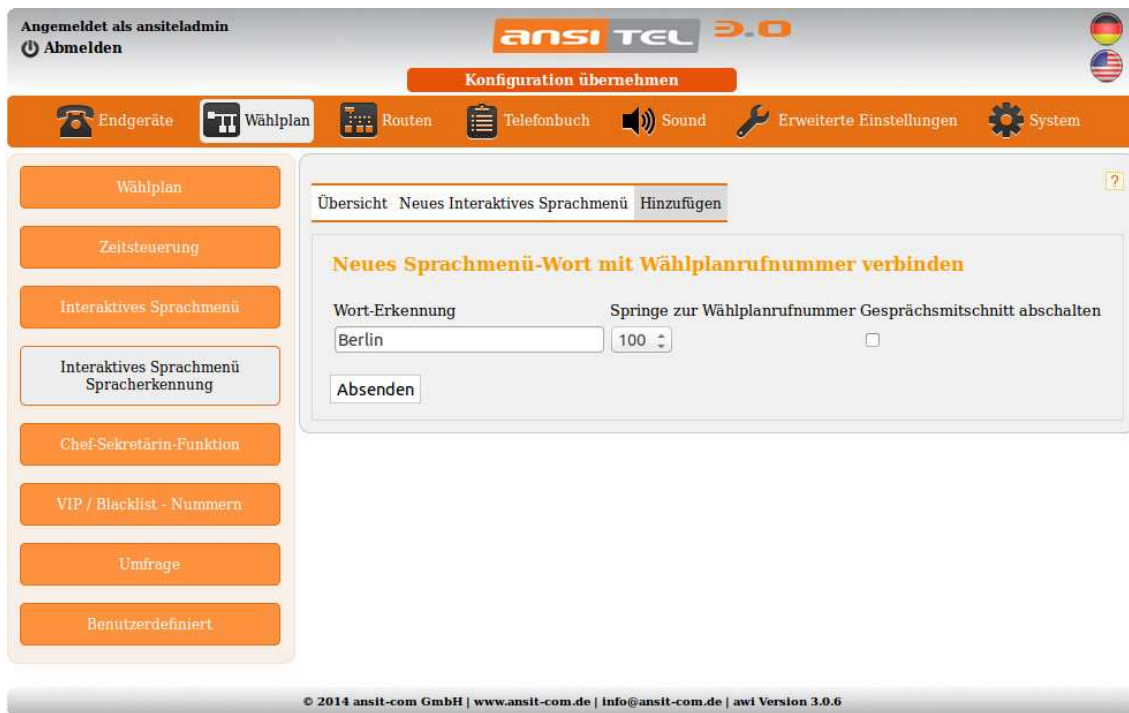


Abbildung 2.69: Wählbare Nummern mit Spracherkennung hinzufügen

## Übersicht des IVR mit Spracherkennung

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

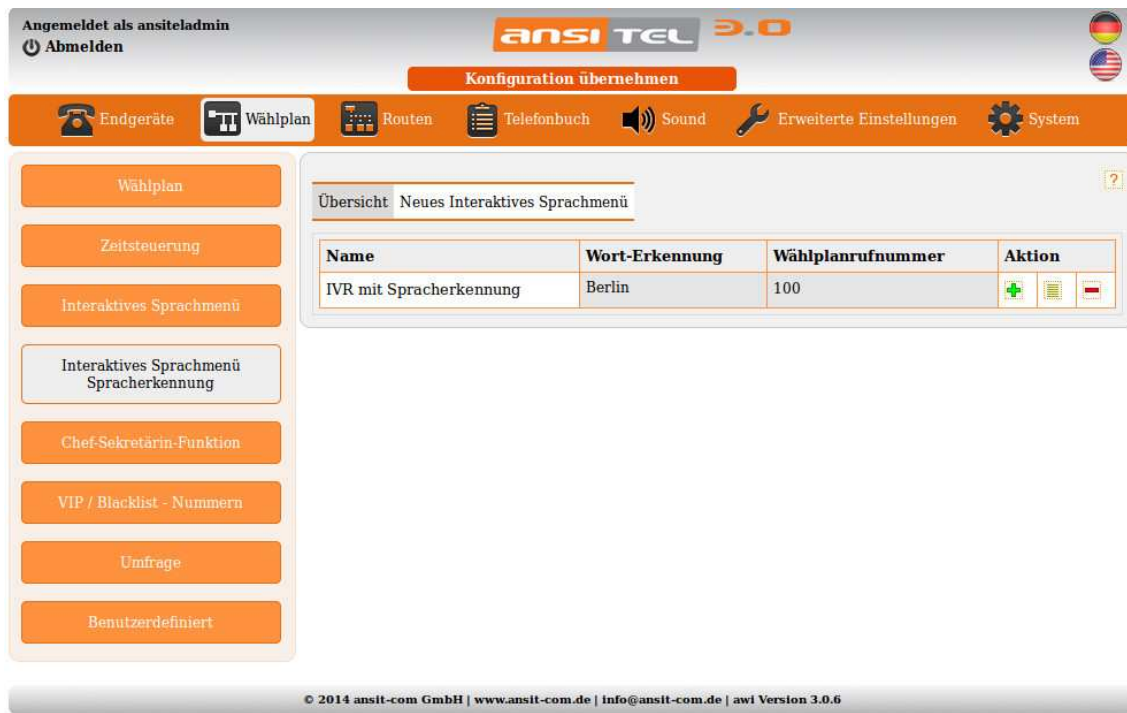


Abbildung 2.70: Übersicht des IVR mit Spracherkennung

## 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.

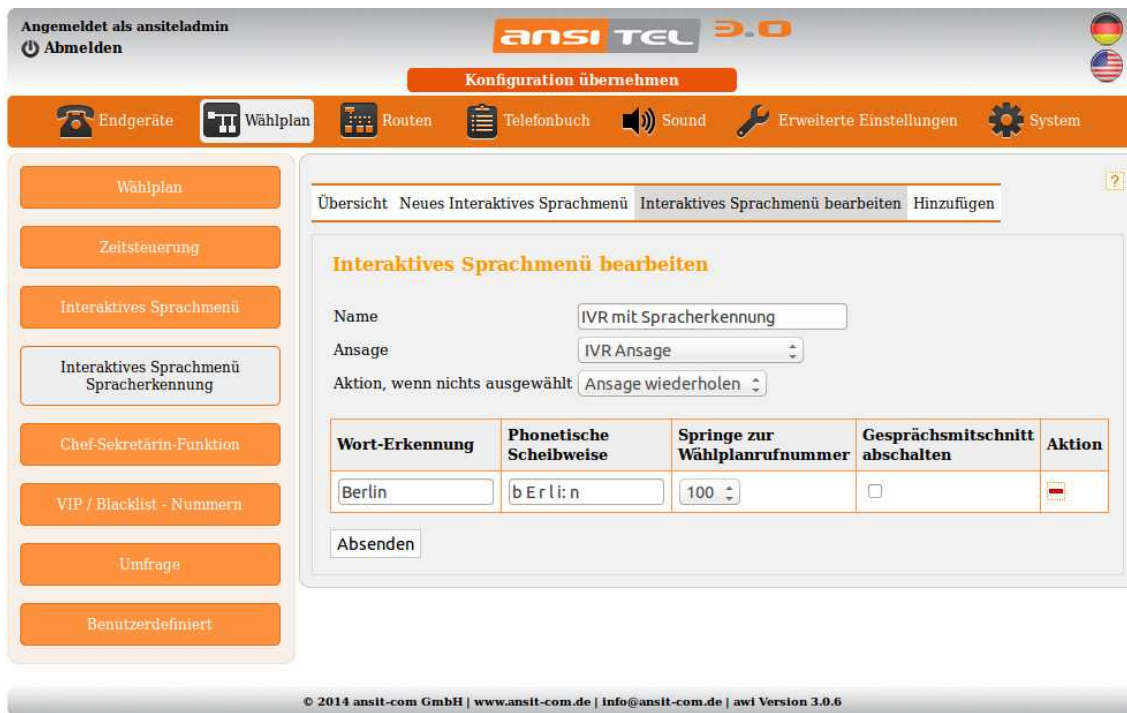


Abbildung 2.71: Interaktive Sprachmenüs mit Spracherkennung bearbeiten

### 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 wählen 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" geschaltet 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.

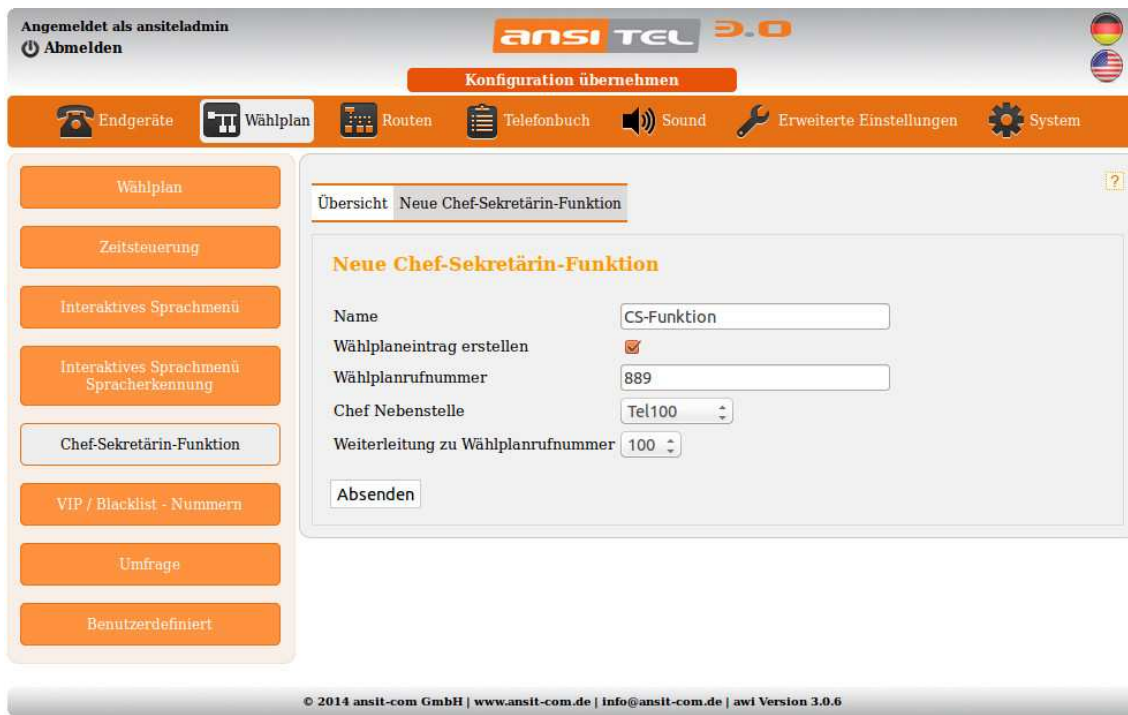


Abbildung 2.72: Chef-Sekretärin-Funktion erstellen

### Hinzufügen von einer Sekretärin-Nebenstelle

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



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 Sekretärin-Nebenstelle an.

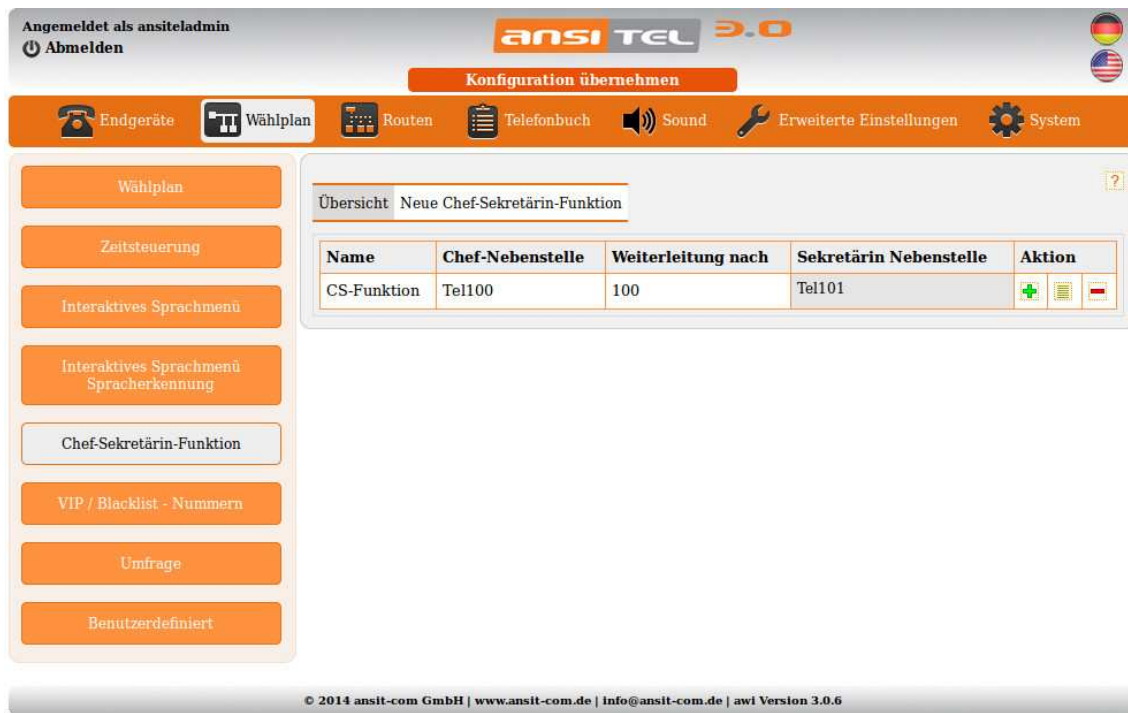


Abbildung 2.74: Übersicht Chef-Sekretärin-Funktion

### 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.

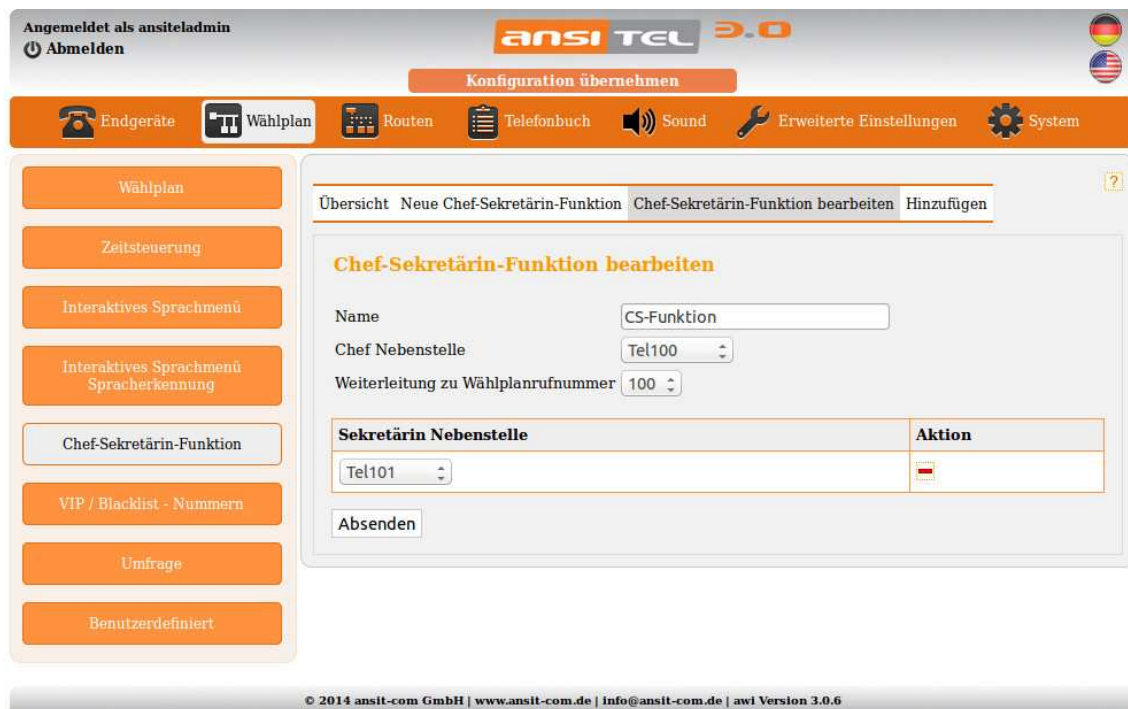


Abbildung 2.75: Bearbeiten der Chef-Sekretärin-Funktion

### 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. Eine 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.



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.



Abbildung 2.77: Hinzufügen von Rufnummern

## Übersicht VIP / Blacklist

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



Abbildung 2.78: Übersicht VIP / Blacklist

## Bearbeiten von VIP / Blacklist

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

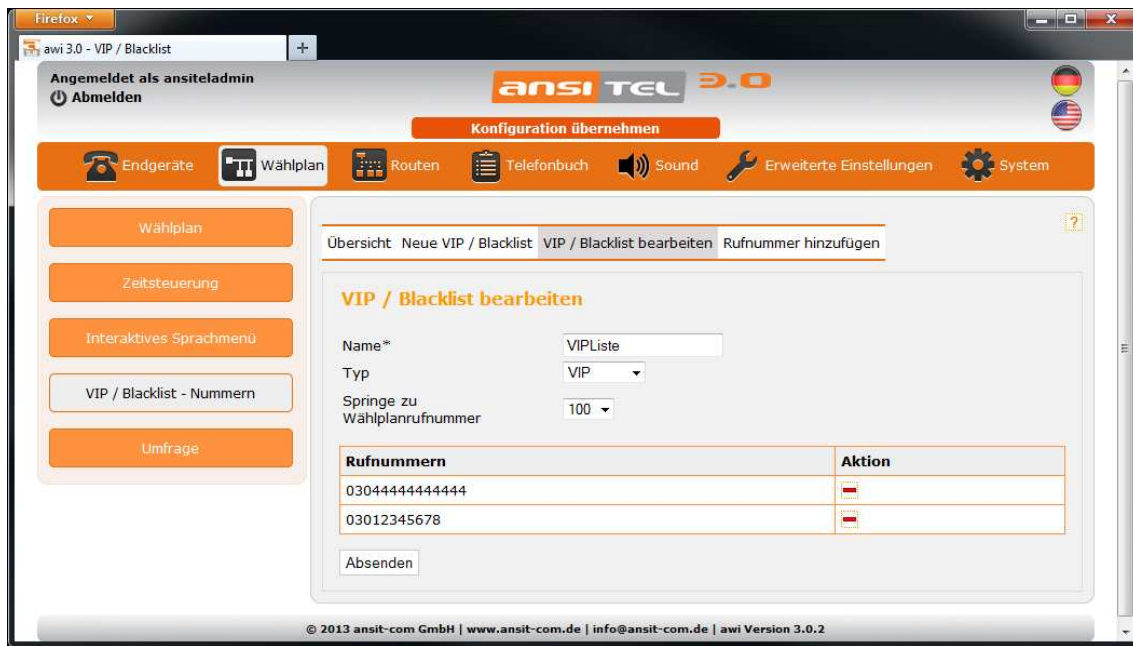


Abbildung 2.79: Bearbeiten von VIP / Blacklist

### 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 Wahlplanrufnummer verknüpft mit dieser Umfrage zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf "Wählplaneintrag erstellen" und tragen die gewünschte Wahlplanrufnummer 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 Wahlplanrufnummer aus. Damit ist es möglich mehrere Umfragen hintereinander zu schalten.





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.

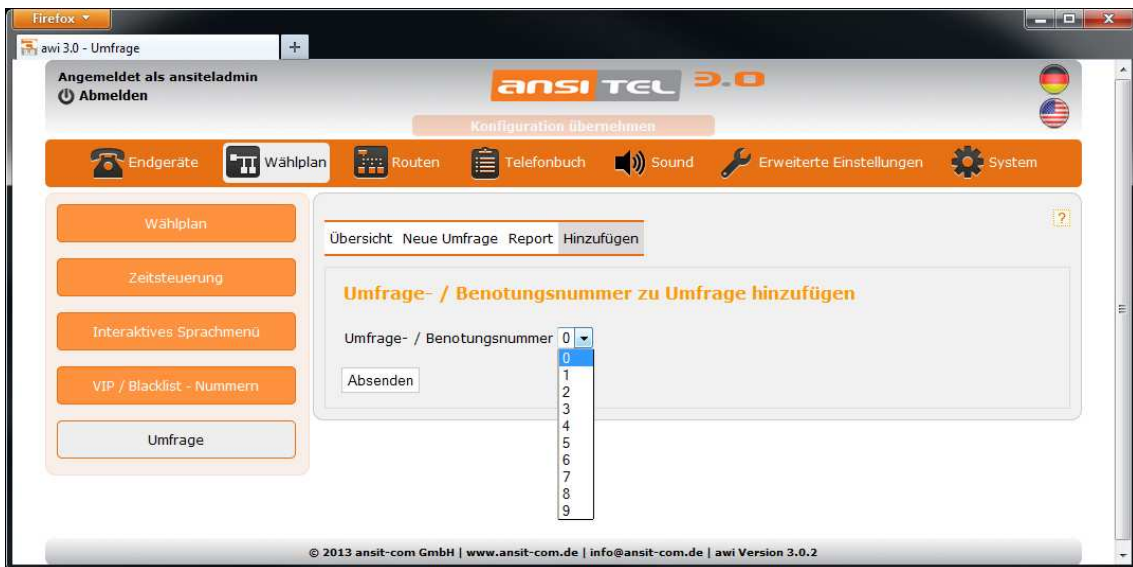


Abbildung 2.81: Hinzufügen von Umfrage- / Benotungsnummern

### Übersicht von Umfrage- / Benotungsnummern

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

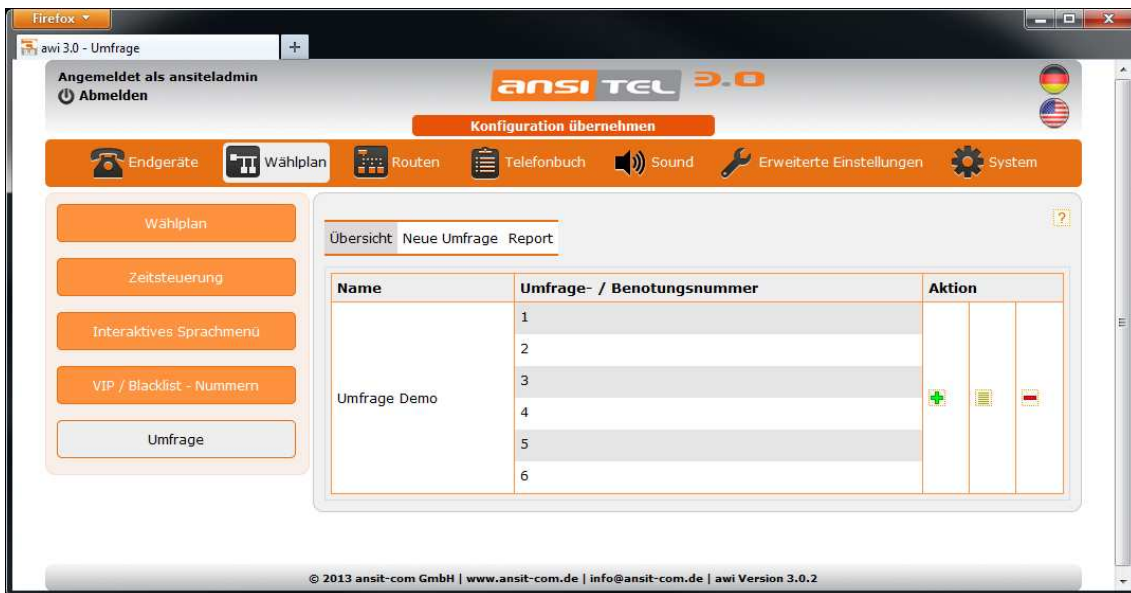


Abbildung 2.82: Übersicht von Umfrage- / Benotungsnummern

## Umfragen bearbeiten

Auf dieser Seite können Sie sämtliche oben gemachten Angaben ändern und einzelne Umfrage-/Benotungsnummern löschen.

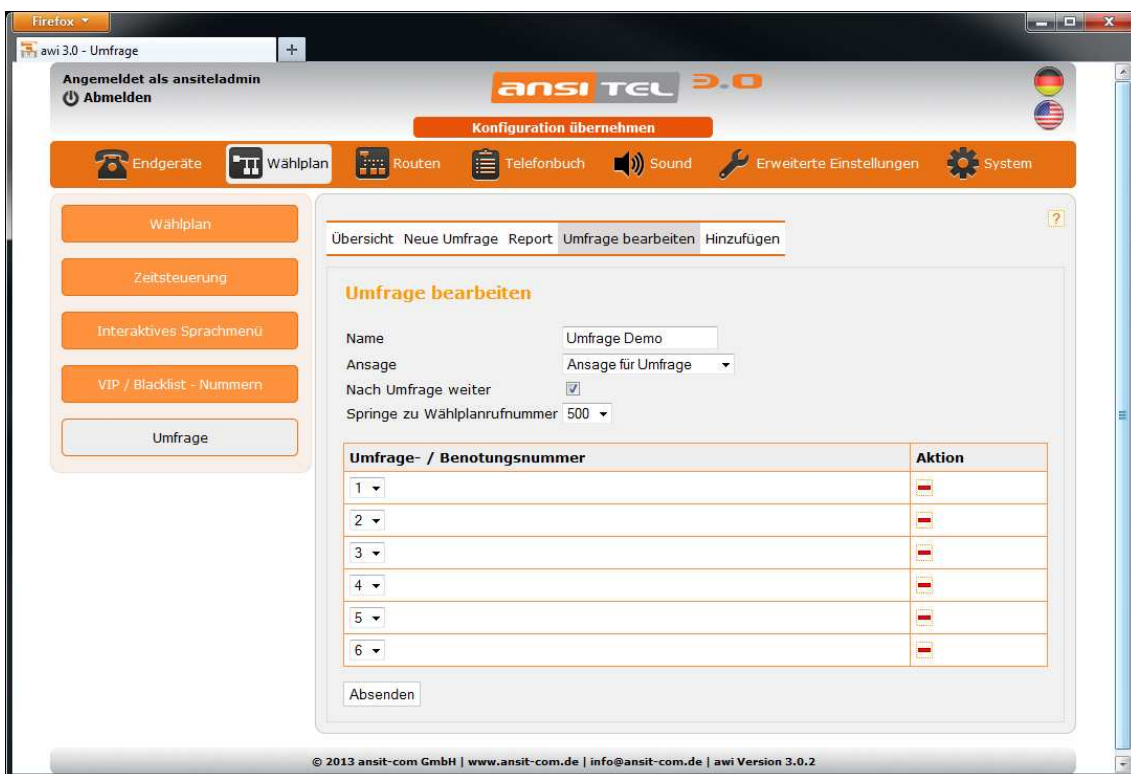


Abbildung 2.83: Umfragen bearbeiten

## 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.



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.



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.



Abbildung 2.86: Hinzufügen von Asterisk-Wählplanaufrufe

## Übersicht von Benutzerdefinierten Modulen

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



Abbildung 2.87: Übersicht von Benutzerdefinierten Modulen

## Benutzerdefiniertes Modul bearbeiten

Auf dieser Seite können Sie sämtliche Zeilen ändern oder löschen.



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.



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.

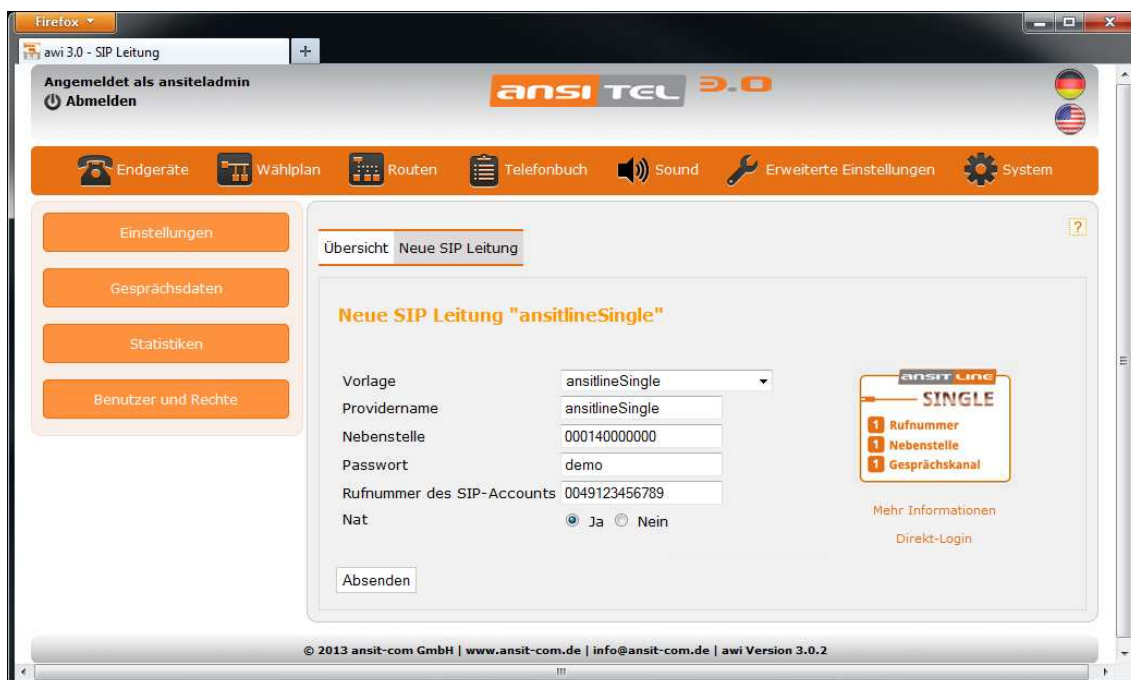


Abbildung 2.90: ansitlineSingle VoIP-Telefonanschluss

#### ansitlineSmallBusiness

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.

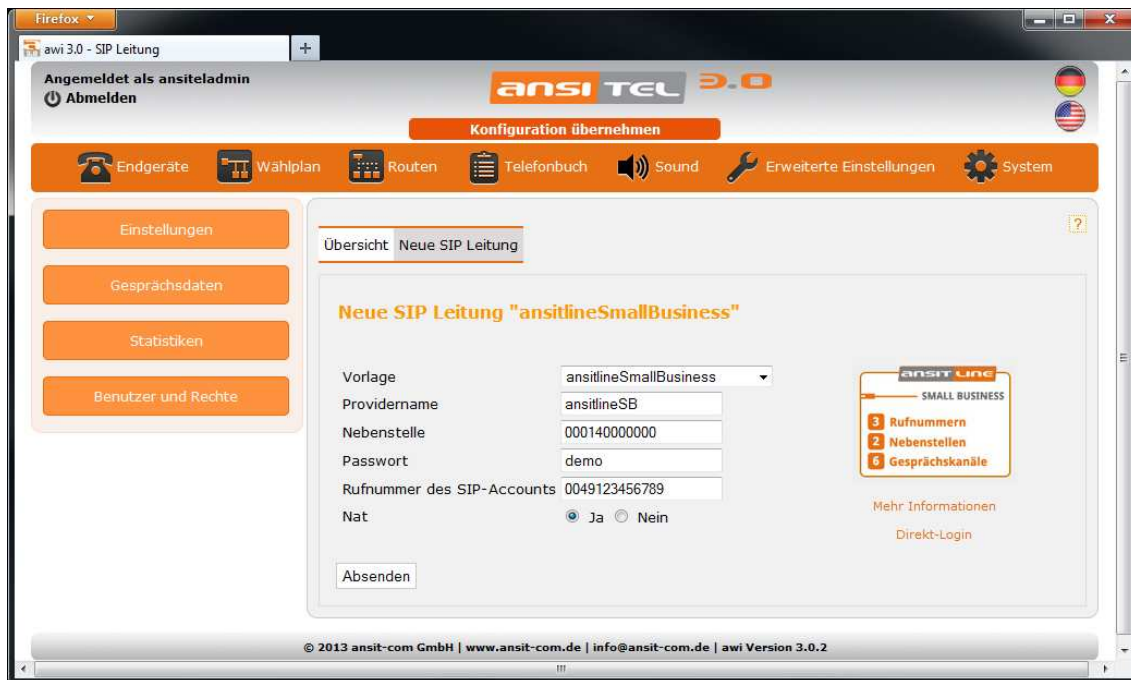


Abbildung 2.91: ansitlineSmallBusiness

### 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 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 ansitlineTrunk -Anschlusses und Ihrer Login-Seite bei ansitline.

