

Benutzerhandbuch für Mitarbeiter.

Drei MobileNebenstellenanlage Essential & Plus.

Stand: 02/2026

DreiBusiness.



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
Einstieg	4
Systemvoraussetzungen	5
Anmeldung	5
Telefonzentrale	6
Eingehende Anrufe	7
Anrufer als Kontakt hinzufügen	7
Aktive Anrufe	8
Neue Anruf machen	8
SMS senden	9
Einen Anruf anhalten	11
Einen Anruf weiterleiten	12
Meine Warteschlangen	13
Unternehmensverzeichnis und Anrufliste	13
Im Unternehmensverzeichnis filtern	14
Durchsuchbare Spalten	16
Kontakte verwalten	17
Anrufliste	19
Anrufmanager	21
Anruf Dashboard	22
Erste Schritte	22
Details und Vollbildmodus	24
Statistik Dashboard	25
Servicenummern Statistik	25
Auswertung von Servicenummern	25
Darstellung der Kennzahlen im Dashboard	26
Teilnehmern Statistik	27
Mein Profil	30
Abwesenheit anlegen	30
Weiterleitungsnummern definieren	32
Rufnummernanzeige verwalten	33
Arbeitszeiten festlegen	35
Sperrliste verwalten	36
IVR PIN-Code festlegen	37
Begriffsdefinitionen	38

Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Dokument darf weder teilweise noch ganz reproduziert, verteilt, in einem Abrufsystem gespeichert oder in eine andere Sprache übersetzt werden, einschließlich aber nicht beschränkt auf elektronische, mechanische, magnetische, optische Reproduktion, Fotokopien und sämtlicher manueller oder anderer Reproduktionsformen, es sei denn mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Hutchison Drei Austria GmbH.

Dieses Dokument enthält firmeninterne Informationen von Drei und ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen und Daten in diesem Dokument können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden und sind ohne Gewähr zu verstehen. Drei behält sich das Recht vor, den Inhalt jederzeit zu ändern oder den Zugriff darauf zu unterbinden. Drei leistet keinerlei Garantie im Hinblick auf dieses Dokument und ist in keinem Fall für darin enthaltene Fehler haftbar zu machen.

Copyright © Hutchison Drei Austria GmbH.

1. Einleitung.

Diese Anleitung beschreibt die zentralen Funktionen und Verwaltungsoptionen der Webanwendung der **Drei MobileNebenstellenanlage**. Diese Anwendung bietet Ihnen eine zentrale Plattform, um Ihre Telefonie- und Kommunikationsfunktionen effizient zu verwalten. Sie wurde entwickelt, um Ihnen maximale Flexibilität und Transparenz im Arbeitsalltag zu ermöglichen.

Mit der Webanwendung haben Sie Zugriff auf folgende Bereiche:

- **Telefonzentrale**
Die zentrale Vermittlungsplatz für eingehende und ausgehende Anrufe. Hier können Sie Anrufe steuern und weiterleiten.
- **Anrufmanager**
Ihr persönliches Switchboard für die eigene Nebenstelle. Verwalten Sie Ihre Anrufe individuell und behalten Sie stets die Kontrolle.
- **Anruf Dashboard**
Ein Echtzeit-Dashboard für Anrufstatistiken von Gruppen und Warteschlangen. Sie können einstellen, welche Informationen angezeigt werden, um den Überblick über die aktuelle Auslastung zu behalten.
- **Statistik-Dashboard**
Analysieren Sie Ihre Anrufdaten und erhalten Sie wertvolle Einblicke in Ihre Kommunikationsaktivitäten.

Die Webanwendung ist intuitiv gestaltet und unterstützt Sie dabei, Ihre Nebenstellenanlage optimal zu nutzen. In den folgenden Kapiteln erfahren Sie Schritt für Schritt, wie Sie die einzelnen Funktionen bedienen.

2. Einstieg.

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie sich in der Webanwendung der **Mobile Nebenstellenanlage** anmelden und die grundlegenden Funktionen nutzen. Es dient als erste Orientierung für neue Benutzer.

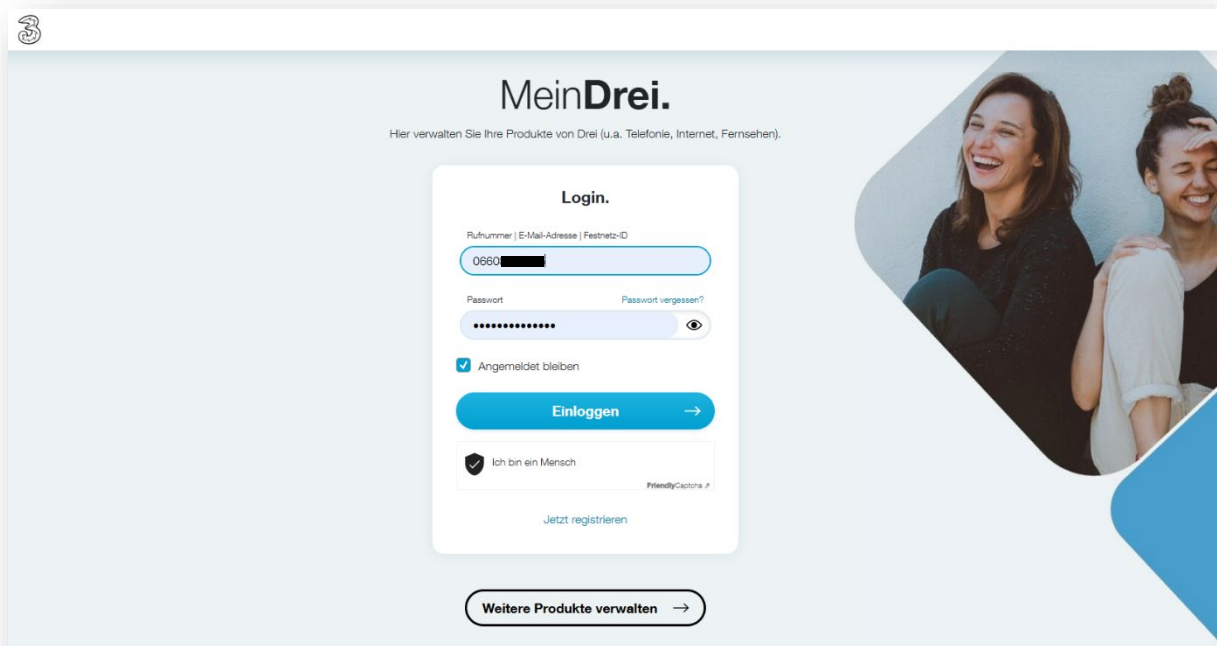
2.1. Systemvoraussetzungen

Bevor Sie starten, stellen Sie sicher, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- **Internetverbindung:** Stabile Verbindung erforderlich.
- **Zugangsdaten:** Mein Drei Login Benutzername und Passwort.
- **MNA Premium-Lizenz:** Für die Anmeldung auf der Plattform ist eine Premium-Lizenz erforderlich. Teilnehmer mit einer Basic-Lizenz haben keinen Zugriff auf das Webinterface.

2.2. Anmeldung

- Öffnen Sie die Webanwendung unter: <https://portal.mpbx.drei.at>
- Das Anmeldefenster von **Mein Drei** öffnet sich.
- Geben Sie Ihre Zugangsdaten ein.
- Klicken Sie auf **Einloggen**.



MeinDrei.
Hier verwalten Sie Ihre Produkte von Drei (u.a. Telefonie, Internet, Fernsehen).

Login.

Rufnummer | E-Mail-Adresse | Festnetz-ID
0660 [redacted]

Passwort [Passwort vergessen?](#)
[redacted]

☒ Angemeldet bleiben

Einloggen →

☒ Ich bin ein Mensch FriendbyCapture.it

[Jetzt registrieren](#)

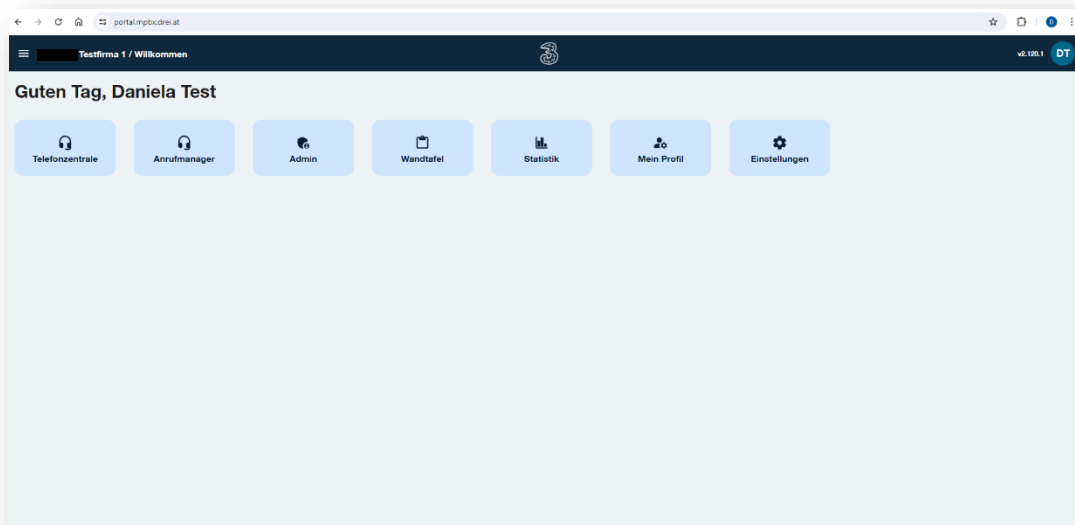
Weitere Produkte verwalten →

Achtung: Für den Zugriff auf die MNA-Plattform ist ein H3A-Login erforderlich.
Externe Mitglieder mit H3A-Login können sich anmelden, unterliegen jedoch bestimmten Einschränkungen.

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie zur Startseite.

Die Startseite bietet Ihnen direkten Zugriff auf die wichtigsten Bereiche:

- **Telefonzentrale:** Zentrale Anrufverwaltung
- **Anrufmanager:** Persönliche Anrufsteuerung
- **Anruf Dashboard:** Live-Statistiken für Gruppen und Warteschlangen
- **Mein Profil:** Persönliche Einstellungen
- **Statistik-Dashboard:** Analyse Ihrer Anrufrufen
- **Einstellungen:** Allgemeine Einstellungen



3. Telefonzentrale

Die Telefonzentrale ermöglicht die effiziente Verwaltung eingehender und ausgehender Anrufe auf Ihren Servicenummern. Sie haben Zugriff auf sämtliche eingehende Anrufe derjenigen Servicenummern, bei denen Sie als Teilnehmer hinterlegt sind – dies umfasst sowohl Gruppenrufe als auch der Festnetznummer usw. Sollten Sie nicht als Teilnehmer einer Servicenummer registriert sein (dies gilt auch für die Festnetznummer), werden Ihnen in der Telefonzentrale keine eingehenden Anrufe dieser Nummer angezeigt. Ebenso ist es Ihnen nicht möglich, von einer Servicenummer, für die Sie nicht als Teilnehmer hinterlegt sind, einen neuen Anruf zu initiieren.

Überblick.

Die Telefonzentrale gliedert sich in vier Bereiche:

- Eingehende Anrufe
- Aktive Anrufe
- Meine Warteschlangen
- Unternehmensverzeichnis & Anrufliste

The screenshot shows the 'Testfirma 1 / Telefonzentrale' interface. It includes a top navigation bar with a hamburger menu, a logo, and a version number 'v2.120.1'. The main content area is divided into four sections: 'EINGEHENDE ANRUF', 'MEINE WARTESCHLANGEN', 'UNTERNEHMENSVERZEICHNIS', and 'ANRUFLISTE'. Callouts provide detailed explanations for various elements:

- Hauptmenü:** Hauptnavigation, Einstellungen usw.
- Eingehende Anrufe:** Anrufe in der Warteschlange und Wartezeit
- Anzahl der aktiv eingehenden Anrufe**
- Anzahl der eingeloggten Teilnehmer in einer Gruppe / Globale Anzahl der Teilnehmer in einer Gruppe.**
- An- und Abmelden bei Ihren Warteschlangen/ Gruppen.**
- Interne Kontakte** Anzeige mit Status. Doppelklick auf einen Eintrag für weitere Details/Kontaktkarte.
- Jemanden anrufen:** Einen neuen Anruf entweder außerhalb oder innerhalb der Einrichtung durchführen.
- SMS senden:** Klicken, um eine Nachricht zu schicken
- Einstellungen:** Status ändern, Dunkelmodus, ausloggen usw.
- Anrufliste:** Klicken, um eine Übersicht aller Anrufe zu sehen.
- Suche:** Freies Suchfeld
- Nach Kontaktyp filtern** (intern, extern, VIP usw.)
- Neue Kontakte hinzufügen**
- Abteilung:** Nach konfigurierter Abteilung filtern.
- Anruf(F2):** Auf einen Kontakt klicken, um einen neuen Anruf zu machen.
- Weiterleiten(F5):** Anruf an einen Teilnehmer weiterleiten.
- Neue Anruf(F2):** Einen Anruf tätigen, wenn ein anderer Anruf aktiv ist.
- Nachricht(F8):** Auf einen Kontakt klicken, um eine Nachricht zu senden.

