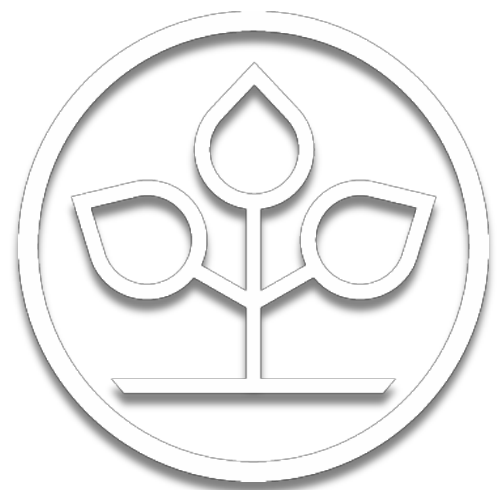


Schulungsunterlage

AVAYA - Tischtelefone



AOK PLUS – Die Gesundheitskasse in
Sachsen und Thüringen.

Autor: Projekt KOM20+ Implementierung

Stand: 21.05.2021

INHALT

1	Einleitung.....	3
2	Rufnummern und Rufnummernplan	3
2.1	Rufnummernplan der AOK PLUS	3
3	Telefonapparat.....	4
3.1	Tastenbelegung	5
3.2	Informationen zur Anmeldung	6
	Anmeldung am Telefon:	6
	Anmeldung am Workplace:	6
	Anmeldung an einer Web-Konferenz und Telefonkonferenz:	6
3.3	TELEFON An- und Abmeldung	7
3.3.1	Anmeldung.....	7
3.3.2	Abmeldung.....	9
3.3.3	Neuanmeldung bei Systemproblemen	10
4	Telefonlayouts	11
4.1	Telefonlayout AOK_PLU_9608_Office	11
4.2	Telefonlayout AOK_PLU_9608_Office_Bedrohung	11
4.3	Telefonlayout AOK_PLU_9608CC_BM	11
4.4	Telefonlayout AOK_PLU_9608CC_V2	12
4.5	Telefonlayout AOK_PLU_9608CC_V2_Bedrohung	12
5	Funktionalitäten Alarmserver	12
5.1	Notruf 110 und 112.....	12
5.2	Ersthelfer.....	13
5.3	Bedrohung	13
5.4	Räumungsalarm.....	13
6	Telefonfunktionen	15
6.1	Navigation allgemein	15
6.2	Anrufen	15
6.3	Anruf annehmen.....	17
6.4	Anrufwiederholung	17
6.5	Funktionalität Rückruf.....	18
6.5.1	Rückruf – Nebenstelle besetzt.....	18
6.5.2	Rückruf – Nebenstelle antwortet nicht	18
6.5.3	Im Gespräch	20
6.5.4	Gespräch stumm schalten (Mute)	24

6.6	Konferenz.....	25
6.7	Rufumleitung	28
6.7.1	Rufumleitung aktivieren	28
6.7.2	Rufumleitung deaktivieren	31
6.8	Doppelruf und „zu Mobil“	32
6.8.1	Doppelruf aktivieren.....	32
6.8.2	Wechsel während des Gesprächs von Tischtelefon zu Diensthandy und zurück.....	32
6.9	Sammelanschluss und Pick Up	33
6.9.1	Pick Up Gruppe	33
6.9.2	Sammelanschluss.....	34
6.9.3	Sammelanschluss-Abmeldung	34
7	Chef/Sek.....	35

1 Einleitung

Eine optimierte Anrufverteilung ermöglicht die schnellstmögliche Weiterleitung des Kundenanrufes an den fachlich zuständigen Mitarbeiter. Grundsätzlich ist die direkte Anrufentgegennahme durch den angewählten Mitarbeiter das Ziel.