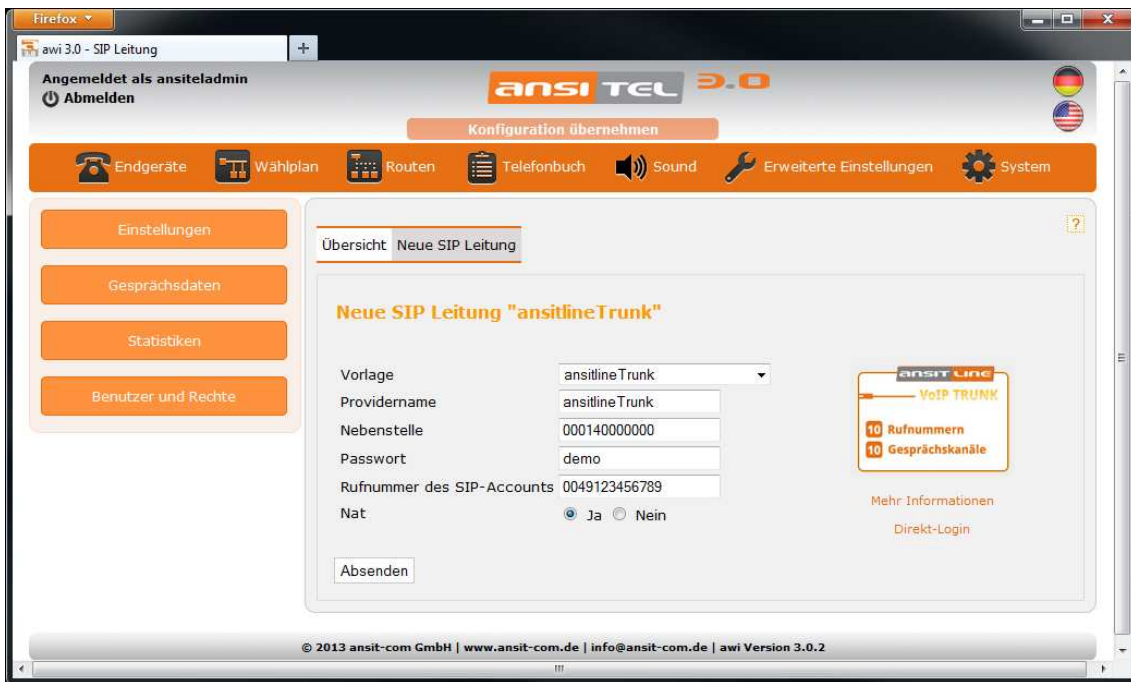


Abbildung 2.92: ansitlineTrunk

### ansitlineIP

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 0049XXXXXXXX (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.



Abbildung 2.93: ansitlineTrunk

### Sipbase



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 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.

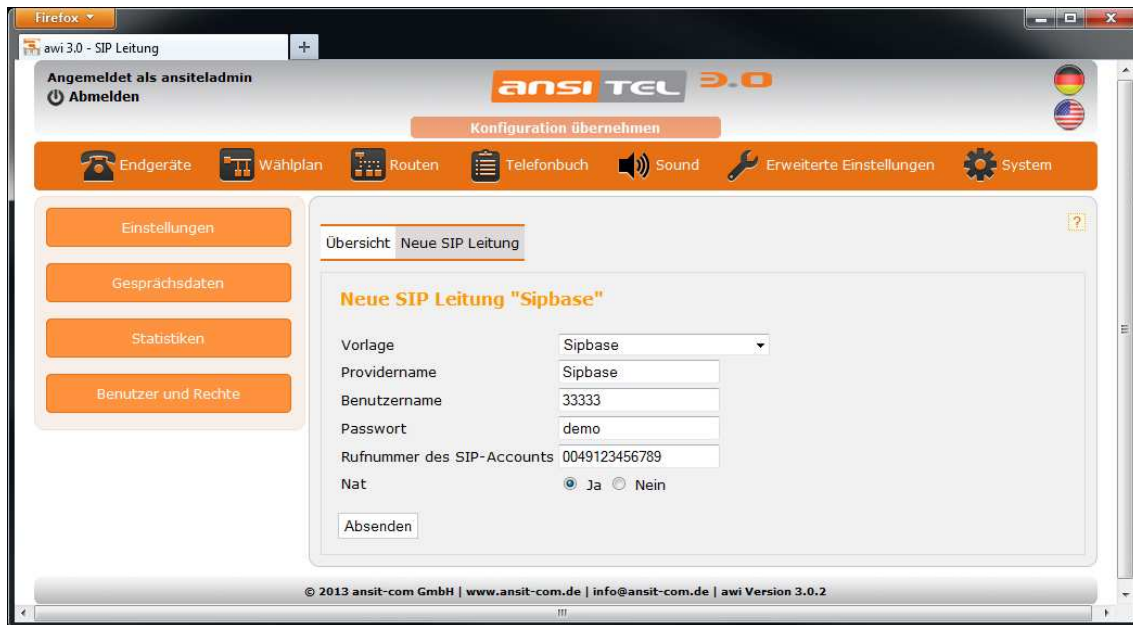


Abbildung 2.94: ansitlineTrunk

### 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 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.

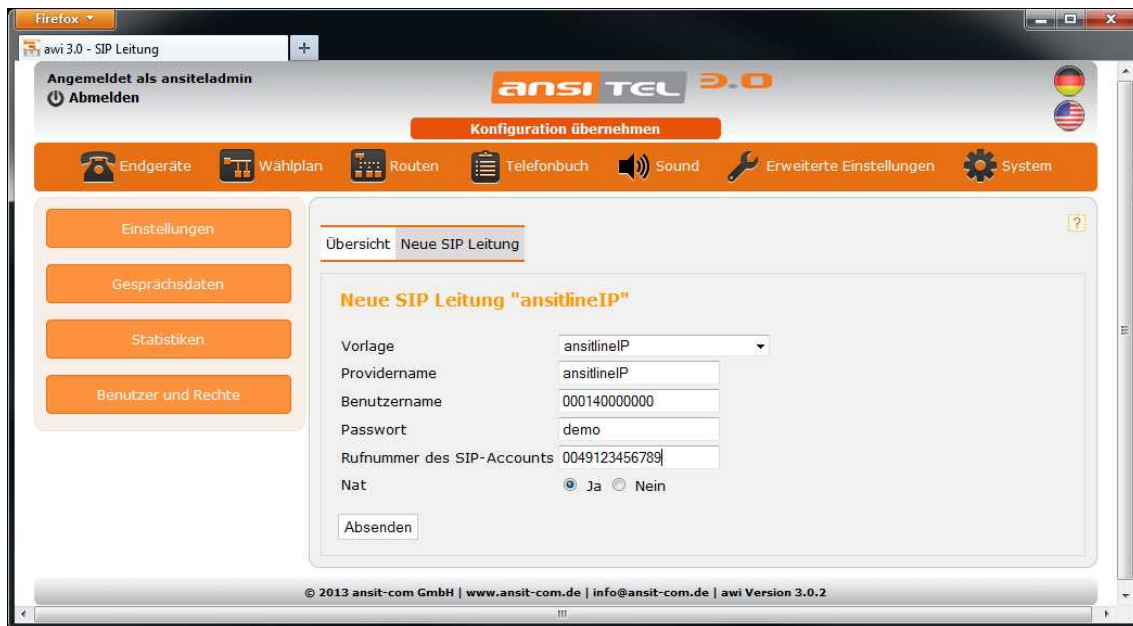


Abbildung 2.95: ansitlineTrunk

### 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 49XXXXXXXX (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.

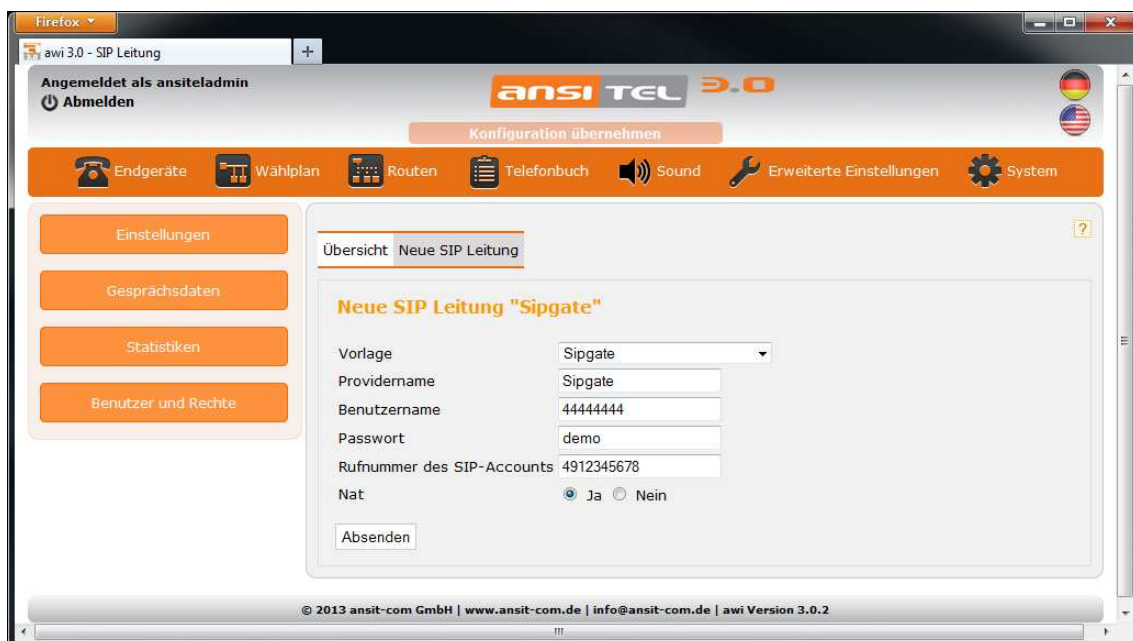


Abbildung 2.96: Sipgate

### 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 49XXXXXXXX (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.

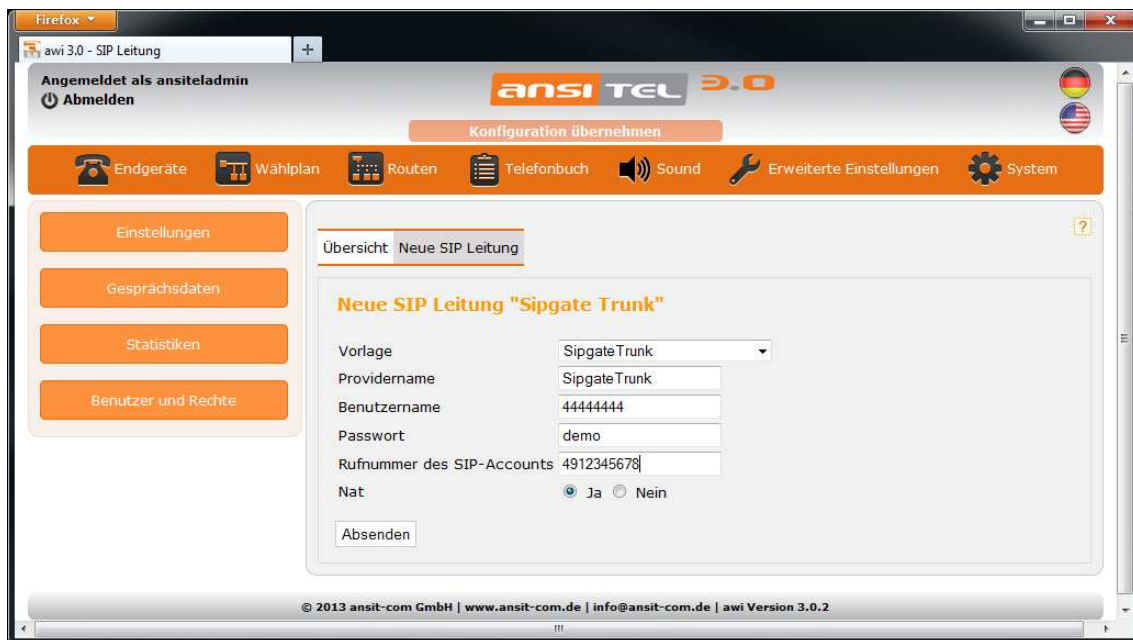


Abbildung 2.97: SipgateTrunk

### 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 49XXXXXXX (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.

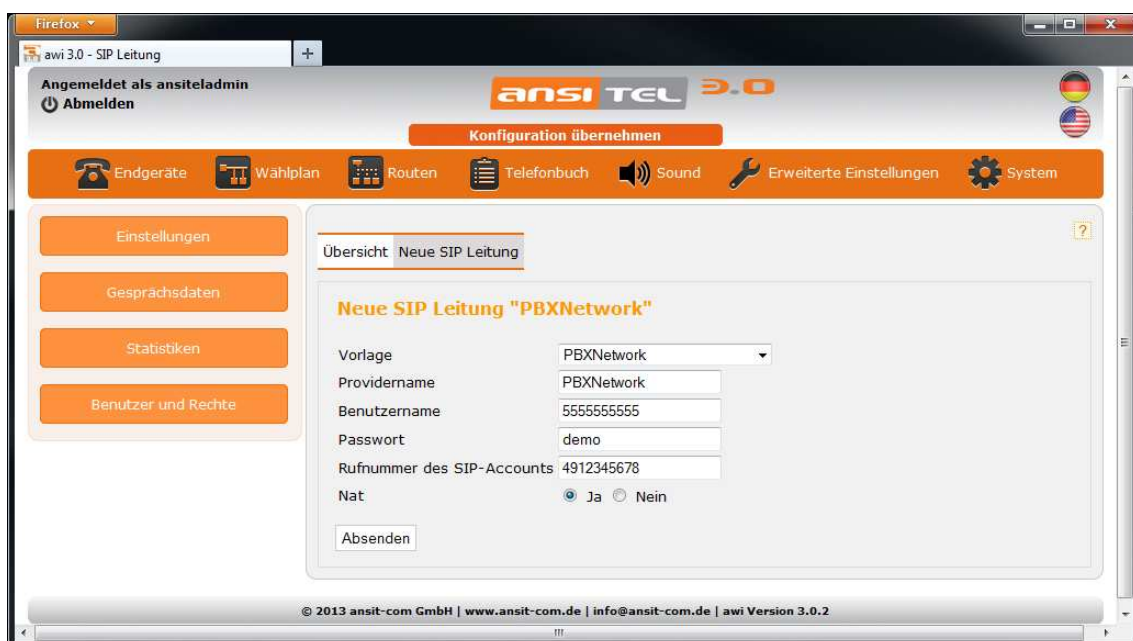


Abbildung 2.98: PBXNetwork

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 49XXXXXXXX (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.



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. 03011111111X, 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.

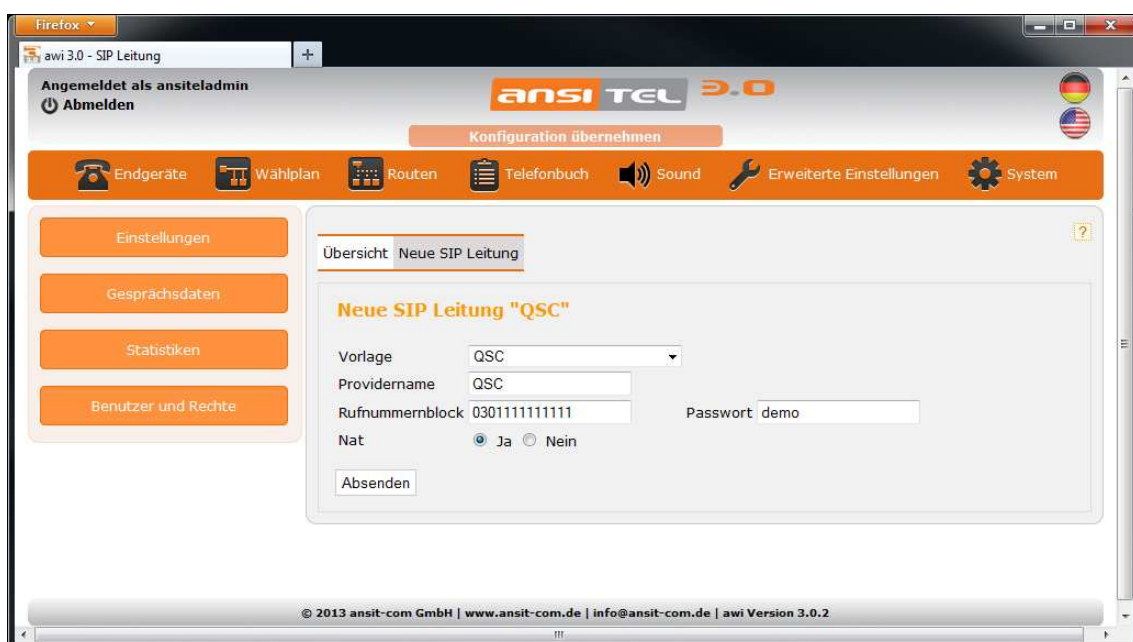


Abbildung 2.100: QSC SIP-DDI

## benutzerdefiniert

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.

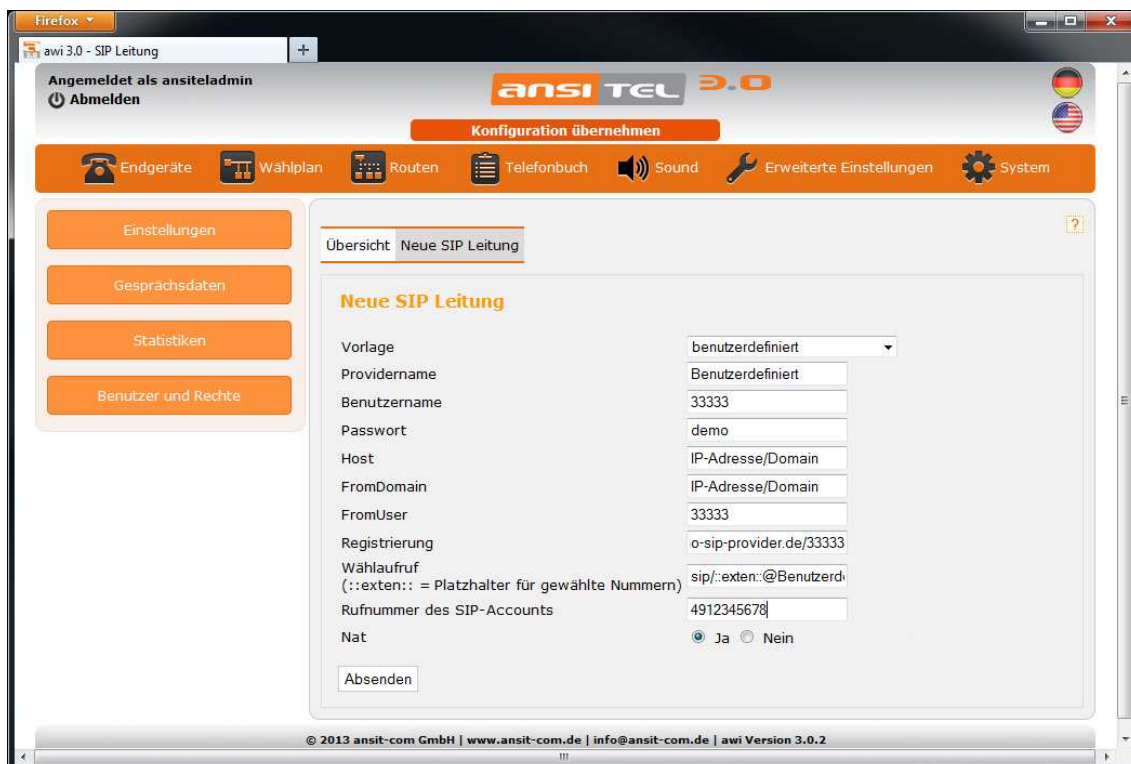


Abbildung 2.101: Benutzerdefinierter VoIP-Provider

## SIP-Trunk (benutzerdefiniert)

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:

- **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.

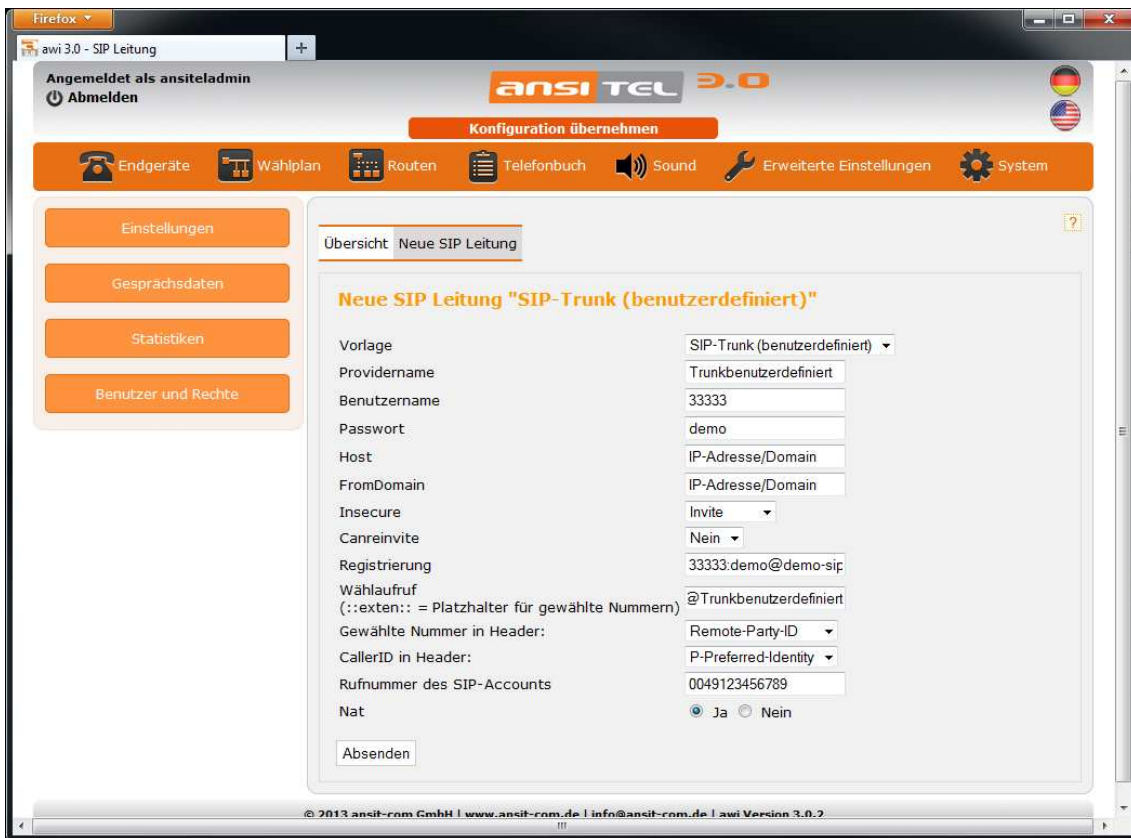


Abbildung 2.102: Benutzerdefinierter SIP-Trunk

### SIP-Leitungen bearbeiten

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

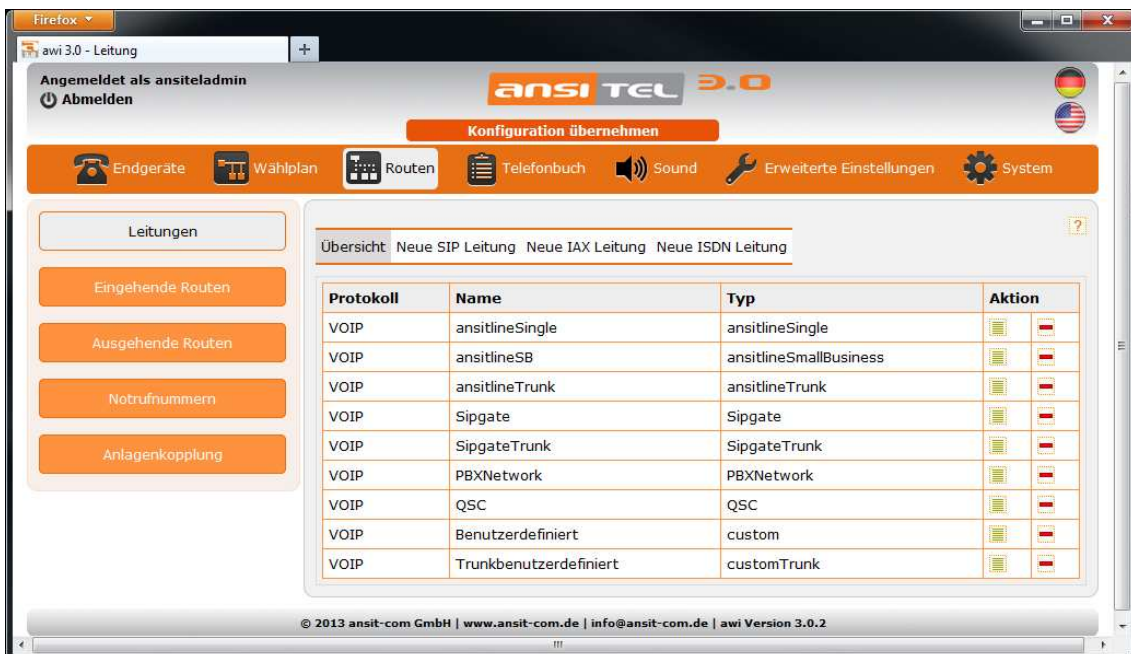


Abbildung 2.103: Übersicht vorhandener SIP-Leitungen

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.



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@iax-provider.de
- **Wählauf Ruf :** Der Wählauf Ruf definiert, was bei ausgehenden Anrufen gewählt werden soll, um über diesen VoIP-Provider zu telefonieren. Die Variable "::- **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.



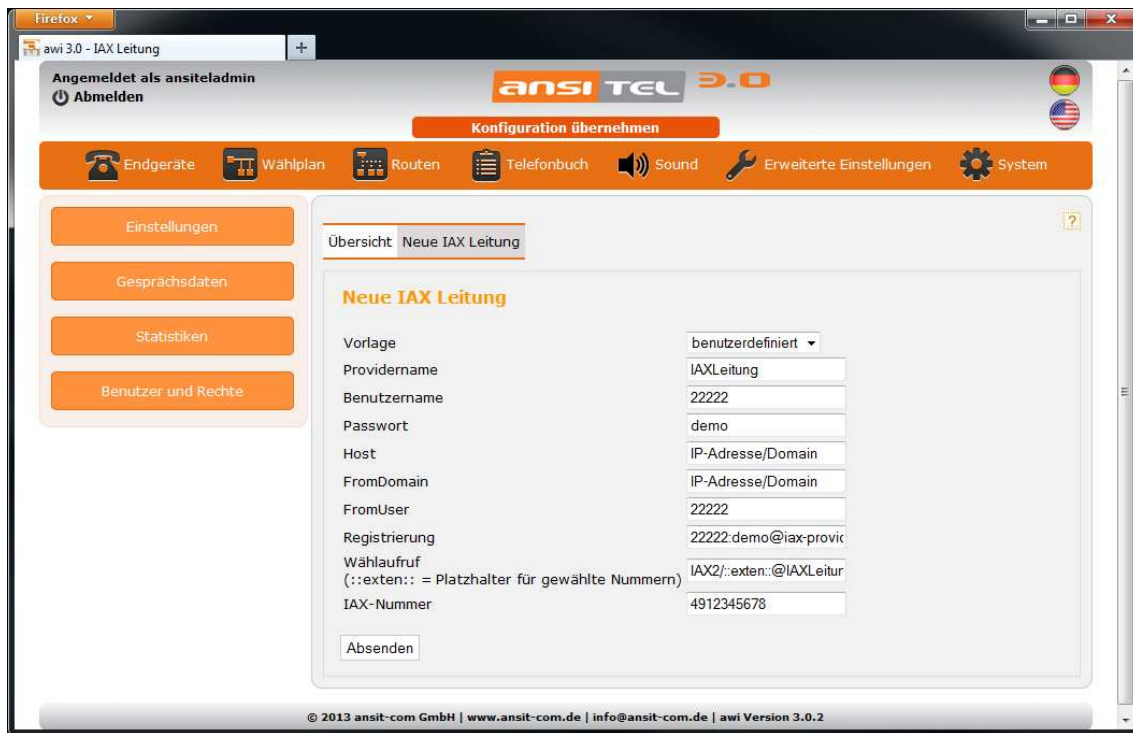


Abbildung 2.105: IAX-Leitung einrichten

### 2.5.16.3 ISDN/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 Nebenstellenummer passend zu Ihrem Rufnummernblock, wird die Absenderrufnummer aus der Stammrufnummer und der Nebenstellenummer 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 2.106: 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 Nebenstellenummer passend zu Ihrem Rufnummernblock, wird die Absenderrufnummer aus der Stammrufnummer und der Nebenstellenummer 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.

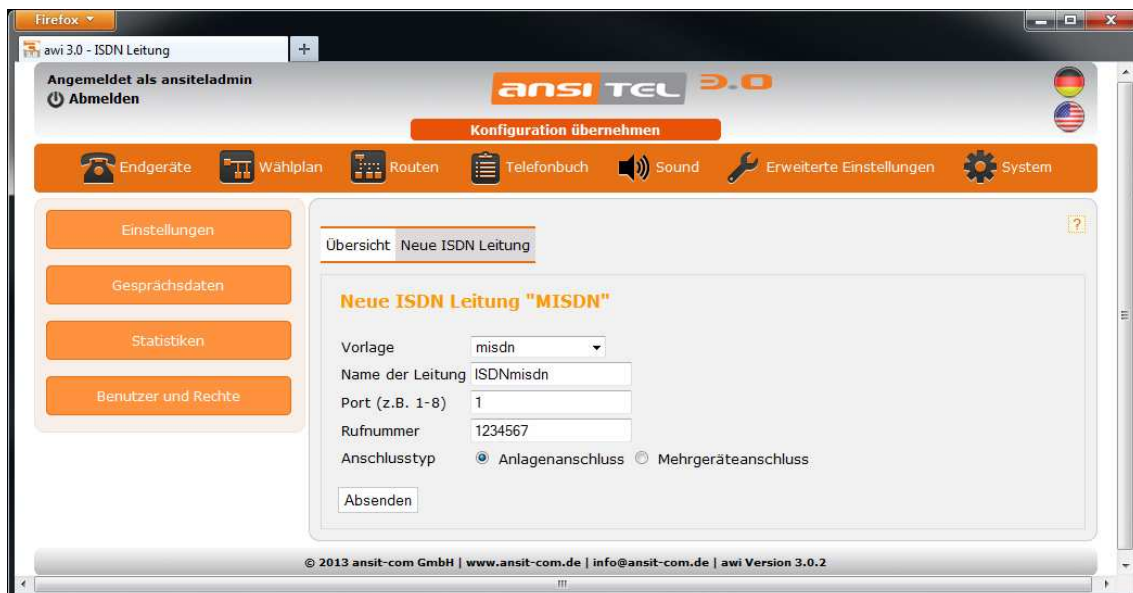


Abbildung 2.107: misdn-Treiber

### 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 Nebenstellenummer passend zu Ihrem Rufnummernblock, wird die Absenderrufnummer aus der Stammrufnummer und der Nebenstellenummer 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 004930XXXXXXXX, Sipgate 4930XXXXXXXX, ISDN XXXXXXXXXX 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.



Abbildung 2.109: Eingehende Route

- **Mustererkennung:** Sie können die Mustererkennung verwenden, um mehrere eingehende Rufnummern und Wahlplanrufnummern 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 Wahlplanrufnummern kann ein Platzhalter ( $\${EXTEN}$ ) für die eingehenden Rufnummern verwendet werden. Um mehrere Wahlplanrufnummern anzuwählen, müssen die ersten Ziffern der Platzhalters 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 Wahlplanrufnummern anzuwählen:  $\${EXTEN:4}$  Es werden die Ziffern 1234 abgeschnitten und die Wahlplanrufnummern 000-999 angewählt.



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.

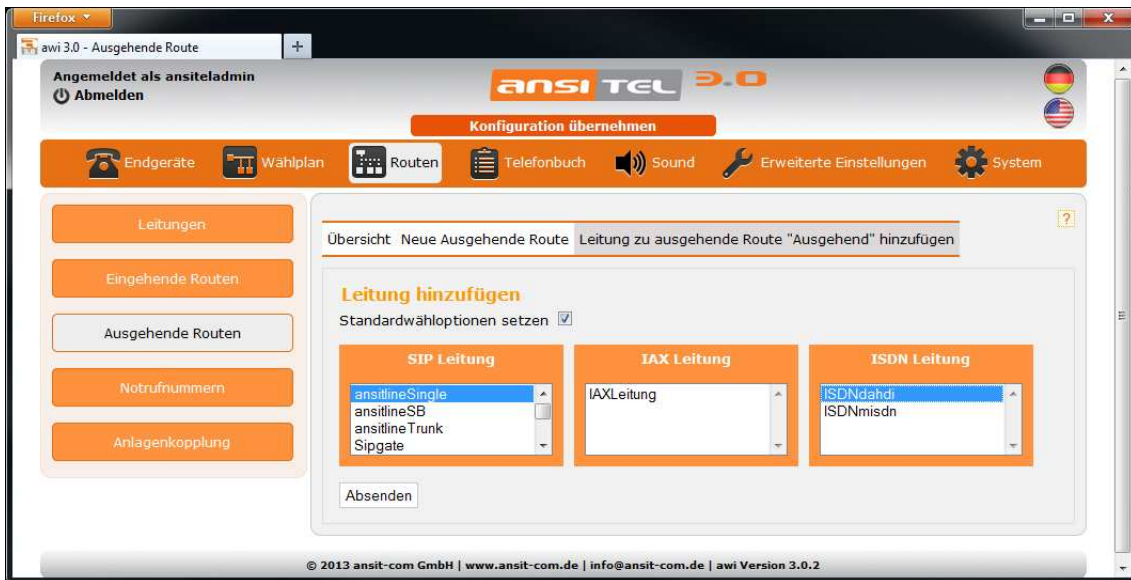


Abbildung 2.112: Leitung zu ausgehende Route hinzufügen

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.