Tastenkombinationen.

Die Tastenkombinationen für die Telefonzentrale können jederzeit über den Bereich „Einstellungen“ angepasst werden.

Navigieren Sie dazu im linken Menü zu „Einstellungen“ und klappen Sie die Spalte „Tastenkombinationen“ aus. Nach der gewünschten Änderung klicken Sie bitte auf „Speichern“, um die Anpassungen zu übernehmen.

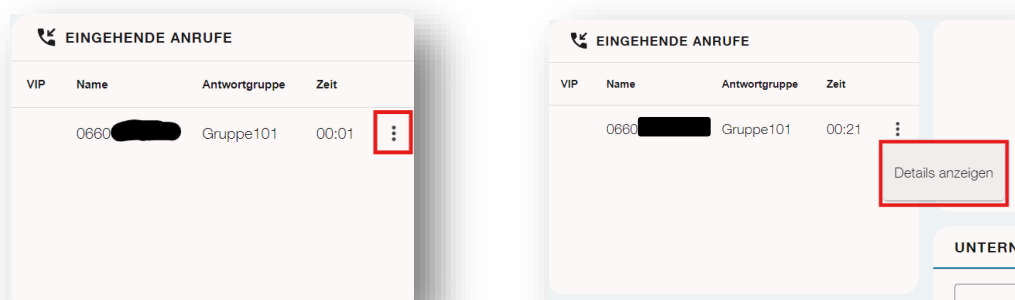
3.1. Eingehende Anrufe

Bei eingehenden Anrufen sehen Sie alle Anrufe, die bisher nicht entgegengenommen wurden (Anrufe in der Warteschleife). Dabei können Sie den Namen des Anrufenden (falls vorhanden) erkennen, ob es sich um einen als VIP markierten Kontakt handelt, die Gruppe oder Nummer, die der Anrufer gewählt hat, sowie die aktuelle Wartezeit.

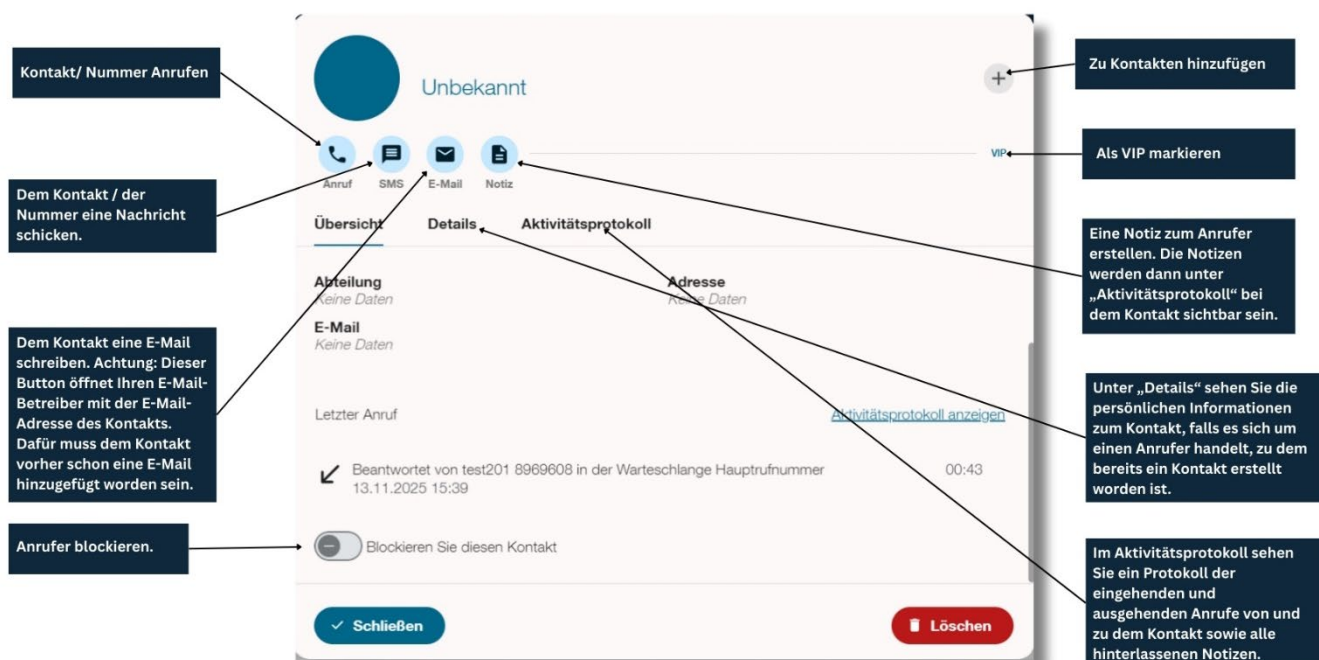
Persönliche Anrufe, die an Mobilnummern oder Festnetznummern mit Durchwahl eingehen, werden in der Telefonzentrale nicht angezeigt.

3.1.1. Anrufer als Kontakt hinzufügen

Um detaillierte Informationen zu eingehenden Anrufen einzusehen, Notizen zu hinterlegen oder einen neuen Kontakt anzulegen, klicken Sie während eines eingehenden Anrufs auf die Menüleiste. Wählen Sie anschließend die Option „Details anzeigen“ aus.



Ein Pop-up-Fenster öffnet sich und zeigt alle relevanten Kontaktdetails an.



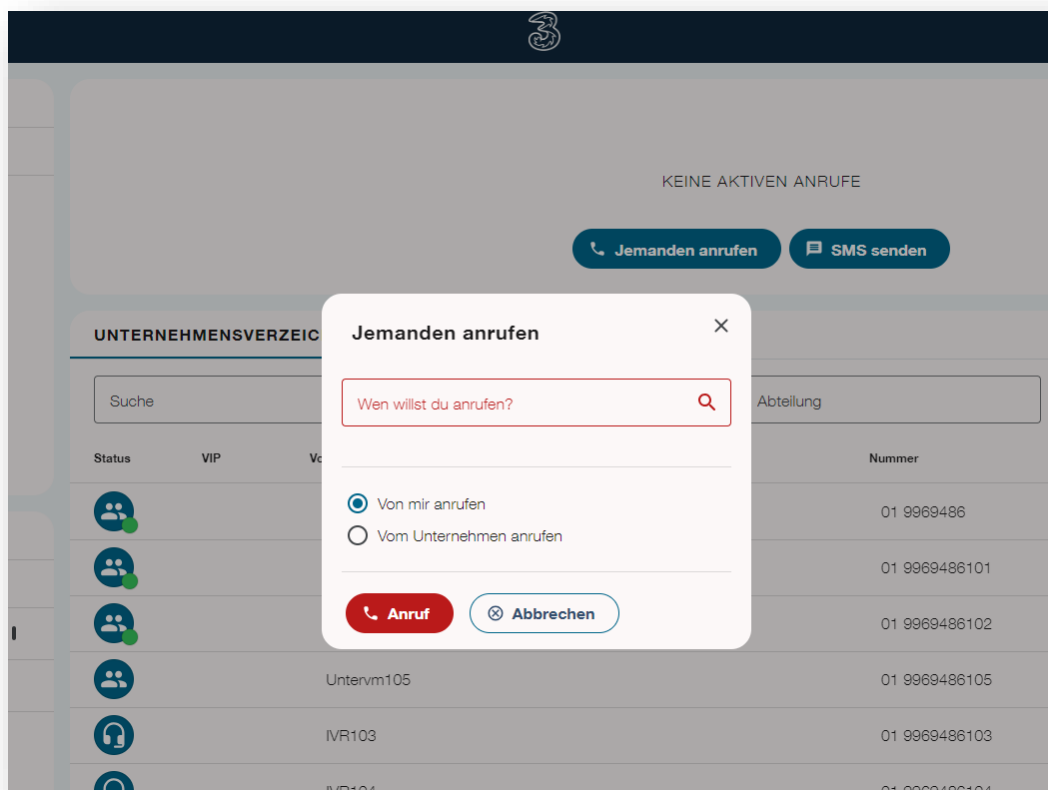
Hinweis: Die Verwaltung von Kontakten sowie das Erstellen eines neuen Kontakts aus einem eingehenden oder ausgehenden Anruf kann ebenfalls über die **Anrufliste** erfolgen. Für die allgemeine Verwaltung von Kontakten siehe Abschnitt 3.4.2.

3.2. Aktive Anrufe

Das Fenster zeigt das aktuell aktive Telefongespräch sowie ein zweites Gespräch an, falls während eines laufenden Gesprächs ein weiteres geführt wird. Über die Spalte "Aktive Anrufe" können auch neue Anrufe getätigt oder SMS versendet werden.

3.2.1. Neue Anruf machen

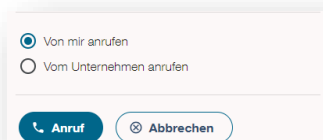
Um jemanden außerhalb der Anlage anzurufen, drücken Sie den Button „Jemanden anrufen“. Es öffnet sich ein neues Pop-up-Fenster.



Klicken Sie auf das Feld „Wen möchten Sie anrufen?“, um entweder einen Kontakt auszuwählen oder die gewünschte Rufnummer manuell einzugeben.

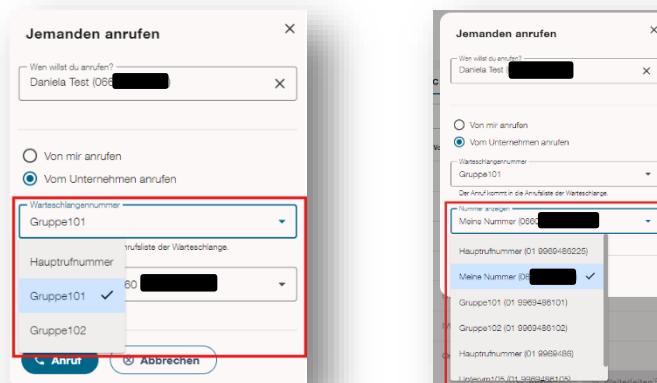
Wählen Sie „Von mir anrufen“, wenn Sie den Anruf von Ihrer Mobilnummer aus tätigen möchten.

Für Anrufe über die Anlage wählen Sie bitte „Vom Unternehmen anrufen“.



Wählen Sie zunächst im Feld für die Warteschlangennummer aus der Dropdown-Liste die gewünschte Gruppe für den Anruf aus. Im Anschluss daran klicken Sie auf das Feld für die Rufnummernanzeige

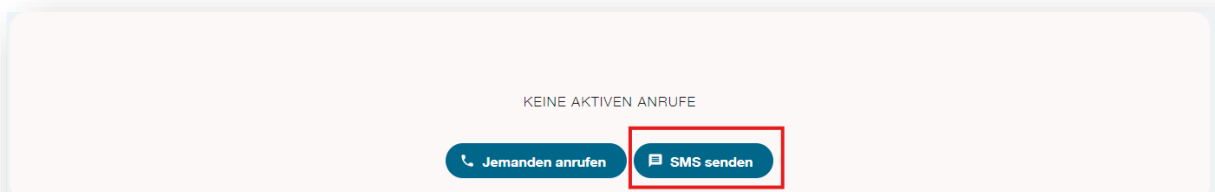
und wählen dort die Nummer, die beim Empfänger angezeigt werden soll. Zum Abschluss starten Sie den Anruf durch einen Klick auf „Anrufen“.