In der AOK PLUS gibt es als Anrufbehandlungsmodell die Kombination von Pick Up Gruppen für jedes Team und für Teams in kundennahen Prozessen zusätzlich Sammelanschlüsse. Dadurch sollen der Service und die Erreichbarkeit für interne und externe Kunden erhöht und die Weiterleitung an das Kundenkontaktcenter (KKC) vermieden werden.

2 Rufnummern und Rufnummernplan

Jede Planstelle stellt eine Nebenstelle in der Telefonanlage dar und bedeutet, dass jede Planstelle eine eigene 5-stellige Durchwahlnummer besitzt. Diese wird innerhalb der AOK PLUS als interne Rufnummer genutzt. Wie bisher wird diese Nummer unter Vorwahl der 0800 10590 extern bekannt gegeben.

Alle Mitarbeiter der AOK PLUS (befristet, unbefristet, Zeitarbeiter, Praktikant, Schüler) erhalten in der Anlage einen „lebenslangen“ Benutzernamen. Der Aufbau ist 7-stellig und besteht aus der Zahl 10, die der KI-Nummer vorangestellt wird. Bei internen Anrufen wird diese Durchwahl und der Name auf dem Display angezeigt. Eine externe Kommunikation erfolgt nicht.

Besitzt ein Mitarbeiter aufgrund unterschiedlicher Tätigkeiten mehrere Planstellen, werden die jeweiligen Rufnummern auf seinen 7-stelligen Benutzernamen zusammengeführt.

2.1 Rufnummernplan der AOK PLUS

- ▶ Einwahlrufnummer: **+49 800 10590 plus 5-stellige Rufnummer (wie bisher)**
- ▶ Mitarbeiter: persönliche, lebenslange 7-stellige Durchwahl (10KI-Nummer)
bei ausgehender Wahl Anzeige: 0800 10590 plus 5-stellige Rufnummer
Erreichbarkeit extern: über 5-stellige Rufnummer (wie bisher)
Erreichbarkeit intern: 7-stellige Durchwahl (= Anzeige Display plus Name)
5-stellige Rufnummer

Versuchen Kunden die AOK PLUS über eine örtliche Einwahl (z. B. Dresden Sternplatz 0351/4946-xxxxx oder (-0) zu erreichen, erhalten sie eine Bandansage zur neuen 0800er-Rufnummer.
- ▶ Telefonkonferenz: von extern: 0800 105 9004
von intern: 910 00 04
- ▶ Amtsholung: **0**
- ▶ Externe Wahl: **vollständige Wahl** - immer **inklusive Ortsvorwahl** plus Rufnummer
- ▶ Interne Wahl: über den 7-Steller der angerufenen Nebenstelle **oder** 5-Steller der Planstelle
- ▶ Notruf: 110 und 112 (mit und ohne „0“ wählbar) oder Softkey drücken
- ▶ Rufnummern-
übermittlung: Es wird die zentrale Rufnummer mit Planstellenummer übertragen
(+49 800 10590 + 5-stellige Planstellenummer)

praktischer Hinweis:

Die Erreichbarkeit ist unter dem 5-Steller oder 7-Steller gewährleistet. Egal wo Sie sich befinden, mit der Anmeldung am System und Telefon sind Sie erreichbar.

3 Telefonapparat

In der AOK PLUS gibt es das AVAYA SIP-Telefon 9608 mit Monochromdisplay (Bild 1) und zum Teil das AVAYA Beistellmodul (Bild 2)



