

Telefonieren mit der 3CX

EINSTELLUNGEN UND ANPASSUNGEN FÜR BENUTZER



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	2
Überblick	2
Willkommensemail	2
Vermittlung von Anrufen.....	3
Weitervermitteln ohne Rückfrage	3
Weitervermitteln mit Rückfrage	4
Webinterface	5
Status festlegen	6
Kontakte	7
Mailbox	7
Einstellungen.....	8
Allgemein.....	8
Chat	8
Audio/Video	8
Ansicht.....	8
Status	8
Ansagen	10
Integration.....	10
QR-Code scannen.....	10
BLF-Taste.....	10

Einleitung

Diese Anleitung gibt einen Überblick über die Benutzung der 3CX-Telefonie-Anwendung und wie Einstellungen und Anpassungen vorgenommen werden können.

Überblick

Im Gegensatz zu klassischen, analogen TK-Anlagen ist es bei einer IP-TK-Anlage möglich, jedem Benutzer mehrere Telefonarten zuzuordnen. So ist es z.B. möglich, Anrufe sowohl über ein klassisches Telefon, das Webinterface/die Web-App oder die Smartphone-App zu führen. Einstellungen können komfortabel über das Webinterface/die Web-App vorgenommen werden. Auch kann z.B. am PC eine Nummer gewählt, das Gespräch aber über das Tischtelefon geführt werden.

Über das Webinterface kann die Software als Web-App installiert werden. Dadurch ist es nicht mehr notwendig, den Browser zu öffnen. Eine Anleitung hierzu findet sich auf unserer Homepage unter:

<https://www.netzbest.de/support.html>

Jeder Benutzer hat eine interne (meist zwei- oder dreistellige) Rufnummer. Diese gilt für alle Endgeräte des Benutzers.

Hinweis: Wichtig! Alle 24h werden die angeschlossenen physischen Endgeräte (Tischtelefone und Mobilteile) aktualisiert. Hierbei gehen alle etwaigen Änderungen verloren, die nicht über die 3CX sondern direkt am Telefon eingestellt wurden (z.B. Klingeltöne, Einträge ins Telefonbuch, Belegung von Kurzwahltasten)! Änderungen die 24 Stunden überdauern sollen, müssen daher über das Webinterface vorgenommen werden.

Willkommensemail

Neue Benutzer*innen erhalten eine Email mit wichtigen Informationen:

- Einen QR-Code, der mit der Smartphone-App gescannt werden kann und diese automatisch konfiguriert und einrichtet.
- Den Link zum Webinterface. Tipp: Immer den Link „außerhalb des Büros“ nutzen, auch wenn man sich im Büro befindet.
- Login und Passwort für das Webinterface (Das Passwort kann im Webinterface geändert werden).

Hinweis: Zur Nutzung des Webinterface bitte den Browser *Chrome* oder *Edge* benutzen, keinen Firefox oder Opera.

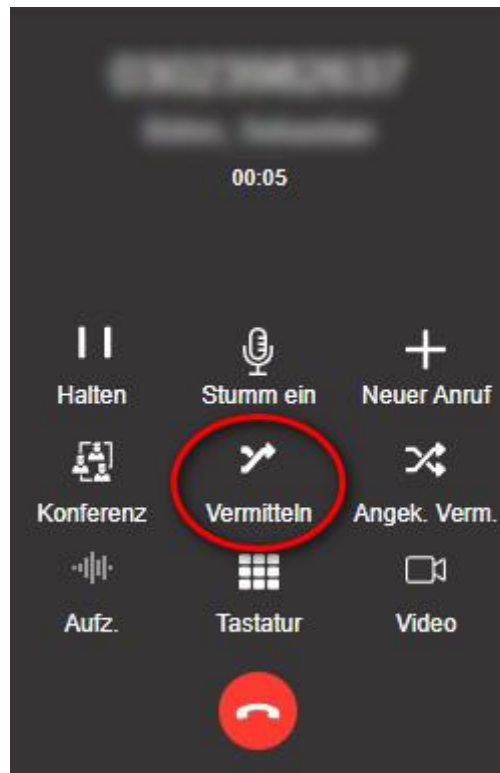
Vermittlung von Anrufen

Es wird unterschieden zwischen

- *weitervermitteln ohne Rückfrage* und
- *Weitervermitteln mit Rückfrage*.

Das Prinzip ist bei allen Endgeräten (Webinterface, Desktop-App, Smartphone-App, Tischtelefon) identisch, lediglich die Benennung der Tasten kann sich geringfügig unterscheiden.