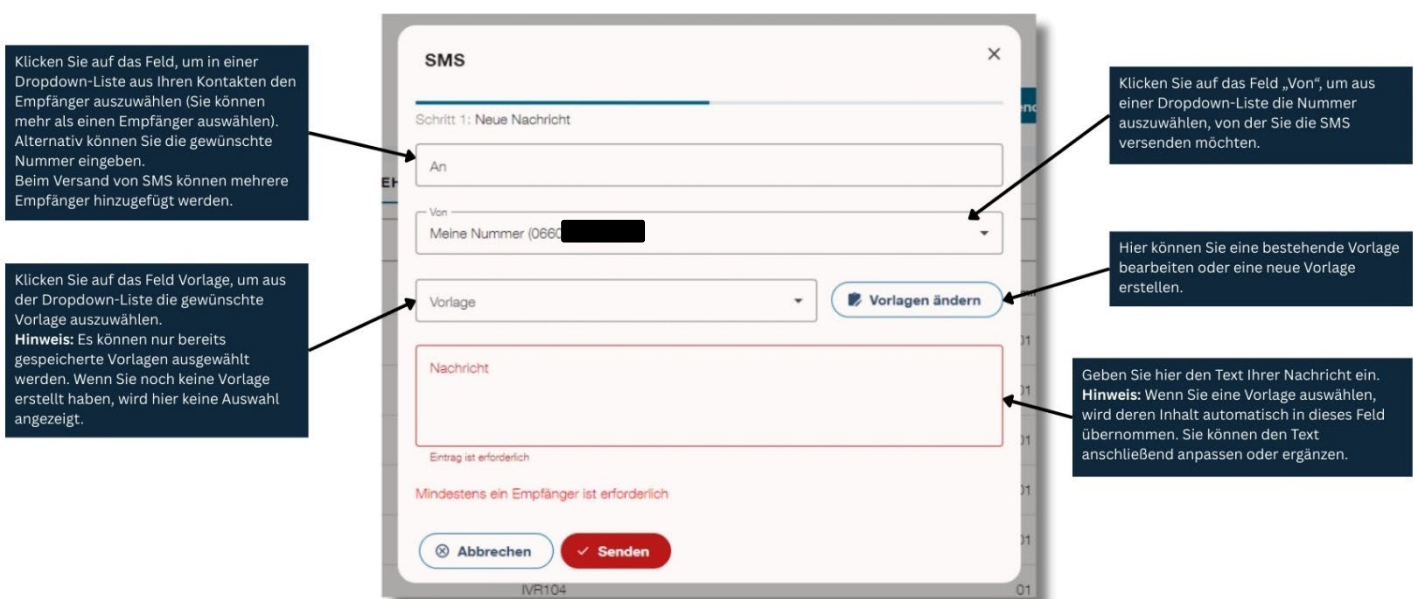
Hinweis: Wenn „Von mir anrufen“ gewählt wird, erscheint der Anruf nicht in der Anrufliste der Telefonzentrale, sondern ausschließlich in der Anrufliste des Anrufmanagers.

3.2.2. SMS senden

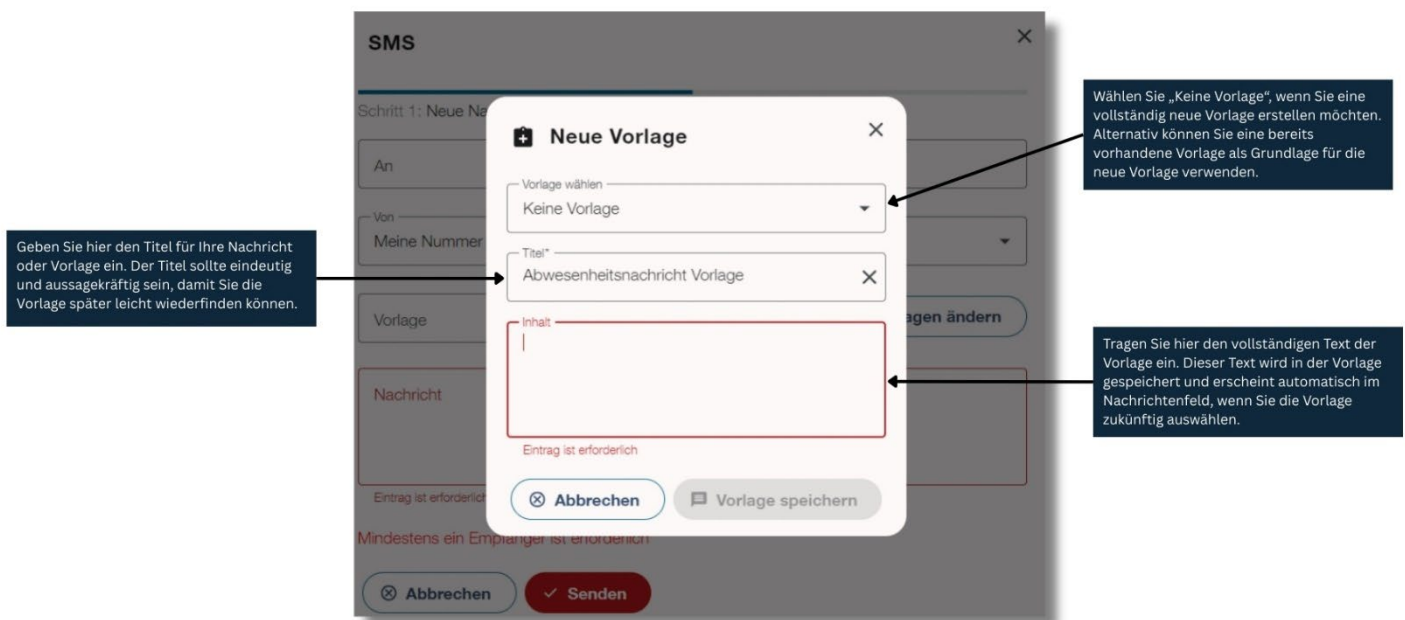
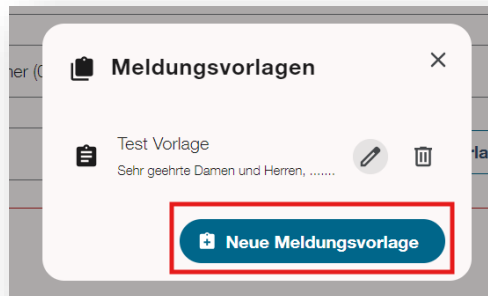
Um eine neue SMS zu versenden, wählen Sie bitte die Schaltfläche „SMS senden“ aus.



Es öffnet sich ein neues Pop-up-Fenster.



Um eine neue Vorlage zu erstellen oder eine vorhandene Vorlage zu bearbeiten, wählen Sie bitte „Vorlagen ändern“. Bestehende Vorlagen können Sie bearbeiten oder löschen, indem Sie auf das Stiftsymbol bzw. das Papierkorbsymbol klicken. Für die Erstellung einer neuen Meldungsvorlage nutzen Sie die Schaltfläche „Neue Vorlage“.

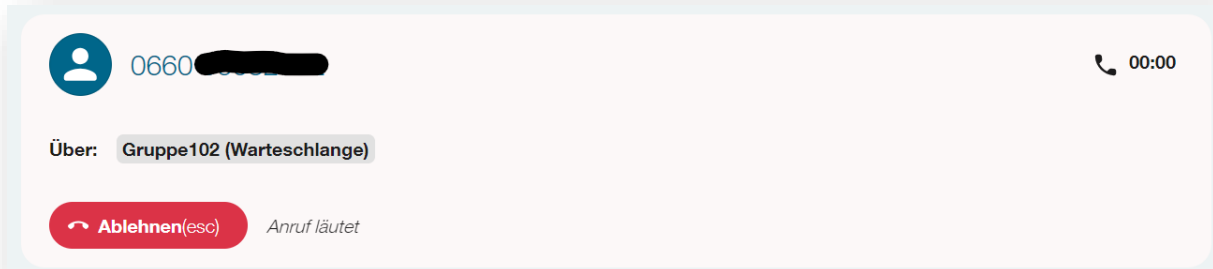


Nachdem Sie Ihre Vorlage erstellt haben, wählen Sie bitte „Vorlage speichern“, um den Vorgang abzuschließen.

Hinweis: Sie können auch eine SMS senden, indem Sie im Unternehmensverzeichnis oder in der Anrufliste auf einen Kontakt klicken und anschließend auf „SMS“ klicken oder den entsprechenden Tastenkürzel verwenden.

3.2.3. Einen Anruf anhalten

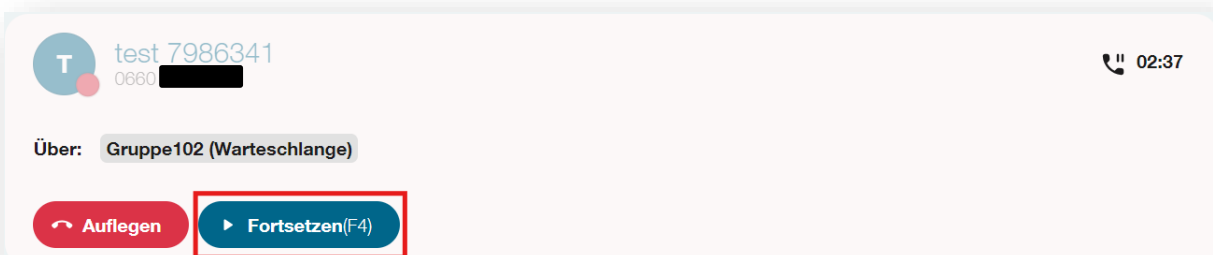
Eingehende Anrufe werden in der Spalte *Aktive Anrufe* angezeigt. Dort sehen Sie entweder den Namen des Anrufers (sofern dieser als Kontakt gespeichert ist) oder die Telefonnummer. Ebenso wird der Name der Gruppe beziehungsweise die Servicenummer angezeigt, die vom Anrufer kontaktiert wurde.



Nachdem Sie den Anruf angenommen haben, erscheint dieser weiterhin in der Spalte *Aktive Anrufe*. Sie haben nun die Möglichkeit, den Anruf durch Klick auf den Button „Anruf anhalten“ oder über den entsprechenden Tastaturbefehl in die Warteschleife zu setzen.

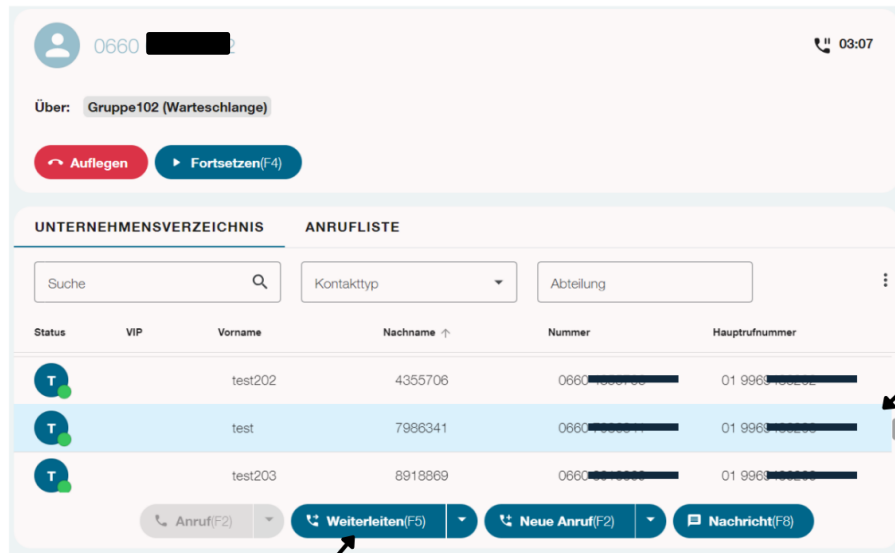


Um einen gehaltenen Anruf fortzusetzen, klicken Sie auf „Fortsetzen“ oder verwenden Sie den entsprechenden Tastaturbefehl.



3.2.4. Einen Anruf Weiterleiten

Um einen aktiven Anruf an einen Kontakt weiterzuleiten, wählen Sie im Unternehmensverzeichnis den entsprechenden Kontakt aus und klicken Sie anschließend auf „Weiterleiten“ oder verwenden Sie die dafür vorgesehene Taste. Es spielt keine Rolle, ob der aktive Anruf geparkt wurde oder nicht.

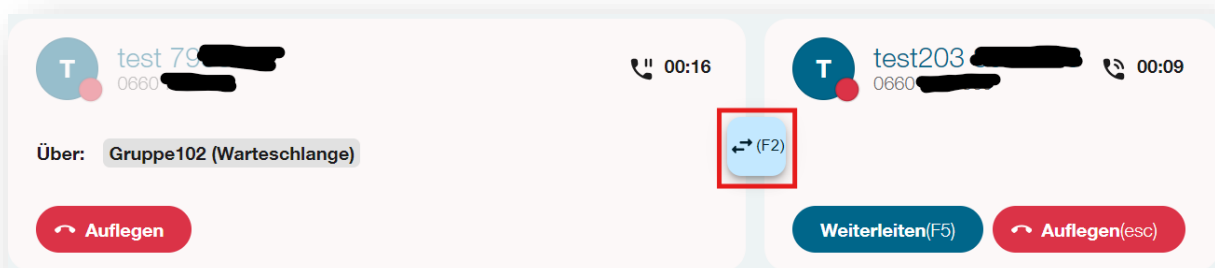


Auf den gewünschten Kontakt im Unternehmensverzeichnis klicken. Dieser wird dann blau (im Dunkelmodus grau) gekennzeichnet. Die Buttons „Weiterleiten“, „Neuer Anruf“ und „Nachricht“ werden nicht mehr ausgegraut sein.

Auf den „Weiterleiten“-Button klicken oder die entsprechende Tastenkombination benutzen, um den aktiven Anruf an den ausgewählten Kontakt weiterzuleiten.

Um einen gewünschten Teilnehmer vor der Weiterleitung telefonisch zu erreichen, klicken Sie bitte auf „Rückfrage“. Dadurch wird das aktuelle Gespräch automatisch gehalten und eine neue Verbindung zum gewünschten Teilnehmer hergestellt.

In der Spalte *Aktive Anrufe* werden beide Gespräche angezeigt. Sie können jederzeit zwischen den Anrufen wechseln, indem Sie entweder auf das Pfeilsymbol zwischen den beiden Gesprächen klicken oder die entsprechende Tastenkombination verwenden.