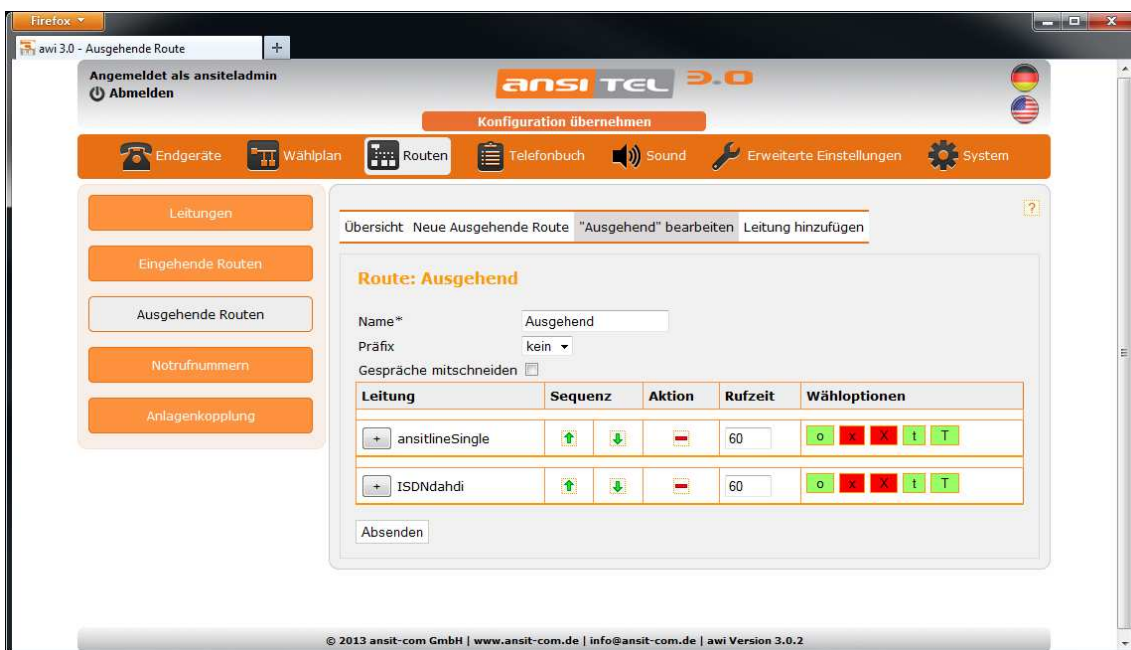


Abbildung 2.113: Ausgehende Route bearbeiten

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.



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.**





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.



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 Zielsver.
- Passwort des Ziel ansitel-Servers: Mit diesem Passwort authentifiziert sich dieser ansitel-Server bei Anwahl am Zielsver.
- 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.



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.



Abbildung 2.118: Übersicht der 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  zu versehen.



Abbildung 2.120: Gruppen verwalten

## Gruppen anlegen und bearbeiten

Das System erfordert die Angabe eines Namens für die Gruppe.



Abbildung 2.121: Gruppe anlegen 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.



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.

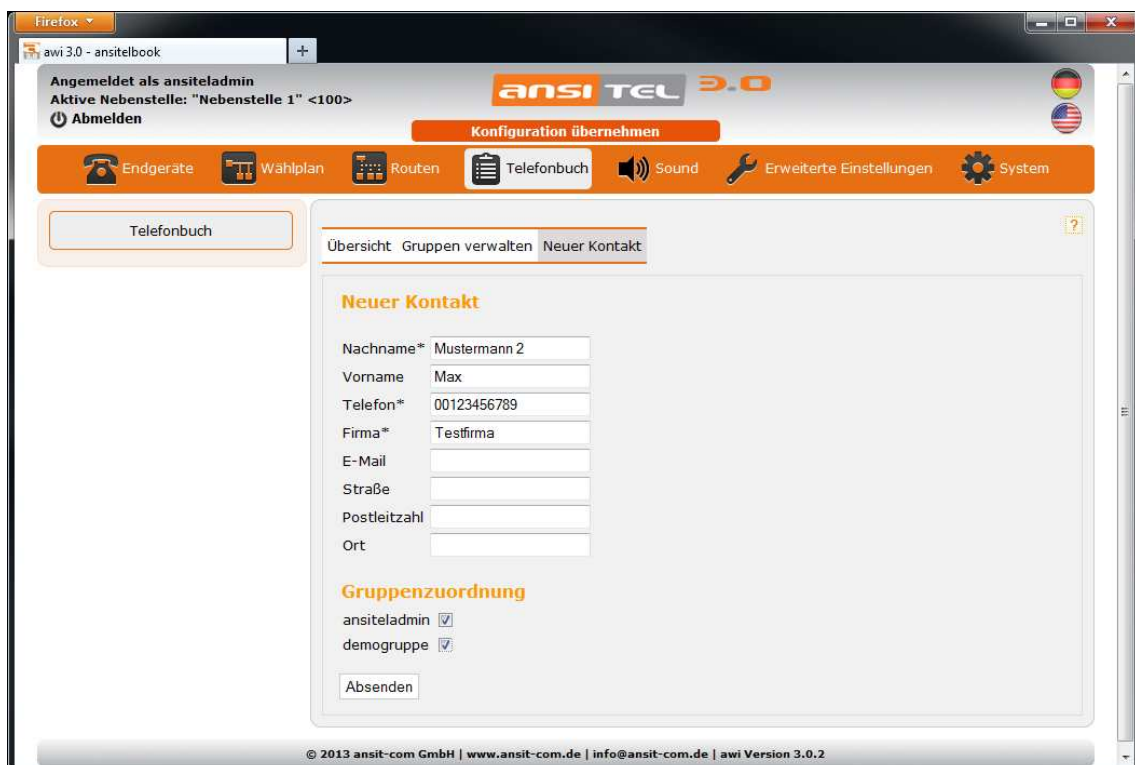


Abbildung 2.123: Kontakt anlegen und bearbeiten

## 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.

Ersetzen Sie in diesem Eintrag “ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local” mit der gewünschten Gruppe (z.B. oberes Beispiel, demogruppe) “ou=demogruppe,dc=ansitel,dc=local”.

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.**

The screenshot shows a web interface with three tabs: 'Übersicht', 'Gruppen verwalten', and 'LDAP Infos'. The 'LDAP Infos' tab is active, displaying 'LDAP Information für Nebenstellen'. It lists configuration details for three providers: Snom, Yealink, and Gigaset. Each provider's settings include LDAP filters, server address, port, basis, username, password, and maximum results.

| Provider       | LDAP Namensfilter            | LDAP Nummernfilter               | Serveradresse | Port | Basis                               | Username                                     | Passwort | Max. Treffer | LDAP Namensattribute | LDAP Nummernattribute  | LDAP Displayname |
|----------------|------------------------------|----------------------------------|---------------|------|-------------------------------------|--|----------|--------------|----------------------|------------------------|------------------|
| <b>Snom</b>    | (&(telephoneNumber=*)(sn=%)) | (&(telephoneNumber=*)(sn=*))     | 192.168.1.    | 389  | ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local | cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local |          | 50           | sn givenName         | telephoneNumber        | %sn %givenName   |
| <b>Yealink</b> | ( (cn=*)(sn=%))              | ( (telephoneNumber=*)(sn=*))     | 192.168.1.    | 389  | ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local | cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local |          | 50           | cn sn                | telephoneNumber        | %cn              |
| <b>Gigaset</b> | ( (cn=*)(sn=%))              | ( (telephoneNumber=*)(mobile=%)) | 192.168.1.    | 389  | ou=ansiteladmin,dc=ansitel,dc=local | cn=ansiteladmin,ou=users,dc=ansitel,dc=local |          | 50           | cn sn                | telephoneNumber mobile |                  |

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.



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.

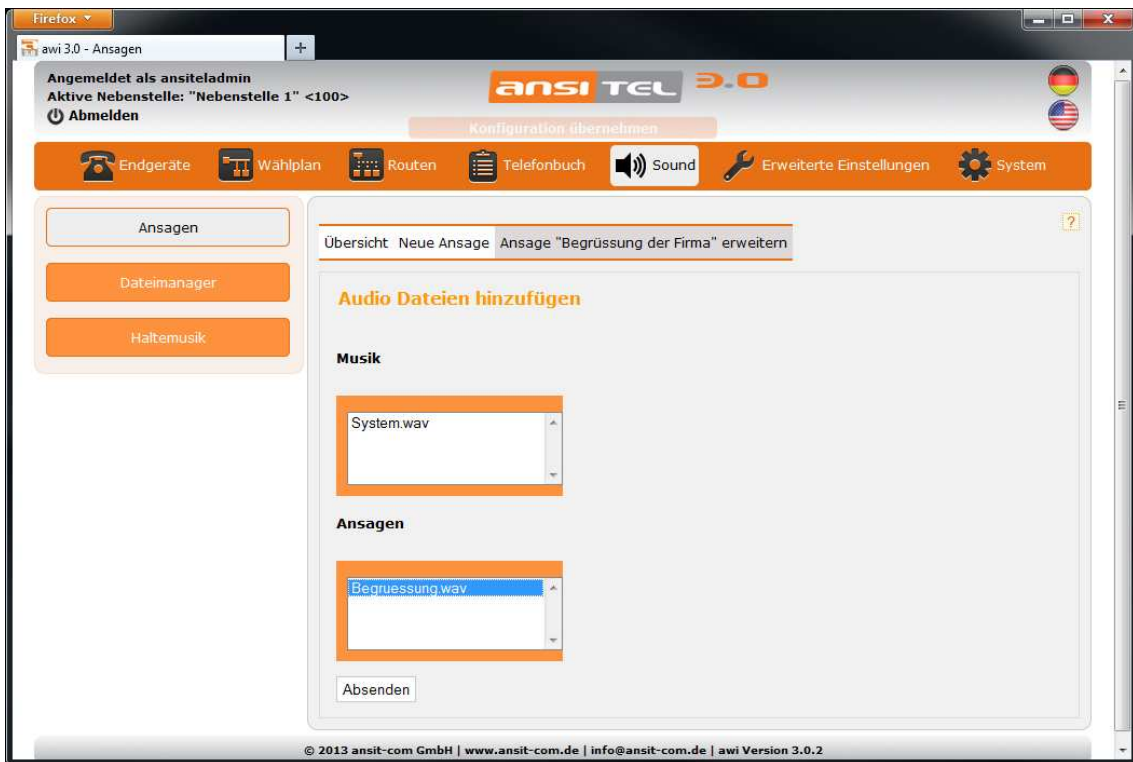


Abbildung 2.126: Audio-Dateien hinzufügen

## Ansagen bearbeiten

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



Abbildung 2.127: Ansage bearbeiten

## Übersicht

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





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.**

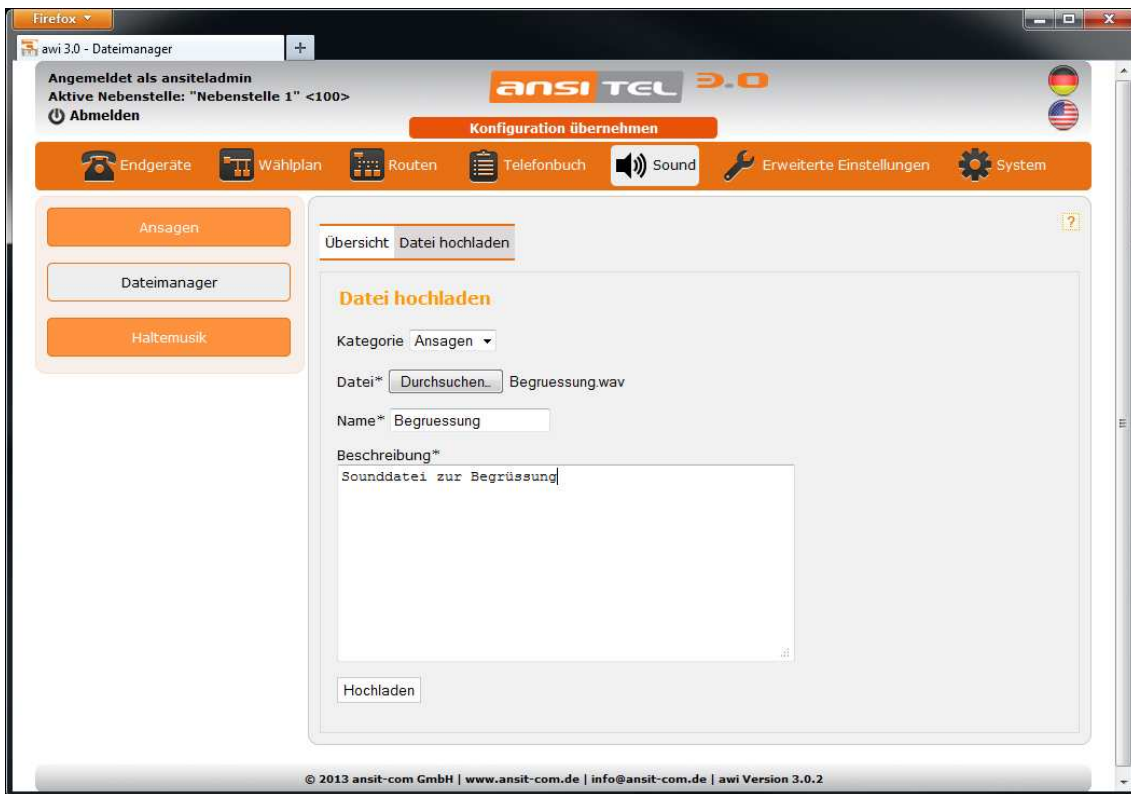


Abbildung 2.129: Datei hochladen

## Dateibesreibung bearbeiten

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

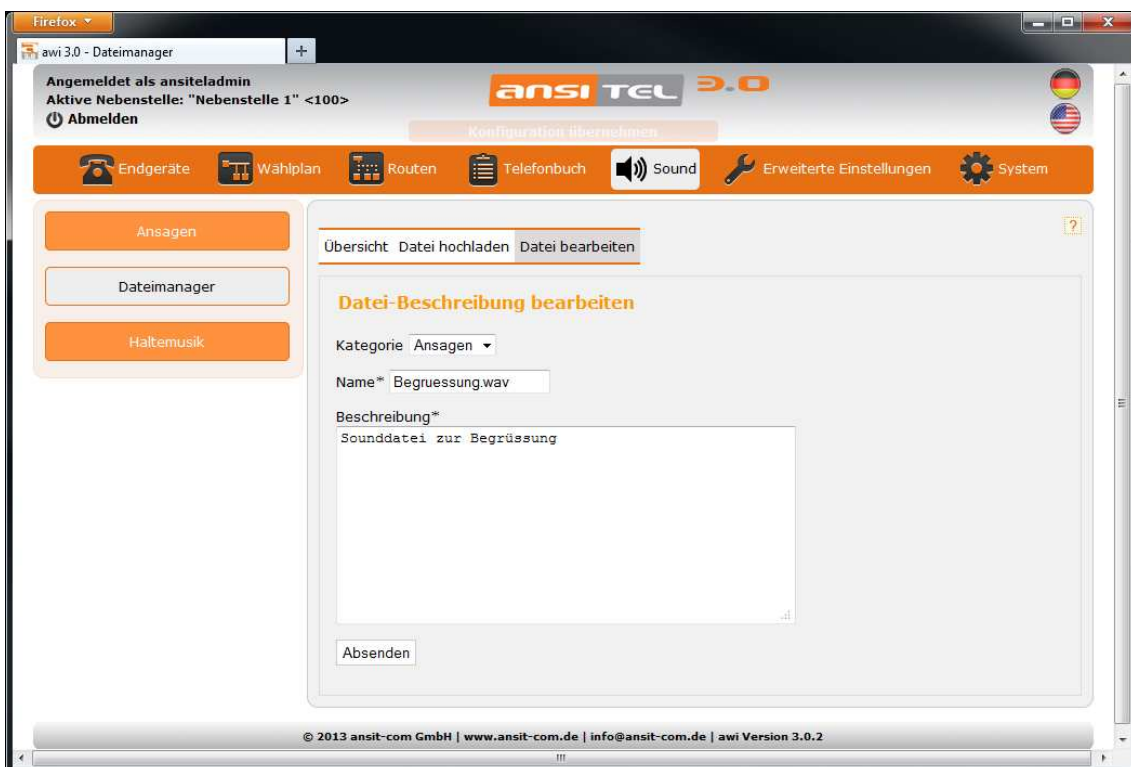


Abbildung 2.130: Dateibesreibung bearbeiten

## 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 verwendet, können Sie diese nicht löschen. Klicken Sie hinter der Lizenz Datei auf das  Symbol, um Informationen über Ihre lizenzierten Module zu erhalten.



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.



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.

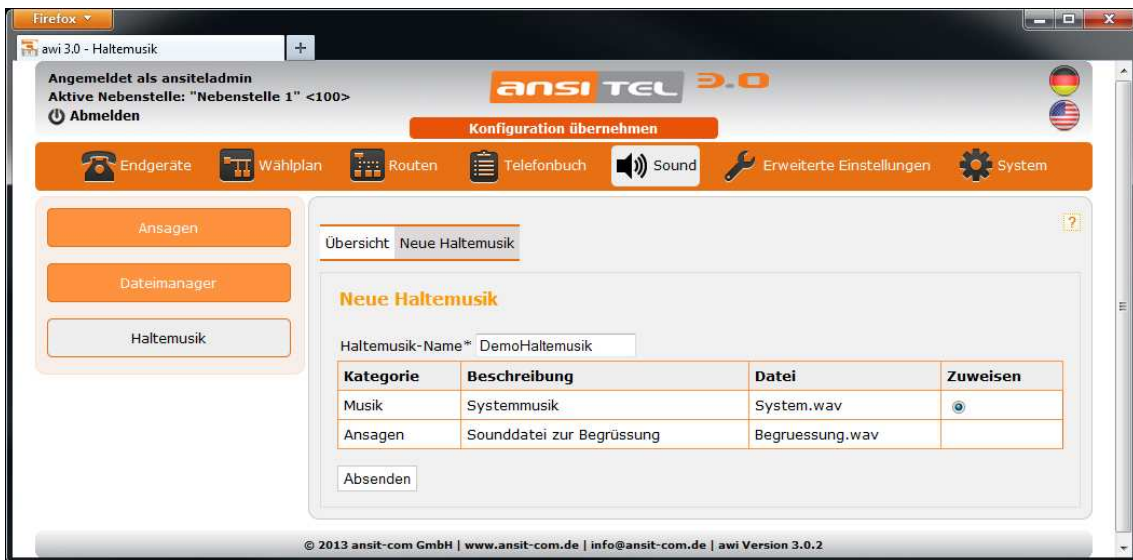


Abbildung 2.133: Haltemusik erstellen

## 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.



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.



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.

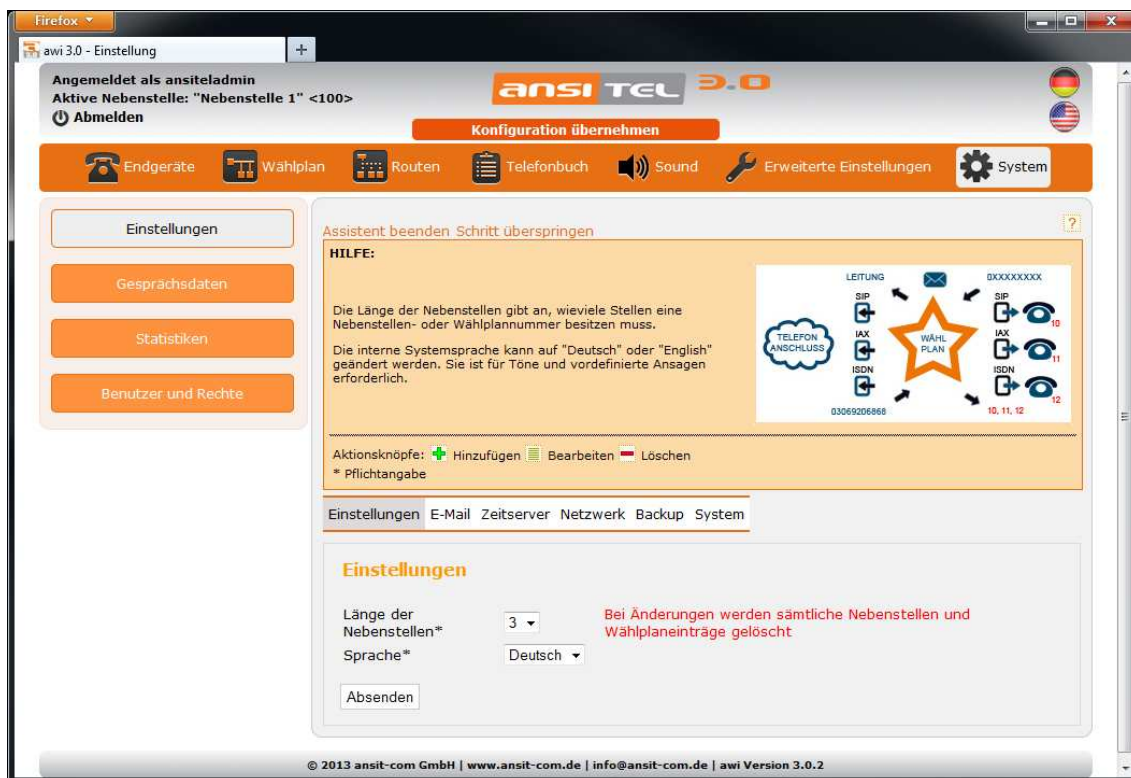


Abbildung 2.136: Assistent-Schritt

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 detaillierte 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 Wählplanruffnummern 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 Wählplanruffnummern 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> + <Nebenstellenummer>
  - 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 heranzuholen, die auch die Callgroup 1 besitzen.
  - Wird der <Pickup-Code> + <Nebenstellenummer> gewählt, kann der Anruf auf die Nebenstelle mit dieser Nebenstellenummer 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 dem 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 mitschneiden, geben Sie den Funktionscode im Endgerät ein. Sie hören bei der Eingabe Tastentöne. Durch erneutes Eingeben des Funktionscodes wird die Aufzeichnung beendet. Voraussetzung für diese Funktion ist die Aktivierung der Wählplan-Optionen w oder W für diese Nebenstellen im Wählplan (2.5.8).

The screenshot shows the 'Allgemeine Einstellungen' (General Settings) page in the ANSITEL 3.0 web interface. The page is titled 'Angemeldet als ansiteladmin' and 'Abmelden'. The main navigation bar includes 'Endgeräte', 'Wählplan', 'Routen', 'Telefonbuch', 'Sound', 'Erweiterte Einstellungen', and 'System'. The left sidebar contains 'Assistent', 'Allgemeine Einstellungen', 'Wähloptionen', 'Zendesk Schnittstelle', and 'Codecs'. The main content area is titled 'Allgemeine Einstellungen' and contains various configuration fields for SIP and call handling.

| Parameter                                      | Value                             | Unit          |
|--|-----------------------------------|---------------|
| awi Sprache                                    | Deutsch                           |               |
| Wählmethode für ausgehende Routen              | Auf Basis des vorgewählten Präfix |               |
| Standard SIP-Port für Nebenstellen             | 5060                              |               |
| 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                                |               |

Buttons: 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.

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.
- m:** Spiele Haltemusik "Standard" anstatt des Ruftons.



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.





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.



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 eines Gesprächs nicht aufgelegt wird, sondern in das nachfolgende Umfrage-Modul transferiert wird.



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.



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.

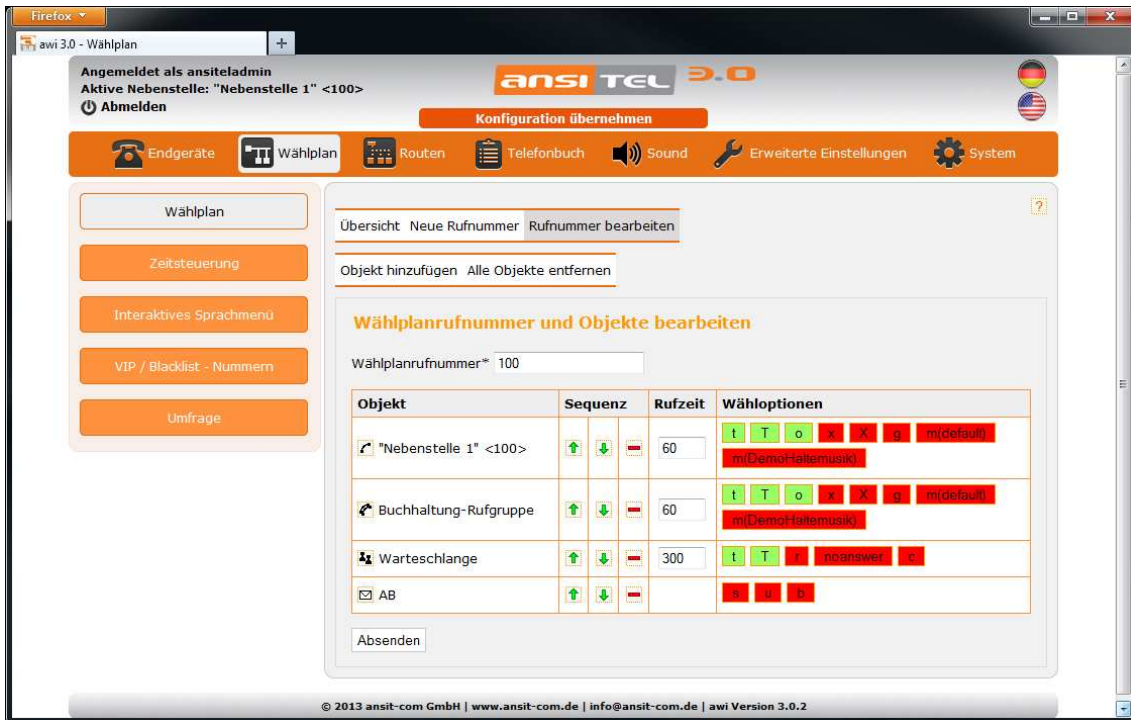


Abbildung 2.143: Wähloptionen im Wählplan

### 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.

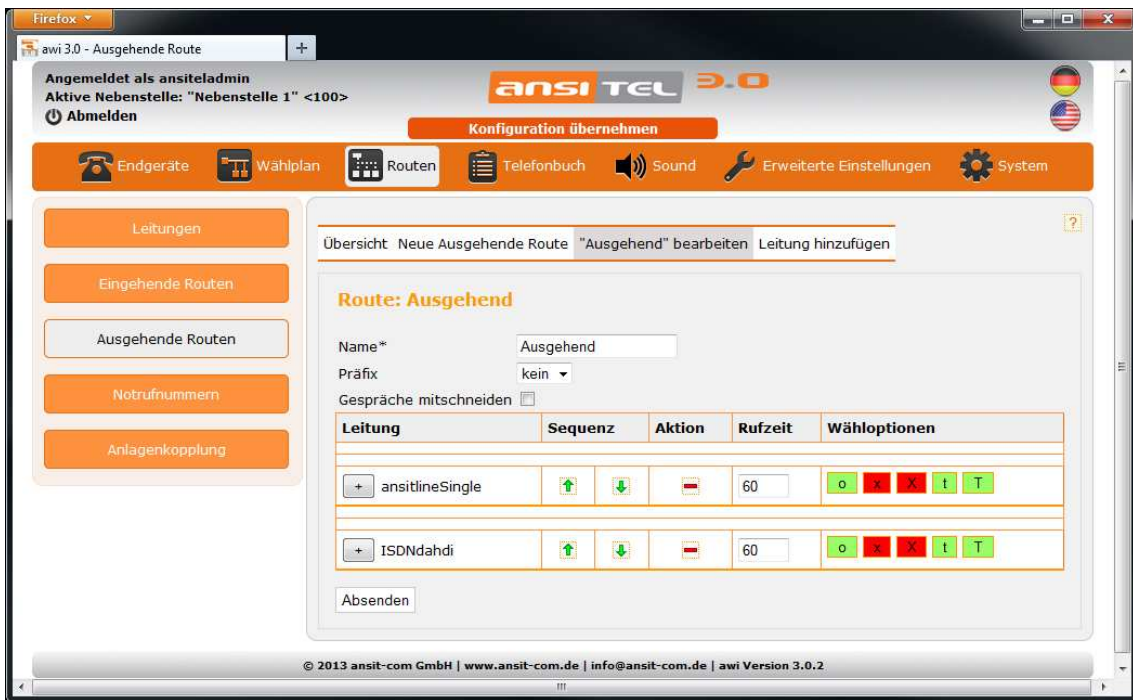


Abbildung 2.144: Wähloptionen im Wählplan

### 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

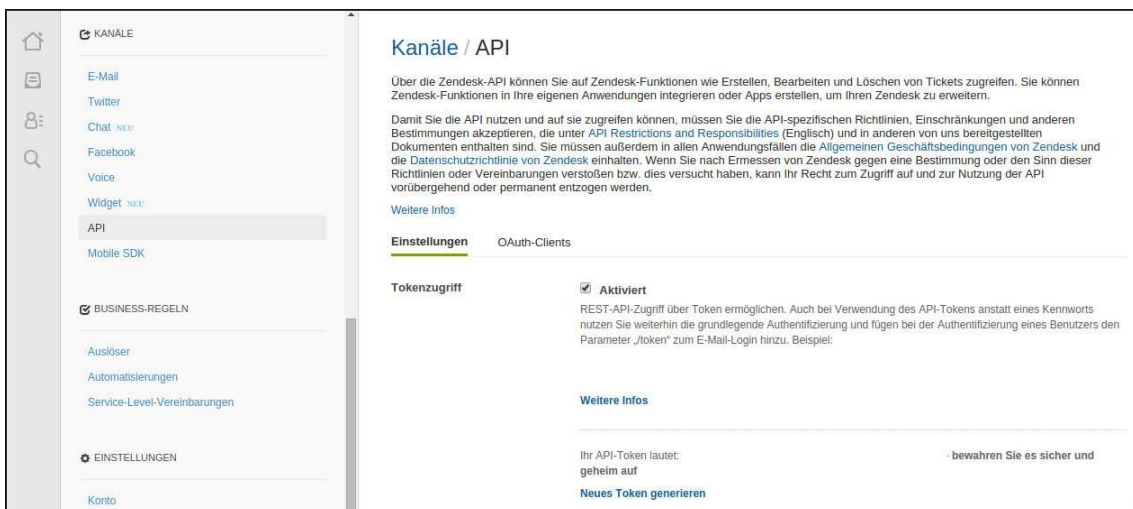


Abbildung 2.145: Zendesk Token

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.

Angemeldet als ansiteladmin  
Abmelden

ANSITEL 3.0

Endgeräte Wählplan Routen Telefonbuch Sound Erweiterte Einstellungen System

Assistent  
Allgemeine Einstellungen  
Wähloptionen  
Zendesk Schnittstelle  
Codecs  
Plugins / Handbuch  
Salesforce Schnittstelle

Übersicht Einstellungen

### Zendesk Schnittstelle

Zendesk-Domain  .zendesk.com

Zendesk Benutzername

Zendesk Token

Sprache

Reaktion bei Anrufe auf folgende Nebenstelle(n):

"Tel102" <10>  
 "Tel101" <20>

Alle auswählen

#### Aktionen in Zendesk

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.

Absenden

© 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.