Weitervermitteln ohne Rückfrage



Beim *Vermitteln / direkt vermitteln / Transfer* wird die Rufnummer gewählt, an die der Anruf weitergeleitet werden soll. Dies kann eine interne oder externe Rufnummer sein. Auch Kurzwahltasten / BLF-Tasten an Tischtelefonen können genutzt werden. Sobald der Anruf angenommen wird, wird die Verbindung zwischen den beiden Parteien hergestellt und aufgelegt.

Weitervermitteln mit Rückfrage



Beim *Angek. Verm.* / *Angekündigt* / *Rückfrage* wird der Anrufer auf *Halten* gesetzt und hört eine Wartemelodie. Nun die interne oder externe Rufnummer wählen und das Gespräch ankündigen. Danach die Verbindung zwischen beiden Parteien mit der Taste *vermitteln* herstellen.

Hinweis: Bei Tischtelefonen wird der Anrufer zuerst auf *Halten* gesetzt und dann die interne oder externe Rufnummer gewählt. Zum Vermitteln muss anschließend keine Taste gedrückt werden. Es genügt, aufzulegen, um beide Parteien miteinander zu verbinden.

Falls der Anruf nicht weitervermittelt werden soll, kann der Anrufer durch Drücken von *Halten* wieder aus der Warteposition zurückgeholt werden.

Webinterface

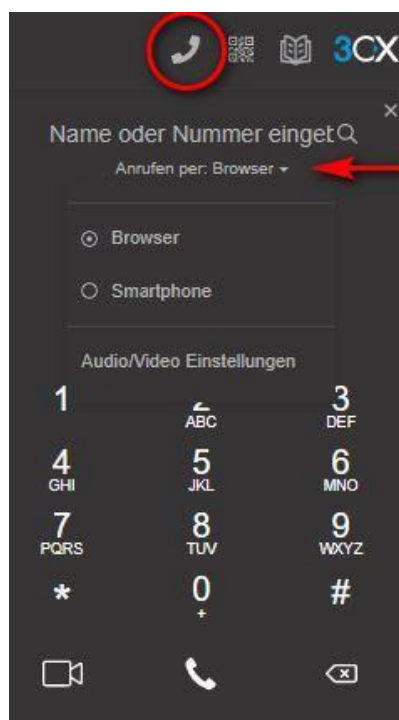
Zum Webinterface gelangt man über den Link aus der Willkommens-E-Mail unter Eingabe der ebenfalls in der E-Mail angegebenen Zugangsdaten.

Hinweis: Bitte immer den Link „außerhalb des Büros“ nutzen, auch wenn man sich im Büro befindet.

Die Seite *Personen* zeigt alle angemeldeten Benutzer sowie deren Status an.



Zum Telefonieren oben rechts auf das Hörersymbol klicken. Sind mehrere Endgeräte angemeldet (z.B. ein Smartphone oder ein Tischtelefon), kann in einem Drop-Down-Menü ausgewählt werden, von welchem Gerät der Anruf geführt werden soll.



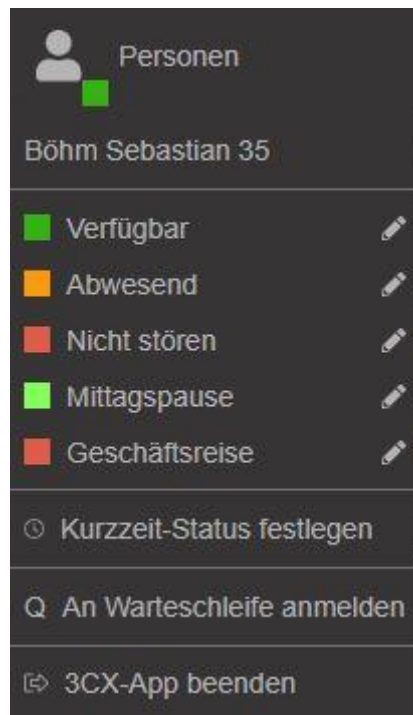
Status festlegen

Der aktuelle Status wird durch ein farbiges Quadrat neben dem Nutzersymbol oben Links dargestellt. Am Häufigsten werden die beiden Status *Verfügbar* und *Nicht stören* genutzt.

Für den Status *Nicht stören* gibt es auf Tischtelefonen von SNOM eine eigene Taste. Der Status lässt sich auch in der Smartphone-App festlegen.