Sobald Sie den Anruf an die gewünschte Person weiterleiten möchten, klicken Sie auf „Weiterleiten“ oder verwenden Sie die entsprechende Tastenkombination.

3.3. Meine Warteschlangen

Unter „Meine Warteschlangen“ sehen Sie alle Gruppen und Servicenummern, bei denen Sie als Teilnehmer registriert sind.

Sie haben die Möglichkeit, sich jederzeit flexibel an- oder abzumelden, die Anzahl der Teilnehmer sowie die aktiven Mitglieder jeder Gruppe einzusehen. Darüber hinaus können Sie eine Warteschlange oder Gruppe pausieren, indem Sie den Pause-Button betätigen.

MEINE WARTESCHLANGEN					
	Name	Anrufe	Zeit	Teilnehmer	
	Gruppe101	-	-	2/3	
	Gruppe102	0	00:00	2/2	

Hinweis: Anrufe an Gruppen oder Servicenummern, zu denen Sie nicht gehören, werden in der Telefonzentrale nicht angezeigt. Das gilt auch für die Hauptnummer (Festnetznummer). Sind Sie nicht als Teilnehmer der Hauptnummer eingetragen, sehen Sie eingehende Anrufe auf dieser Nummer nicht.

3.4. Unternehmensverzeichnis & Anrufliste

Im Unternehmensverzeichnis sind sämtliche Kontakte für Sie hinterlegt. Alle in der Anlage gespeicherten Nummern (einschließlich Festnetznummern, Durchwahlen und Mobilnummer anderer Teilnehmer sowie Gruppennummern) werden automatisch im Unternehmensverzeichnis angezeigt.

Unter „Nummer“ wird die gespeicherte Telefonnummer des jeweiligen Kontakts angezeigt. Handelt es sich um ein Servicenummer, der Festnetznummer oder ein externer Kontakt, erscheint hier die entsprechende Nummer. Bei anderen Teilnehmern wird an dieser Stelle die Mobilnummer aufgeführt; die Festnetznummer inkl. Durchwahl ist unter „Durchwahl“ ersichtlich.

UNTERNEHMENSVERZEICHNIS				ANRUFLISTE	
Suche				Kontakttyp	Abteilung
Status	VIP	Vorname	Nachname	Nummer	Hauptnummer
		Untervm105		01 9969486105	
		IVR103		01 9969486103	
		IVR104		01 9969486104	
		Onlinefax		01 9969486106	
		Ext206	4031459	0660 4031459	01 9969486206
		test204	4259668	0660 4259668	01 9969486204
		test202	4355706	0660 4355706	01 9969486202

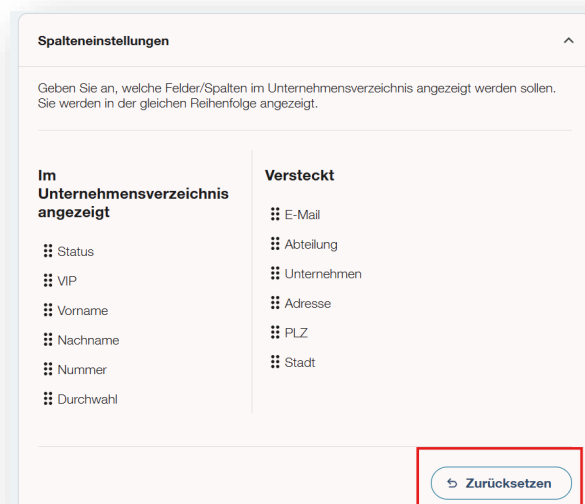
Die im Unternehmensverzeichnis angezeigten Spalten lassen sich über die Einstellungen individuell anpassen. So können nicht benötigte Spalten ausgeblendet und zusätzliche, wie beispielsweise die E-Mail-Adresse, hinzugefügt werden.

Zur Verwaltung dieser Einstellungen navigieren Sie bitte über das linke Menü zu „Einstellungen“ und öffnen anschließend die Spalteneinstellungen.



Mit der Drag-and-Drop-Funktion können Sie individuell festlegen, welche Spalten angezeigt oder ausgeblendet werden. Darüber hinaus lässt sich die Reihenfolge der Spalten im Unternehmensverzeichnis nach Ihren Präferenzen anpassen.

Die vorgenommenen Anpassungen können jederzeit durch Auswahl der Schaltfläche „Zurücksetzen“ auf die Standardeinstellungen zurückgeführt werden.



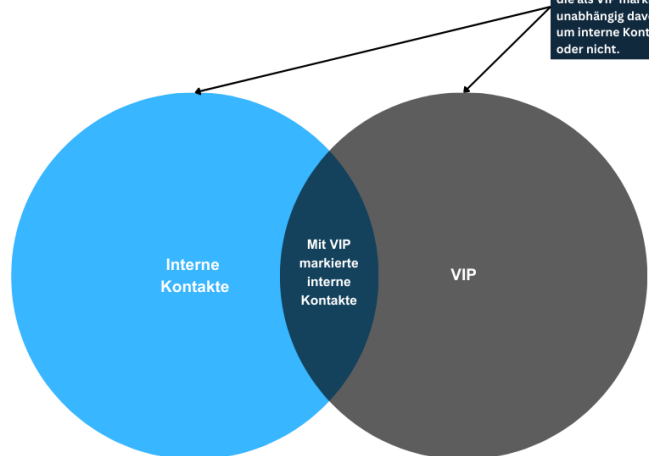
3.4.1. Im Unternehmensverzeichnis filtern

Das Unternehmensverzeichnis bietet drei Optionen zur Filterung von Kontakten. Nutzer können das Suchfeld verwenden, um gezielt nach Namen, Nachnamen oder Nummern zu suchen.

Die Kontakte lassen sich mithilfe des Feldes „Kontakttyp“ nach verschiedenen Kategorien filtern, beispielsweise Intern (Anlagenteilnehmer), Extern (gespeicherte Kontakte, die keine Anlagenteilnehmer sind), Gruppen, als Favorit markiert oder VIP.

Es ist möglich, mehrere Kontaktarten auszuwählen. Wenn mehrere Typen ausgewählt werden, zeigt die Liste alle Kontakte an, die mindestens einen der gewählten Typen besitzen, nicht jedoch nur solche, die gleichzeitig Typ 1 und Typ 2 zugeordnet sind.

Bei Gruppenanrufen und automatischer Vermittlung werden die Kontaktdaten der entsprechenden Warteschlangen (Gruppen) oder der automatischen Vermittlung angezeigt, nicht jedoch die Kontaktdaten der einzelnen Teilnehmer innerhalb der Gruppen.



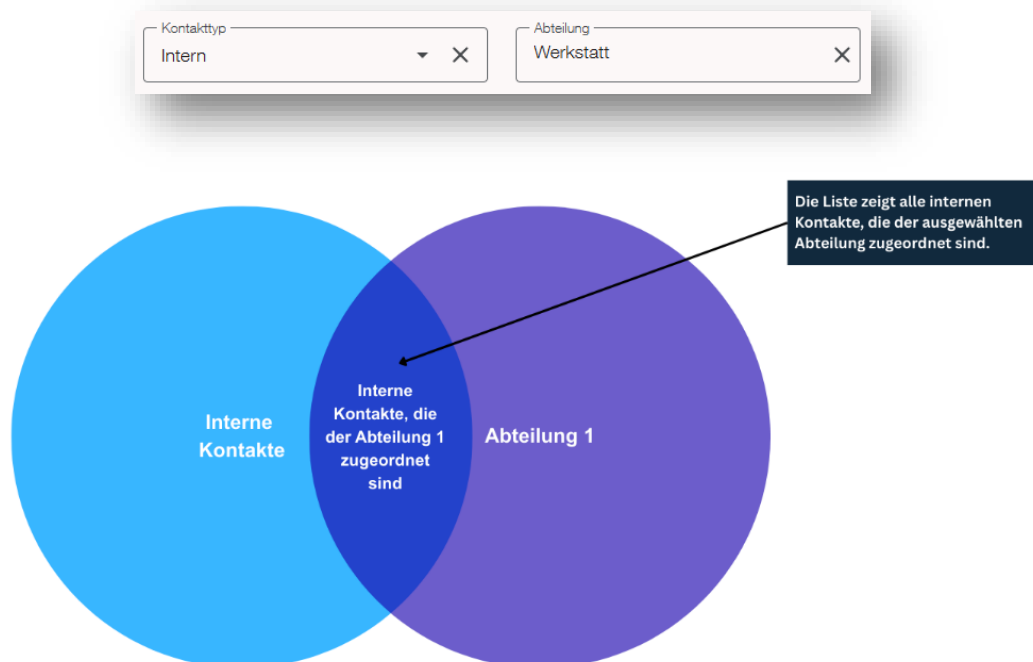
Die Liste zeigt alle internen Kontakte sowie alle Kontakte, die als VIP markiert sind, unabhängig davon, ob es sich um interne Kontakte handelt oder nicht.

Um den Kontakttyp-Filter zurückzusetzen, entfernen Sie die Markierung in den entsprechenden Kästchen durch erneutes Anklicken.

Das Unternehmensverzeichnis lässt sich auch nach Abteilungen filtern. Voraussetzung hierfür ist, dass die jeweiligen Kontakte ihrer korrekten Abteilung zugeordnet wurden.

Um nach einer Abteilung zu filtern, klicken Sie auf die Spalte „Abteilung“ und wählen in der Dropdownliste die gewünschte Abteilung aus. Alternativ können Sie den Namen der gesuchten Abteilung direkt in das Feld eingeben, um diese schneller zu finden und auszuwählen.

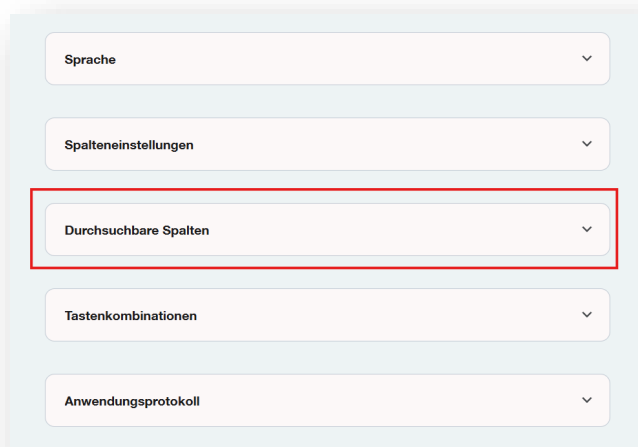
Es ist ebenfalls möglich, mehrere Filter gleichzeitig anzuwenden. Beispielsweise können sowohl der Kontakttyp „Intern“ als auch „VIP“ sowie eine bestimmte Abteilung ausgewählt werden. In diesem Fall werden in der Ergebnisliste alle Kontakte angezeigt, die entweder als „Intern“ oder als „VIP“ gekennzeichnet sind und gleichzeitig der ausgewählten Abteilung zugeordnet sind.



3.4.2. Durchsuchbare Spalten

Es ist möglich festzulegen, welche Spalten im Unternehmensverzeichnis bei einer freien Suche berücksichtigt werden.

Um die Konfiguration vorzunehmen, rufen Sie die Einstellungen auf und erweitern Sie die Option „Durchsuchbare Spalten“.



Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Spalten, die in die Suche einbezogen werden sollen, oder deaktivieren Sie sie für Spalten, die von der Suche ausgeschlossen werden sollen.

Durchsuchbare Spalten

Beim Durchsuchen des Unternehmensverzeichnisses erfolgt die Übereinstimmung mit verschiedenen Feldern in den Kontakten. Geben Sie an, in welchen Feldern gesucht werden soll.

- ☒ Vorname
- ☒ Nachname
- ☒ Nummer
- ☒ E-Mail
- ☒ Abteilung
- ☐ Unternehmen
- ☐ Adresse
- ☐ PLZ
- ☐ Stadt
- ☒ Durchwahl

[Zurücksetzen](#)

Die Einstellungen lassen sich jederzeit über den Button „Zurücksetzen“ auf die Werkseinstellungen zurücksetzen.

3.4.3. Kontakte Verwalten

In Abschnitt 3.1.1 wird erläutert, wie ein neuer Kontakt basierend auf einem eingehenden oder ausgehenden Anruf hinzugefügt werden kann. Dieses Kapitel beschreibt hingegen das Hinzufügen eines neuen Kontakts direkt über das Unternehmensverzeichnis, ohne dass zuvor ein Anruf stattgefunden haben muss. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Kontakte im Unternehmensverzeichnis sowohl zu importieren als auch zu exportieren.

