Nebenstellen

- Vorwort
- Eingehende Direktanrufe
- Nebenstelle anhängen
- Neue Nebenstelle anlegen
- Nebenstelle bearbeiten

Vorwort

Eine Nebenstelle repräsentiert einen Mitarbeiter in der Planung einer Telefonanlagenumgebung. Die Telefonanlage kann sowohl in die IP-Telefonie als auch in die analoge Telefoniewelt nahtlos integriert werden und benötigt daher einerseits einen eindeutigen Benutzernamen und andererseits eine eindeutige Durchwahl.*Empfehlung: Wählen Sie den Benutzernamen der Nebenstelle anhand ihrer E-Mail-Adresse. (z.B. "max.mustermann")*Sie können Nebenstellen verwalten in der Web-Oberfläche der Telefonanlage unter **Einstellungen / Nebenstellen**.

Empfehlung: Wählen Sie den Benutzernamen der Nebenstelle anhand ihrer E-Mail-Adresse. (z.B. "max.mustermann")

Eine Nebenstelle wird interpretiert als ein Mitarbeiterprofil, das dessen für die Telefonanlage relevante Informationen zusammenfasst. Jedes Profil besteht aus folgenden Komponenten:

- SIP-Konto für Büro-Endgerät
- SIP-Konto für Home-Office-Endgerät
- SIP-Konto für Softphone-Endgerät
- Persönliche Sprachbox
- Zugang für Web-Oberfläche

Sie können mit bis zu drei SIP-Endgeräten gleichzeitig auf ein Profil verbinden und auf diesen eingehende Anrufe empfangen.*Hinweis: Das **Softphone-Konto** per Nebenstelle muss in den **globalen Einstellungen allgemein** aktiviert werden. Danach werden entsprechende Einstellungen in der **Nebenstelle n-Detailansicht** freigeschaltet.Hinweis: Das **Softphone-Endgerät** besitzt kein eigenes **Standortprofil** und wir nur im Standortprofil **Automatisch (Suche)** signalisiert, darunter in der Signalisierungsmethode Sequentiell, Parallel und Kombiniert.*

Hinweis: Das Softphone-Konto per Nebenstelle muss in den globalen Einstellungen allgemein aktiviert werden. Danach werden entsprechende Einstellungen in der Nebenstellen-Detailansicht freigeschaltet.
Hinweis: DasSoftphone-Endgerätbesitzt kein eigenesStandortprofilund wir nur im StandortprofilAutomatisch (Suche)signalisiert, darunter in der Signalisierungsmethode Sequentiell, Parallel und Kombiniert.

Eingehende Direktanrufe

Damit externe Anrufe auf eine Direktdurchwahl den internen Nebenstellen zugeordnet werden können, muss per Rufnummer eine Verbindung zur jeweiligen Nebenstelle definiert werden. Damit ist es möglich, ein intern einheitliches Nebenstellenschema nach Außen per Rufnummer unterschiedlich zu publizieren.

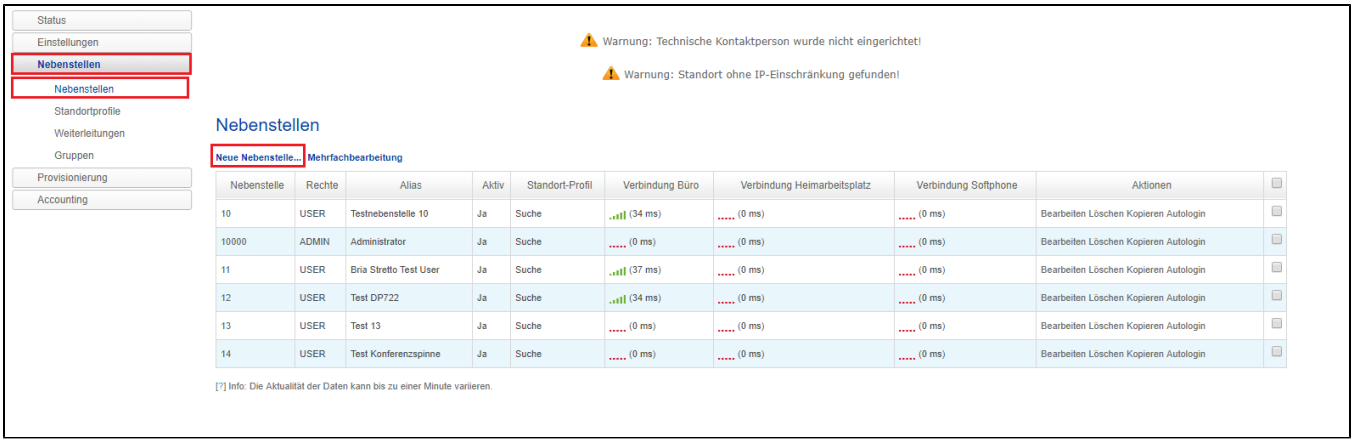
Mit der Erstellung dieser Zuordnung aktivieren Sie die Direktdurchwahlfähigkeit Ihrer Nebenstelle.