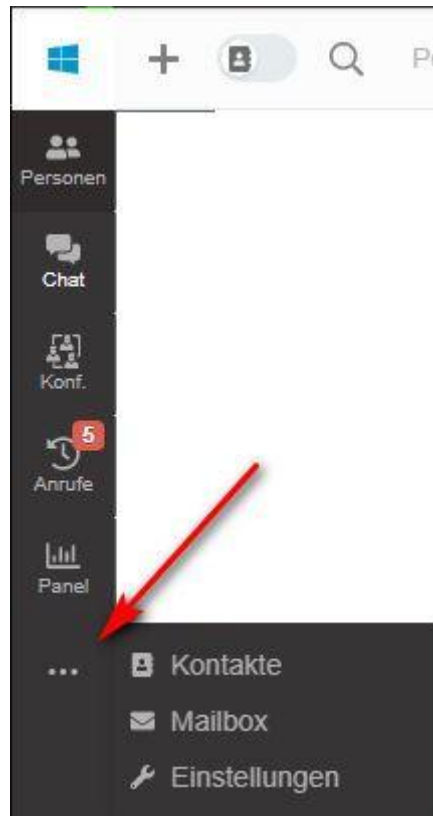
Wie beim jeweiligen Status eingehende Anrufe behandelt werden, wird in den *Einstellungen* (siehe unten) festgelegt.

Hinweis: Der Status gilt für alle Endgeräte des Benutzers. Stellt man z.B. den Status am Tischtelefon auf *Nicht stören*, gilt dies auch für die Smartphone-App.

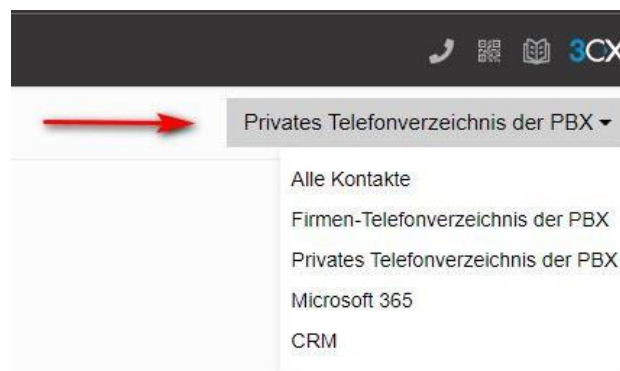


Kontakte

In der linken Seitenleiste im Menüpunkt *drei Punkte* können unter *Kontakte* dem eigenen Adressbuch Kontakte hinzugefügt werden.



Sofern es ein zentrales Adressbuch gibt, werden die Kontakte aus diesem ebenfalls angezeigt. Die Ansicht kann oben rechts angepasst werden.



Mailbox

Sprachnachrichten der Mailbox können hier abgehört und verwaltet werden. Die Aufnahme einer personalisierten Sprachansage ist unter *Einstellungen / Ansagen* beschrieben.

Einstellungen

In der linken Seitenleiste im Menüpunkt *drei Punkte* können unter Einstellungen die folgenden Anpassungen vorgenommen werden:

Allgemein

- Kennwort ändern
- Sprache anpassen
- Mobilfunknummer angeben/ändern
- Profilbild festlegen

Chat

- Einstellungen zur Chatfunktion der Telefonanlage

Audio/Video

- Standardgerät für ausgehende Anrufe festlegen (Browser, Smartphone, Desktop-App, Tischtelefon)
- Einstellungen für zu nutzende Kamera/Lautsprecher/Mikrofon (sofern mehrere verfügbar)

Ansicht

- Hier sollten keine Änderungen vorgenommen werden.

Status

Hier kann festgelegt werden, wie mit Anrufen verfahren wird. Es wird unterteilt nach

- internen Anrufen (Anrufe von Kolleg*innen auf die interne Rufnummer) und
- externen Anrufen.

Das Verhalten muss für jeden Status (von *Verfügbar* bis *Geschäftsreise*) separat definiert werden.

Unter *Allgemeine Optionen* lässt sich darüber hinaus festlegen:

- *Gleichzeitig meine Mobilnummer anrufen* (die hinterlegte Mobilfunknummer wird parallel angerufen. Hier geht es NICHT um die Signalisierung auf der Smartphone-App!)
- *Mehrere Anrufe entgegennehmen* (Anklopfen aktivieren oder deaktivieren)
- *Push-Nachrichten* akzeptieren (Benachrichtigung vom Browser bei Anrufen)