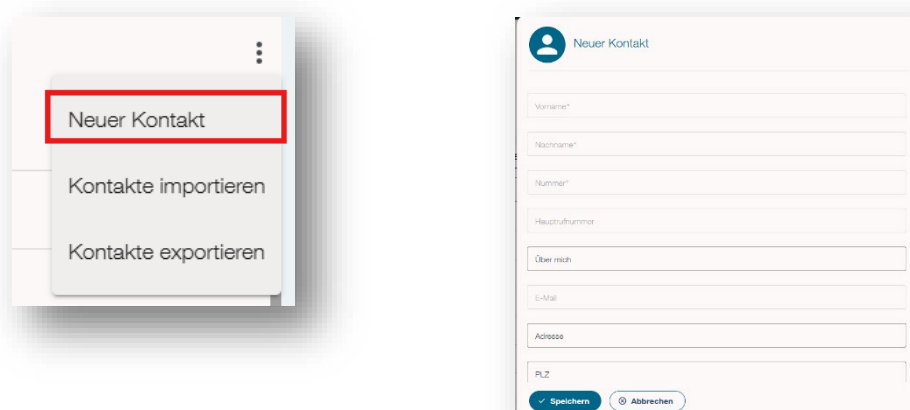
Um einen neuen Kontakt hinzuzufügen, klicken Sie bitte auf die drei Menüpunkte am rechten Rand der Spalte „Unternehmensverzeichnis“.

UNTERNEHMENSVERZEICHNIS **ANRUFLISTE**

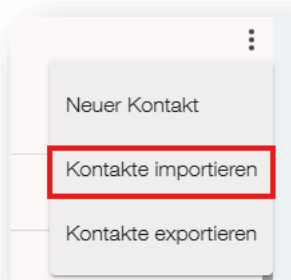
Suche Kontakttyp Abteilung

Status	VIP	Vorname	Nachname ↑	Nummer	Hauptnummer
		Hauptnummer		01 9969486	

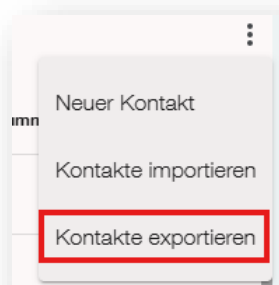
Um einen neuen Kontakt manuell hinzuzufügen, klicken Sie bitte auf „Neuer Kontakt“. Geben Sie anschließend die gewünschten Informationen ein und speichern Sie den neuen Kontakt.



Eine effiziente Alternative ist das Hinzufügen mehrerer Kontakte durch das Speichern in einer CSV-Datei und den anschließenden Import.



Im Unternehmensverzeichnis besteht die Möglichkeit, Kontakte zu exportieren. Durch einen Klick auf „Kontakte exportieren“ werden die gespeicherten Kontakte automatisch in eine CSV-Datei übertragen.



Hinweis: Um Probleme beim Import vorzubeugen, wird empfohlen, zunächst einen Export der Kontakte durchzuführen. Anschließend sollte die Liste um die neuen Kontakte (ohne die bereits vorhandenen) ergänzt und danach importiert werden.

3.4.4. Anrufliste

Um zur Anrufliste zu gelangen, klicken Sie im Unternehmensverzeichnis auf die Spalte „Anrufliste“. Der Inhalt der Spalte wird daraufhin entsprechend angepasst und zeigt die Liste der Anrufe an.

In der Anrufliste können Sie Folgendes sehen:

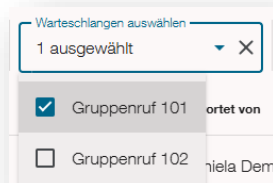
Status	Name	Nummer	VIP	Anrufbeginn	Dauer	Warteschlange	Beantwortet von	Weitergeleitet an	Umgeleitet von	Behandelt von
✓	Unbekannt	0680 [redacted]		Mittwoch 16:02	00:00	Gruppe102	Daniela Rodri...			
✓	Ext206 40314...	0680 [redacted]		Mittwoch 12:50	00:00	Haupttrufnum...				
✓	0680 [redacted]	0680 [redacted]		Mittwoch 12:49	00:54	Haupttrufnum...	test205 8995...			
✓	Ext206 40314...	0680 [redacted]		Mittwoch 12:45	00:01	Haupttrufnum...	test201 8969...			
✓	0680 [redacted]	0680 [redacted]		Mittwoch 12:44	00:28	Haupttrufnum...	test201 8969...			

- Den Status des Anrufs (eingehend, ausgehend)
- Den Namen des Gesprächspartners (falls es sich um einen gespeicherten Kontakt handelt)
- Die Rufnummer
- Den VIP-Status (bei allen Kontakten, die als VIP markiert sind)
- Datum und Uhrzeit, zu denen der Anruf begonnen hat, sowie die Dauer des Anrufs
- Wer den Anruf beantwortet hat (nur im Fall eines eingehenden Anrufs)

Die Anrufliste kann flexibel gefiltert werden. Es stehen die folgenden Filteroptionen zur Verfügung: Alle, unbeantwortet, Ausgehend und eingehend.

Status	Name	Nummer	VIP	Anrufbeginn	Dauer	Warteschlange	Beantwortet von	Weitergeleitet an	Umgeleitet von	Behandelt von
--------	------	--------	-----	-------------	-------	---------------	-----------------	-------------------	----------------	---------------

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, gezielt nach der gewünschten Warteschlange zu filtern. Klicken Sie dazu auf das Feld „Warteschlange auswählen“. Es öffnet sich eine Dropdown-Liste mit allen verfügbaren Gruppenrufen und Servicenummern. In dieser Liste können Sie die gewünschten Warteschlangen auswählen. Die Anrufliste wird daraufhin unmittelbar entsprechend Ihrer Auswahl aktualisiert.



Die Anrufliste lässt sich nach einem bestimmten Zeitraum filtern. Sie haben die Möglichkeit, alle Anrufe, Anrufe einer bestimmten Gruppe, sämtliche eingehende Anrufe, ausgehende Anrufe oder alle ein- und ausgehenden Anrufe einer Gruppe innerhalb eines definierten Zeitraums einzusehen. Um einen bestimmten Zeitraum zu filtern, klicken Sie bitte auf das Feld „Zeitraum eingeben“.

The screenshot shows the 'ANRUFLISTE' (Call List) interface. At the top, there are tabs for 'UNTERNEHMENSVERZEICHNIS' and 'ANRUFLISTE'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Suche' with a magnifying glass icon. To the right of the search bar are four filter buttons: 'Alle' (selected), 'Unbeantwortet', 'Ausgehend', and 'Eingehend'. Further right is a dropdown menu for 'Warteschlangen auswählen' with the text 'Alle Warteschlangen ...'. To the right of this dropdown is a checkbox labeled 'Zeitraum eingeben' which is checked and highlighted with a red box. Below these elements, there are five input fields: 'Zeitraum' (with a dropdown arrow and the text 'Heute'), 'Anfangsdatum' (with a calendar icon and the text '28.12.2025'), 'Startzeit' (with a clock icon and the text '00:00'), 'Enddatum' (with a calendar icon and the text '28.12.2025'), and 'Endzeit' (with a clock icon and the text '23:59').

Im nächsten Schritt wählen Sie bitte den gewünschten Zeitraum aus.

The screenshot shows the 'ANRUFLISTE' (Call List) interface. The 'Zeitraum' dropdown menu is highlighted with a red box. The dropdown menu is open, showing the text 'Selbstdefiniert'. The other elements of the interface are the same as in the previous screenshot.

Hinweis: In der Anrufliste der Telefonzentrale werden keine Anrufe angezeigt, die von oder zu der eigenen Nebenstelle geführt werden. Die Anrufliste zeigt nur eingehende und ausgehende Anrufe von oder zu Servicenummern an.

4. Anrufmanager

Der Anrufmanager ist eine moderne und benutzerorientierte Lösung für das persönliche Anrufmanagement. Er ermöglicht Ihnen, eingehende Anrufe sowie die Anrufliste Ihrer persönlichen Durchwahl einzusehen. Darüber hinaus erhalten Sie einen Überblick über die Servicenummern, denen Sie zugeordnet sind.

Das allgemeine Handling im Anrufmanager entspricht dem Vorgehen in der Telefonzentrale (vgl. Kapitel 3).

Da es bei den Anrufmanager sich um ein persönliches Tool handelt gilt:

- Obwohl der Anrufmanager das Starten von Anrufen über eine Servicenummer ermöglicht, werden Anrufe, die von einer Servicenummer ausgehen, im Anrufmanager weder angezeigt noch verwaltet. Sie sind lediglich in der Telefonzentrale einsehbar.
- In die Anrufliste des Anrufmanager werden nur eingehende und ausgehende Anrufe, die zu und aus der eigenen Nebenstelle getätigt wurden (Keine Servicenummer Anrufe).
- Eingehende Anrufe auf die Mobilnummer oder der Durchwahl werden im Anrufmanager angezeigt und nicht in der Telefonzentrale. Anrufe an Servicenummern sind ausschließlich in der Telefonzentrale sichtbar.
- Das Unternehmensverzeichnis ist sowohl in der Telefonzentrale als auch im Anrufmanager identisch. Kontakte, die dem Unternehmensverzeichnis über den Anrufmanager hinzugefügt werden, erscheinen ebenfalls in der Telefonzentrale.

The screenshot shows the 'Anrufmanager' interface for 'Demo GmbH'. It includes a top navigation bar, a main content area with sections for 'MEINE WARTESCHLANGEN', 'UNTERNEHMENSVERZEICHNIS', and 'ANRUFLISTE', and a bottom section for 'ANRUFLISTE' with filters and actions. Callouts provide detailed explanations for various elements:

- Hauptmenü:** Hauptnavigation, Einstellungen usw.
- Einen neuen Anruf entweder außerhalb oder innerhalb der Anlage durchführen.**
- SMS senden.** Klicken, um eine Nachricht zu schicken.
- Einstellungen:** Status ändern, Dunkelmodus, ausloggen usw.
- Anrufliste:** Klicken, um eine Übersicht aller Anrufe zu sehen.
- Suche:** Freies Suchfeld.
- Nach Kontaktyp filtern (intern, extern, VIP usw.)**
- Neue Kontakte hinzufügen**
- Abteilung:** Nach konfigurierter Abteilung filtern.
- An- und Abmelden bei Ihren Servicenummern**
- Anzahl der eingeloggteten Teilnehmer in eine Servicenummer / Globale Anzahl der Teilnehmer in eine Servicenummer.**
- Auf einen Kontakt klicken, um einen neuen Anruf zu machen.**
- Anruf an einen Teilnehmer weiterleiten.**
- Auf einen Kontakt klicken, um eine SMS zu senden.**

5. Anruf Dashboard

Der Anruf Manager (Wallboard) bietet Ihnen eine Echtzeit-Visualisierung der Anrufaktivitäten für ausgewählte Servicenummern. Damit behalten Sie jederzeit den Überblick über die aktuelle Auslastung und Leistungskennzahlen Ihres Teams.

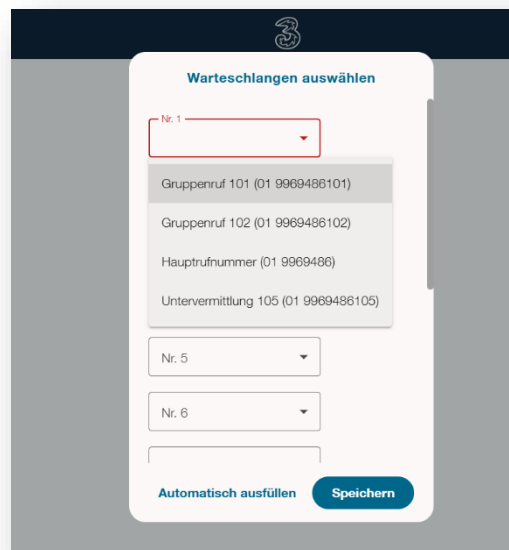
Sie können alle Servicenummern auswählen, bei denen Sie als Teilnehmer hinterlegt sind. Für jede ausgewählte Servicenummer werden folgende Informationen angezeigt:

- Aktueller Status und Anruferanzahl der Warteschlange
- Längste Wartezeit
- Anzahl aktiver Agenten
- Anzahl und Prozentsatz beantworteter Anrufe
- Durchschnittliche Warte- und Gesprächszeiten

5.1. Erste Schritte (Anruf Dashboard konfigurieren)

Um das Anruf-Dashboard zu öffnen, verwenden Sie die linke Navigationsleiste wie gewohnt. Beim erstmaligen Zugriff auf das Anruf-Dashboard erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem Sie die Servicenummern auswählen können, die im Dashboard angezeigt werden sollen.

Sie können die gewünschte Servicenummer oder mehrere Servicenummern auswählen, indem Sie das jeweilige Kästchen anklicken und anschließend die entsprechende Servicenummer aus der Dropdown-Liste auswählen.



Für jede zusätzliche Servicenummer ist ein separates Kästchen zu wählen.

Alternativ besteht die Möglichkeit, sämtliche Servicenummern gleichzeitig auszuwählen, indem Sie auf die Schaltfläche „Automatisch ausfüllen“ klicken.