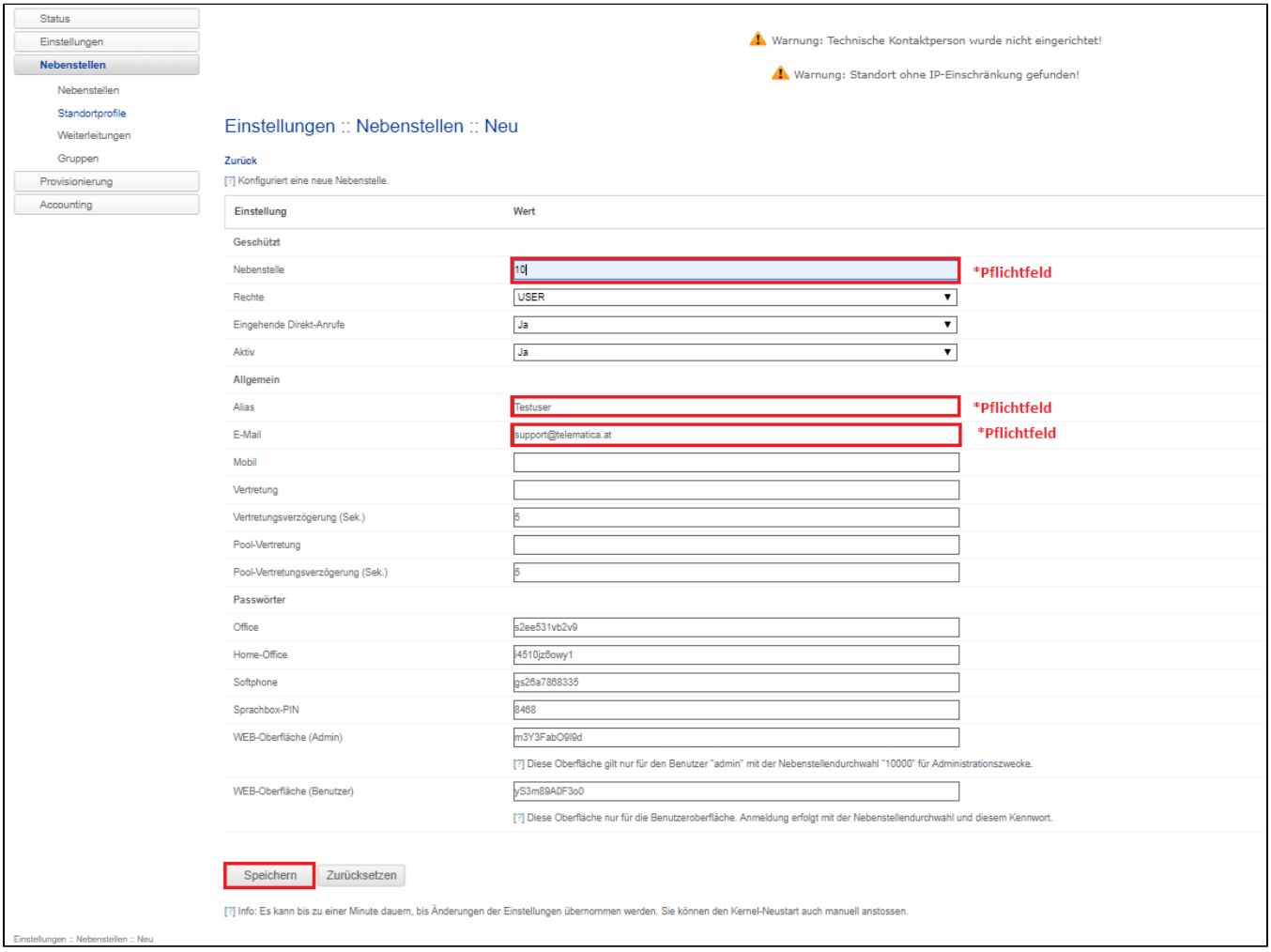
Nebenstelle anhängen

Aktivieren Sie, sofern Ihr SIP-Trunk diese Funktion unterstützt, die globale Einstellung "Nebenstellen anhängen". Wenn Diese Einstellung aktiviert ist, dann können Sie per Nebenstelle diese Funktion entweder aktivieren oder deaktivieren. Darüber hinaus ist es möglich, anstatt der jeweiligen Nebenstellendurchwahl eine spezielle benutzerdefinierte Durchwahl anzuhängen. Das Anhängen einer speziellen Durchwahl ist insbesondere sinnvoll, wenn beispielsweise ein Support-Mitarbeiter einen ausgehenden Anruf tätigt und möchte, dass eingehende Rückrufe auf die spezielle Durchwahl einer bestimmten Gruppe (z.B. Hotline) geroutet werden, ohne dabei auf die Durchwahlfähigkeit seiner eigenen Nebenstelle zu verzichten.

Wenn Sie z.B. eine Spezialgruppe mit der Durchwahl "8" haben und der Mitarbeiter die Durchwahl "22", so wird beim ausgehenden Telefonat in diesem Falle "8" gesetzt und der Kunde wird beim Rückruf automatisch zur Hotline-Gruppe "Support" vermittelt anstatt zur Nebenstelle "22". Dennoch ist es möglich, die Nebenstelle "22" direkt durchzuwählen. Alternativ können Sie auch das Anhängen der Nebenstelle deaktivieren, wenn Sie auf der Hauptnummer eine Menü-Steuerung betreiben und der Kunde durch diese ebenfalls zur Hotline vermittelt werden kann. Dies ist aber für den Kunden zeitaufwändiger.