3.1 Tastenbelegung

TASTEN	BELEGUNG
Display:	Zeigt Zustände und Menüs des Apparates
Anrufleuchte:	Blinkt, bei einem eingehenden Anruf
Leitungstaste:	Blinkende Taste signalisiert einen Anruf.
	Flackernde Taste signalisiert Gespräch im Haltezustand.
Zweite Leitung	Dient für Rückfragegespräche
Funktionstasten:	Anwendungsspezifische Funktion, deren Belegung / Funktion im Display angezeigt wird.
Softkeys / Displaytasten:	Haben je nach dem, in welchem Zustand sich der Apparat befindet, unterschiedliche Funktionen. Jeweilige Funktion wird im Display <u>über</u> der Taste angezeigt (z. B. Wahlwiederholung, Notruf, Wählen)
Navigationstasten:	Pfeiltasten zum Auswählen von Funktionen und zum Navigieren in Menüs. OK um eine Auswahl zu bestätigen / eine Funktion aufzurufen.
Phone-Taste:	Anzeige Hauptbildschirms Telefon = Hometaste (selbe Funktion bei Hörer abheben)
Message-Taste:	ohne Funktion in der AOK PLUS
Taste „A“:	Zugriff auf das Konfigurationsmenü des Telefonapparates
Journal:	Anruferlisten = Übersicht über geführte Gespräche und entgangene Anrufe mit Rückrufmöglichkeit
Mute:	Stummschaltung
Headset:	Aktivierung Headsets = Annahme Anruf mit dem Headset
Lautsprecher:	Aktivierung Lautsprecher = Freisprecheinrichtung

3.2 Informationen zur Anmeldung

Sie erhalten die Anmeldedaten per E-Mail mit der Absenderadresse „Mailadressen-ohne-X500“. Bei einer Änderung der Planstelle oder Änderungen von Berechtigungen, erhalten Sie eine neue E-Mail.

Bitte heben Sie sich die aktuellste E-Mail auf. Die Zugangsdaten bleiben auch für spätere Anmeldungen unverändert.



Mailadressen-ohne-X500

Aktualisierte Telefoneinstellungen

 Bitte betrachten Sie diese Angelegenheit als Privat.

Sehr geehrte Frau

Die Rufnummer lautet: +493753491000271

Die regionale Rufnummer lautet: +498001059013060

** Anmeldedaten für den Telefonapparat **

Benutzername: 1000271

Kennwort:

Die Mobilfunknummer lautet: +491622485803.

Konsolenberechtigung: 1

Anrufberechtigung: 7

Berechtigung für CLIR: deaktiviert

Anmeldung am Telefon:

Benutzername: 7-stellige Durchwahl (Nebenstellenummer 10xxxxx)

Kennwort: wie in der E-Mail mitgeteilt

Anmeldung am Workplace:

Benutzername: 7-stellige Durchwahl (Nebenstellenummer 10xxxxx)

Kennwort: wie in der E-Mail mitgeteilt (identisch mit Kennwort für das Telefon)

Anmeldung an einer Web-Konferenz und Telefonkonferenz:

als Moderator: Eingabe Moderator-PIN = Kennwort Anmeldung am Telefon

als Teilnehmer: Eingabe Zusammenarbeitscode = Passcode: 10xxxxx#

Mit Ihren Anmeldedaten können Sie sich gleichzeitig an bis zu 2 Telefonen anmelden. Sind alle Registrierungen aktiv und wollen Sie sich an einem weiteren Telefon anmelden, wird die älteste Registrierung automatisch abgemeldet.

Bitte beachten Sie, dass alle Apparate klingeln an denen Sie angemeldet sind.

Nutzen Sie verschiedene Arbeitsplätze und damit Festnetztelefone melden Sie sich immer am nicht genutzten Telefon ab.

praktische Hinweise:

Der Workplace öffnet sich nach der Erstanmeldung automatisch mit jeder Anmeldung am Terminalserver.

3.3 TELEFON An- und Abmeldung

3.3.1 Anmeldung

Es ist keine tägliche Anmeldung am Tischtelefon erforderlich. Nur wenn das Telefon abgemeldet wurde, muss eine Neuansmeldung erfolgen.



Um sich an Ihrem Telefon anzumelden benötigen Sie die E-Mail mit den Zugangsdaten.