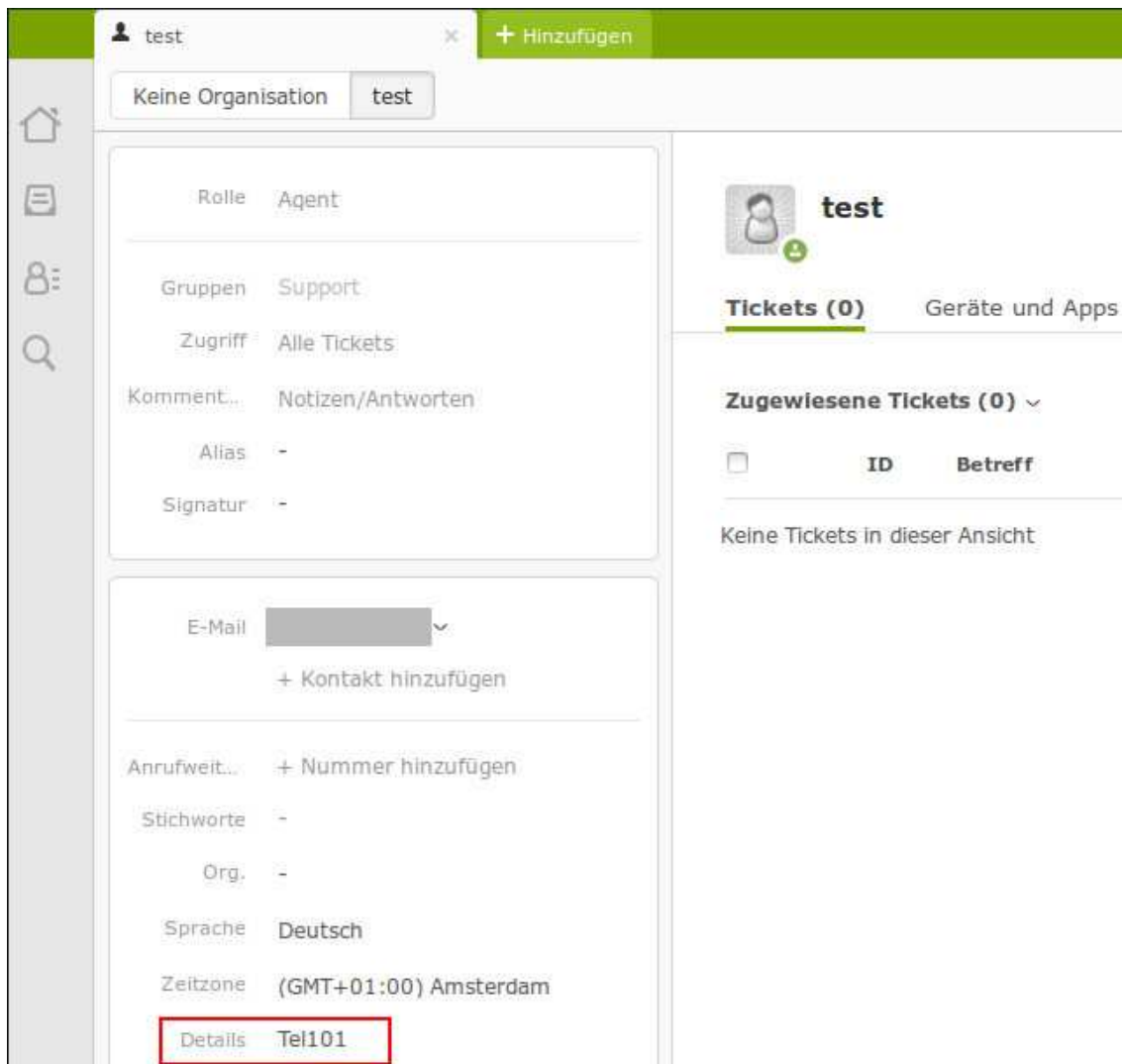


Abbildung 2.147: Zendesk Verbindung Benutzer-Nebenstelle

Zum Schluss aktivieren Sie Ihre Zendesk-Schnittstelle.

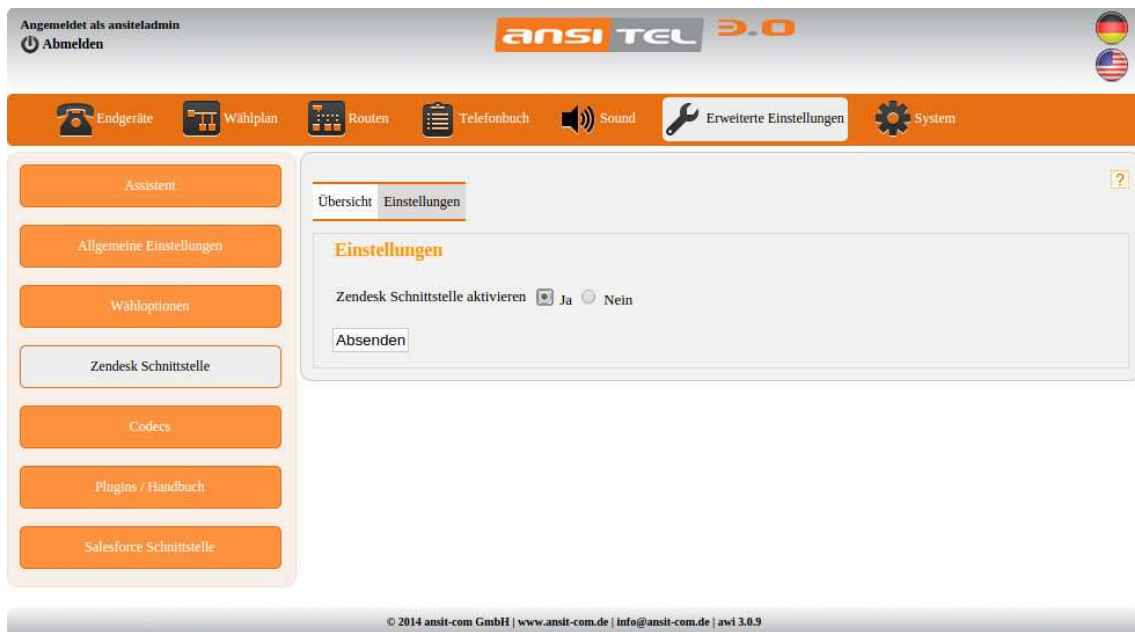


Abbildung 2.148: Zendesk ansitel-Schnittstelle starten

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

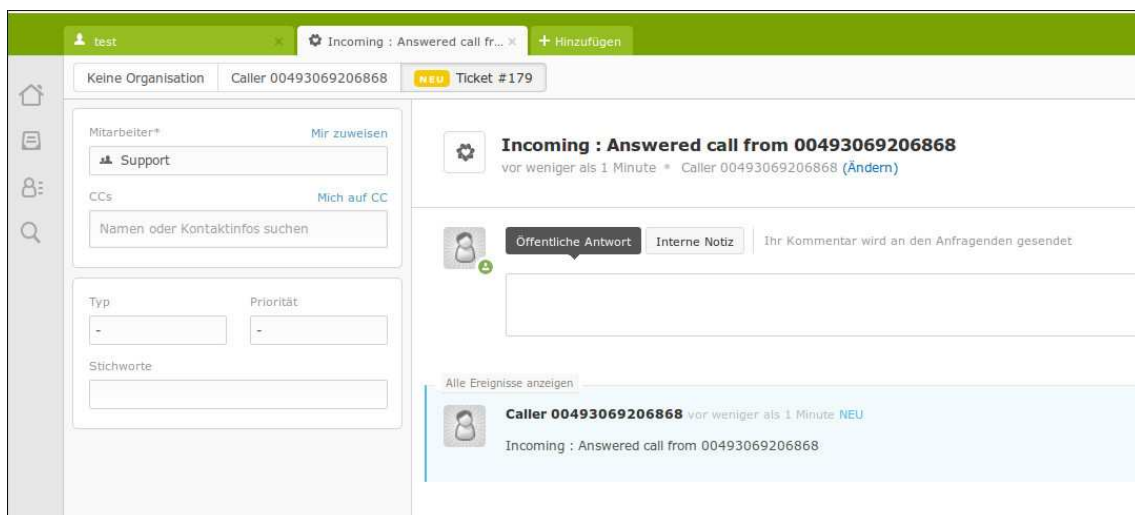


Abbildung 2.149: Zendesk ticket

### 2.5.29 Codecs

Codecs verändern die benötigte Bandbreite eines Gesprächs 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)
- G.711 u-law
- GSM (Mobilfunk-Gesprächsqualität)
- G.729
- G.722 HD

- iLBC
- G.723.1
- G.726

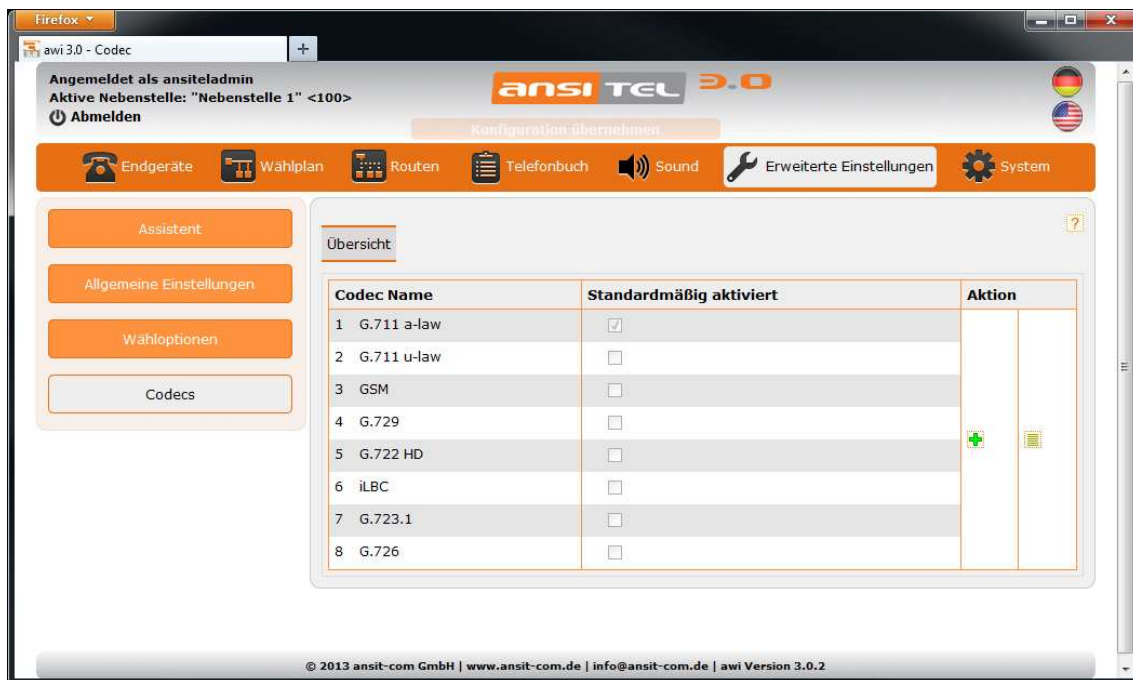


Abbildung 2.150: Codecs

### 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.





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. Salesforce-Benutzername/-Emailadresse
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.

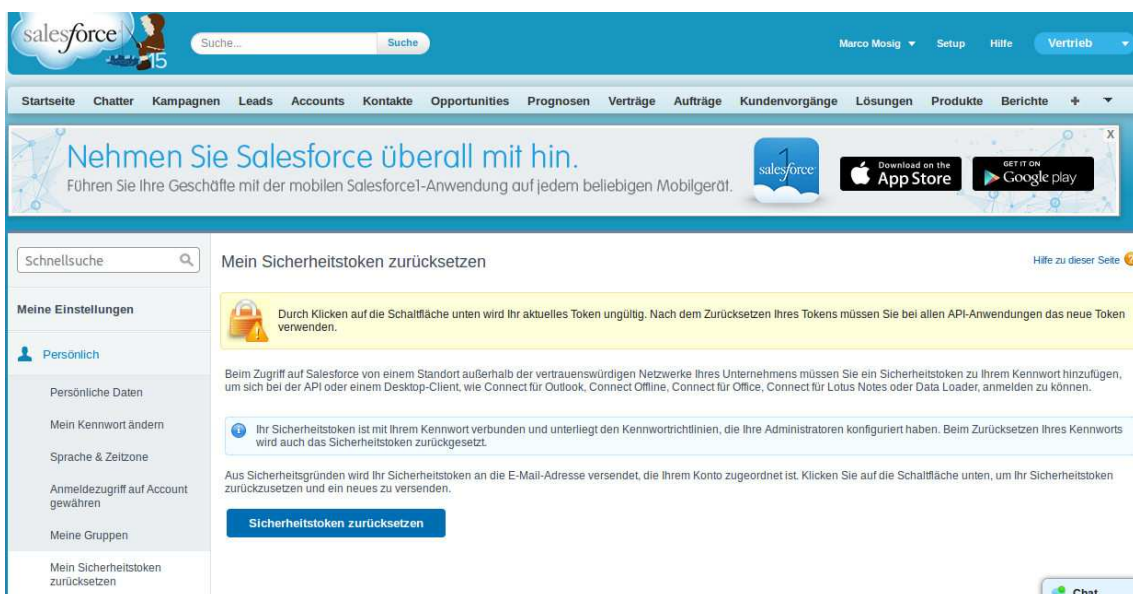


Abbildung 2.153: Salesforce-Sicherheitstoken

### 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.

The screenshot displays the 'Salesforce Benutzer bearbeiten' (Edit Salesforce User) configuration page in the ansitel webinterface. The interface is in German and shows the following details:

- Header:** 'Angemeldet als ansiteladmin' with an 'Abmelden' button and the 'ansitel 3.0' logo.
- Navigation Bar:** Includes icons for 'Endgeräte', 'Wählplan', 'Routen', 'Telefonbuch', 'Sound', 'Erweiterte Einstellungen', and 'System'.
- Left Sidebar:** Contains buttons for 'Assistent', 'Allgemeine Einstellungen', 'Wähloptionen', 'Zendesk Schnittstelle', 'Codecs', 'Plugins / Handbuch', and 'Salesforce Schnittstelle'.
- Main Content Area:**
  - Tabs: 'Übersicht', 'Neuer Salesforce Benutzer', 'Einstellungen', 'Salesforce Benutzer bearbeiten'.
  - Title: 'Salesforce Benutzer bearbeiten'.
  - Fields:
    - Benutzername\*: info@ansitel.demo
    - Passwort\*: demopassword
    - Sicherheitstoken\*: vvvdfsgshhdfhshsfrerreg
    - Salesforce Domäne\*: eu5.salesforce.com
    - Sprache: Deutsch (dropdown)
    - Nebenstelle: "Tel102" <10> (dropdown)
    - Standard Salesforce Benutzer:
  - Section: 'Aktionen in Salesforce'
    - 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.
  - Buttons: 'Absenden'.
- Footer:** © 2015 ansit-com GmbH | www.ansit-com.de | info@ansit-com.de | awi 3.0.9

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.**

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.

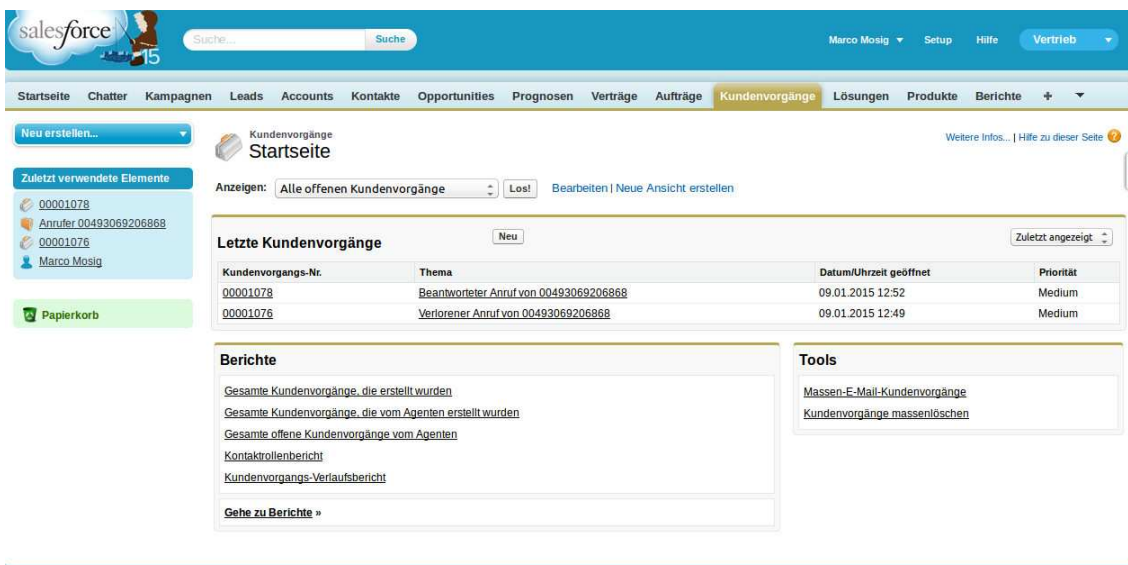


Abbildung 2.156: Kundenvorgänge durch Anrufe

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

**Anrufer <Absenderrufnummer>**

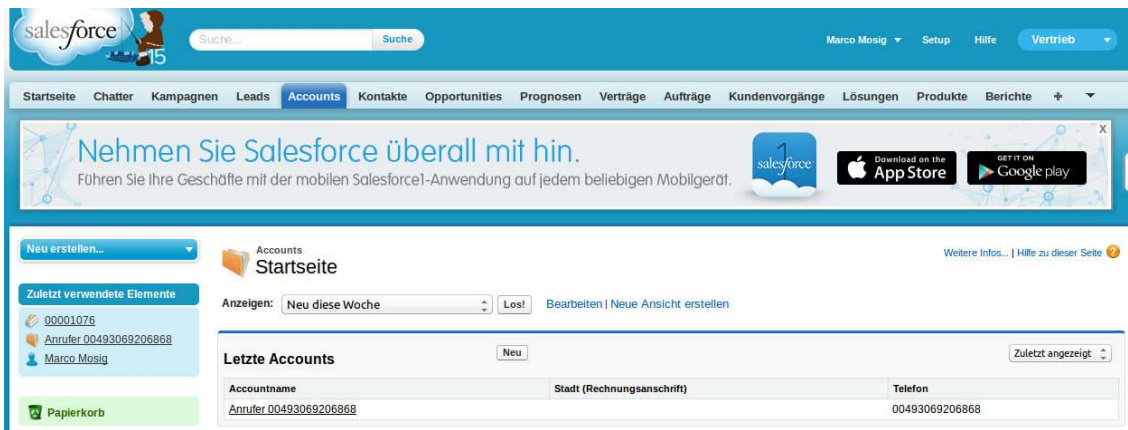


Abbildung 2.157: Account durch ansitel-Schnittstelle

## 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.



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.

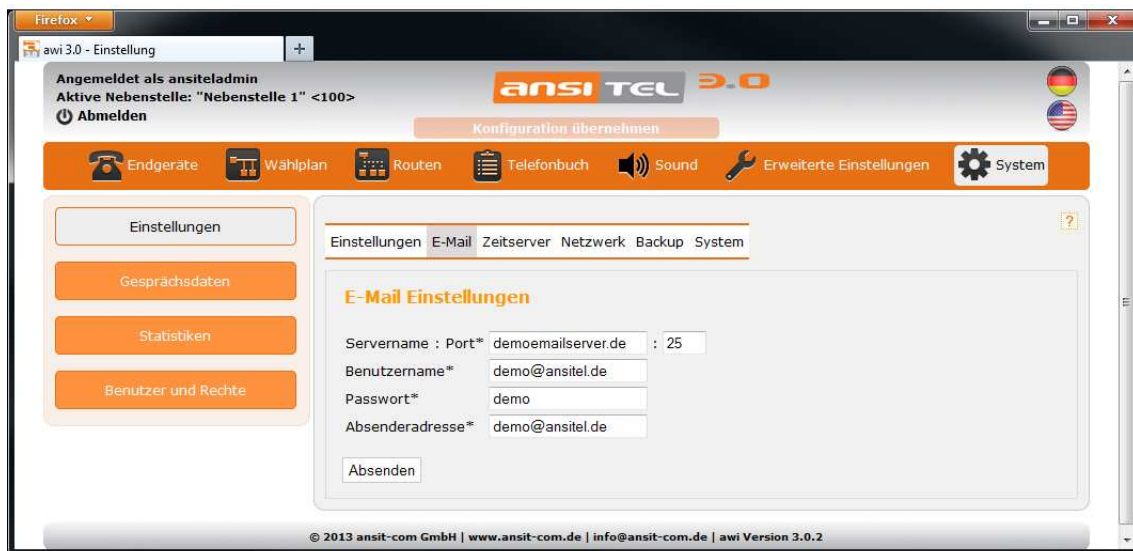


Abbildung 2.159: E-Mail

### 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.



Abbildung 2.160: Zeitserver

### 2.5.32.4 Netzwerk

Die Netzwerk-Einstellungen Ihrer 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.



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!

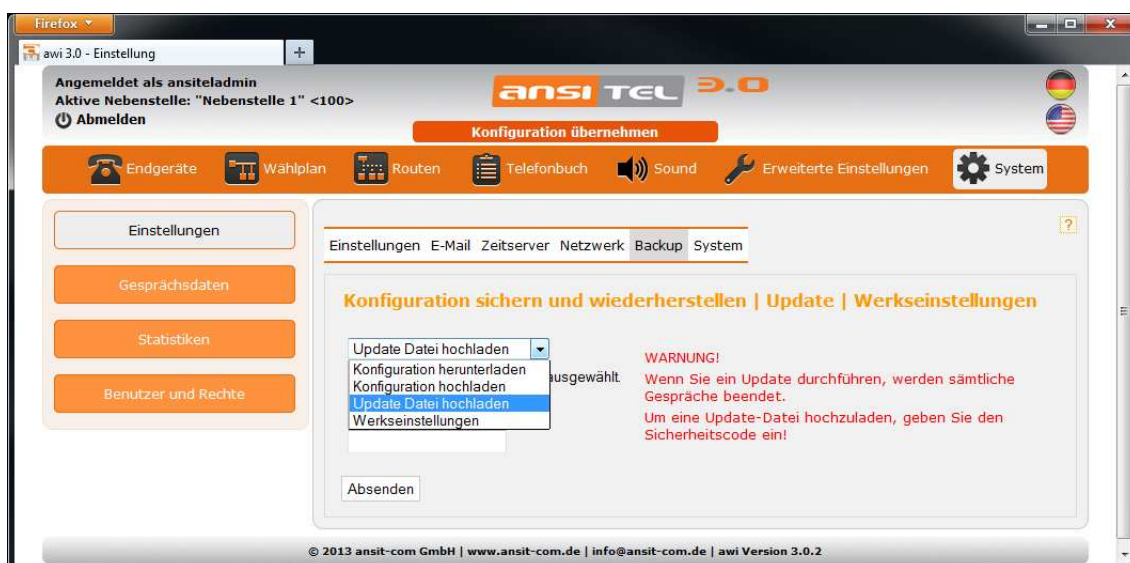


Abbildung 2.162: Konfiguration, Updates und Werkseinstellungen

### 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.



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.





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.



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.



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.



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.



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

### Details: Aktive Gespräche

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



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.



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.



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.



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 geschaltet 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  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.

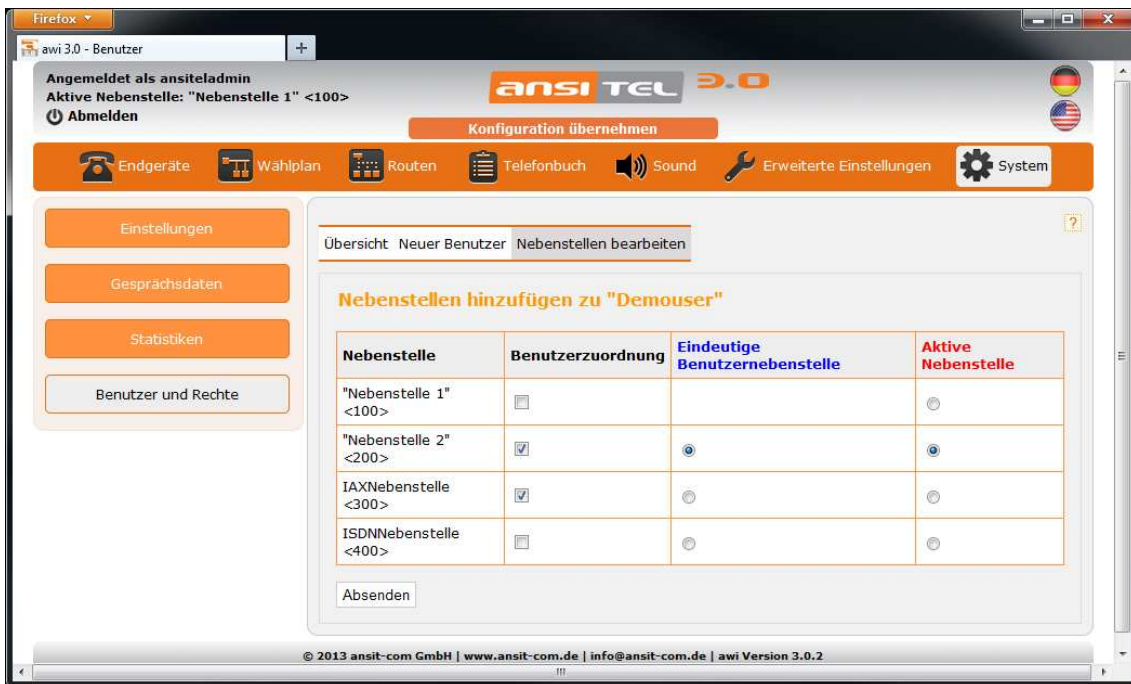


Abbildung 2.173: Eindeutige und aktive Nebenstelle

## Benutzer bearbeiten

Sie können den Benutzer bearbeiten und Benutzername, Passwort, Benutzerstatus, TAPI und die Click-to-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.



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.



Abbildung 2.175: Benutzerweiterleitung

## Rechte setzen

Administratoren 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 Module frei.

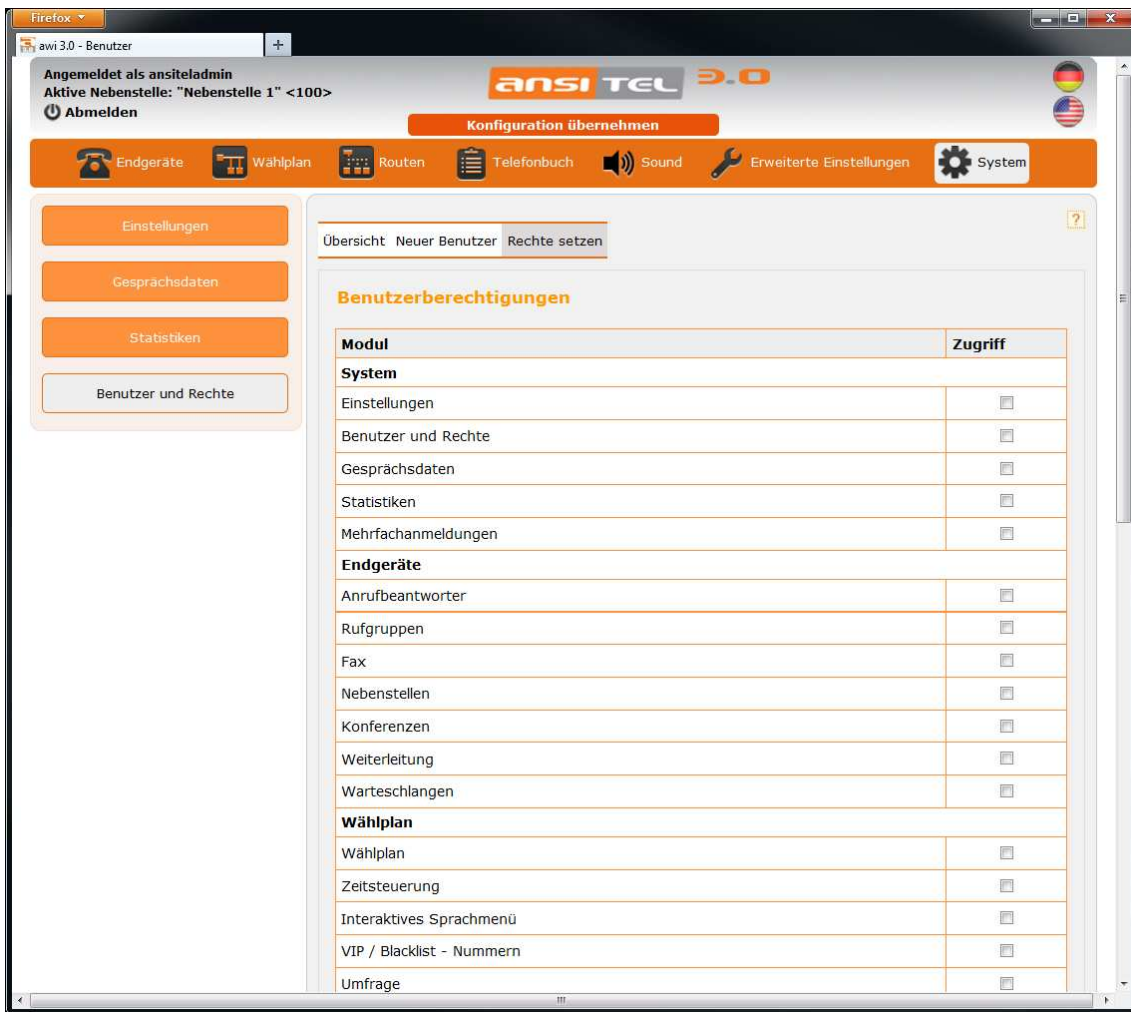


Abbildung 2.176: Benutzerrechte

### 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.





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.



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.



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.



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 aktiven Nebenstelle an der Warteschlange anmelden. Ist die Anmeldung erfolgt, kann auf dieser Seite auch der Pause-Status gesetzt werden.



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 Benutzersicht 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 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 2.182: 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.

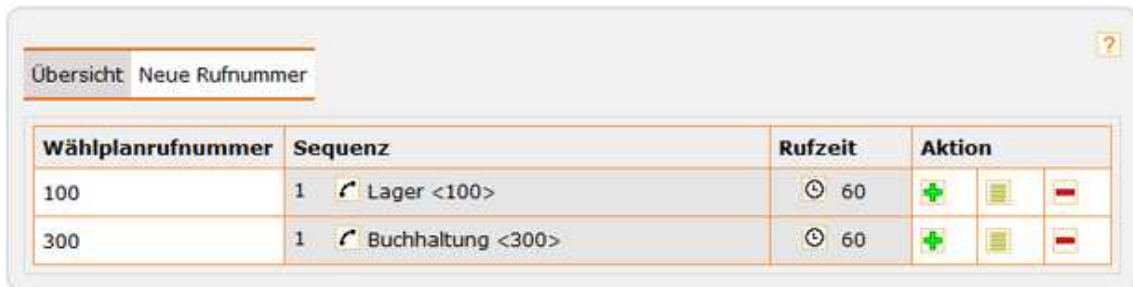


Abbildung 2.183: Wählplan

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.



Abbildung 2.184: Neuer Anrufbeantworter



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.