Neue Nebenstelle anlegen


Status
Einstellungen
Nebenstellen
Nebenstellen
Standortprofile
Weiterleitungen
Gruppen
Provisionierung
Accounting
Warnung: Technische Kontaktperson wurde nicht eingerichtet!
Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!
Nebenstellen
Neue Nebenstelle... Mehrfachbearbeitung
Nebenstelle | Rechte | Alias | Aktiv | Standort-Profil | Verbindung Büro | Verbindung Heimarbeitsplatz | Verbindung Softphone | Aktionen
10 | USER | Testnebenstelle 10 | Ja | Suche | (34 ms) | (0 ms) | (0 ms) | Bearbeiten Löschen Kopieren Autologin
10000 | ADMIN | Administrator | Ja | Suche | (0 ms) | (0 ms) | (0 ms) | Bearbeiten Löschen Kopieren Autologin
11 | USER | Bria Stretto Test User | Ja | Suche | (37 ms) | (0 ms) | (0 ms) | Bearbeiten Löschen Kopieren Autologin
12 | USER | Test DP722 | Ja | Suche | (34 ms) | (0 ms) | (0 ms) | Bearbeiten Löschen Kopieren Autologin
13 | USER | Test 13 | Ja | Suche | (0 ms) | (0 ms) | (0 ms) | Bearbeiten Löschen Kopieren Autologin
14 | USER | Test Konferenzspinne | Ja | Suche | (0 ms) | (0 ms) | (0 ms) | Bearbeiten Löschen Kopieren Autologin
[?] Info: Die Aktualität der Daten kann bis zu einer Minute variieren.