⊙ Einstellungen

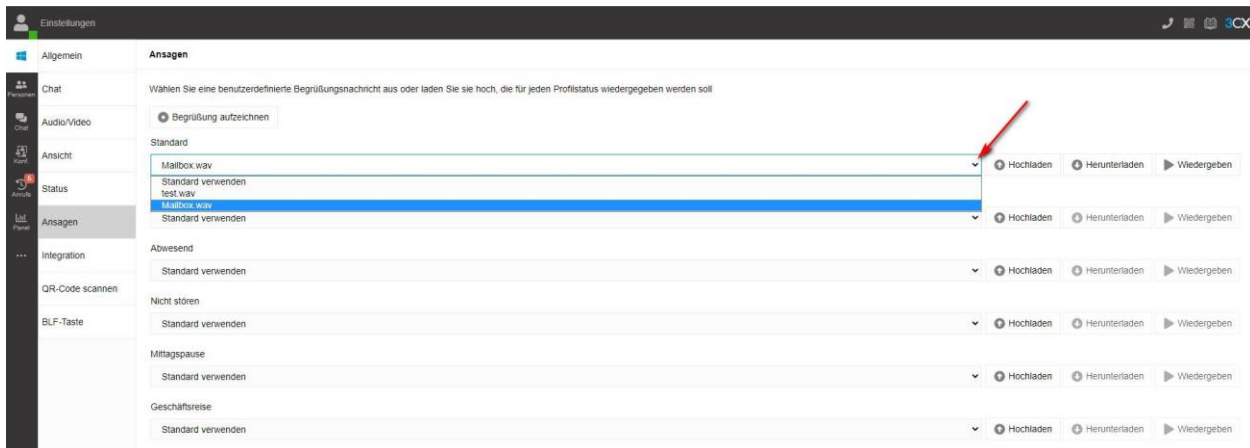
	Allgemein	Verfügbar	Verfügbar
Personen	Chat	Abwesend	Eigener Status
Chat	Audio/Video	Nicht stören	
Konf.	Ansicht	Mittagspause	Keine Annahme
Anrufe 5	Status	Geschäftsreise	Zeitüberschreitung <input type="text" value="10"/> in Sekunden
Panel	Ansagen	Ausnahmen	Externe Anrufe weiterleiten an
...	Integration		<input type="text" value="Mein Handy"/>
	QR-Code scannen		<input type="checkbox"/> Rebound
	BLF-Taste		Interne Anrufe weiterleiten an
			<input type="text" value="Mein Handy"/>
			<input type="checkbox"/> Rebound
			Bei besetzt oder nicht angemeldet
			Externe Anrufe weiterleiten an
			<input type="text" value="Mailbox"/>
			Interne Anrufe weiterleiten an
			<input type="text" value="Mailbox"/>
			Allgemeine Optionen
			<input type="checkbox"/> Gleichzeitig meine Mobilnummer anrufen
			<input checked="" type="checkbox"/> Mehrere Anrufe entgegennehmen
			<input checked="" type="checkbox"/> Push-Nachrichten akzeptieren

Ansagen

Diese Einstellung ermöglicht die Aufnahme von Mailbox-Ansagen. Es kann für alle Status eine einheitliche Ansage verwendet werden, aber auch eine spezifische für jeden Status.

Zum Erstellen einer personalisierten Ansage:

- *Auf Begrüßung aufzeichnen* klicken und einen Dateinamen vergeben.
- Die Telefonanlage ruft an und führt per Sprachauswahl durch den Aufnahmeprozess.
- Die neue Ansage ist über das Dropdown-Menü auswählbar.



Integration

- Hier sollten keine Änderungen vorgenommen werden.

QR-Code scannen

QR-Code zur automatischen Konfiguration der Smartphone-App (der Code ist auch über das Symbol oben rechts aufrufbar)



BLF-Taste

BLF-(Blink-Lampen-Feld)-Tasten gibt es in der Desktop-App, vor allen Dingen sind diese aber wichtig für Tischtelefone.

Je nach Typ des Tischtelefons gibt es mehrere Tasten, die als Kurzwahltasten genutzt werden können, aber auch in der Lage sind, den Status eines Benutzers anzuzeigen. In der Praxis werden hauptsächlich die Option *BLF-Taste* und *individuelle Kurzwahl* genutzt.

Einstellmöglichkeiten:

- *Leer*
- *Ltg.* (Leitungstaste zum Wählen einer weiteren Rufnummer während eines Telefonats)
- *BLF-Taste* (Auswahl einer internen Nummer, deren Status dann angezeigt wird. Auch die Übernahme von Anrufen von diesem Benutzer ist möglich, da Anrufe durch Blinken der Taste signalisiert werden)
- *Kurzwahl* (interne Nummer, allerdings ohne BLF-Funktion)
- *Individuelle Kurzwahl* (eine beliebigen Rufnummer mit Eingabemöglichkeit eines Namens)
- *Gemeinsame Parkposition* (Gemeinsame Park-Nebenstelle, wird nicht verwendet)
- *Agent an-/abmelden* (Für Warteschleifen)
- *Status ändern* (Ändern auf einen bestimmten Status)

Die folgenden Fotos zeigen die Position der BLF-Tasten bei verschiedenen Telefonen.

- Das SNOM D715 verfügt über 4 BLF-Tasten,
- Das SNOM D725 verfügt über 18 BLF-Tasten,
- Das SNOM D735 verfügt über 8 BLF-Tasten, die jedoch mehrfach belegt werden können, indem man mit der Blättern-Taste (Pfeil im Bild) die Seiten 1-4 im Display durchblättert (insgesamt 32 Tasten).



D715

D725

D735