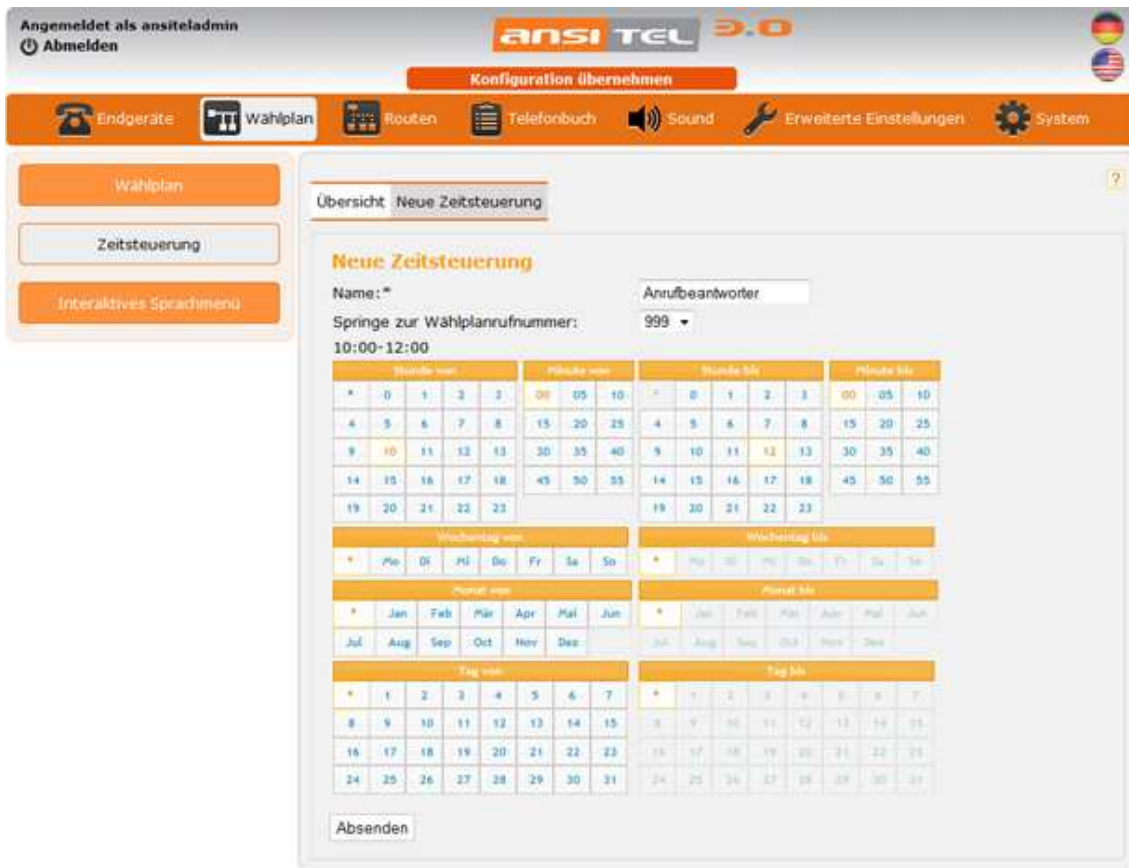


Abbildung 2.186: Zeitsteuerung definieren

### 2.6.1.3 Wahlplanrufnummer 100 erweitern

Die zuvor erstellte Zeitsteuerung wird nun der Wahlplanrufnummer hinzugefügt:



Abbildung 2.187: Hinzufügen von Modulen zum Wahlplan

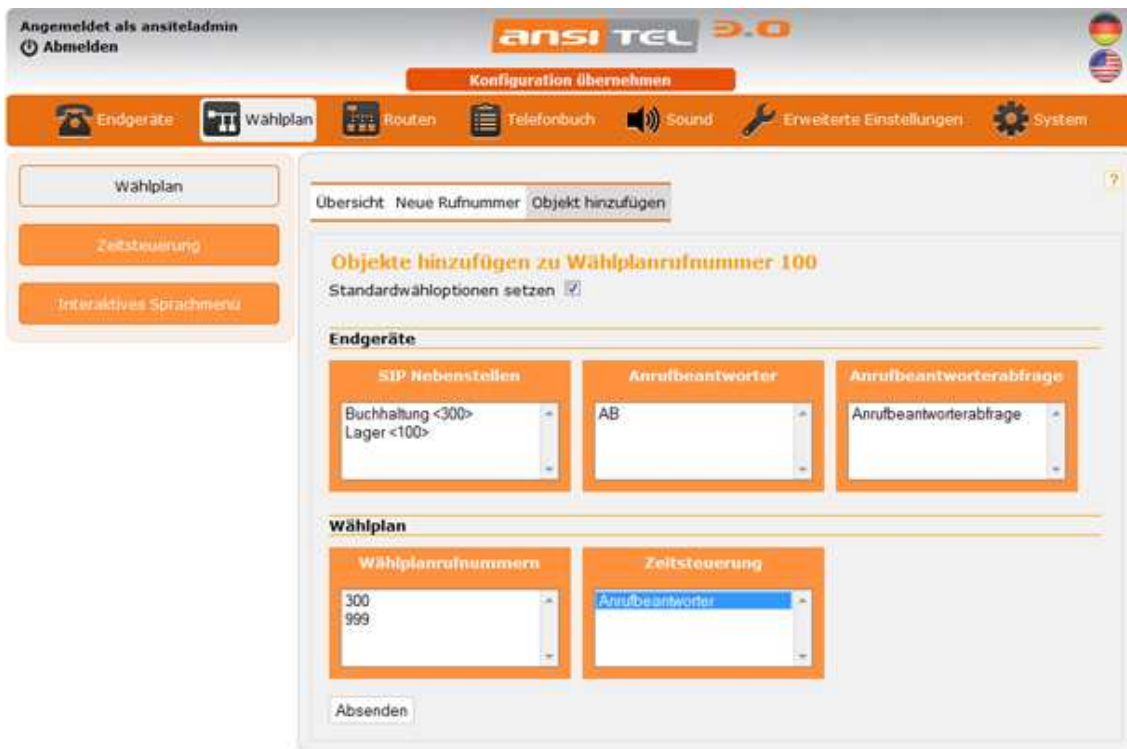


Abbildung 2.188: Modul Zeitsteuerung auswählen

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



Abbildung 2.189: Ändern der Sequenz-Reihenfolge

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



Abbildung 2.190: Konfiguration übernehmen

## 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.



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".





Abbildung 2.192: Nebenstellen im Menü

### 2.6.2.3 Art der Nebenstelle wählen

Klicken Sie dazu auf "Neue SIP Nebenstelle".



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.

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 Nebenstellenummer 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.




| Protokoll | Name ▼      | Nebenstellenummer ▼ | Codecs      | Aktion  |
|-----------|-------------|---------------------|-------------|---|
| SIP       | Buchhaltung | 300                 | G.711 a-law |   |
| SIP       | Lager       | 100                 | G.711 a-law |   |

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'.



Abbildung 2.196: Benutzer und Rechte

### 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'.



Abbildung 2.197: Neuer Benutzer

### 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.

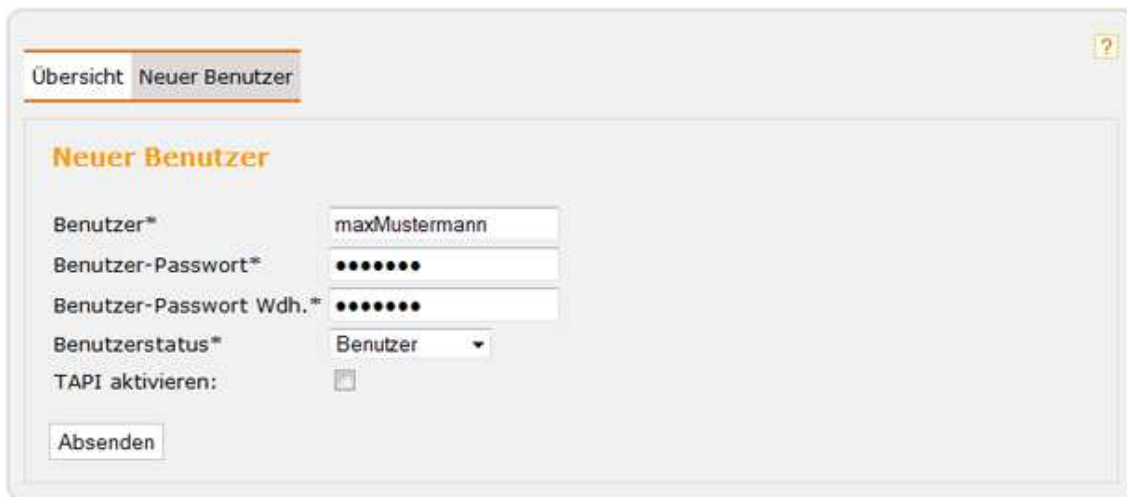


Abbildung 2.198: Daten für neuen Benutzer

### 2.6.2.9 Nebenstellen zuweisen

Bei neu angelegten Benutzern werden Sie darum gebeten eine eindeutige Nebenstelle und eine aktive Nebenstelle 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.



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.



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.



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.



Abbildung 2.202: Benutzersicht des awi 3.0

### 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.



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 Nebenstellenummer an.

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 awi 3.0 vergeben 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.



Abbildung 2.205: Zoiper

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

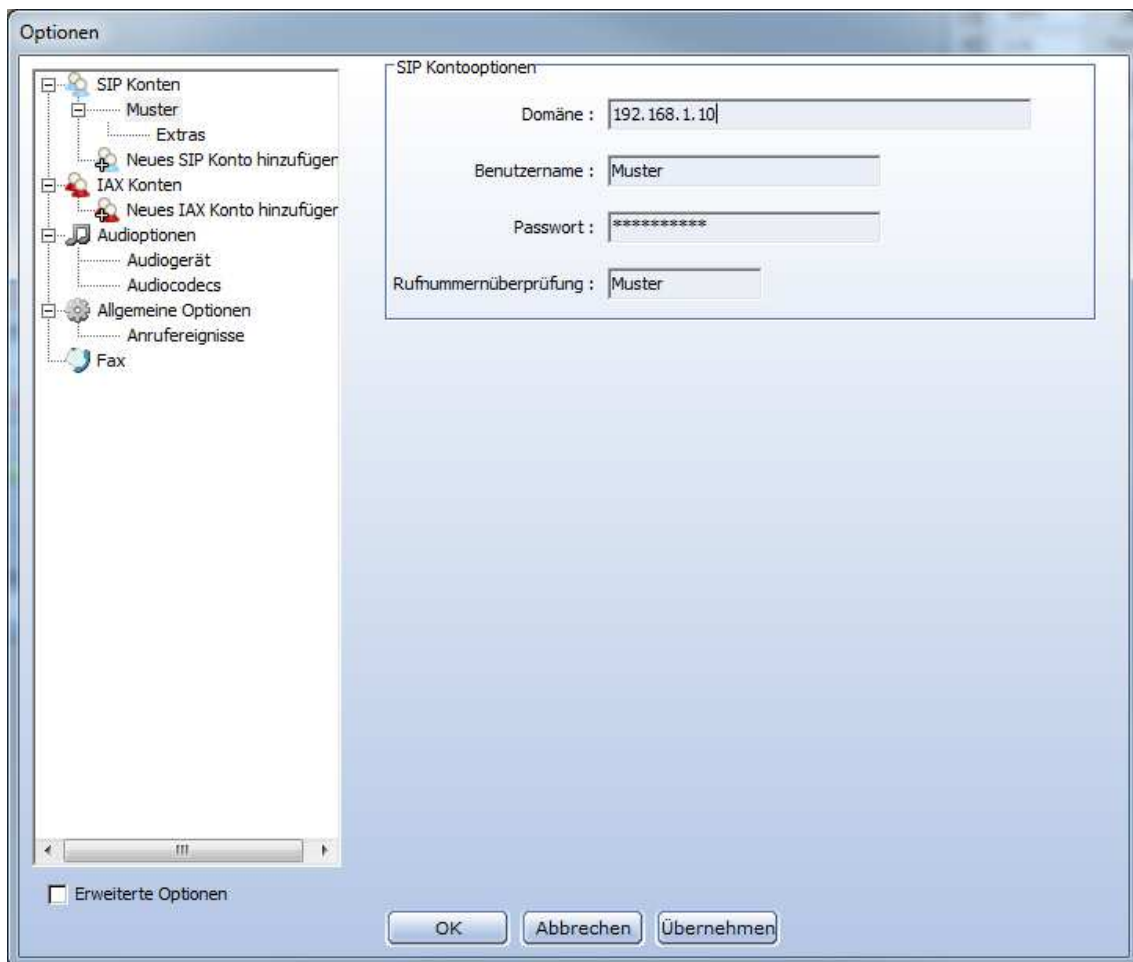


Abbildung 2.206: Neues SIP-Konto

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



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 awi 3.0 vergeben haben



- Passwort: Passwort, das Sie der Nebenstelle im awi 3.0 vergeben 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.



Abbildung 2.208: Zoiper

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

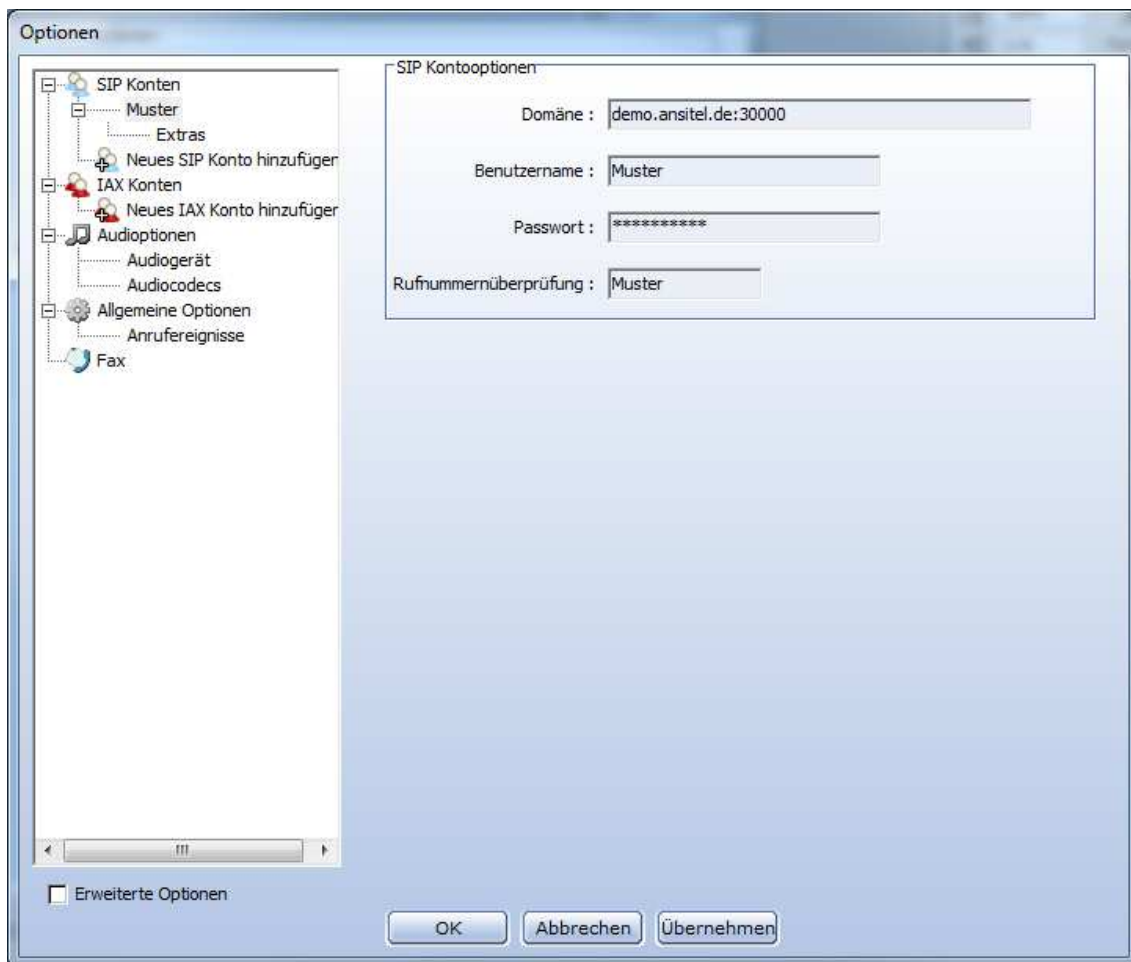


Abbildung 2.209: Neues SIP-Konto

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

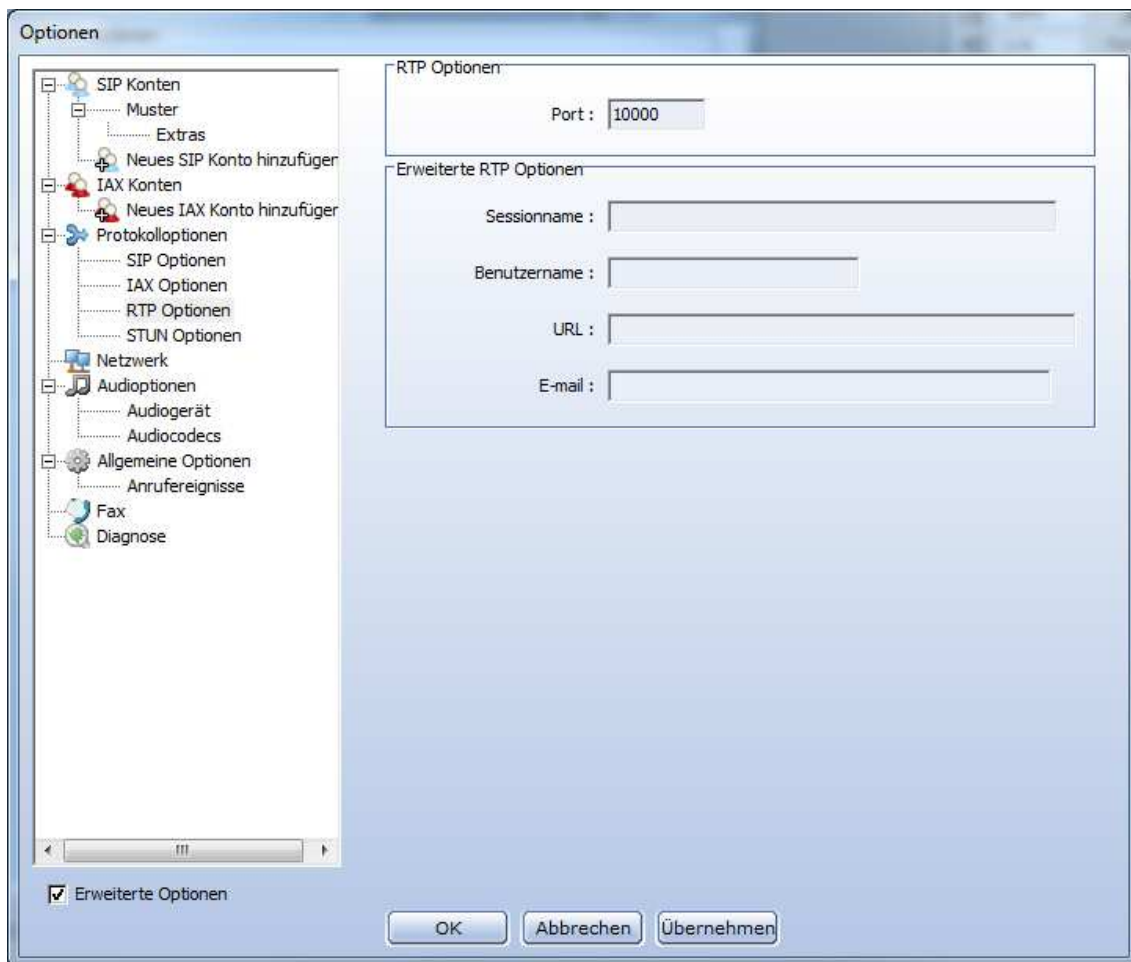


Abbildung 2.210: RTP Optionen

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

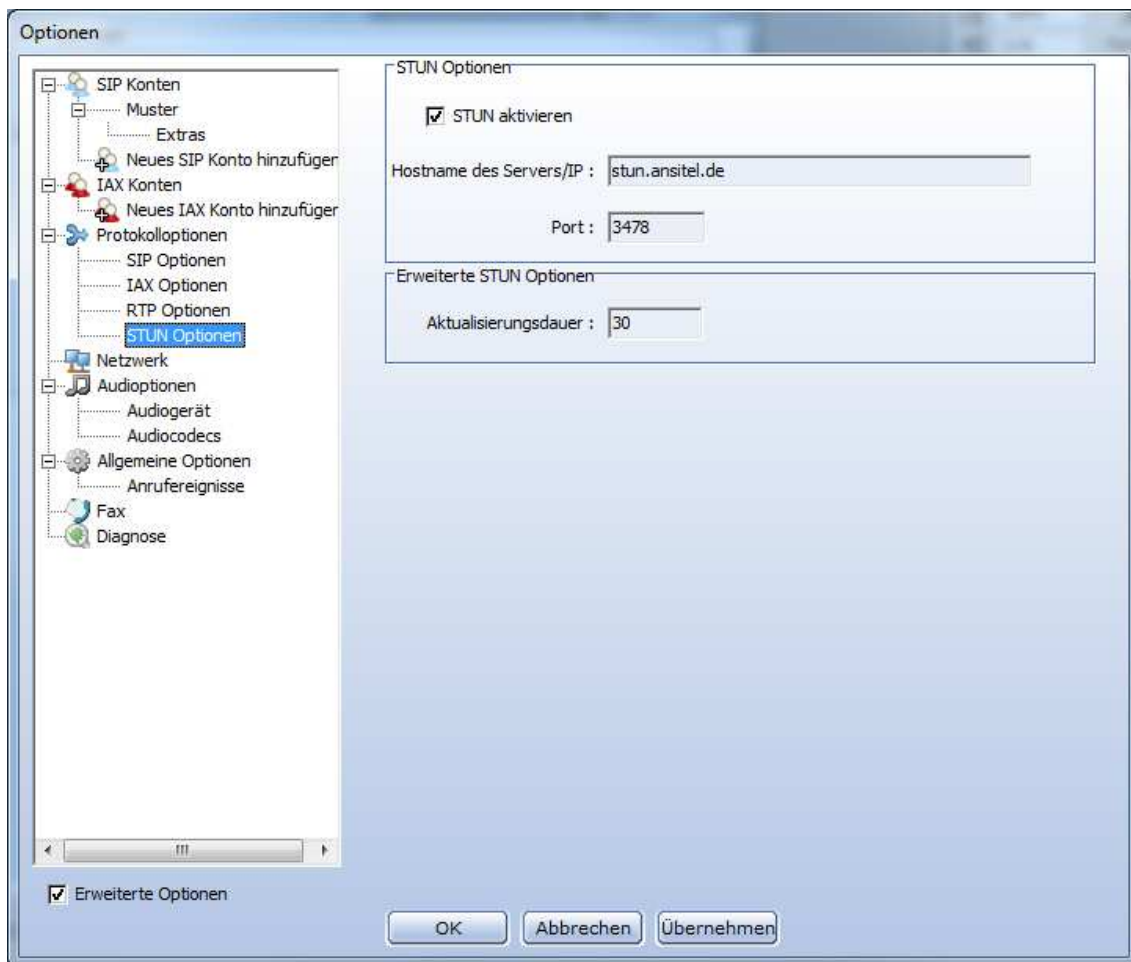


Abbildung 2.211: STUN Optionen

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



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 Nebenstellen den Reiter “Neue SIP-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 XXXXXXXXXXXXX oder XX: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”.

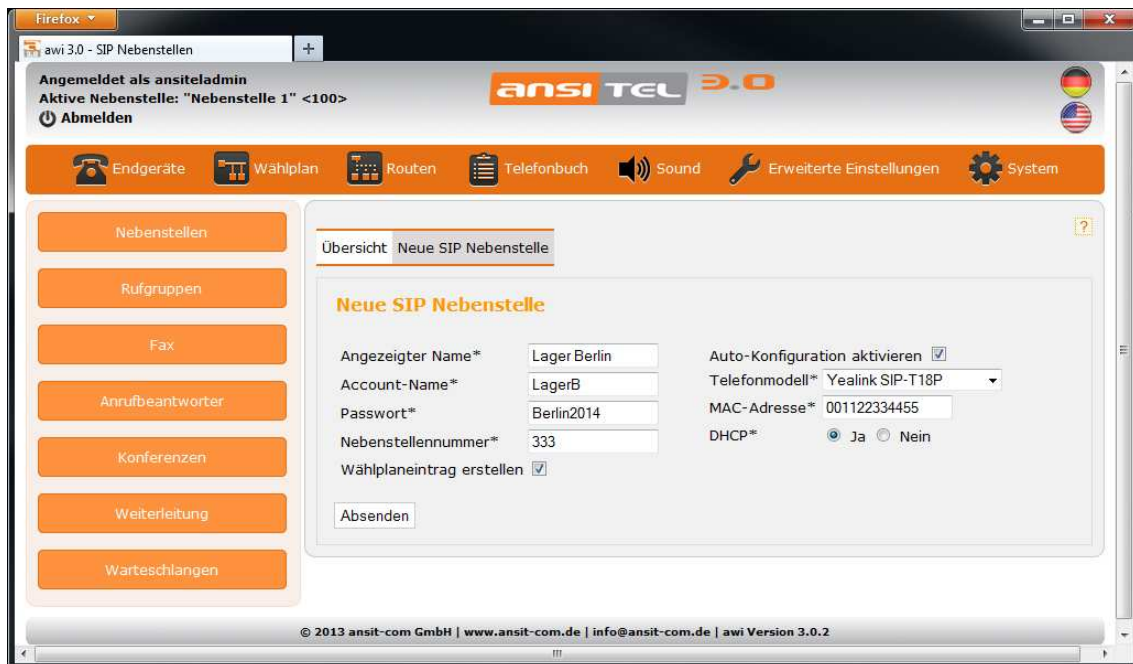


Abbildung 2.213: SIP-Nebenstelle einrichten

## 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**

**Erweiterte Einstellungen** VERSION 8

**Betrieb**  
 Startseite  
 Telefonbuch

**Einrichtung**  
 Präferenzen  
 Kurzwahl  
 Funktionstasten  
 Identität 1  
 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  
 Software Update

**Status**  
 Systeminformationen  
 Log  
 SIP Protokollierung  
 DNS Cache  
 Subskriptionen  
 PCAP Trace  
 Speicher  
 Einstellungen

**Handbuch**

**Update:**  
 Update Verhalten: Nie updaten, nur Settings laden  
 Setting URL: http://192.168.1.123/snompro  
 Zeitspanne zum Erneuern von Einstellungen: 0  
 Subscribe Config:  An  Aus  
 PnP Konfiguration:  An  Aus

Übernehmen Zurücksetzen Neustart

Wenn Sie unten auf den **Laden** Knopf klicken, wird das Telefon alle Werte **Zurücksetzen**, die neuen Einstellungen aus der angegebenen Datei laden und neustarten. **Alle momentanen Einstellungen sind dann verloren!**

Einstellungsdatei laden:

TR069 Parmater Map Laden:

Dialplan XML Laden:

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 (i).

### 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/**



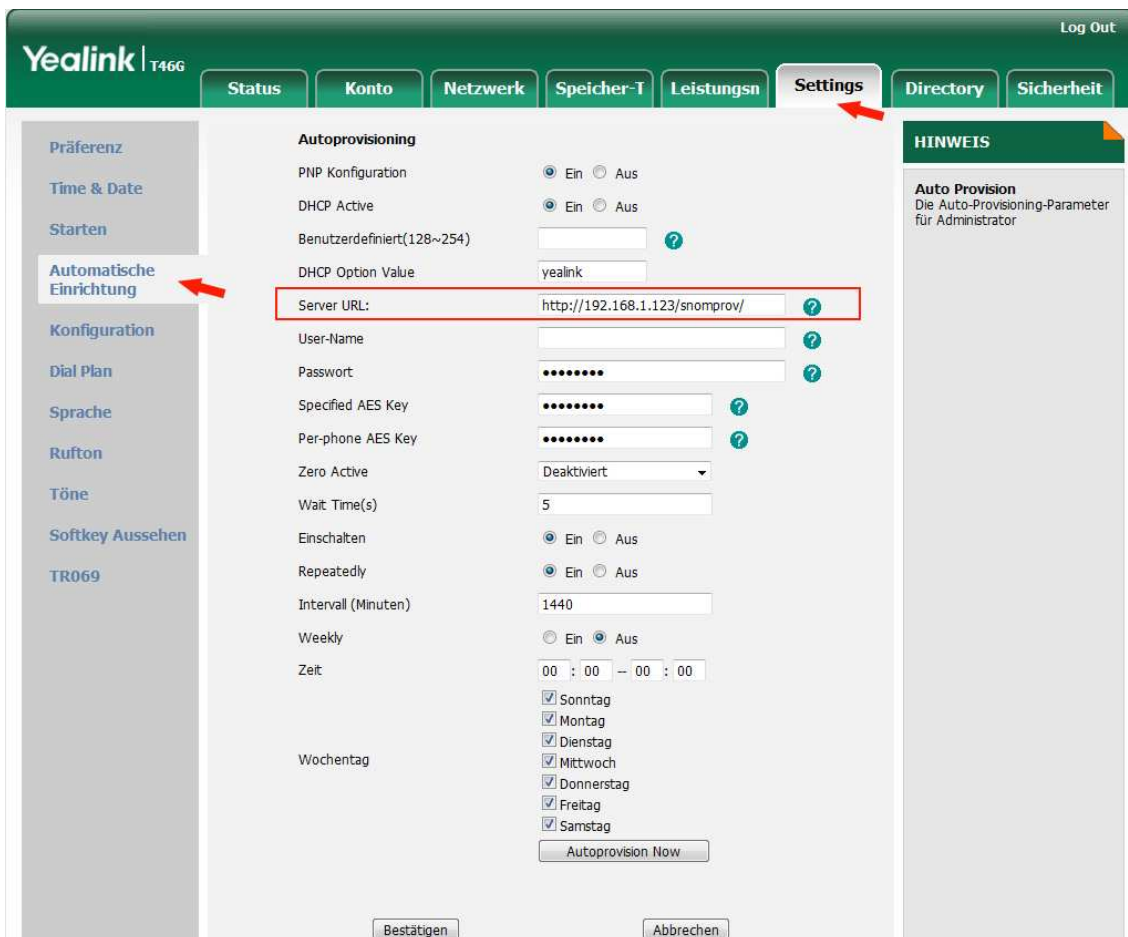


Abbildung 2.217: Yealink Webinterface

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 Registrierungs- und Informationen 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 Benutzernamen "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

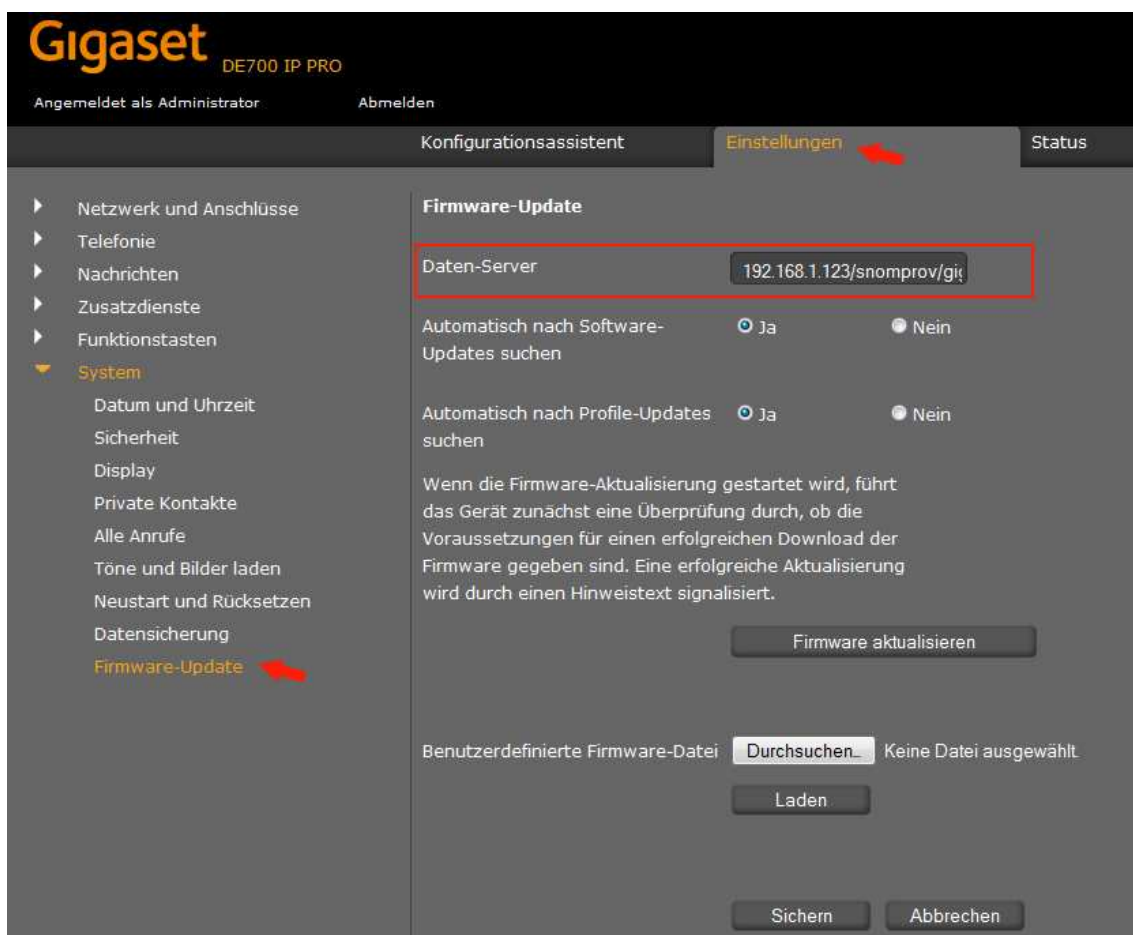


Abbildung 2.219: Gigaset Webinterface

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.

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.



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 vorangestellt 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.



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 Weiterleitungsnummer vorangestellt werden muss.



Abbildung 2.223: Weiterleitungen mit Präfix in Weiterleitungen-Modul



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.