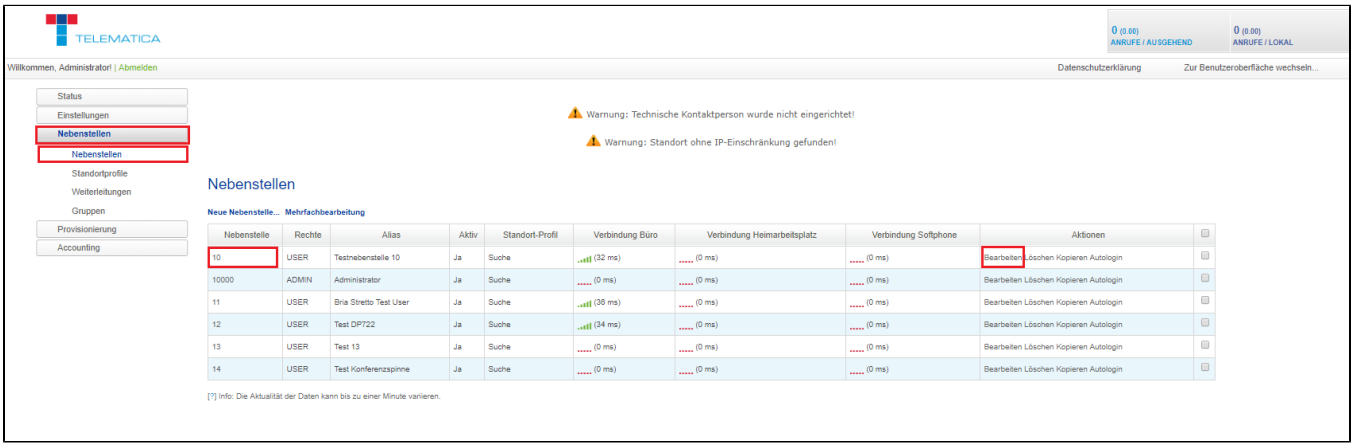

Status
Einstellungen
Nebenstellen
Nebenstellen
Standortprofile
Weiterleitungen
Gruppen
Provisionierung
Accounting
Warnung: Technische Kontaktperson wurde nicht eingerichtet!
Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!
Einstellungen :: Nebenstellen :: Neu
Zurück
[?] Konfiguriert eine neue Nebenstelle.
Einstellung | Wert
Geschützt
Nebenstelle 10 *Pflichtfeld
Rechte USER
Eingehende Direkt-Anrufe Ja
Aktiv Ja
Allgemein
Alias Testuser *Pflichtfeld
E-Mail support@telematica.at *Pflichtfeld
Mobil
Vertretung
Vertretungsverzögerung (Sek.) 5
Pool-Vertretung
Pool-Vertretungsverzögerung (Sek.) 5
Passwörter
Office s2ee531vb2v9
Home-Office 4510jz6owy1
Softphone gs26a7868335
Sprachbox-PIN 8468
WEB-Oberfläche (Admin) m3Y3FabO9l9d
[?] Diese Oberfläche gilt nur für den Benutzer "admin" mit der Nebenstellendurchwahl "10000" für Administrationszwecke.
WEB-Oberfläche (Benutzer) yS3m89A0F3o0
[?] Diese Oberfläche nur für die Benutzeroberfläche. Anmeldung erfolgt mit der Nebenstellendurchwahl und diesem Kennwort.
Speichern
Zurücksetzen
[?] Info: Es kann bis zu einer Minute dauern, bis Änderungen der Einstellungen übernommen werden. Sie können den Kernel-Neustart auch manuell anstossen.
Einstellungen :: Nebenstellen :: Neu