Springen Sie über die Pfeiltasten (1) eine Zeile nach unten



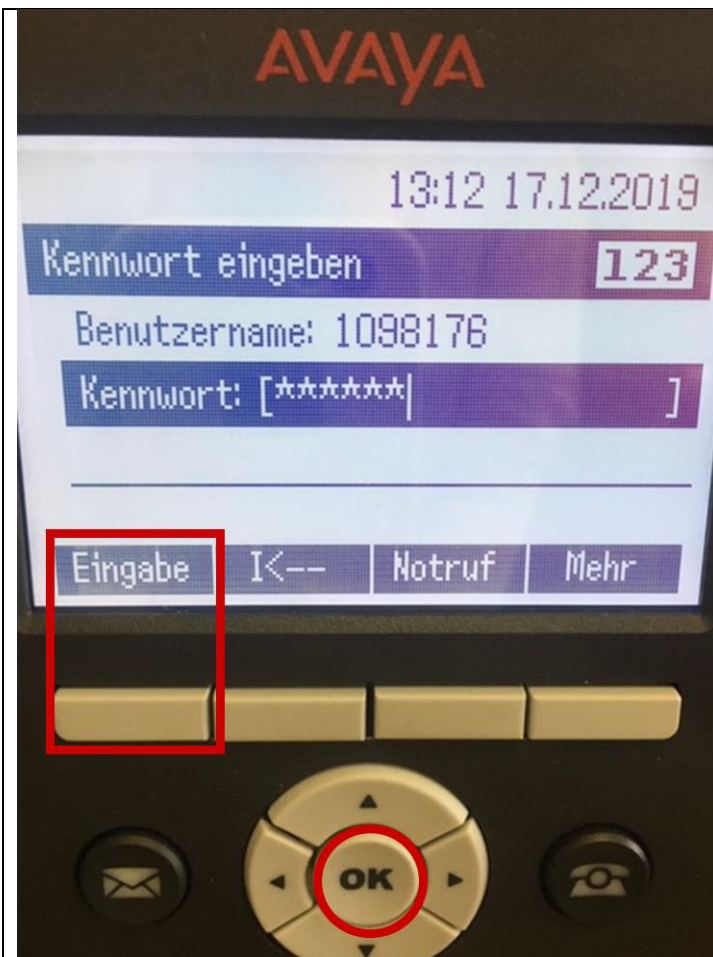
Eingabe:

Benutzername:

persönliche 7-stellige Durchwahl (Nebenstellenummer)

Kennwort:

zugehöriges Kennwort laut E-Mail



Bestätigen Sie die Eingabe mit:
 der Taste (Softkey) unter der Anzeige „Eingabe“
 oder der Taste „OK“
 oder der „#-Taste“

Sie werden am Telefon angemeldet.



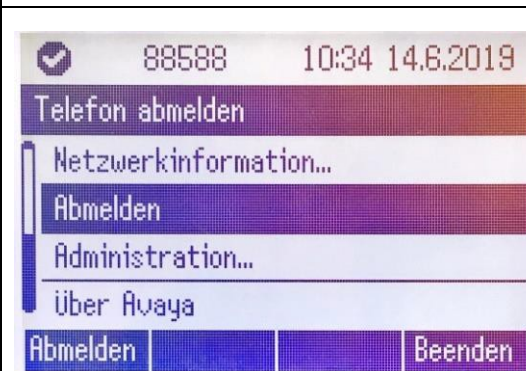
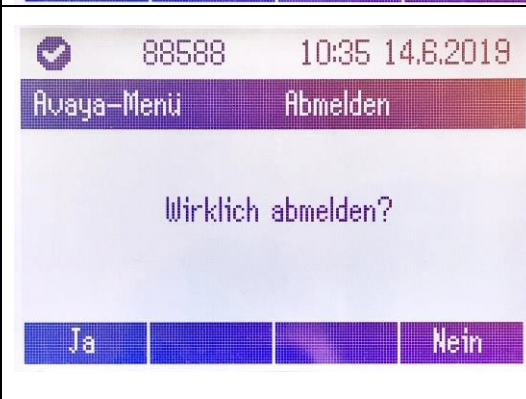
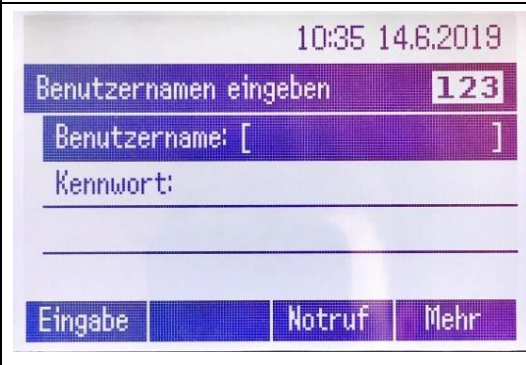
Ihr Telefon ist einsatzbereit.