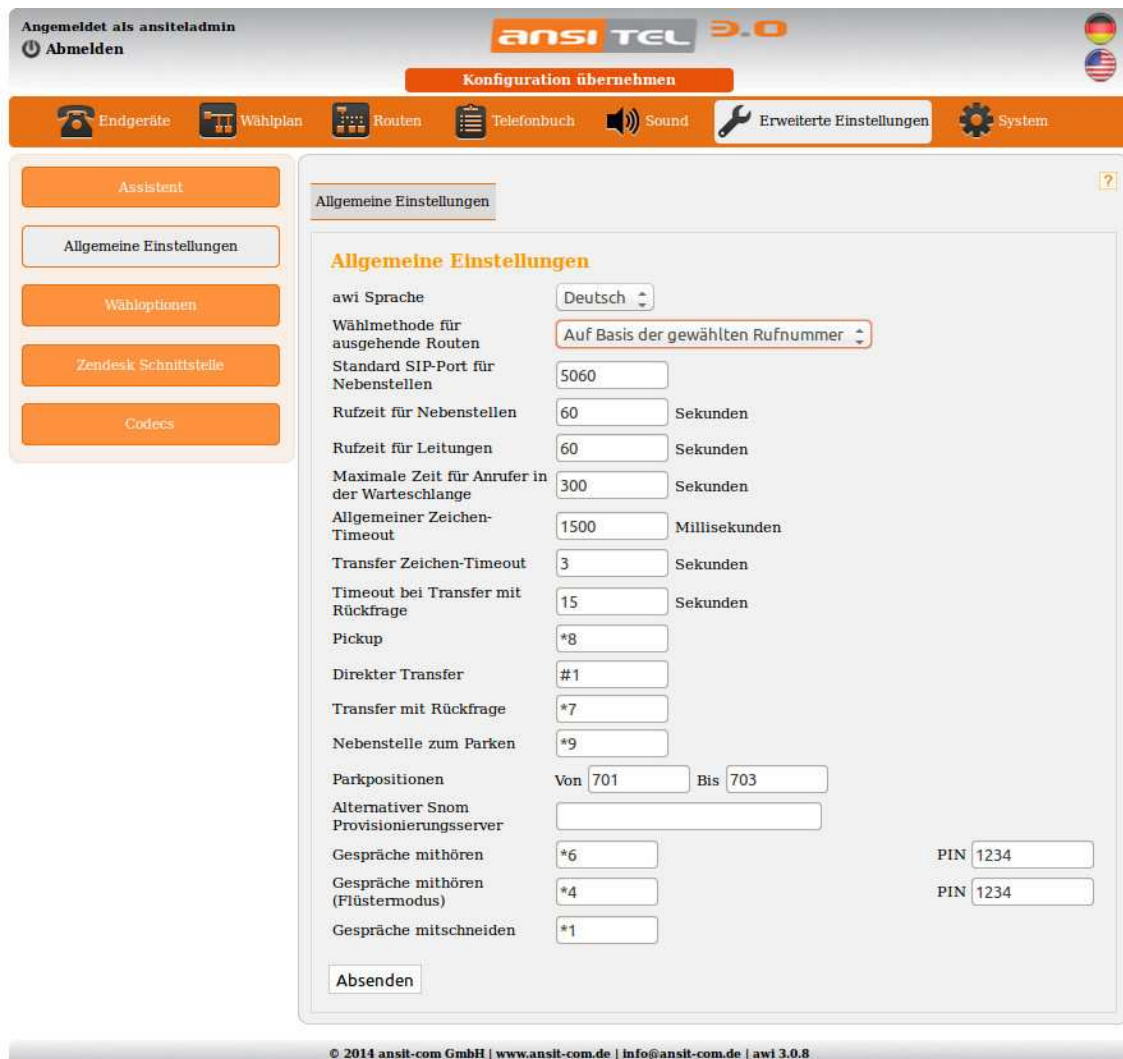


Abbildung 2.225: Allgemeine Einstellungen

### 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.).



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.



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.

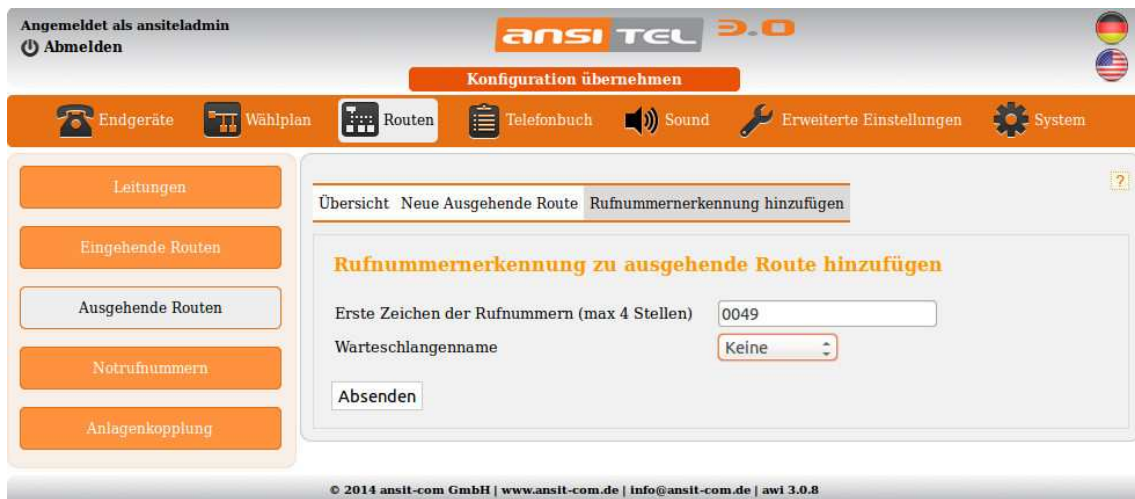


Abbildung 2.228: Rufnummernerkennung

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 0049XXXXXXXX, wird die Route "Ausgehend\_1" mit der Leitung "ansitline" selektiert und der Ruf darüber aufgebaut. Bei Anruf nach Frankreich mit einer Rufnummer +33XXXXXX 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 ist es möglich für verschiedene Ziele verschiedene ausgehende Routen und Leitungen zu verwenden.



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.



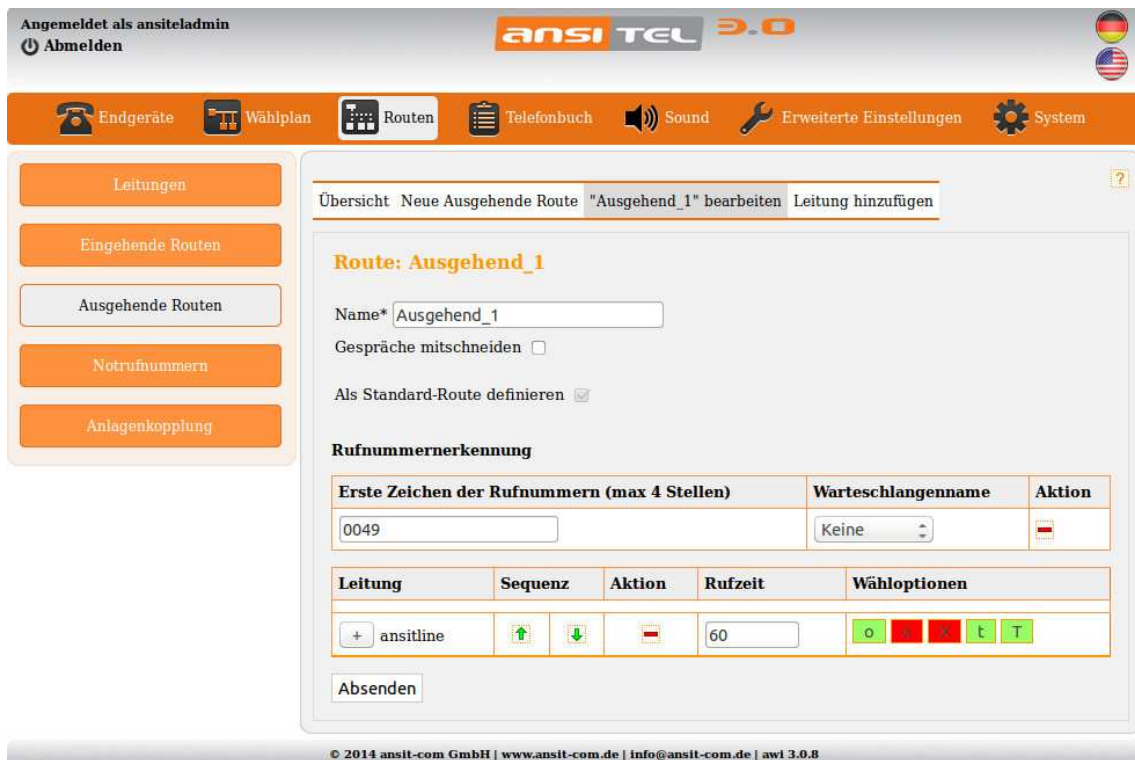


Abbildung 2.230: Ausgehende Route mit Rufnummernerkennung bearbeiten

### 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 Absenderrufnummern, getrennt durch das Komma-Zeichen, hinterlegt werden.



Abbildung 2.231: Setzen der Absenderrufnummern auf Grundlage der Rufnummernerkennung

Wählt die Nebenstelle Tel101 in Richtung Deutschland 0049XXXXXXX, erkennt dies die ansitel Telefonanlage und setzt automatisch die entsprechende Absenderrufnummer. Das gleiche Szenario erfolgt mit der französischen

Rufnummer.

Mit diesem System kann 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

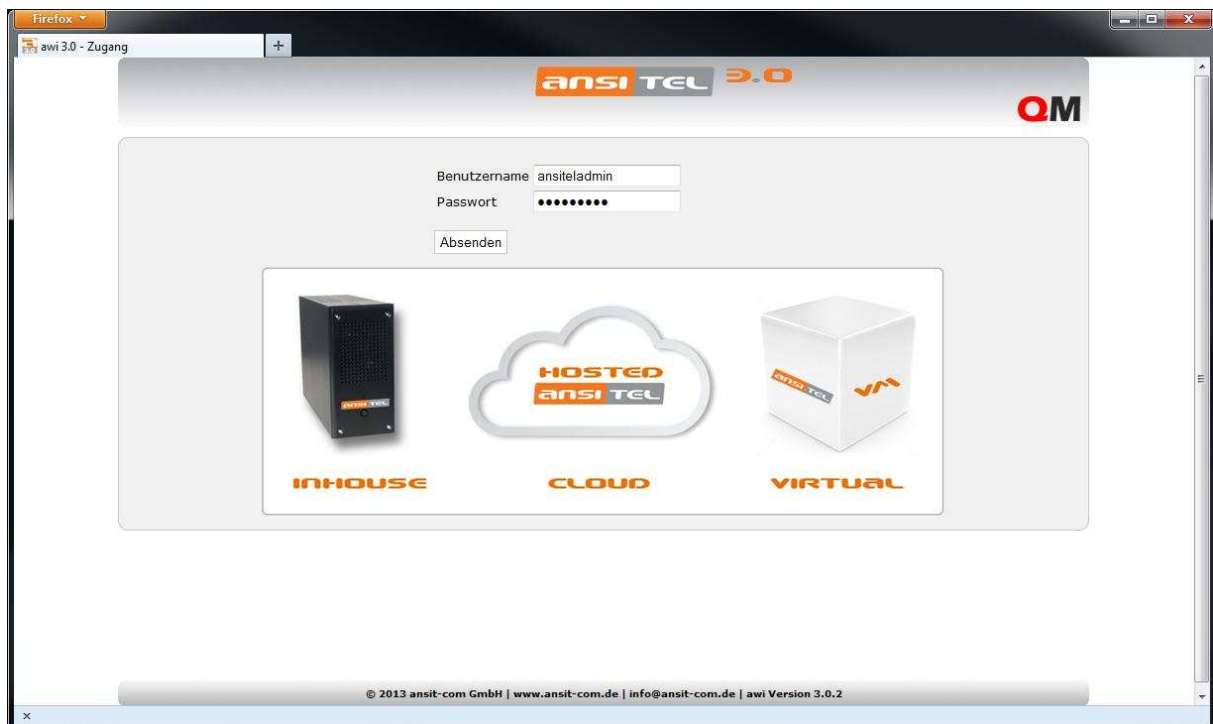


Abbildung 2.232: Login

#### 2.11.1.2 Nebenstellen anlegen

Unter Endgeräte > Nebenstellen > Neue SIP Nebenstelle eine SIP-Nebenstelle anlegen. Die Konfiguration übernehmen und SIP-Telefon mit diesen Daten an der Telefonanlage anmelden.

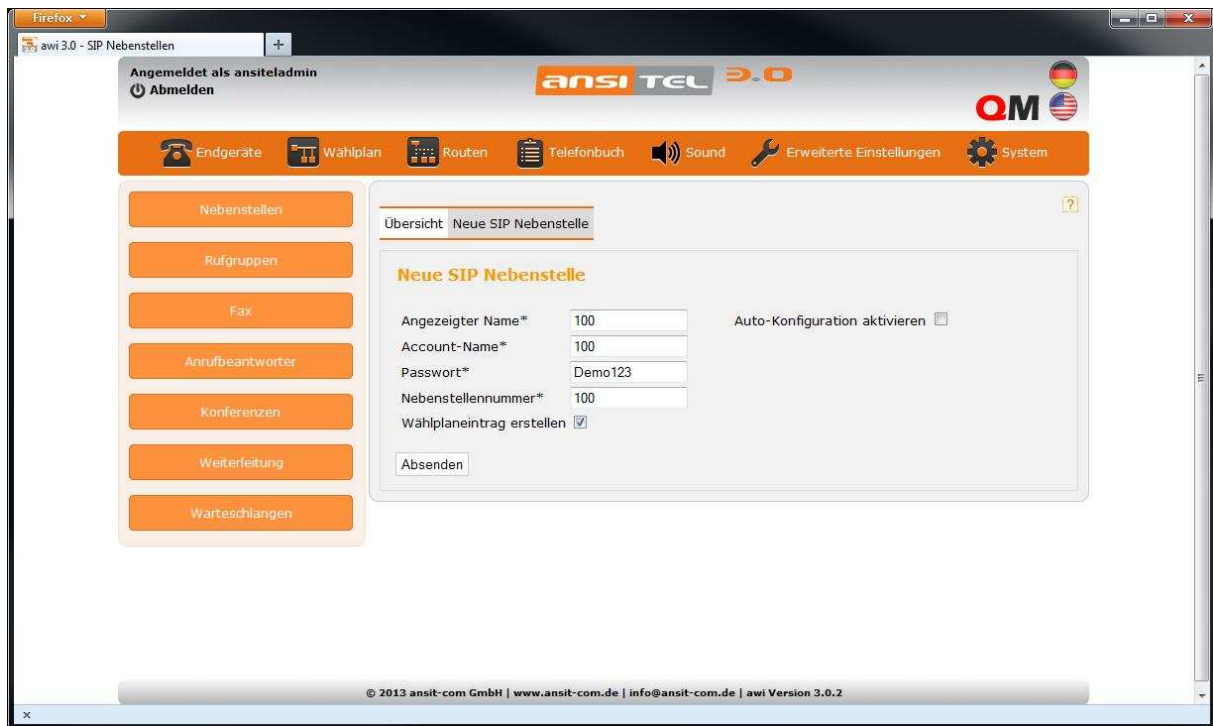


Abbildung 2.233: SIP-Nebenstelle anlegen

### 2.11.1.3 Warteschlange erstellen

Unter Endgeräte > Warteschlangen > Neue Warteschlange eine neue Warteschlange anlegen. Je nachdem ob Sie ein Outbound- oder Inbound Callcenter betreiben, wählen Sie eingehende oder ausgehende Warteschlange.

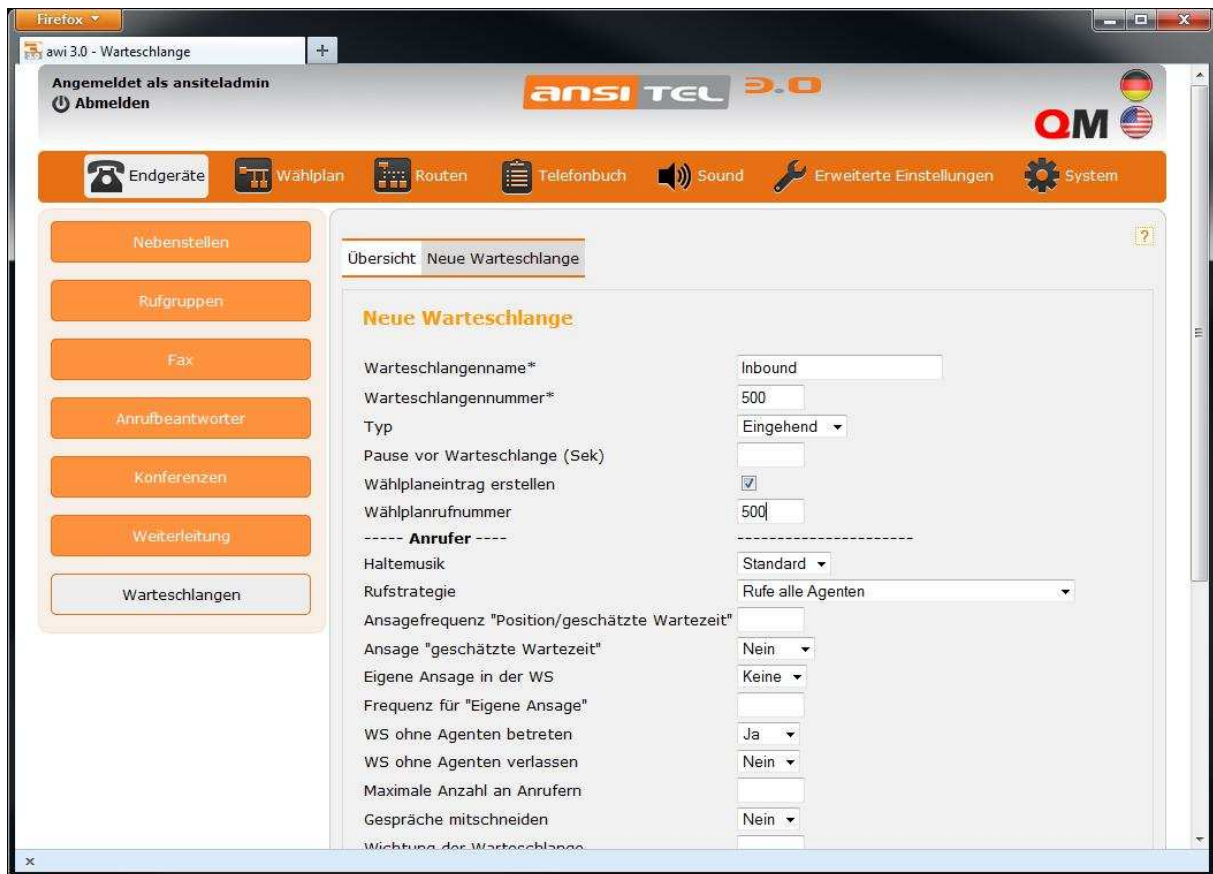


Abbildung 2.234: Warteschlange erstellen

#### 2.11.1.4 Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren

Unter System > Mehrfachanmeldungen > Parameter:

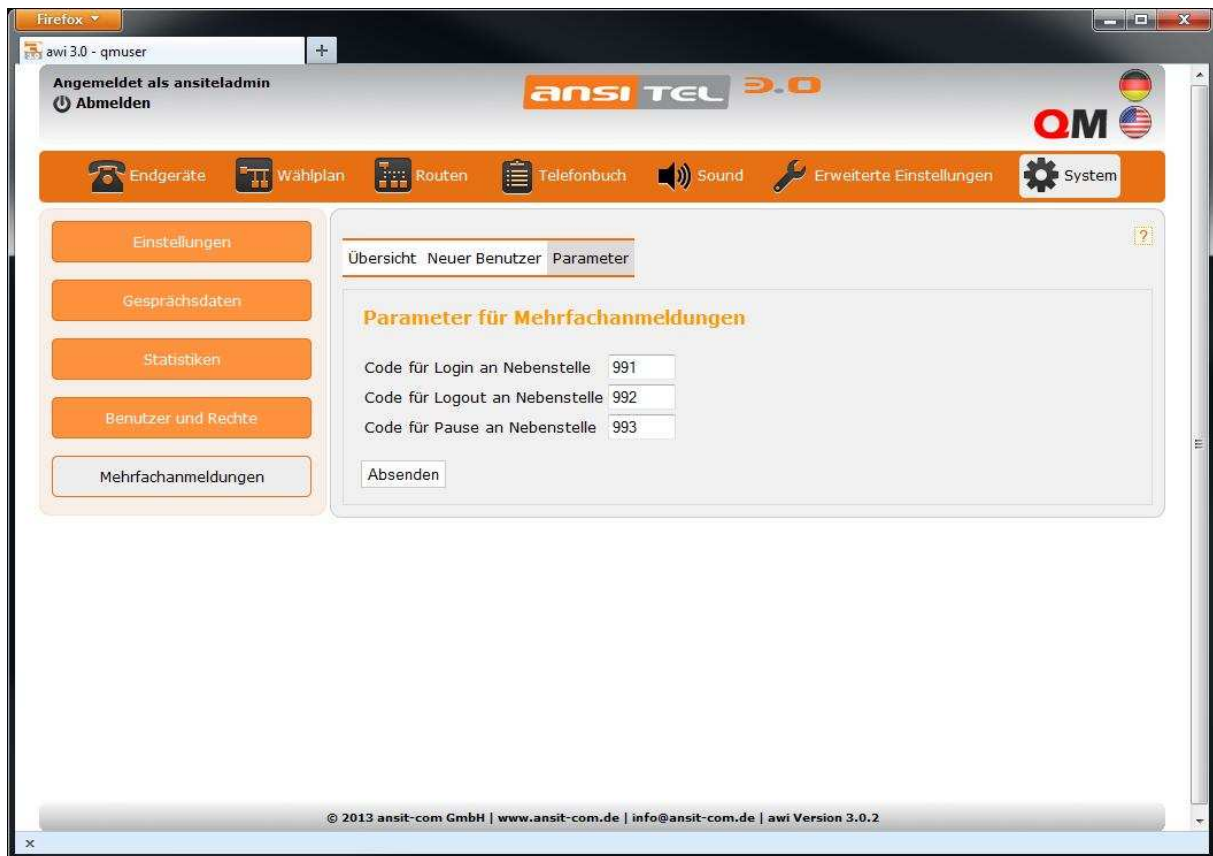


Abbildung 2.235: Codes für Mehrfachanmeldung definieren

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

Unter System > Mehrfachanmeldungen > Neuer Benutzer:

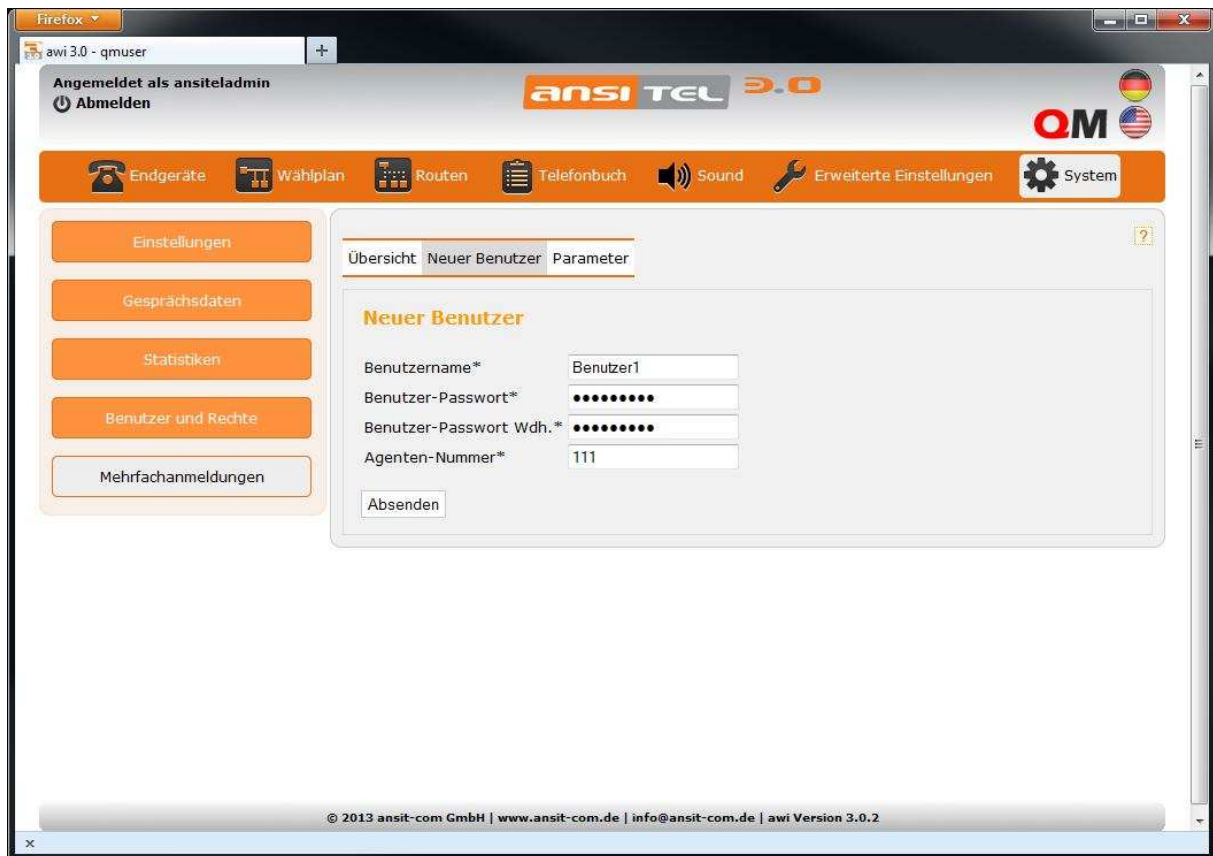


Abbildung 2.236: Neuen Benutzer anlegen

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 Wichtigung des Agenten beschreibt, ob der Agent Anrufe gegenüber anderen Agenten in einer Warteschlange bevorzugt bekommt. Agenten mit niedriger Wichtigung erhalten Anrufe eher als Agenten mit hoher Wichtigung.



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.



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

#### 2.12.1.1 Einloggen als Administrator

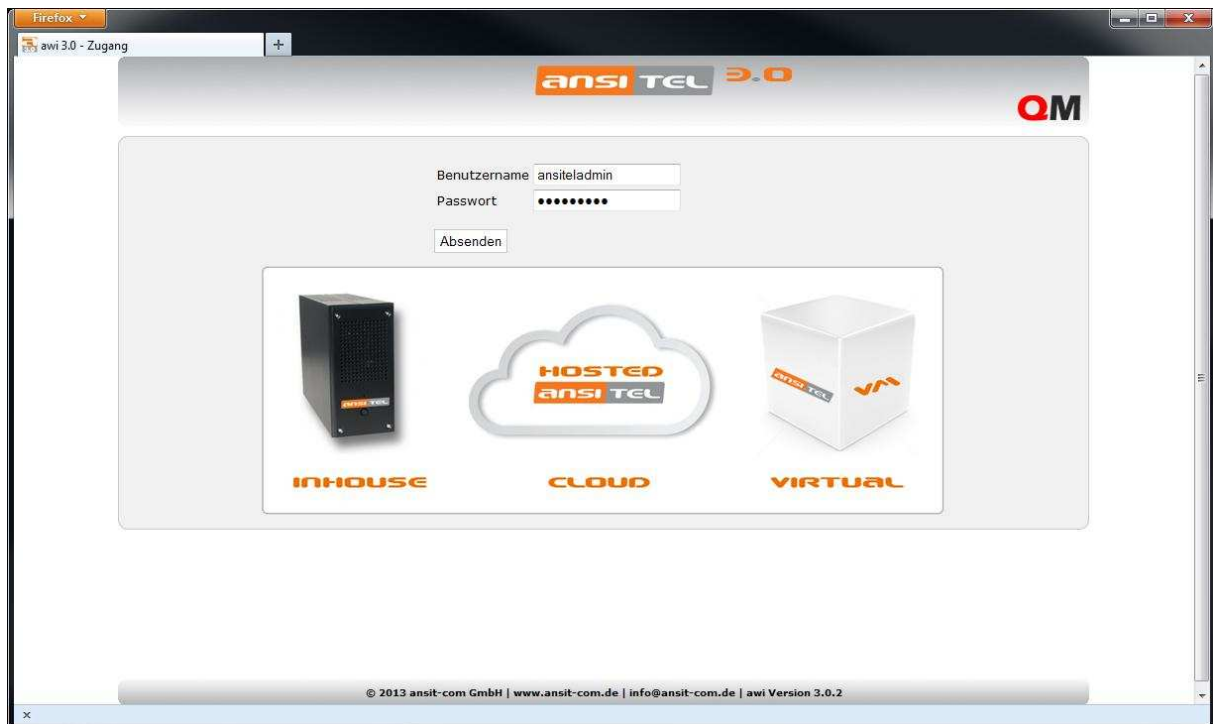


Abbildung 2.239: Login

#### 2.12.1.2 Nebenstellen anlegen

Unter Endgeräte > Nebenstellen > Neue SIP Nebenstelle eine SIP-Nebenstelle anlegen. Die Konfiguration übernehmen und SIP-Telefon mit diesen Daten an der Telefonanlage anmelden.



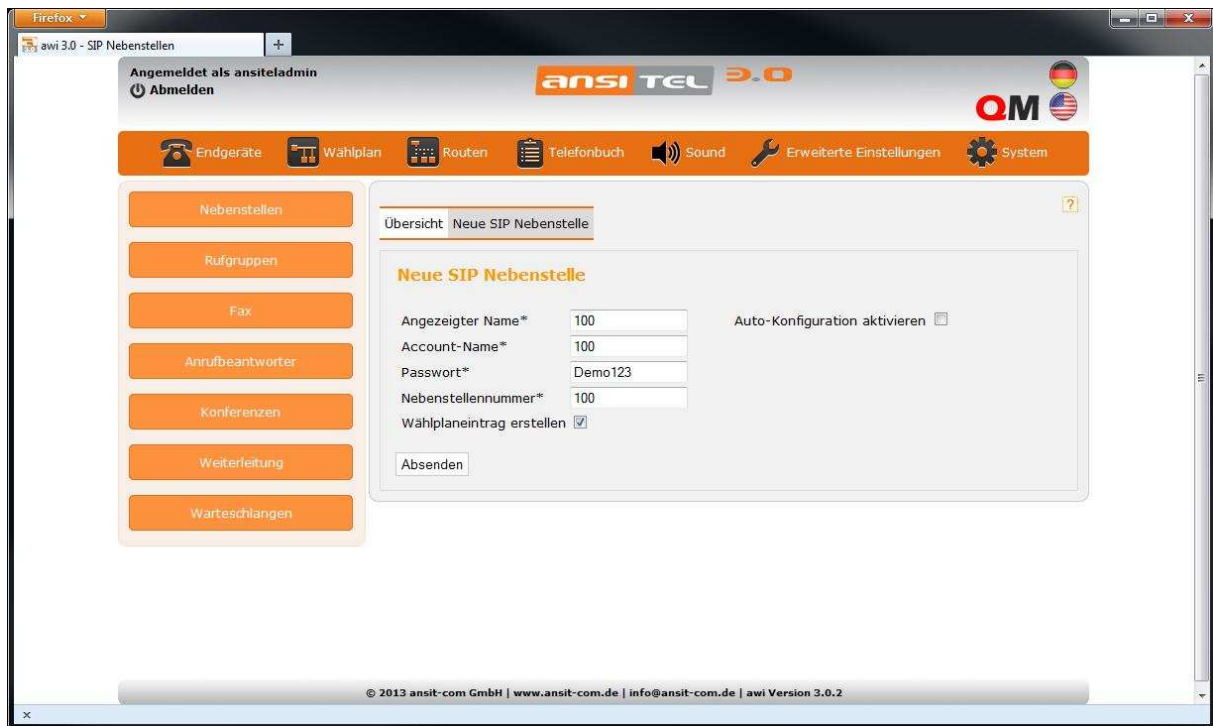


Abbildung 2.240: SIP-Nebenstelle anlegen

### 2.12.1.3 Warteschlange erstellen

Unter Endgeräte > Warteschlangen > Neue Warteschlange eine neue Warteschlange anlegen. Je nachdem ob Sie ein Outbound- oder Inbound Callcenter betreiben, wählen Sie eingehende oder ausgehende Warteschlange.