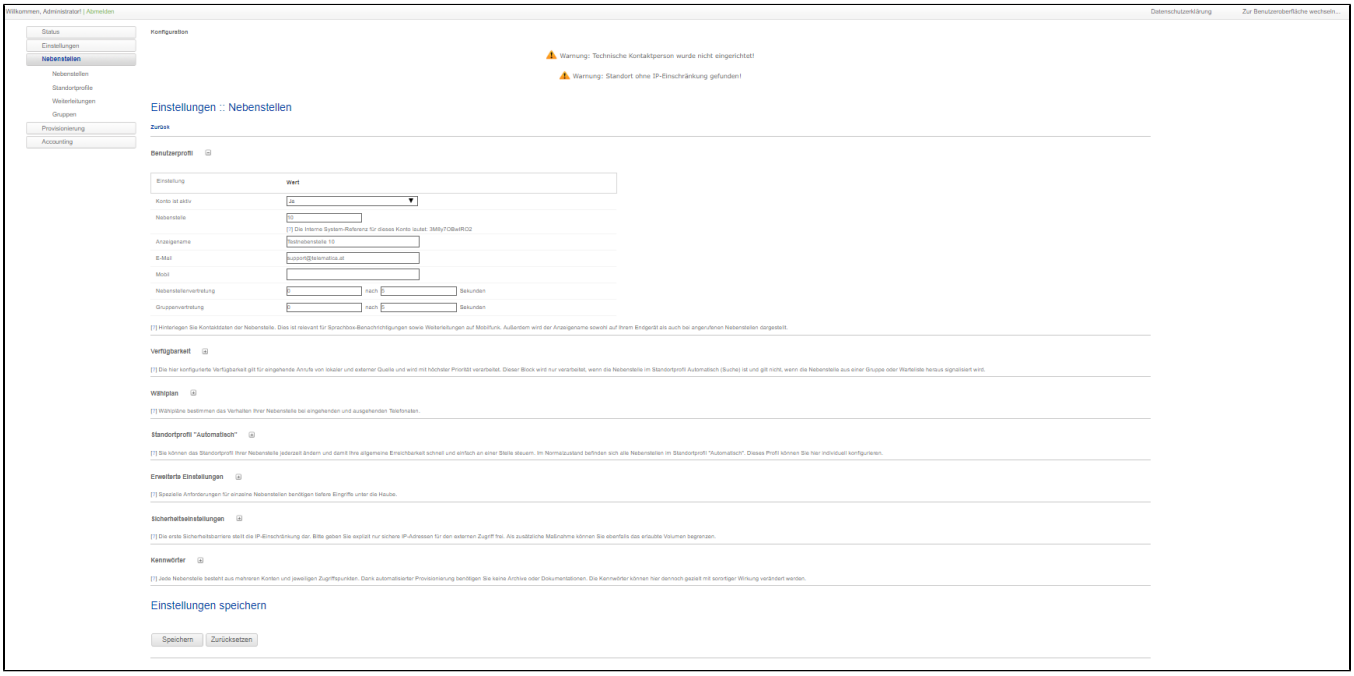
Klicken Sie unter **Verwaltung** auf **Neue Nebenstelle** und füllen Sie die angegebenen Basisfelder aus:

Nebenstelle: Geben Sie die gewünschte Durchwahl ein
Benutzername: Benutzername für das Login auf die Weboberfläche der Telefonanlage
Rechte: Ist der Benutzer ein USER oder ein ADMIN Account
Eingehende Direkt-Anrufe: Darf man die Nebenstelle direkt mittels der Durchwahl anrufen.
Aktiv: Hiermit wird die Nebenstelle aktiviert oder deaktiviert.
Alias: Dieser Name wird bei internen Gesprächen am Telefon angezeigt. Sollte der Name der Person sein, welchem die Nebenstelle gehört.
E-Mail: Mailadresse für Voicemail-Nachrichten
Mobil: Hinterlegung einer Telefonnummer für Mobilweiterleitungen
Vertretung: Defnieren Sie eine Nebenstelle, die als Vertretung dieser Nebenstelle fungieren sollte. (Funktioniert nur, wenn Standortprofil auf "Vertretung" gesetzt ist.)
Vertretungsverzögerung (Sek.): Definieren Sie eine Zeit, wann die Vertretung in Kraft treten soll.
Pool-Vertretung: Defnieren Sie eine Gruppe, die als Vertretung dieser Nebenstelle fungieren sollte.(Funktioniert nur, wenn Standortprofil auf "Pool-Vertretung" gesetzt ist.)
Pool-Vertretungsverzögerung (Sek.): Definieren Sie eine Zeit, wann die Vertretung in Kraft treten soll.

Office: SIP Kennwort für den Office Account
Home-Office: SIP Kennwort für den Home-Office Account
Mailbox: Kennwort für die Voice-Mailbox abfrage
WEB-Oberfläche: Kennwort für die Weboberfläche der Telefonanlage in Zusammenhang mit dem Benutzernamen.