Auf Grund von Rollen und Berechtigungen kann der Bildschirm ein anderes Layout anzeigen.

praktische Hinweise:

Wenn Sie Einstellungen oder Änderungen an Ihrem Apparat vornehmen, dann sind diese für Sie an jedem Apparat, an dem Sie sich anmelden verfügbar.

3.3.2 Abmeldung

	Drücken Sie die „A“-Taste, um das Menü aufzurufen Betätigen Sie die Pfeiltasten, um zu dem Menüpunkt „Abmelden“ zu gelangen.
	
	Um die Abmeldung zu bestätigen drücken Sie entweder die Taste (Softkey) unterhalb der Anzeige „Ja“ oder die Taste „OK“. Dieser Vorgang kann einige Sekunden andauern.
	Das Telefon ist abgemeldet.
	Das Telefon ist bereit für eine neue Anmeldung.

3.3.3 Neuansmeldung bei Systemproblemen



Für den Fall, dass Sie in der oberen linken Display-Anzeige des Telefons (und IX Workplace)



dieses sehen, melden Sie das Telefon bitte ab und neu an.

4 Telefonlayouts

In der AOK PLUS sind, je nach Mitarbeitertyp, verschiedene Telefonlayouts im Einsatz. Nachfolgend werden die häufigsten Layouts dargestellt.

4.1 Telefonlayout AOK_PLU_9608_Office

Das Office-Layout erhielten die Mitarbeiter zentraler Bereiche.



4.2 Telefonlayout AOK_PLU_9608_Office_Bedrohung

Alle Mitarbeiter Kundenempfang haben das Layout Office_Bedrohung und besitzen die Funktionstaste „Bedrohung“.

Ansicht Seite 1

Tasten Ersthelfer und Bedrohung



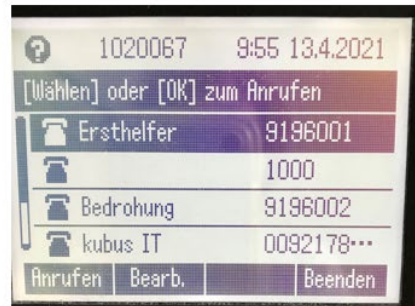
Ansicht Seite 2

Funktionsliste



Ansicht Seite 3

Zielwahlstasten mit hoher Priorität



4.3 Telefonlayout AOK_PLU_9608CC_BM

Die Mitarbeiter im Kundenkontaktcenter besitzen das Telefonlayout 9608_CC_BM und nutzen das Tischtelefon mit einem Buttonmodul.



4.4 Telefonlayout AOK_PLU_9608CC_V2

Alle Mitarbeiter, die das Kundenkontaktcenter in der Telefonie unterstützen, haben dieses Layout.

4.5 Telefonlayout AOK_PLU_9608CC_V2_Bedrohung

Die Sachbearbeiter Kundenservice und Kundenberater Krankengeld erhielten das Layout 9608CC_V2_Bedrohung und besitzen dadurch die Funktionstaste „Bedrohung“.