Warteschlangen auswählen

Nr. 1
Gruppenruf 101 (01 9... ▼

Nr. 2
Gruppenruf 102 (01 9... ▼

Nr. 3
Hauptrufnummer (01 ... ▼

Nr. 4
Untervermittlung 105 (... ▼

Nr. 5
▼

Nr. 6
▼

Automatisch ausfüllen **Speichern**

Nachdem Sie alle gewünschten Servicenummern ausgewählt haben, klicken Sie bitte auf „Speichern“. Dadurch wird das Anruf-Dashboard vollständig konfiguriert.

Sie können jederzeit weitere Servicenummern hinzufügen, indem Sie auf „Servicenummern auswählen“ in der oberen rechten Ecke klicken.

Warteschlangen auswählen **Vollbild**

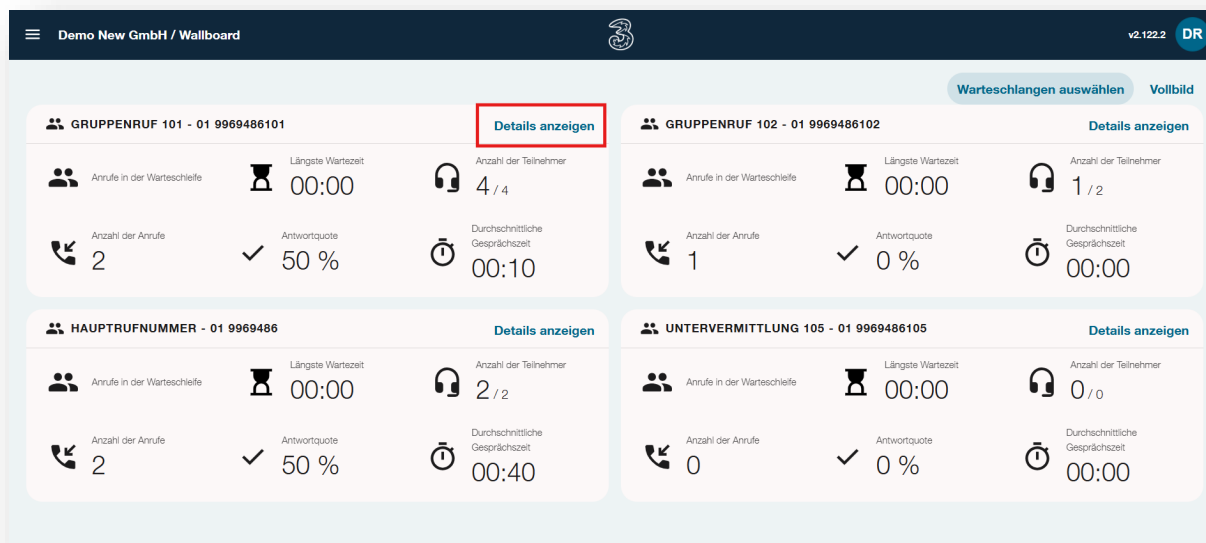
GRUPPENRUF 101 - 01 9969486101	GRUPPENRUF 102 - 01 9969486102	HAUPTRUFNUMMER - 01 9969486	UNTERVERMITTLUNG 105 - 01 9969486105
Anrufe in der Warteschleife Längste Wartezeit Anzahl der Teilnehmer Anzahl der Anrufe Antwortquote Durchschnittliche Gesprächszeit	Anrufe in der Warteschleife Längste Wartezeit Anzahl der Teilnehmer Anzahl der Anrufe Antwortquote Durchschnittliche Gesprächszeit	Anrufe in der Warteschleife Längste Wartezeit Anzahl der Teilnehmer Anzahl der Anrufe Antwortquote Durchschnittliche Gesprächszeit	Anrufe in der Warteschleife Längste Wartezeit Anzahl der Teilnehmer Anzahl der Anrufe Antwortquote Durchschnittliche Gesprächszeit
00:00 4 / 4 2 50 % 00:10	00:00 1 / 2 1 0 % 00:00	00:00 2 / 2 2 50 % 00:40	00:00 0 / 0 0 0 % 00:00

5.2. Details & Vollbildmodus

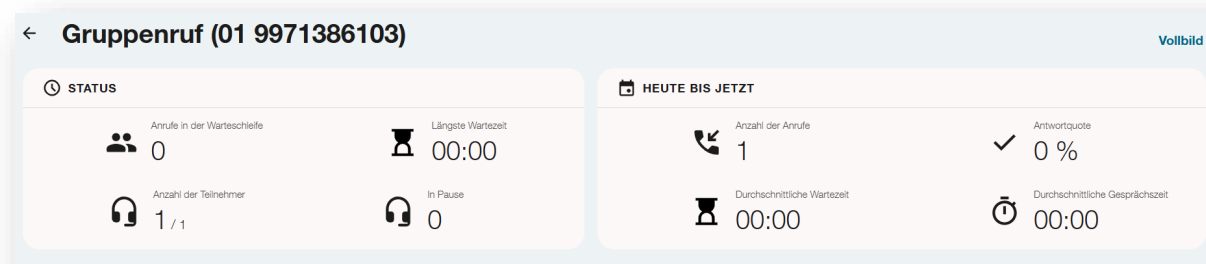
Das Anruf-Dashboard bietet eine Echtzeit-Visualisierung sämtlicher ausgewählter Servicenummern. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, eine bestimmte Servicenummer detailliert zu betrachten. Hierdurch werden weiterführende Informationen zu den Servicenummern bereitgestellt:

- Durchschnittliche Wartezeit einer Gruppenruf- bzw. Servicenummer
- Anzahl der Teilnehmer einer Servicenummer, welche sich in Pause befinden

Um detaillierte Informationen zu einer bestimmten Servicenummer einzusehen, wählen Sie bitte bei der entsprechenden Servicenummer die Option „Details anzeigen“ aus.



Auf der Detailseite einer ausgewählten Servicenummer erscheinen zwei Spalten. Beide Spalten beziehen sich auf dieselbe Servicenummer.



Beide Spalten stellen den aktuellen täglichen Leistungsbericht der Servicenummer dar.

Im Anruf-Dashboard besteht die Möglichkeit, sowohl in der Gesamtansicht aller ausgewählten Servicenummern als auch in der Detailansicht einer ausgewählten Gruppe, den Vollbildmodus zu aktivieren.

Um diesen zu nutzen, klicken Sie bitte auf „Vollbild“ in der rechten oberen Ecke des Bildschirms. Im Vollbildmodus ist ein nahtloses Wechseln zwischen den beiden Ansichten möglich. Ein Verlassen des Vollbildmodus ist weder für den Zugang zur Detailansicht noch für die Rückkehr zur Standardansicht erforderlich.

6. Statistik Dashboard

Im Bereich Statistik der Web-App erhalten Sie einen umfassenden Überblick über die Anrufaktivitäten Ihrer Service-Nummern. Die Statistik ermöglicht es Ihnen, die wichtigsten Kennzahlen zu analysieren und so die Effizienz Ihres Services zu bewerten und zu optimieren.

Sie können die Daten entweder gesamt für alle Service-Nummern oder gefiltert für eine spezifische Servicenummer anzeigen. Folgende Kennzahlen stehen zur Verfügung:

- Anzahl der Anrufe: eingehend, beantwortet, verpasst, weitergeleitet, volle Warteschlange, unbeantwortet, ausgehend.
- Durchschnittliche Wartezeit: für beantwortete Anrufe und für aufgelegte Anrufe
- Anrufzeit

Zusätzlich bietet ein weiterer Tab die Möglichkeit, die Statistiken für einen bestimmten Teilnehmer innerhalb einer spezifischen Servicenummer einzusehen. So können Sie detaillierte Analysen sowohl auf Service-Nummern- als auch auf Teilnehmer-Ebene durchführen.

6.1. Servicenummern-Statistik

Bei Aufruf des Statistikbereichs werden Sie automatisch zur Statistik der Servicenummern weitergeleitet. Standardmäßig sind dabei zunächst keine Servicenummern ausgewählt und der Zeitraum ist auf „Heute“ eingestellt.

6.1.1. Auswertung von Servicenummern

Um Statistiken zu sehen, klicken Sie auf „Servicenummern“ und wählen Sie eine oder mehrere Nummern aus. Die Daten werden einzeln per Servicenummer und als Gesamtsumme angezeigt.

Warteschlangen

2 ausgewählt

☒ Gruppenruf 101

☒ Gruppenruf 102

☐ Hauptrufnummer

☐ Untervermittlung 105

Zeitraum

Heute

Anfangsdatum

12.01.2026

Startzeit

00:00

-

Enddatum

12.01.2026

Endzeit

23:59

	Beantwortet	Anrufer hat aufgelegt	Weitergeleitet	Volle Warteschlange	Unbeantwortete Anrufe	Wartezeit beantwortet (Durchschnitt)	Wartezeit aufgelegt (Durchschnitt)	Anrufszeit (Durchschnitt)	Ausgehende
☒ Gruppenruf 101	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0
☒ Gruppenruf 102	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0
☐ Hauptrufnummer	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0
☐ Untervermittlung 105	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0

Items per page: 10

1 - 2 of 2

Nachdem Sie die gewünschten Servicenummern ausgewählt haben, besteht die Möglichkeit, einen relevanten Zeitraum für die Auswertung zu bestimmen. Hierbei kann ein vordefinierter Zeitraum wie beispielsweise „Diese Woche“ (Montag bis Sonntag) oder „Diesen Monat“ (ab dem Ersten des Monats) ausgewählt werden.

Telefonnummer	Eingehende	Beantwortet	Weitergeleitet	Volle Warteschlange	Unbeantwortete Anrufe	Wartezeit beantwortet (Durchschnitt)	Wartezeit aufgelegt (Durchschnitt)	Anrufszeit (Durchschnitt)	Ausgehende
01 9969486101	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0
01 9969486102	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0
01 9969486	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0
Summe	0	0	0	0	0	0s	0s	0s	0

Alternativ besteht die Möglichkeit, einen benutzerdefinierten Zeitraum festzulegen. Wählen Sie hierzu „Benutzerdefiniert“ in der Zeitraum-Eingabe aus und geben Sie anschließend das gewünschte Anfangs- und Enddatum sowie die jeweiligen Uhrzeiten ein.

6.1.2. Darstellung der Kennzahlen im Dashboard

Unter „Telefonnummer“ finden Sie die jeweilige Festnetznummer einschließlich Durchwahl zu den angezeigten Servicenummern. Die zugehörigen Daten werden in Zeilen dargestellt; sämtliche Werte rechts der jeweiligen Servicenummer beziehen sich auf diese spezifische Nummer.

Telefonnummer	Eingehende	Beantwortet	Anrufer hat aufgelegt	Weitergeleitet	Volle Warteschlange	Unbeantwortete Anrufe	Wartezeit beantwortet (Durchschnitt)	Wartezeit aufgelegt (Durchschnitt)	Anrufszeit (Durchschnitt)	Ausgehende
01 9969486101	35	17	6	4	12	12	16s	15s	20s	6
01 9969486102	23	16	3	4	4	0	0s	15s	67s	2
01 9969486	242	129	59	26	52	21	18s	7s	33s	14
Summe	300	162	68	34	68	33	17s	9s	35s	22

Bei Auswahl einer einzelnen Servicenummer erscheint nur eine Zeile. Wenn mehrere Servicenummern ausgewählt werden, wird für jede Nummer eine separate Zeile angezeigt. Am Ende der Liste wird zudem die Gesamtsumme aller Daten aufgeführt.

Warteschlangen
3 ausgewählt

Zeitraum
Letztes Quartal

Anfangsdatum
01.10.2025

Startzeit
00:00

Enddatum
31.12.2025

Endzeit
23:59

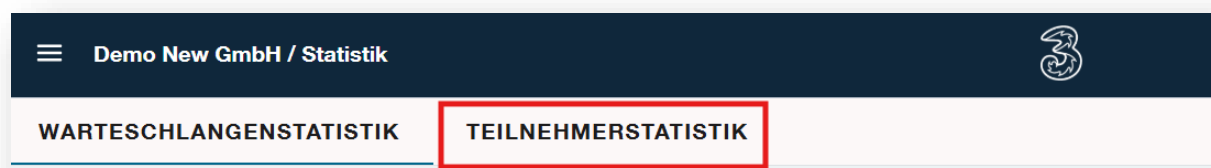
Telefonnummer	Eingehende	Beantwortet	Anrufer hat aufgelegt	Weitergeleitet	Volle Warteschlange	Unbeantwortete Anrufe	Wartezeit beantwortet (Durchschnitt)	Wartezeit aufgelegt (Durchschnitt)	Anrufszeit (Durchschnitt)	Ausgehende
01 9969486101	35	17	6	4	12	12	16s	15s	20s	6
01 9969486102	23	16	3	4	4	0	0s	15s	67s	2
01 9969486	242	129	59	26	52	21	18s	7s	33s	14
Summe	300	162	68	34	68	33	17s	9s	35s	22

Items per page: 10

1 – 3 of 3

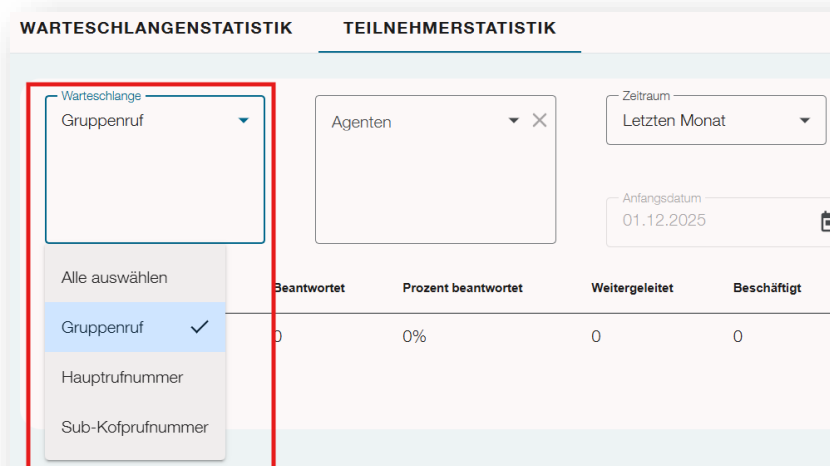
6.2. Teilnehmer-Statistik

In der Statistik besteht ebenfalls die Möglichkeit, eine Auswertung nach Teilnehmern vorzunehmen.