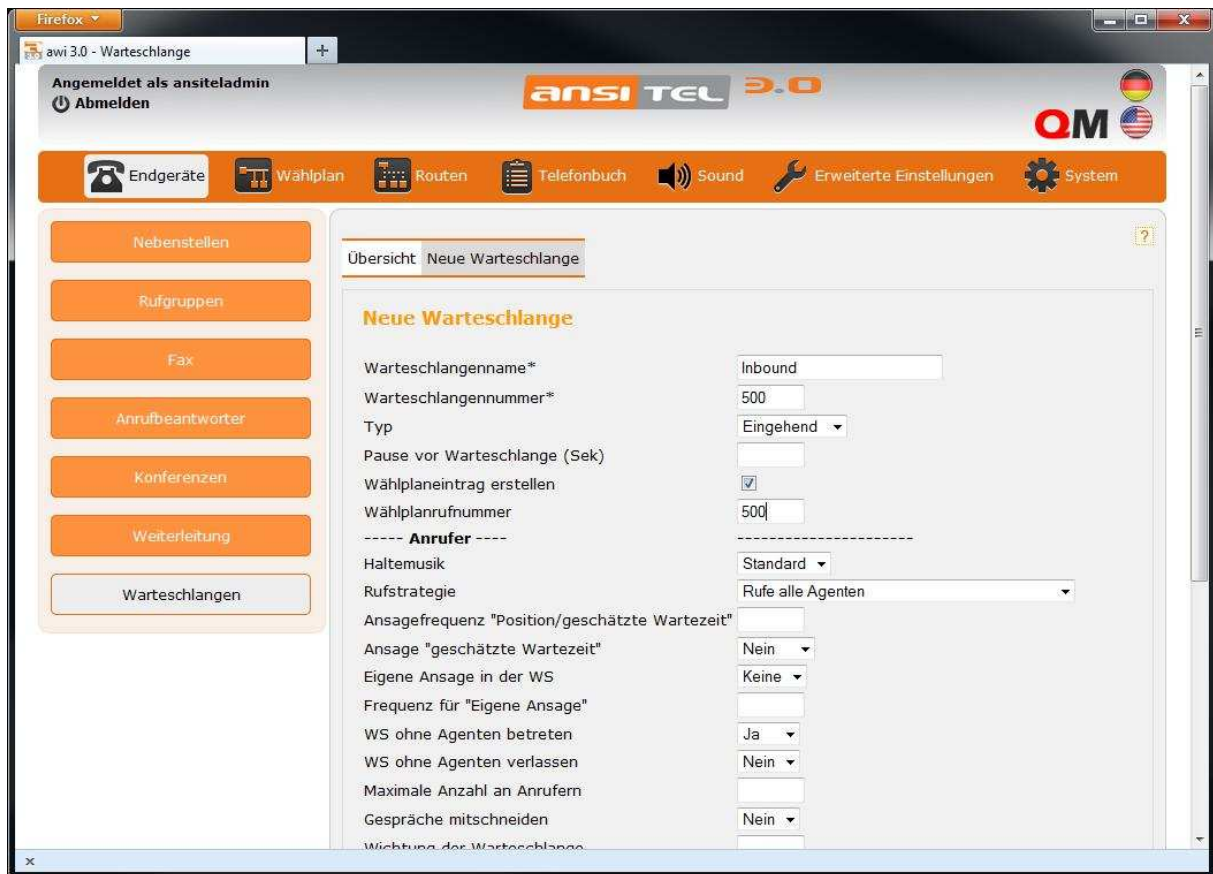


Abbildung 2.241: Warteschlange erstellen

#### 2.12.1.4 Codes für Mehrfachanmeldung am Telefon definieren

Unter System > Mehrfachanmeldungen > Parameter:

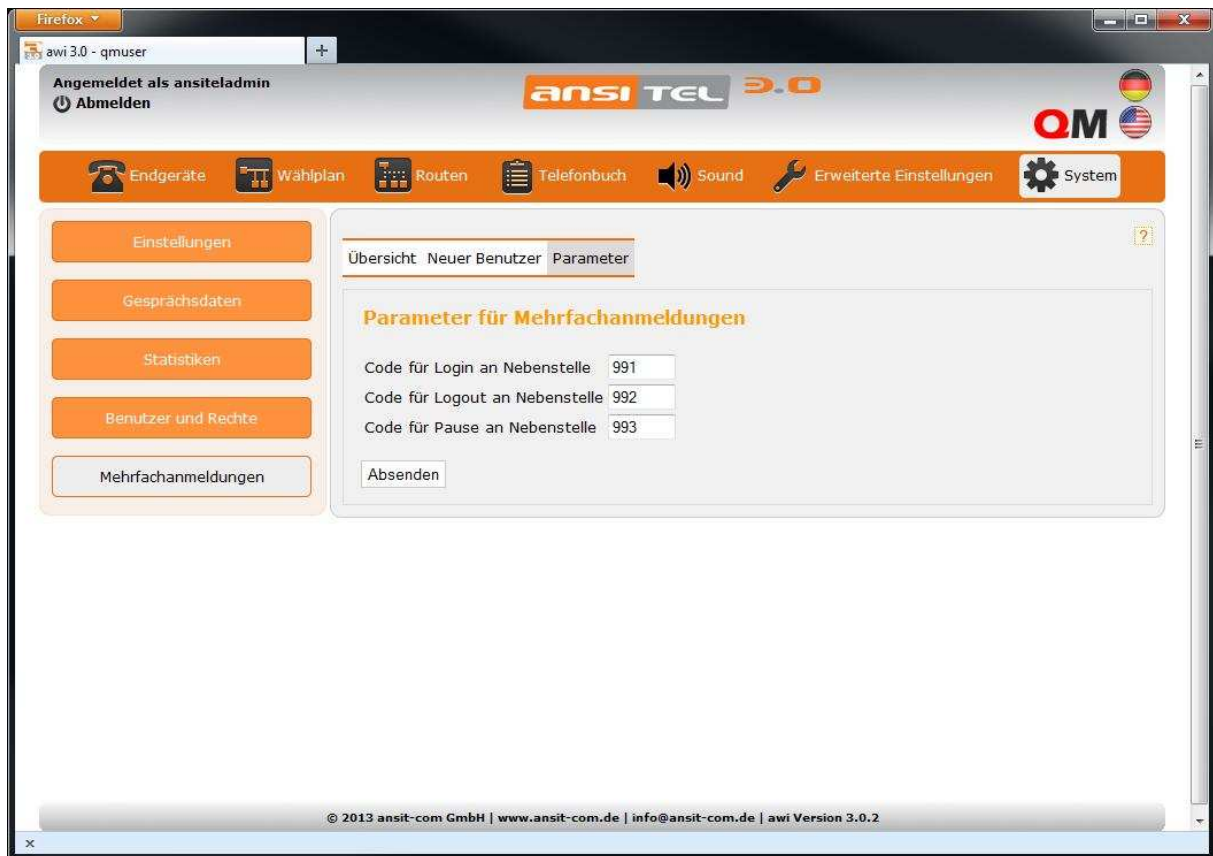


Abbildung 2.242: Codes für Mehrfachanmeldung definieren

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

Unter System > Mehrfachanmeldungen > Neuer Benutzer:

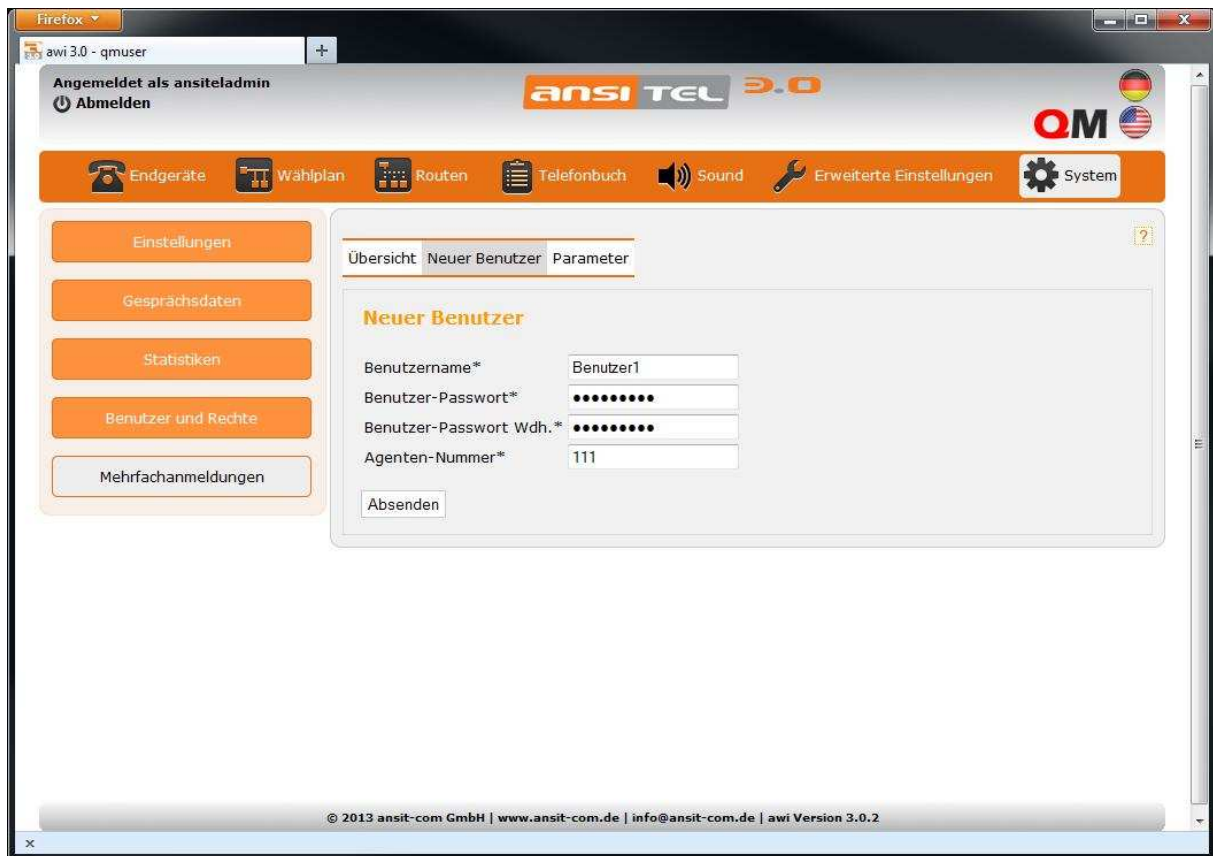


Abbildung 2.243: Neuen Benutzer anlegen

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.

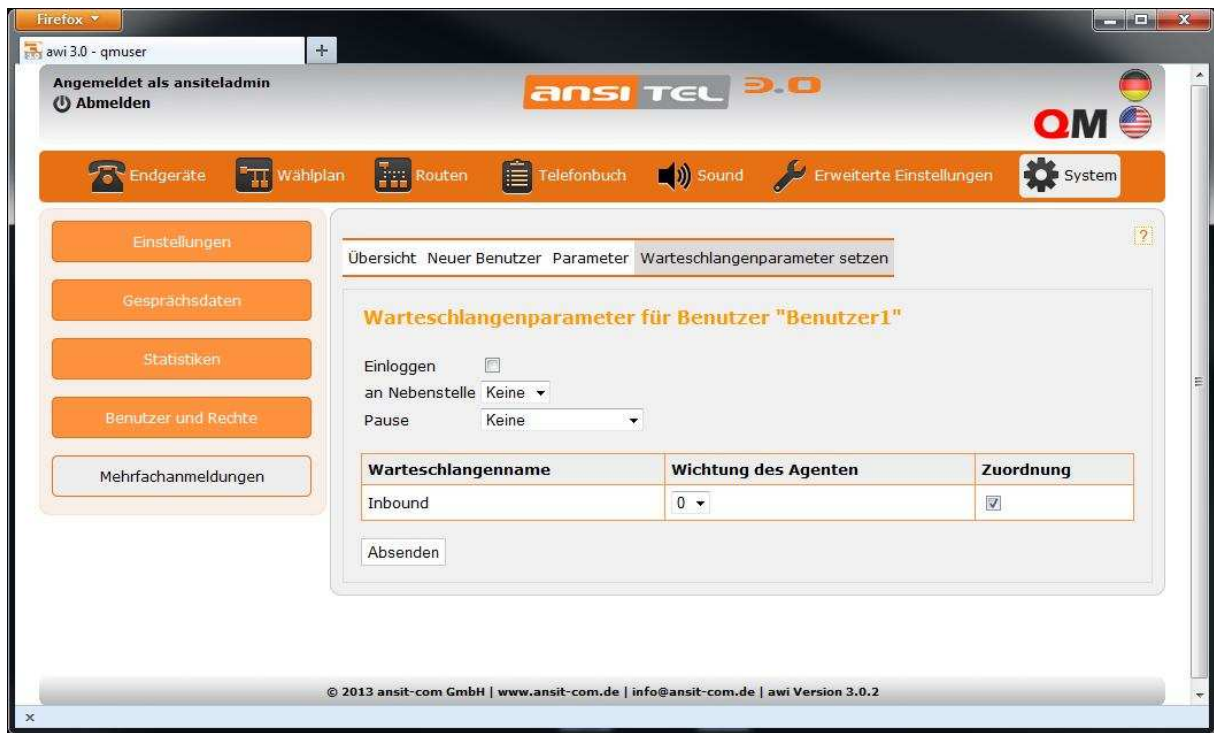


Abbildung 2.244: Warteschlangenzuordnung

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.

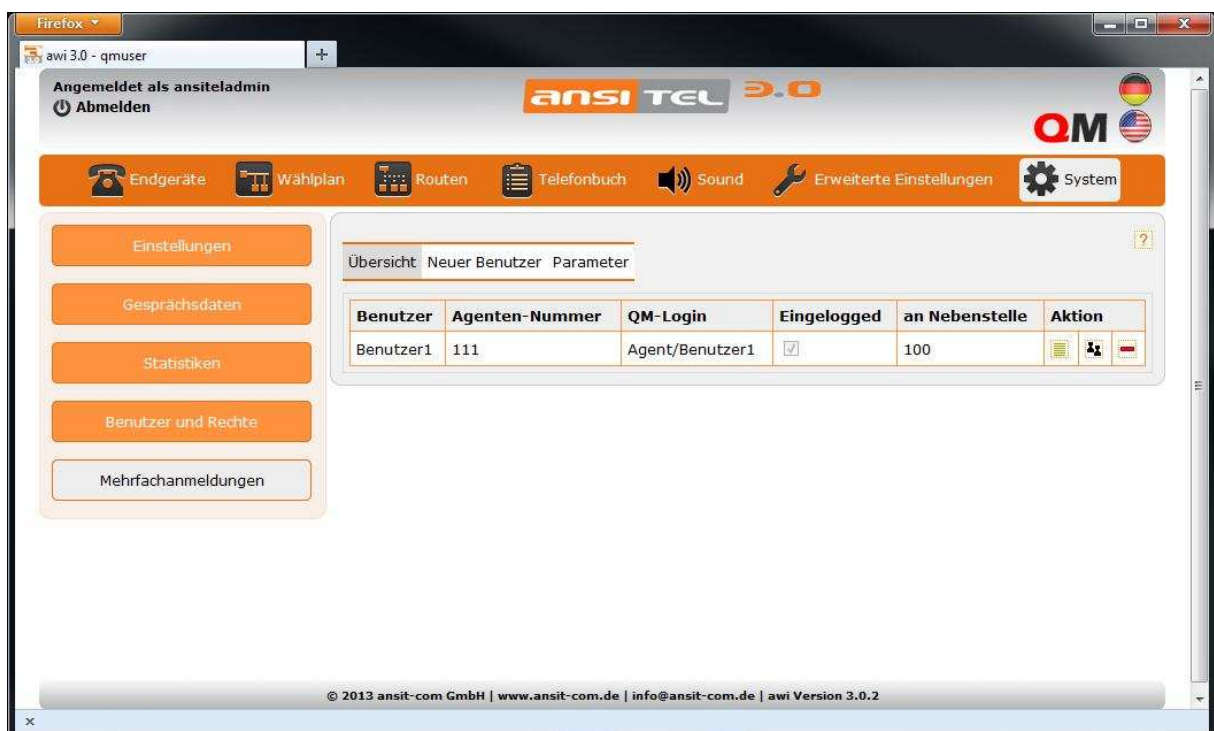


Abbildung 2.245: Übersicht der Benutzer/Agenten

### 2.12.2 Agenten-Login am Queuemetrics

Klicken sie auf das "QM" im ansitel webinterface. Danach werden Sie zum Queuemetrics-Login geleitet

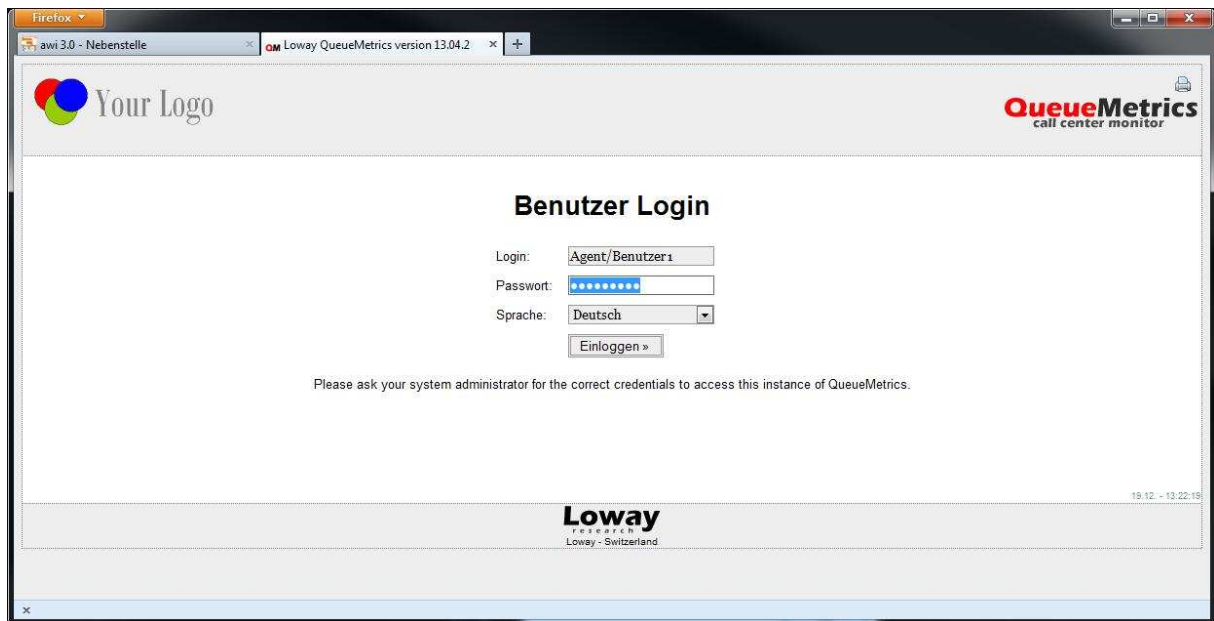


Abbildung 2.246: Login am Queuemetrics Callcenter-Monitor

Der Agent kann sich mit seinem QM-Login (Format: "Agent/<Agentenname>") und seinem Passwort (Siehe Kapitel 2.12.1.5) an seiner eigenen Benutzeroberfläche an Queuemetrics anmelden.

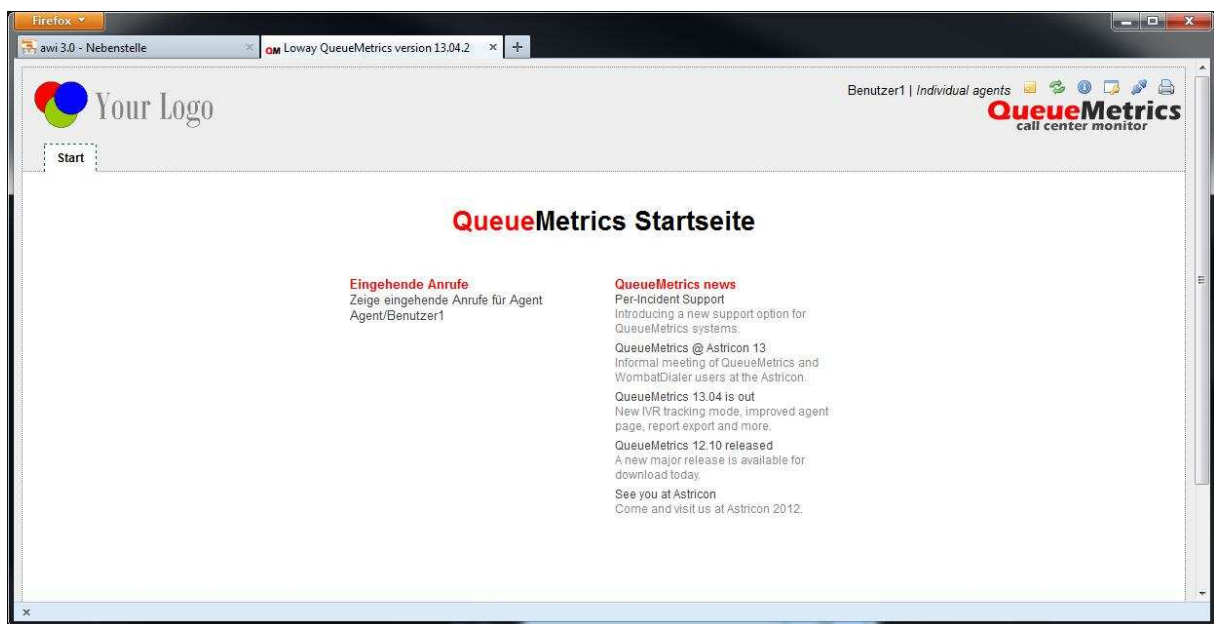


Abbildung 2.247: Startseite für den Agent im Queuemetrics

Unter "Zeige eingehende Anrufe für Agent" befindet sich die Benutzersicht des Agenten



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



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 Agentens" 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.

**Member entfernen** - Der Agent kann sich mit einer Nebenstelle und seinem Benutzer-/Agentenname von den zugeordneten Warteschlangen abmelden



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.





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 Pausedatum setzen.

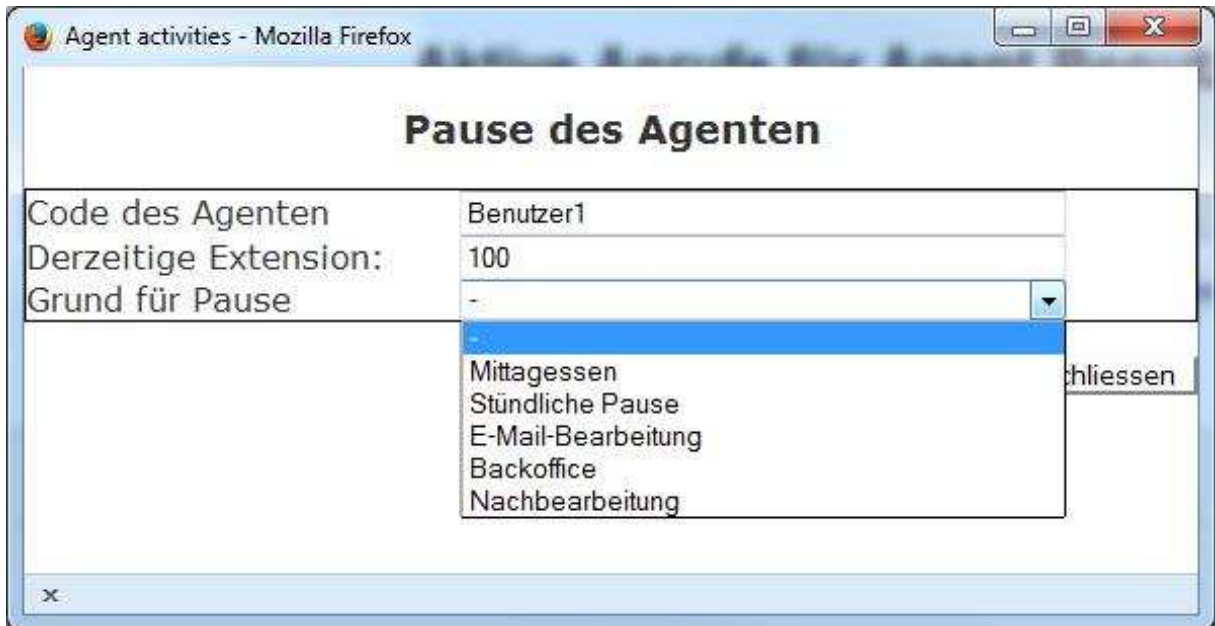


Abbildung 2.253: Pause setzen des Agenten

Es muss der Grund für die Pause ausgewählt werden. Im Pausedatum bekommt der Agent keine Anrufe mehr.

**Keine Pause** - Der pausierende Agent kann sich mit einer Nebenstelle und seinem Benutzer in den Status "angemeldet" setzen.

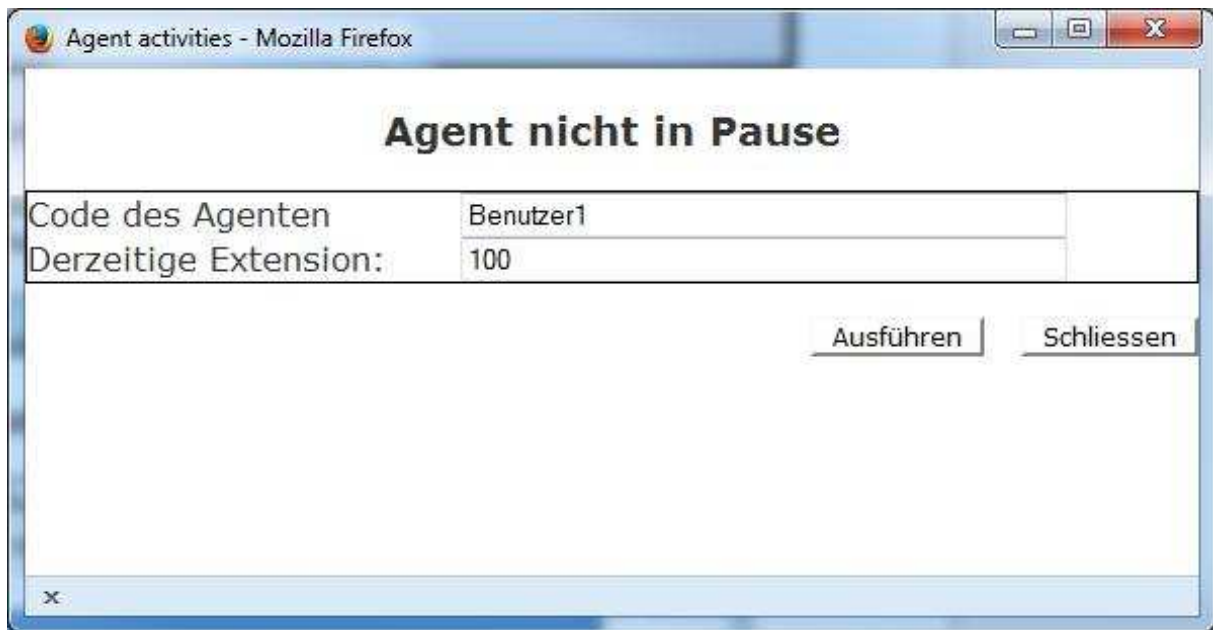


Abbildung 2.254: Agent auf "Nicht-Pause" setzen

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.

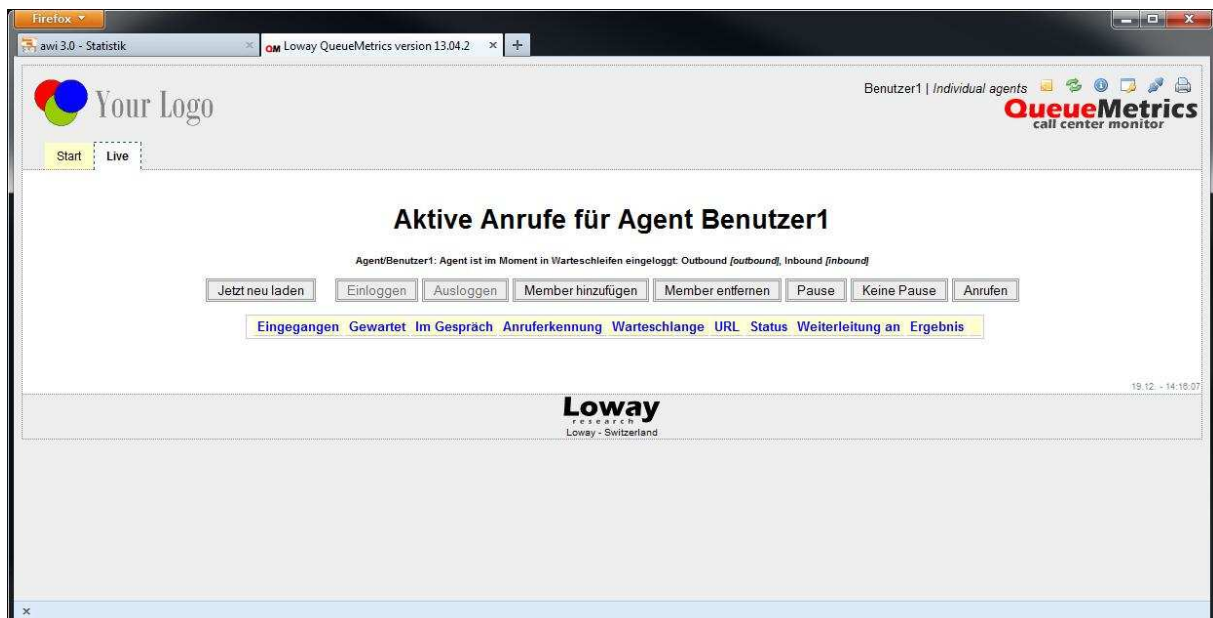


Abbildung 2.255: Agentensicht

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.



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.

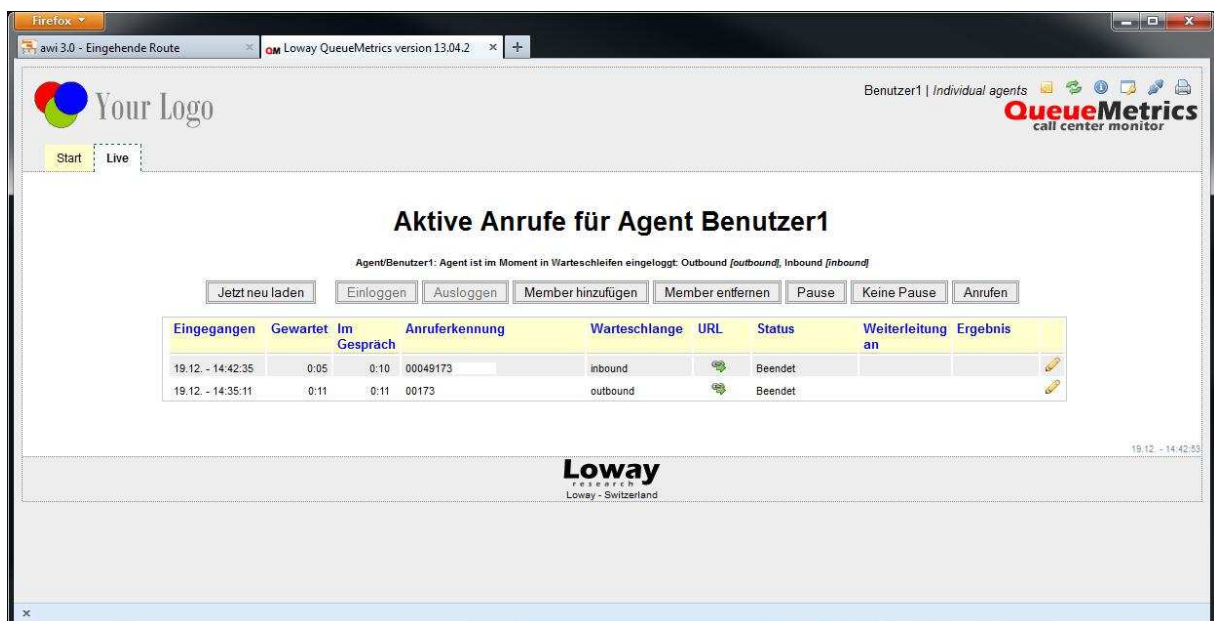


Abbildung 2.257: Gesprächsdaten des Agenten

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)

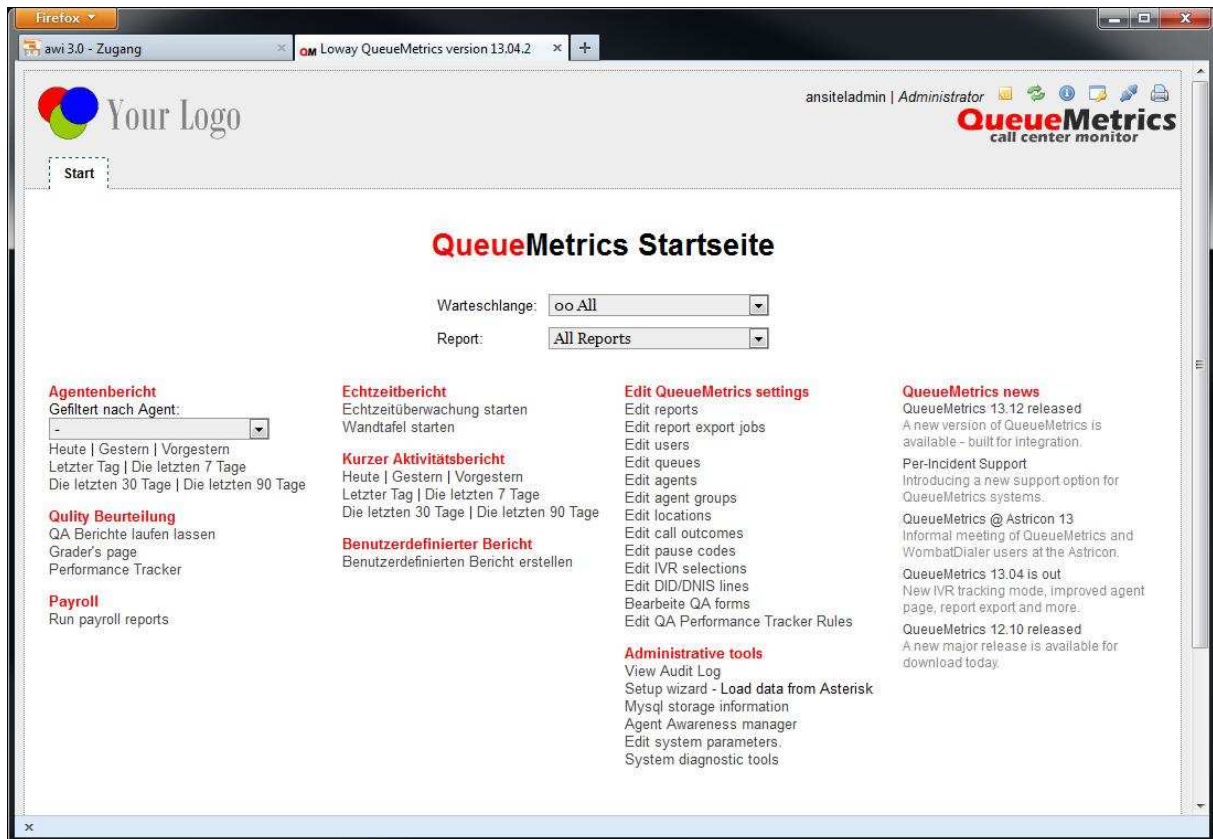


Abbildung 2.258: Startseite des Operators

#### 2.12.3.1 Echtzeitüberwachung der Warteschlangen

Unter Echtzeitbericht ist die Live-Ansicht der oben ausgewählten Warteschlangen und die Wandtafelansicht (Wallboard) erreichbar.