Ansicht Seite 1
mit Taste Bedrohung

Ansicht Seite 2
mit Taste Rückruf

Ansicht Seite 3
Zielwahltasten mit hoher Priorität



5 Funktionalitäten Alarmserver

Ab 01.06.2021 wird der Alarmserver für die Alarmszenarien, Ersthelfer-Notruf, Bedrohungs-Notruf und Räumungsalarm aktiviert.

Dieser ergänzt den Notruf 110 und 112 und bereits bestehende Alarmierungssysteme in den Objekten (z. B. Hausnotrufsysteme oder Panik-Button).

Die detaillierte Beschreibung der Funktionalitäten des Alarmservers am AVAYA-Tischtelefon und dem AVAYA-Workplace entnehmen Sie bitte dem Dokument unter diesem Link.

5.1 Notruf 110 und 112

Die Notrufnummern 110 und 112 können mit oder ohne „0“ gewählt werden. Für die Nummer 112 kann alternativ auch der Softkey für Notruf gedrückt werden.

Bei Betätigung des Softkeys wird zur Sicherheit vor einer unbeabsichtigten Anwahl noch einmal gefragt, ob der Notruf wirklich gewählt werden soll. Die Anzeige der Sicherheitsfrage erfolgt nur auf dem Telefondisplay ohne akustische Ausgabe der Nachfrage.

Der 1. Softkey von links ist die Bestätigung des Notrufes und der äußerste rechte Softkey verhindert der Rufaufbau zur Leitstelle.

Die Anordnung des Notruf-Softkeys unterscheidet sich, je nachdem ob der Hörer abgenommen wird oder aufgelegt bleibt. Wenn Sie den Hörer abnehmen, befindet sich der Notruf-Softkey von links an der 3. Stelle. Belassen Sie den Hörer auf dem Telefon, ist der Notruf-Softkey von links an der 2. Stelle.

5.2 Ersthelfer

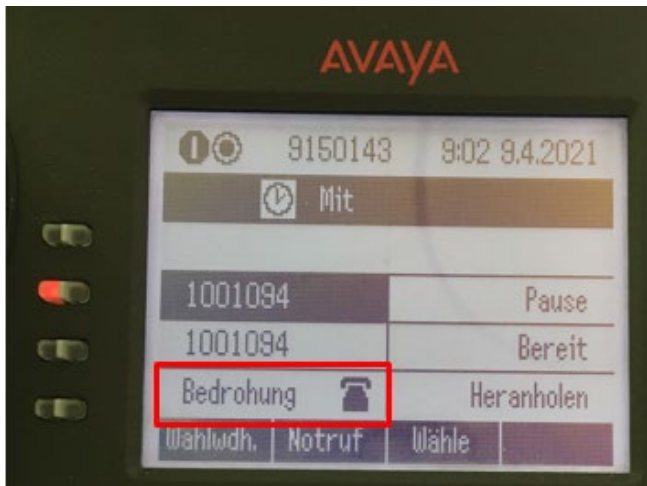
Ist medizinische Hilfe in einem AOK-Standort erforderlich, kann die Funktionstaste „Ersthelfer“ von jedem angemeldeten Telefon in einem Büro, Beratungs- Sozial- oder Diskretionsraum, Archiv- und Technikraum gedrückt werden.

Nach Betätigung der Taste folgt die Ansage: „Bitte warten, Sie werden mit einem Ersthelfer verbunden.“ Danach wird der Hilfesuchende automatisch mit der zuständigen Ersthelfergruppe verbunden und hört solange Freizeichen, bis der erste Ersthelfer den Notruf angenommen hat.

5.3 Bedrohung

Für alle Sachbearbeiter Kundenservice, Kundenberater Krankengeld und Mitarbeiter Kundenempfang besitzt das Telefon die Funktionstaste „Bedrohung“.

Damit kann, **ohne den Hörer abzunehmen**, ein Bedrohungs-Notruf abgesetzt werden. Die Funktionstaste „Bedrohung“ befindet sich jeweils auf der 1. Seite des Telefondisplays...