Hierfür wählen Sie bitte den Tab „Teilnehmerstatistik“ aus.

Zunächst wählen Sie die Servicenummer aus, bei der der betreffende Agent als Teilnehmer geführt wird. Klicken Sie dazu auf die Spalte „Servicenummer“ und treffen Sie Ihre Auswahl in der Dropdown-Liste.



Je nachdem, welche Servicenummer Sie auswählen, werden in der Spalte „Agenten“ die zugehörigen Teilnehmer zur Auswahl gestellt. Wenn Sie sämtliche Agenten aller Servicenummern auswählen möchten, wählen Sie bitte „Alle Auswählen“ bei der Servicenummer aus.

Warteschlange: Alle auswählen

Agenten: 3 ausgewählt

Zeitraum: Letzte Woche

Anfangsdatum: 05.01.2026, Startzeit: 00:00, Enddatum: 11.01.2026, Endzeit: 23:59

Name	Eingehende	Beantwortet	Prozent beantwortet	Weitergeleitet	Beschäftigt	Keine Antwort	Anrufer hat aufgelegt	Anrufszeit (Durchschnitt)	Ausgehende
Franz Demo	6	1	17%	0	0	3	0	9s	0
Gerhard Demo	6	2	33%	0	0	3	0	27s	0
Julia Demo	2	1	50%	0	0	1	0	3s	0
Sum	14	4	29%	0	0	7	0	16s	0

Items per page: 10, 1 - 3 of 3

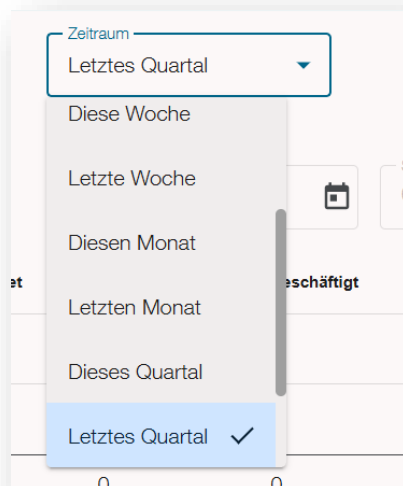
Es ist zudem wichtig zu beachten, dass wenn ein Agent mehreren Servicenummern zugeordnet ist und „Alle auswählen“ gewählt wird, die Statistik die kombinierten Daten des Agenten aus allen Servicenummern anzeigt. Möchte man hingegen für einen Teilnehmer mit mehreren Servicenummern lediglich die Daten des Agenten in einer bestimmten Servicenummer betrachten, muss die entsprechende Servicenummer ausgewählt werden.

Um mehrere Agenten in der Auswertung anzuzeigen, wählen Sie bitte die gewünschte Servicenummer oder „Alle“ aus. Markieren Sie anschließend in der Dropdown-Liste unter „Agenten“ die Kontrollkästchen der Teilnehmer, deren Auswertungen Sie einsehen möchten. Die Anzahl der ausgewählten Agenten wird jeweils im entsprechenden Kästchen angezeigt.

Warteschlange: Gruppenruf 101

Agenten: 2 ausgewählt

Im Anschluss kann der gewünschte Zeitraum für die Anzeige der Auswertung festgelegt werden. Hierbei stehen zwei Optionen zur Verfügung: Entweder wird ein vordefinierter Zeitraum aus einer Liste gewählt, oder es erfolgt die Auswahl „Benutzerdefiniert“, sodass individuell eingestellt werden kann, welcher Zeitraum berücksichtigt werden soll.



A screenshot of a dropdown menu titled "Zeitraum". The menu is open, showing a list of predefined time periods: "Dieses Quartal", "Letztes Quartal", "Diesen Monat", "Letzten Monat", "Dieses Quartal", and "Letztes Quartal". The "Letztes Quartal" option at the bottom is highlighted in blue and has a checkmark next to it. The background shows a blurred interface with a calendar icon and the word "beschäftigt".

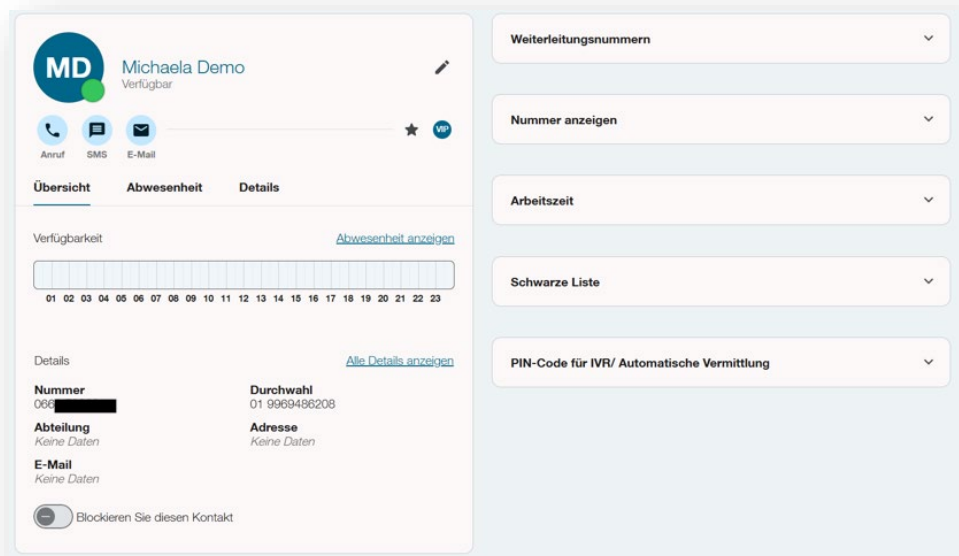


A screenshot of a form for defining a custom time period. The "Zeitraum" dropdown menu is set to "Selbstdefiniert" and is highlighted with a red border. Below it, a green-bordered box contains four input fields: "Anfangsdatum" (01.10.2025), "Startzeit" (06:30), "Enddatum" (31.12.2025), and "Endzeit" (23:59). Each field has a corresponding calendar or clock icon.

7. Mein Profil

Unter „Mein Profil“ können Sie alle ihre Einstellungen wie Anwesenheiten und Rufnummernanzeige verwalten.

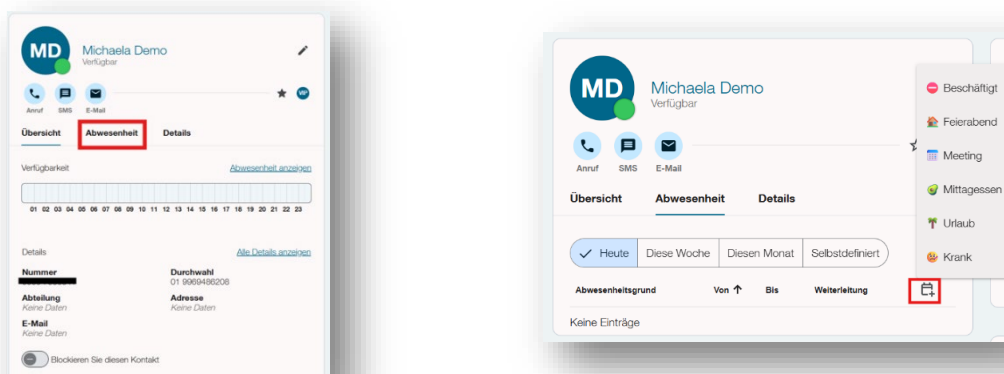
Um die Einstellungen zu ändern, navigieren Sie zu *Meinem Profil* über die linke Navigation. Auf der Seite *Mein Profil* sehen Sie auf der linken Seite Ihre eigene Kontaktkarten-Information, während Ihnen auf der rechten Seite die verfügbaren Einstellungen angezeigt werden.



Hinweis: Die Verwaltung der Anwesenheit und die Rufnummernanzeige Funktion sind ausschließlich für interne Teilnehmer der Anlage möglich.

7.1. Abwesenheit anlegen

Um eine neue Abwesenheit zu erfassen oder bestehende Abwesenheiten zu verwalten, klicken Sie in der Kontaktkarte auf „Abwesenheit“. Um eine neue Abwesenheit hinzuzufügen, klicken Sie auf das Kalendersymbol. Anschließend wählen Sie die Art der Abwesenheit aus, die Sie hinzufügen möchten.



Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster. Dort können Sie den

Beginn der Abwesenheit festlegen und definieren, bis wann sie dauern soll.

Dabei haben Sie die Möglichkeit, die Abwesenheit für einen bestimmten Zeitraum festzulegen oder ein konkretes Enddatum und eine Uhrzeit auszuwählen. Sie können 30 Minuten, 45 Minuten, 1 Stunde, bis zum Ende des Tages oder bis zum Ende der Woche wählen (dies entspricht dem Ende des nächstgelegenen Sonntags). Alternativ können Sie „Andere Dauer“ auswählen und ein individuelles Enddatum sowie eine Uhrzeit festlegen, bis wann die Abwesenheit dauern soll.

Abwesenheit eintragen

Abwesenheitsart auswählen
🏠 Krank

Startdatum festlegen
Wählen Sie ein Datum
08.02.2026
Wählen Sie eine Uhrzeit
19:30

Enddatum festlegen
Dauer auswählen
Andere Dauer

30 Min.
45 Min.
1 Stunde
Bis zum Ende des Tages
Bis zum Ende dieser Woche
Andere Dauer ✓

Speichern

Sobald Sie die Abwesenheitszeit festgelegt haben, können Sie die Weiterleitung während der Abwesenheit definieren.

Hinweis: Wenn keine Weiterleitung aktiviert wird, hat die Abwesenheit keinen Einfluss auf das Anrufverhalten. Sie wird lediglich im Kalender des Teilnehmers eingetragen.
Erst durch das Aktivieren der Weiterleitung legen Sie fest, wie eingehende Anrufe während der Abwesenheit behandelt werden sollen.

Um festzulegen, was mit eingehenden Anrufen während der Abwesenheit eines Teilnehmers passieren soll, aktivieren Sie zunächst die Weiterleitung.
Anschließend wählen Sie im Dropdown-Menü, wie eingehende Anrufe behandelt werden sollen:

- Sprachnachrichten
- Kollege: Der Anruf wird automatisch an einen anderen vordefinierten Teilnehmer weitergeleitet.
- Vermittlungsplatz: Der Anruf wird automatisch an eine vordefinierte Gruppe weitergeleitet.
- Voicemail
- Andere Nummer: Der Anruf wird automatisch an einen auszuwählenden Teilnehmer oder Gruppe weitergeleitet. Wählen Sie dazu den gewünschten Teilnehmer oder die entsprechende Gruppe aus.

Abwesenheit eintragen

Abwesenheitsart auswählen

Mittagessen

☒ Die Abwesenheit dauert bis: (25 Minuten)

☒ Weiterleitung

Weiterleitung

Sprachnachrichten

Sprachnachrichten ✓

Kollege

Vermittlungsplatz

Voicemail

Andere Nummer

Abbrechen

Weiter unten können Sie festlegen, ob der Anrufer eine Nachricht erhalten soll, die darüber informiert, warum der Teilnehmer den Anruf nicht entgegennehmen kann, sowie ob eine Ansage abgespielt werden soll, die mitteilt, bis wann die Abwesenheit dauert. Beide Optionen können unabhängig voneinander aktiviert oder deaktiviert werden.

Nachricht an Anrufer

☒ Grund

☒ Abwesenheit Dauer

7.2. Nummern für Weiterleitung festlegen

Sie können festlegen, welche Rufnummern als bevorzugte Weiterleitungsnummern zur Verfügung stehen. Dadurch haben Sie beim Anlegen einer neuen Abwesenheit eine vordefinierte Liste von Weiterleitungsnummern, aus der Sie auswählen können.

Um festzulegen, welche Rufnummern für Weiterleitungen zur Verfügung stehen sollen, klicken Sie in der ersten Spalte neben der Kontaktkarte auf „Weiterleitungsnummern“.