Nebenstelle bearbeiten





Nebenstelle: Geben Sie die gewünschte Durchwahl ein
Benutzername: Benutzername für das Login auf die Weboberfläche der Telefonanlage
Rechte: Ist der Benutzer ein USER oder ein ADMIN Account
Eingehende Direkt-Anrufe: Darf man die Nebenstelle direkt mittels der Durchwahl anrufen
Ausgehende Rufnummer: Definieren Sie, mit welcher Rufnummer, sofern Sie mehrere Rufnummern hinterlegt haben, diese Nebenstelle nach außen telefonieren soll.
Ausgehende Rufnummer: Methode: Mit der Methode "Automatisch" wird die ausgehende Rufnummer anhand der gewählten Zielrufnummer bestimmt.*Wenn keine Rufnummer eindeutig bestimmt werden konnte, wird die Zuordnung als Fallback verwendet.*
Hinweis: Wenn keine Rufnummer eindeutig bestimmt werden konnte, wird die Zuordnung als Fallback verwendet.
Methode Nebenstelle anhängen: Definieren Sie, ob bei ausgehenden Anrufen die Nebenstelle mitgesendet werden soll. Die System-Einstellung "Nebenstelle anhängen" unter Rufnummer-Einstellungen muss ebenfalls aktiv sein.
Aktiv: Hiermit wird die Nebenstelle aktiviert oder deaktiviert
Zugriffseinschränkung: Per Nebenstelle sollte, sofern möglich, für beide SIP-Konten eine IP-Einschränkung eingestellt werden. Dies erfolgt im folgenden Format in der Nebenstellen-Detailansicht: "192.168.0.0/255.255.255.0" (Netz/Maske). Die Einschränkung kann manuell durch "0.0.0.0/0.0.0.0" deaktiviert werden.
NAT-Modus: Die Aktivierung der NAT-Erkennung seitens der Telefonanlage bedeutet, dass die Sender-URI des SIP-Pakets ignoriert wird und Antworten zum Paket an den echten Sender des Pakets unter Berücksichtigung des "Reverse"-Ports gesendet werden. Dies ist relevant, wenn die Telefonanlage in der Cloud gehostet wird und die SIP-Kommunikation über einen Router erfolgt und daher auf eine andere IP-Adresse (WAN) übersetzt wird. Diese externe Adresse wird zumeist mit mehreren internen Endgeräten geteilt und deshalb müssen Antworten der Telefonanlage geordneterweise immer auf denselben "Reverse"-Port erfolten, wodurch der Router bei der Übersetzung seine Zuordnung nicht verliert. bq. In der Cloud sollte NAT-Erkennung global aktiviert werden, in einer lokalen Hardware-Appliance sollte NAT-Erkennung deaktiviert werden. Für hybride Lösungen haben sie die Möglichkeit der nebenstellenspezifischen Überbrückung der "Globalen Einstellungen".
Verschlüsselung: Keine Information vorhanden
Parallele Gespräche deaktivieren: Hiermit können Sie parallele einkommende Gespräche unterbinden. Typische Anklopfen-Funktion.
Nebenstellen-Typ: Sie können den Typ der Nebenstelle bestimmen. Ist es ein VoIP-Endgerät, ein T.38 Gateway oder ein Webclient.
Nachrichtendienst-Empfänger: Definieren Sie das Endgerät, auf dem Sie Kurznachrichten empfangen möchten. Automatisch bedeutet, dass Nachrichten auf alle Endgeräte gesendet werden.
Spezifischer Codec: Sie können für jeden Account einen bevorzugten Codec auswählen. HD-Audio und SILK können nur erzwungen werden, wenn in Globalen Einstellungen jeweils aktiviert.
Lautstärken-Kompensation: Die Lautstärke wird seitens der Telefonanlage verstärkt oder verringert.
Spezifische Regionalvorwahl: Format für Österreich: 43
Eingehende VoIP-Direktanrufe: Erlauben Sie VoIP-Direktanrufe. Bitte erlauben Sie unter SIP-Einstellungen "unbekannte Quellen" (Derzeit nicht erlaubt)
Signalisierungsmethode der Standortsuche: Sie können zwischen folgenden Arten wählen:

- Sequentiell exkl. Mobil: Eingehende Anrufe werden nach der Reihe an alle verbundenen Accounts exkl. Ihrer hinterlegten Mobiltelefonnummer weitergeleitet.
- Sequentiell inkl. Mobil: Eingehende Anrufe werden nach der Reihe an alle verbundenen Accounts inkl. Ihrer hinterlegten Mobiltelefonnummer weitergeleitet.
- Parallel exkl. Mobil: Eingehende Anrufe werden gleichzeitig an alle verbundenen Accounts inkl. Ihrer hinterlegten Mobiltelefonnummer weitergeleitet.
- Parallel inkl. Mobil: Eingehende Anrufe werden gleichzeitig an alle verbundenen Accounts inkl. Ihrer hinterlegten Mobiltelefonnummer weitergeleitet.
- Kombiniert: Eingehende Anrufe werden gleichzeitig an alle verbundenen Accounts weitergeleitet und falls niemand abheben sollte wird der Anruf an Ihre hinterlegte Mobiltelefonnummer weitergeleitet.