**Echtzeitüberwachung:**

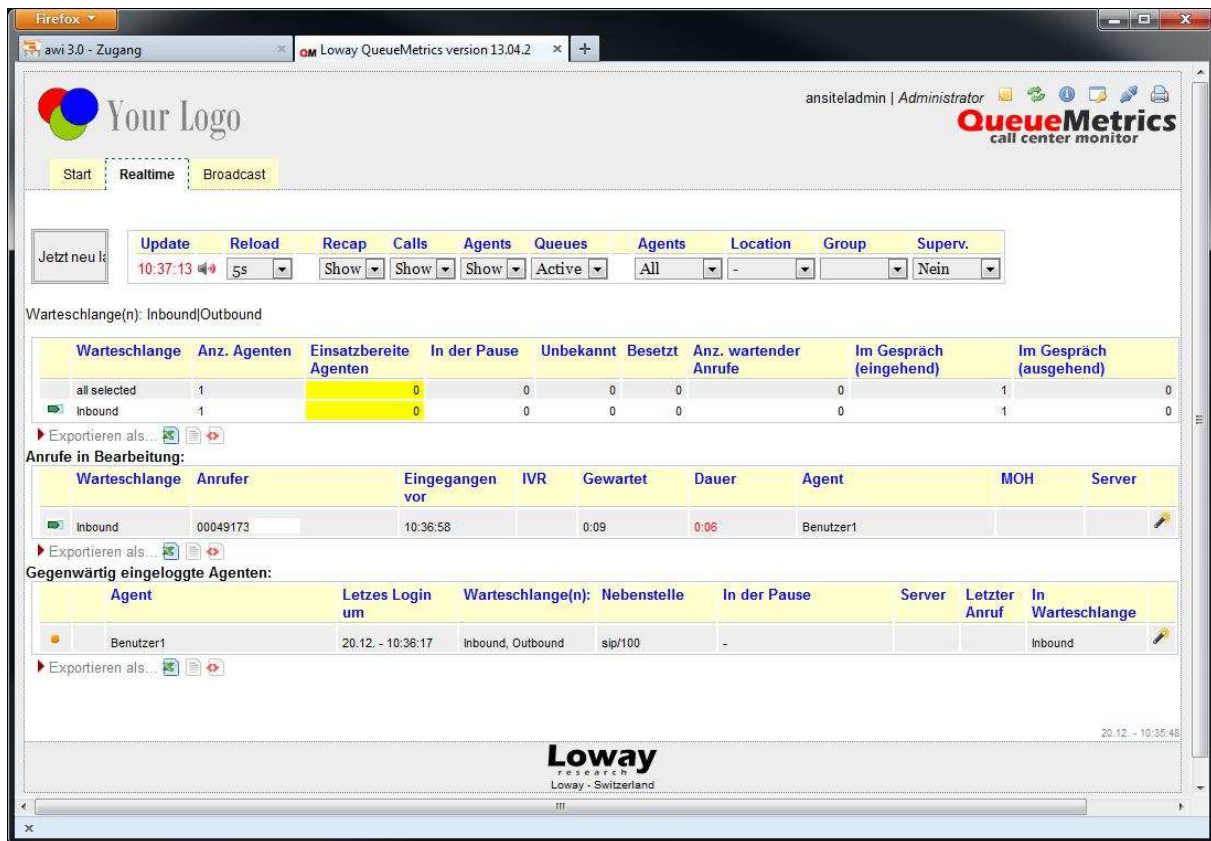


Abbildung 2.259: Echtzeitüberwachung der Warteschlangen

Wallboard:



Abbildung 2.260: Wallboard für Monitor oder Flatscreen

2.12.3.2 Auswertungen (Reports)

Der Operator hat 3 Möglichkeiten Reports zu generieren:

**Kurzer Aktivitätsbericht** - Dieser Bericht bezieht sich auf die oben ausgewählten Warteschlangen und ist anhand der vorgegebenen Tage eingrenzbar.

**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.

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).

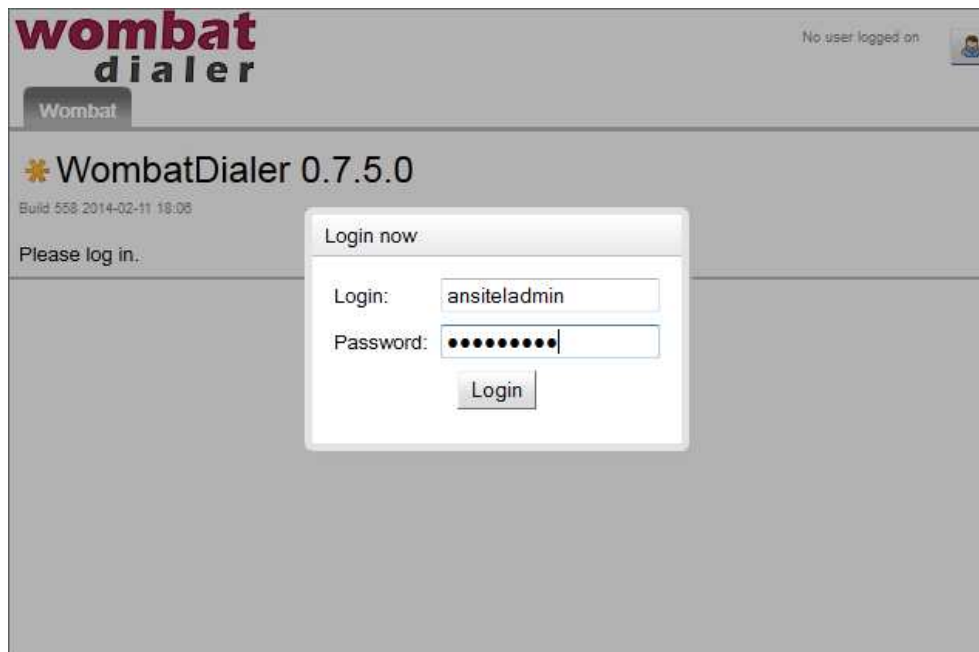


Abbildung 3.2: Wombat Login

Danach gelangen Sie zum Startbildschirm des Wombat Dialers.

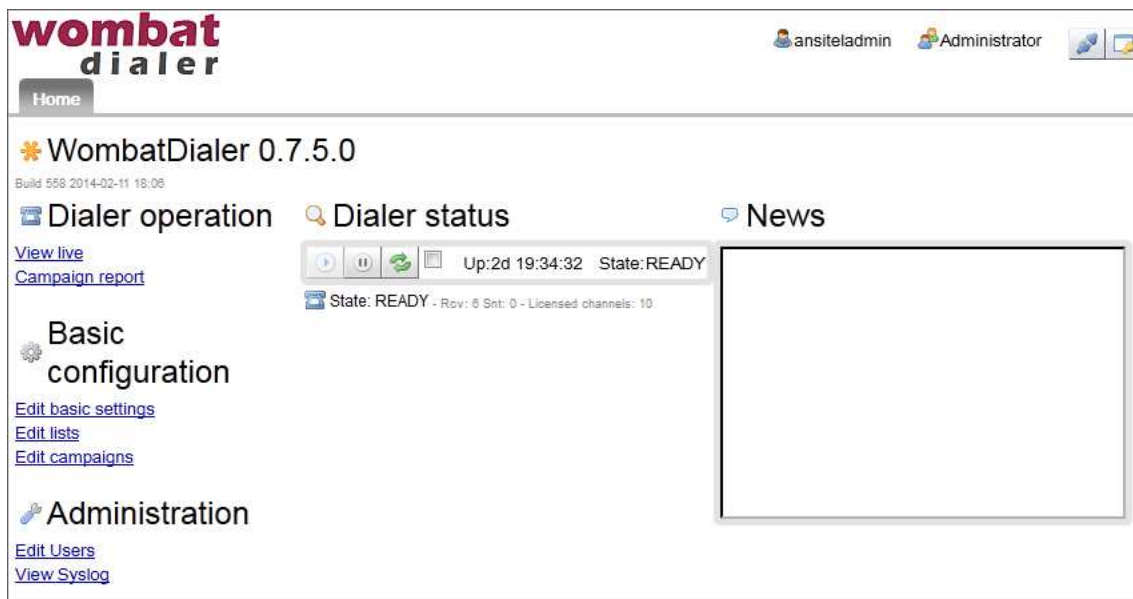


Abbildung 3.3: Wombat Dialer Start

Wählen Sie "Edit basic settings". Hier wurde die Grundkonfiguration der "Asterisk servers" und "Trunks" schon von ansit-com vorgenommen.



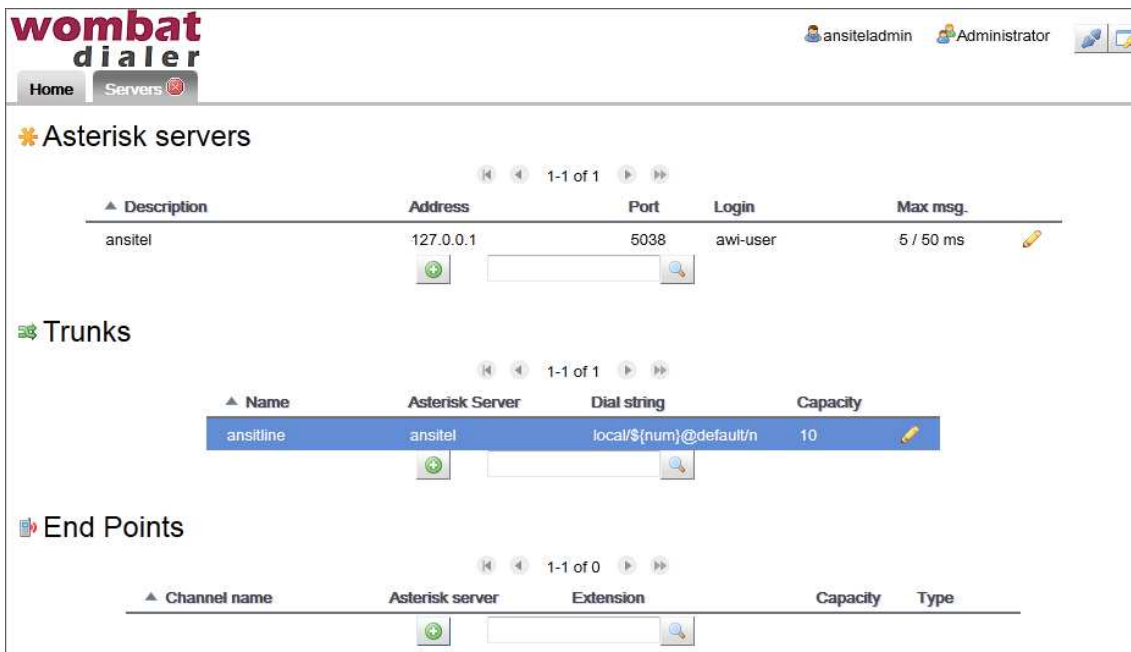


Abbildung 3.4: Basic Settings

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

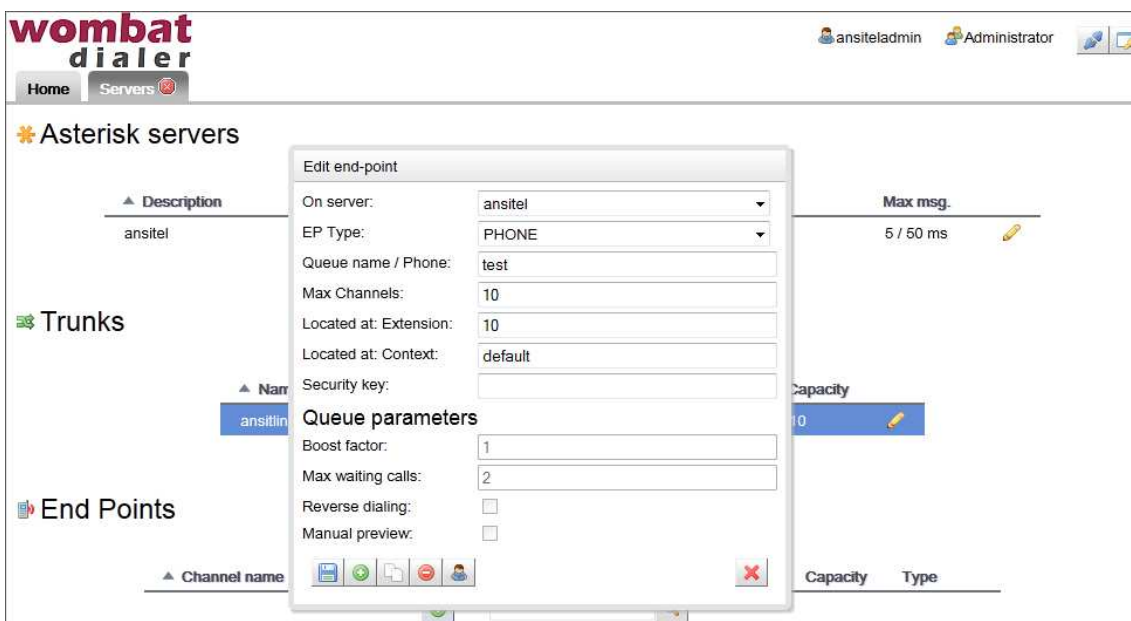


Abbildung 3.5: Endpunkte

## 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.

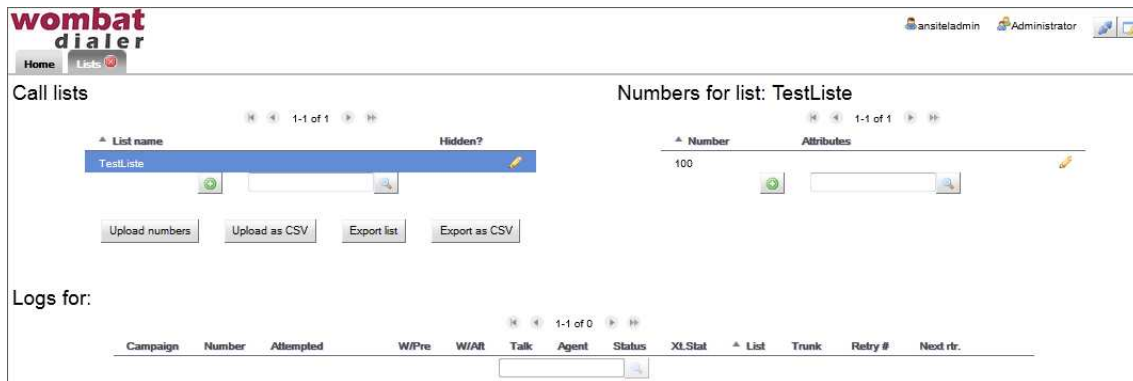


Abbildung 3.6: Listen erstellen

**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 Endpunkte abgearbeitet werden sollen. Gehen Sie hierzu im Startmenü auf “Edit campaigns” und fügen eine neue Kampagne hinzu. Folgende Daten sind erforderlich:

- 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).

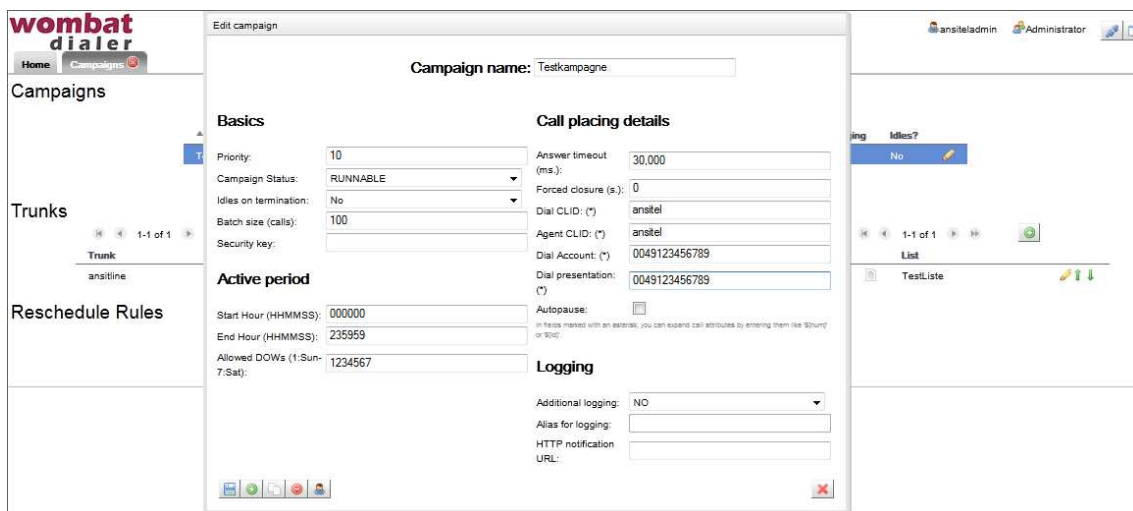


Abbildung 3.7: Kampagne erstellen

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:

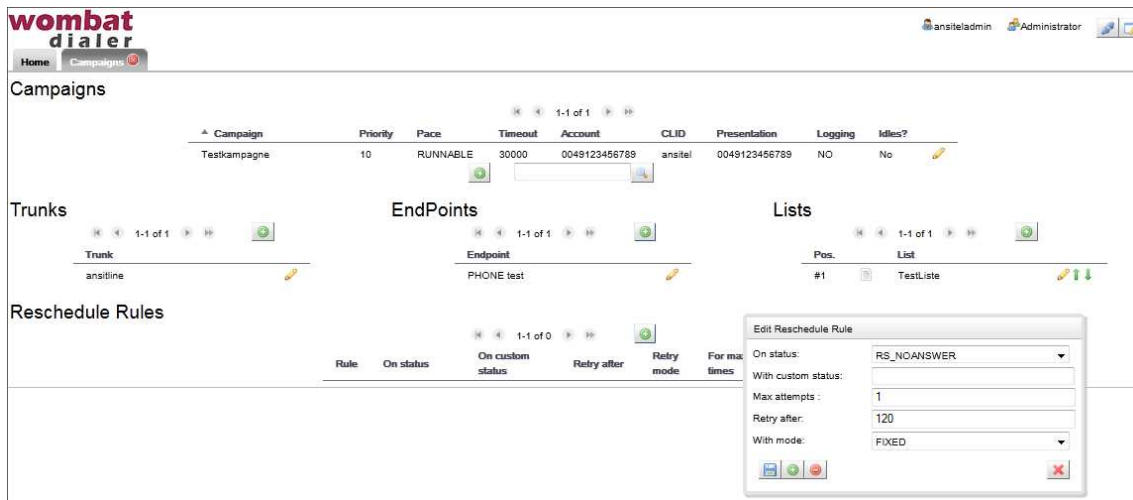


Abbildung 3.8: Optionen

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.

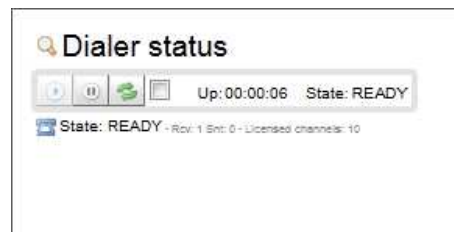


Abbildung 3.9: Dialer starten

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

Kampagnen Reports lassen sich im Startmenü über “Campaign report” aufrufen und in csv-Listen exportieren.

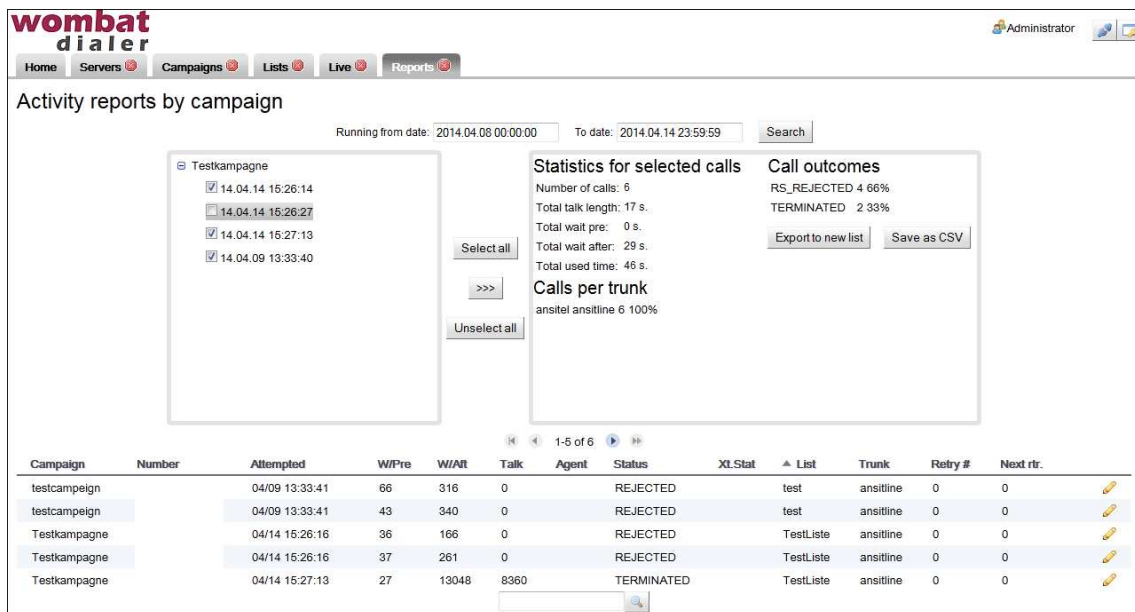


Abbildung 3.11: Kampagnen Reports

# 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.



Abbildung 4.1: Plugin 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):      | <input type="text" value="192.168.1.2"/>            |
| Click to Dial Token (awi: Benutzer bearbeiten):   | <input type="text" value="sgsgsgdsggdfdsngdsgsdg"/> |
| Präfix (awi: Ausgehende Route):                   | <input type="text"/>                                |
| SIP Nebenstelle (awi: Nebenstellen Account-Name): | <input type="text" value="Tel100"/>                 |
|   | <input type="button" value="Save"/>                 |

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.

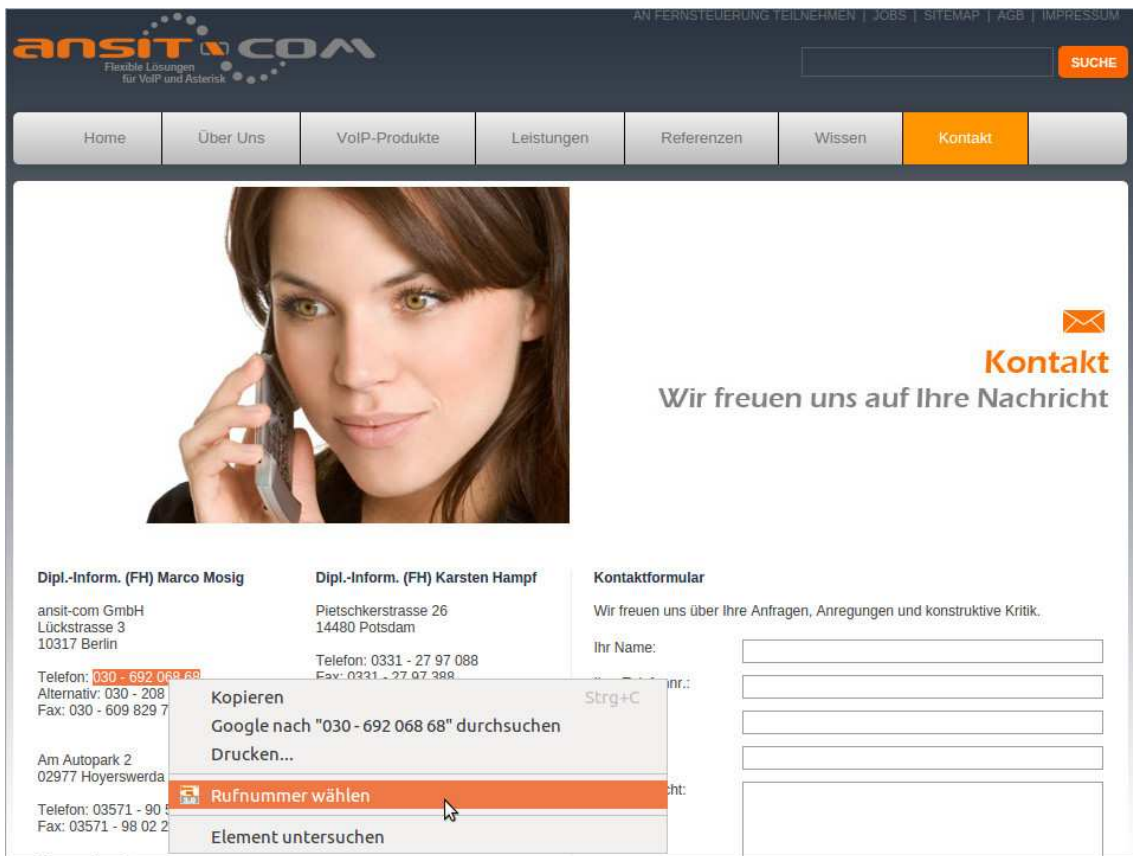


Abbildung 4.4: Mit ansitel Click to Dial Plugin wählen

## 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.



Abbildung 4.5: Plugin herunterladen

Auf der Addons-Seite klicken Sie auf "Einstellungen" des ansitel Click to Dial Plugins.



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

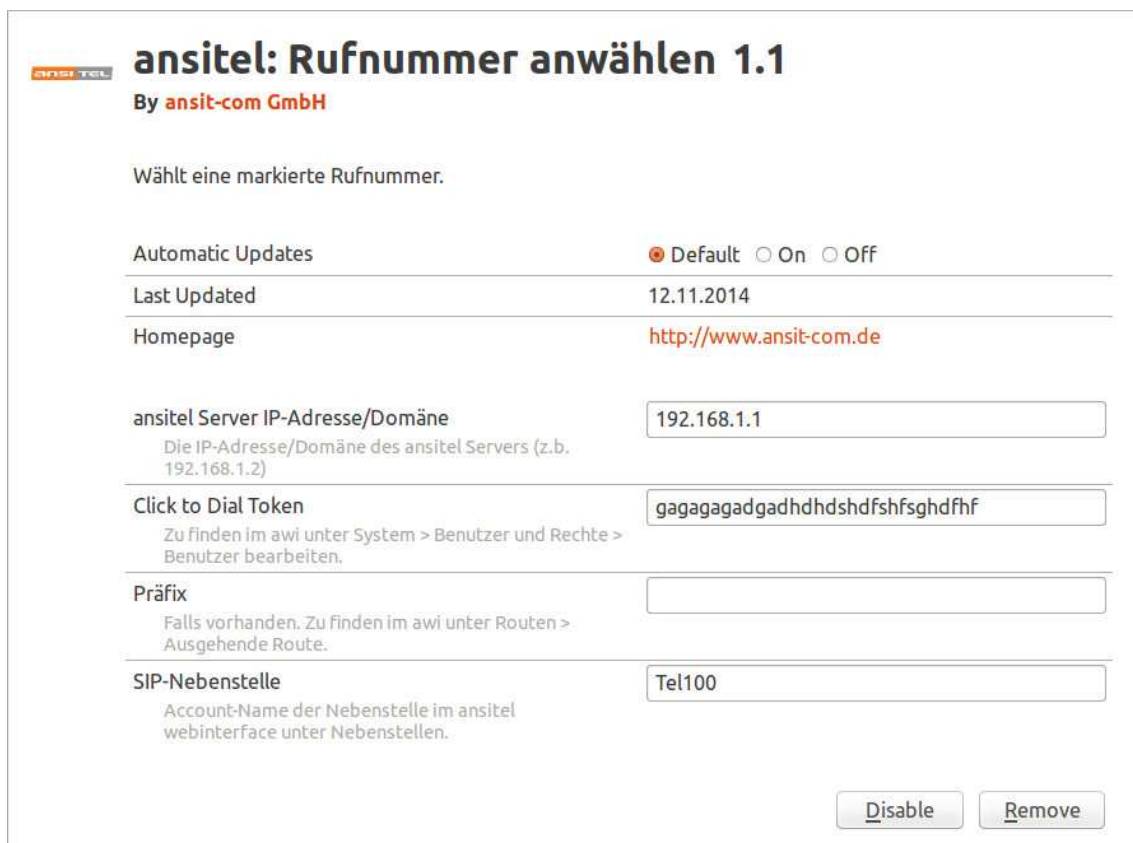


Abbildung 4.7: Einstellungen-Seite des ansitel Click-to-Dial Plugins

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.



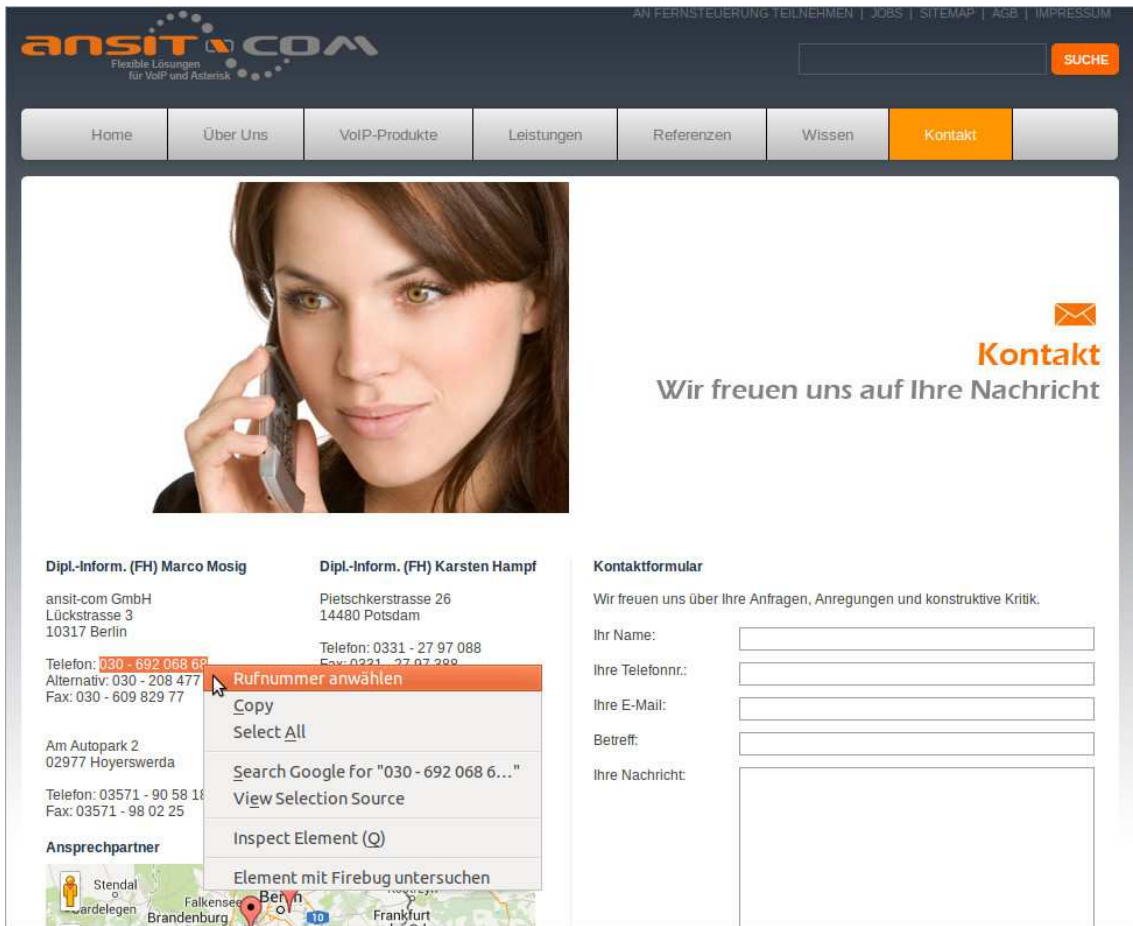


Abbildung 4.8: Mit ansitel Click to Dial Plugin wählen

### 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.



Abbildung 4.9: Plugin herunterladen

Auf der Addons-Seite klicken Sie auf "Einstellungen" des ansitel Click to Dial Plugins.



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

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.



Abbildung 4.12: Mit ansitel Click to Dial Plugin wählen