Weiterleitungsnummern

▼

Anschließend stehen Ihnen zwei Spalten zur Auswahl: Sekretariat und Vermittlungsplatz.

The screenshot shows a dialog box titled 'Weiterleitungsnummern' with a close button in the top right corner. Inside, there is a text prompt: 'Legen Sie fest, welche Nummern für die Weiterleitung verwendet werden sollen'. Below this, there are two input fields. The first is labeled 'Sekretariatsnummer' and contains the text 'Markus Demo (06 [redacted])' with a clear button (X) to its right. The second is labeled 'Vermittlungsplatznummer' and contains the text 'Gruppenruf 101 (01 9969486101)' with a clear button (X) to its right. At the bottom of the dialog, there are two buttons: a blue button with a checkmark icon and the text 'Speichern', and a light blue button with an 'X' icon and the text 'Abbrechen'.

- Unter *Sekretariatsnummer* können Sie einen anderen Teilnehmer auswählen. Dieser Teilnehmer wird automatisch vorgeschlagen, wenn Sie bei einer Abwesenheit eine Weiterleitung einrichten und „Kollege“ auswählen.
- Unter *Vermittlungsplatznummer* können Sie einen Gruppenruf oder die Hauptnummer auswählen. Diese Auswahl wird automatisch verwendet, wenn Sie bei einer Abwesenheit eine Weiterleitung einrichten und „Vermittlungsplatz“ auswählen.

7.3. Rufnummernanzeige verwalten

Um die Rufnummernanzeige zu verwalten, klicken Sie auf die Rubrik „Rufnummernanzeige“ (Spalte unter „Weiterleitungsnummer“).

The screenshot shows a vertical list of dropdown menus. The first menu is labeled 'Weiterleitungsnummern'. The second menu, labeled 'Nummer anzeigen', is highlighted with a red rectangular border. Below it are three more menus: 'Arbeitszeit', 'Schwarze Liste', and 'PIN-Code für IVR/ Automatische Vermittlung'. Each menu has a downward-pointing arrow on its right side.

Um auszuwählen, welche Rufnummer Ihrem Gesprächspartner angezeigt werden soll, klicken Sie auf „Rufnummernanzeige“ und wählen Sie eine Nummer aus der Liste aus.
In der Liste sehen Sie Ihre Mobilnummer, Ihre Durchwahl, die Hauptrufnummer sowie die Rufnummern aller Gruppen, bei denen Sie Teilnehmer sind.

The screenshot shows a dropdown menu titled "Nummer anzeigen". The instruction "Wählen Sie, wann die Anzeigenummer verwendet werden soll" is at the top. The menu lists several options: "Meine Nummer (0660 [redacted])", "Zugewiesene Nummer (01 9971386103)", "Durchwahl (01 9971386202)", "Meine Nummer (0660 [redacted])" (highlighted with a blue bar and a checkmark), "Gruppenruf (01 9971386103)", "Hauptnummer (01 9971386)", and "Sub-Kopfnummer (01 9971386101)".

Darüber hinaus können Sie eine Rufnummer als Rufnummernanzeige für Ihre Arbeitszeiten festlegen. Diese Rufnummer wird während Ihrer Arbeitszeiten immer angezeigt.
Um eine Rufnummernanzeige für Ihre Arbeitszeiten zu definieren, aktivieren Sie diese Funktion und wählen Sie aus der Liste die Nummer aus, die während Ihrer Arbeitszeiten angezeigt werden soll.

The screenshot shows the "Nummer anzeigen" form. The "Wählen Sie, wann die Anzeigenummer verwendet werden soll" section has a dropdown menu set to "Durchwahl (01 9971386202)". Below this, the checkbox "Eine andere Anzeigenummer während der Arbeitszeiten festlegen" is checked and highlighted with a red box. Underneath, the "Anzeigenummer während der Arbeitszeiten" dropdown menu is highlighted with a green box and set to "Hauptnummer (01 9971386)". At the bottom, there is a blue button labeled "Speichern" with a checkmark icon.

Vergessen Sie nicht, am Ende auf „Speichern“ zu klicken, um Ihre Einstellungen zu sichern.

7.4. Arbeitszeiten festlegen

Um Ihre Arbeitszeiten festzulegen, klicken Sie auf die dritte Spalte „Arbeitszeiten“.



Weiterleitungsnummern

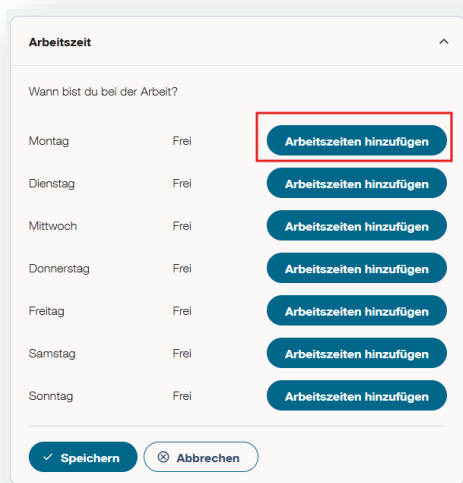
Nummer anzeigen

Arbeitszeit

Schwarze Liste

PIN-Code für IVR/ Automatische Vermittlung

Klicken Sie an jedem Tag, für den Sie spezifische Arbeitszeiten festlegen möchten, auf „Arbeitszeiten hinzufügen“. Legen Sie anschließend für jeden Tag fest, wann Ihre Arbeitszeit beginnt und endet. Die Zeiten können in 15-Minuten-Schritten ausgewählt werden. Sie können auch eine Startzeit festlegen und das Kästchen „Rest des Tages“ aktivieren. In diesem Fall wird das Ende des Arbeitstages automatisch auf 00:00 Uhr gesetzt.

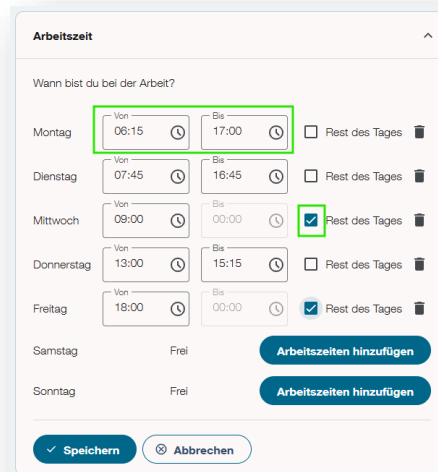


Arbeitszeit

Wann bist du bei der Arbeit?

Tag	Status	Aktion
Montag	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen
Dienstag	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen
Mittwoch	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen
Donnerstag	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen
Freitag	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen
Samstag	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen
Sonntag	Frei	Arbeitszeiten hinzufügen

☒ Speichern ☐ Abbrechen



Arbeitszeit

Wann bist du bei der Arbeit?

Tag	Von	Bis	Rest des Tages
Montag	06:15	17:00	☐
Dienstag	07:45	16:45	☐
Mittwoch	09:00	00:00	☒
Donnerstag	13:00	15:15	☐
Freitag	18:00	00:00	☒
Samstag	Frei		Arbeitszeiten hinzufügen
Sonntag	Frei		Arbeitszeiten hinzufügen

☒ Speichern ☐ Abbrechen

Dies beeinflusst die Rufnummernanzeige, sofern Sie eine Rufnummernanzeige für Ihre Arbeitszeiten definiert haben. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf „Speichern“, um Ihre Einstellungen zu übernehmen.

7.5. Sperrliste verwalten

Unter „Mein Profil“ können Sie außerdem die gesperrten Rufnummern verwalten. Hier legen Sie fest, welche Rufnummern blockiert sind oder neu blockiert werden sollen.

Zusätzlich können Sie entscheiden, ob eingehende Anrufe von unterdrückten Rufnummern zugelassen oder blockiert werden sollen.

Um Anrufe von unterdrückten Rufnummern nicht zuzulassen, aktivieren Sie die entsprechende Funktion.



Bitte beachten Sie, dass bei aktivierter Funktion der Anrufer eine Ansage hört, die darüber informiert, dass Anrufe von unterdrückten Rufnummern nicht angenommen werden. Der Anruf wird anschließend automatisch beendet.

Sie können außerdem Rufnummern zur Sperrliste hinzufügen, die blockiert werden sollen. Scrollen Sie dazu zum Bereich „Blockierte Nummern“ und klicken Sie auf „Nummer sperren“.



Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster. Geben Sie einen Namen für die zu sperrende Rufnummer sowie die Rufnummer ein.

Klicken Sie anschließend auf „Speichern“ – die Nummer ist damit gesperrt.

7.6. Pin-Code für das IVR festlegen

Unter „PIN-Code für automatische Vermittlung“ können Sie den PIN-Code für die Konfiguration Ihrer Nebenstelle über das Service-IVR einrichten oder ändern.

Dieser PIN-Code wird abgefragt, wenn Sie Konfigurationen Ihrer Nebenstelle über das Service-IVR vornehmen möchten.

Um den PIN-Code zu ändern, geben Sie den gewünschten PIN-Code in das entsprechende Feld ein und klicken Sie anschließend auf „Speichern“.

PIN-Code für IVR/ Automatische Vermittlung

Wählen Sie einen PIN-code für die Konfiguration der Automatische Vermittlung Dienste

PIN-code

Nicht konfiguriert

✓ Speichern

⊗ Abbrechen

Begriffsdefinitionen.

Hauptrufnummer/Kopfnummer.

Die Festnetznummer ohne Durchwahl wird Haupt- oder Kopfrufnummer genannt.

Servicenummer

Servicenummern sind in der Anlage konfigurierte Rufnummern (Hauptrufnummer inklusive Durchwahl), denen kein einzelner, expliziter Teilnehmer zugeordnet ist. Stattdessen sind diesen Rufnummern Services zugewiesen, zum Beispiel ein Gruppenruf.

Servicenummern verfügen über eigene Teilnehmerzuordnungen, Öffnungszeiten, Überlaufregelungen, Nachschaltungen sowie weitere anlagenspezifische Funktionen.

Teilnehmer/ Agent

Teilnehmer ist jeder, der Ihre Drei MobileNebenstellenanlage benützt, also daran teilnimmt. In der Regel sind das also die Mitarbeiter Ihrer Firma. Um aus einem Mitarbeiter einen Teilnehmer Ihrer Mobilten Nebenstellenanlage zu machen, verwenden Sie die Business Kundenzone. Dort können Sie alle Teilnehmer einsehen, neue anlegen oder bereits vorhandene bearbeiten.

Interne Teilnehmer/ Interner Betreiber.

Alle Mitarbeiter Ihres VPN sind automatisch interne Teilnehmer also in der Regel alle Mitarbeiter Ihrer Firma.

Externe Teilnehmer/ Externer Betreiber.

Ist der Teilnehmer nicht Mitglied des Firmen VPN Kreises, wird er automatisch als externer Teilnehmer angelegt. Externe Teilnehmer werden in der Teilnehmerübersicht beim Eintrag „Extern“ mit „ja“ markiert. Externer Betreiber können die Rufnummernanzeige Funktion nicht benutzen sowie keine eigenen Abwesenheiten festlegen.

Unternehmensverzeichnis.

Das Unternehmensverzeichnis ist das zentrale Telefonbuch der Anlage. Es enthält automatisch alle Teilnehmer als Kontakte. Zusätzlich können neue Kontakte manuell im Unternehmensverzeichnis hinzugefügt werden.

Das Unternehmensverzeichnis ist in der Web-Anwendung sowohl in der Telefonzentrale als auch im Anrufmanager sichtbar sowie in der mobilen App MNA Go verfügbar.

Kontakte.

Kontakte sind in den Unternehmensverzeichnis angelegte Kontaktdaten.

IVR (Interactive Voice Response).

Viele Einstellungen Ihrer Mobilten Nebenstellenanlage können Sie über ein interaktives Sprachmenü per Telefon durchführen. Um Ihre Hauptrufnummer zu verwalten, wählen Sie 0699 72 997. Sie werden dann durch das Konfigurationsmenü geführt.

Folgende Telefonische Konfiguration stehen Ihnen zur Verfügung:

Anmeldung zur Queue-Konfiguration	+43 660 303990
Queue-Konfiguration: Willkommens- und Wiederholungsansage	+43 660 303991
Anmeldung aller Teilnehmer-Nebenstellen	+43 660 3039921
Abmeldung aller Teilnehmer-Nebenstellen	+43 660 3039920
Anmeldung aller Servicenummern + Teilnehmer Nebenstelle	+43 660 3039931
Abmeldung aller Servicenummern + Teilnehmer Nebenstelle	+43 660 3039930
Anmeldung aller Gruppen	+43 660 3039941
Abmeldung aller Gruppen	+43 660 3039940
Rufnummernanzeige: DDI (Durchwahl)	+43 660 3039951
Rufnummernanzeige: MSISDN (Mobilnummer)	+43 660 3039952
Rufnummernanzeige: Hauptrufnummer (Festnetznummer)	+43 660 3039953