Die System-Einstellung Standort-Profil Suche inklusive Mobil muss ebenfalls aktiv sein.

Signalisierungsanzahl: Standortsuche: Wie oft ein Signalisierungsversuch bei direktem Anruf auf diese Nebenstelle versucht werden soll, bevor der Anruf in den Fallback fällt. Die Wiederholung der Standortsuche gilt nur im Standortprofil "Automatisch (Suche)" und nur für eingehende Anrufe.

Fallback-Methode: Standortsuche: Wenn die Signalisierung fehlgeschlagen ist, fällt der Anruf in den Fallback. Sie können hier definieren, was mit dem Anruf genau passieren soll. Zum Fallback wird vermittelt, wenn die Signalisierungsmethode der Standortsuche erfolglos war. Die globale Standard-Einstellung ist derzeit: Vermittlung. Die Fallback-Methode gilt nur im Standortprofil "Automatisch (Suche)" und nur für eingehende Anrufe.

Failover-Methode: Standortsuche: Wenn kein Endgerät der Nebenstelle REGISTRIERT ist, dann wird nach der Failover-Methode vorgegangen. Die Failover-Methode ist nebenstellenspezifisch und gilt nur im Standortprofil "Automatisch (Suche)". Das Mobilfunk-Endgerät wird bei der Status-Überprüfung nicht berücksichtigt. Alias: Dieser Name wird bei internen Gesprächen am Telefon angezeigt. Sollte der Name der Person sein, welchem die Nebenstelle gehört.
E-Mail: Mailadresse für Voicemail-Nachrichten
Mobil: Hinterlegung einer Telefonnummer für Mobilweiterleitungen
Vertretung: Defnieren Sie eine Nebenstelle, die als Vertretung dieser Nebenstelle fungieren sollte. (Funktioniert nur, wenn Standortprofil auf "Vertretung" gesetzt ist.)
Vertretungsverzögerung (Sek.): Definieren Sie eine Zeit, wann die Vertretung in Kraft treten soll.
Pool-Vertretung: Definieren Sie eine Gruppe, die als Vertretung dieser Nebenstelle fungieren sollte.(Funktioniert nur, wenn Standortprofil auf "Pool-Vertretung" gesetzt ist.)
Pool-Vertretungsverzögerung (Sek.): Definieren Sie eine Zeit, wann die Vertretung in Kraft treten soll.

Tageslimit:
Maximale Anrufanzahl: Definieren Sie die maximale Anzahl für ausgehende Anrufe von dieser Nebenstelle.
Maximale Anrufdauer: Definieren Sie die maximale Anrufdauer für ausgehende Anrufe von dieser Nebenstelle. Bei Erreichen des Tageslimits wird die Nebenstelle gesperrt und eine Benachrichtigun an die Accountwarning-Adresse gesendet.
Die Überprüfung des Tageslimits passiert im regelmäßigen Abstand von 30 Minuten automatisch im Hintergrund.

Kennwörter:
Office: SIP Kennwort für den Office Account
Home-Office: SIP Kennwort für den Home-Office Account
Softphone: SIP Kennwort für den Softphone Account (sofern Softphone unter Globale Einstellungen aktiviert ist).
Mailbox: Kennwort für die Voice-Mailbox abfrage
VPN: Kennwort für den VPN Zugang dieser Nebenstelle
WEB-Oberfläche: Kennwort für die Weboberfläche der Telefonanlage in Zusammenhang mit dem Benutzernamen.

Wartungsaktionen:
Nebenstelle löschen: Die Nebenstelle wird gelöscht.
Alle Kennwörter neu setzen & Zugangsdaten zuschicken: Alle Kennwörter für diese Nebenstelle werden neu generiert und anschließend werden die Zugangsdaten via E-Mail an die Accounting Warning Email zugestellt. Hinweis: Bitte führen Sie bei provisionierten Endgeräten einen Reset durch. Bitte inkludieren Sie bei der Neuprovisionierung eines Endgerätes temporär die Zugangsdaten.
Web-Kennwort neu setzen & Zugangsdaten zuschicken: Das Web-Kennwort für diese Nebenstelle wird neu generiert und anschließend werden die Zugangsdaten via E-Mail an die Accounting Warning Email zugestellt.