...bei den Sachbearbeitern Kundenservice und Kundenberatern Krankengeld links unten.	...bei den Mitarbeitern Kundenempfang rechts unten.
	

Es ist zu beachten, dass in den Diskretionsräumen eine Anmeldung am Telefon durch den Sachbearbeiter Kundenservice und Kundenberater Krankengeld erfolgen muss, damit das Telefon diese Funktionstaste besitzt.

Bei Betätigung wird ein stiller Alarm ausgelöst und das Telefon wird automatisch ins Freisprechen (**Lautsprecher leuchtet-Test noch offen**) geschaltet, so dass die Bedrohungshelfer mithören können.

Den Notruf erhalten parallel alle als Bedrohungshelfer benannten Mitarbeiter am Standort über ihr Telefon.

5.4 Räumungsalarm

Zum Auslösen des Räumungsalarms wählen Sie die Rufnummer 22222. Diese Nummer kann von jedem angemeldeten Telefon oder jedem unpersönlichen Telefon in einem Archiv-, Technik-, Beratungs- oder Sozialraum gewählt werden.

Über den Workplace kann der Räumungsalarm NICHT ausgelöst werden.

Befindet sich der Mitarbeiter an einem Zweit-oder Wechselarbeitsplatz kann er trotzdem für den aktuellen Standort einen Räumungsalarm auslösen. Der Alarmserver berücksichtigt den Standort

des Arbeitsplatzes an dem das Telefon angemeldet und der Alarm ausgelöst wurde.

6 Telefonfunktionen

6.1 Navigation allgemein

	Egal wo Sie sich befinden, die „Phone“-Taste  führt immer direkt auf die Telefonie-Ansicht. die „Menü“-Taste  führt immer auf die oberste Ebene der Menü-Struktur.
--	--

6.2 Anrufen

	Anruf tätigen:
 Achtung: Es muss erst ein neuer Kanal (Lautsprecher oder Headset) gewählt werden, bevor der Hörer aufgelegt wird.	- Hörer abheben - ODER Taste „Lautsprecher“  drücken - ODER Taste „Headset“  drücken, um Kopfhörer zu aktivieren - Rufnummer eingeben - Eingabe korrigieren mit „Rücktaste“  - Wahl abbrechen mit „Abbrechen“ 
	Wahl bei aufgelegtem Hörer:

Achtung:

Es muss erst ein neuer Kanal (Lautsprecher oder Headset) gewählt werden, bevor der Hörer aufgelegt wird.

1. Rufnummer eingeben

Eingabe korrigieren mit „Rücktaste“



Wahl abbrechen mit „Abbrechen“



2. Hörer abheben

ODER Taste „Lautsprecher“



drücken

ODER Taste „Headset“



drücken, um Kopfhörer zu aktivieren

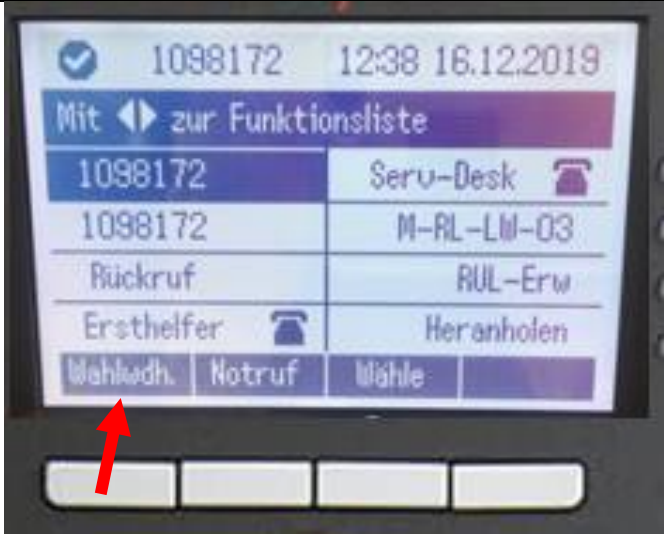
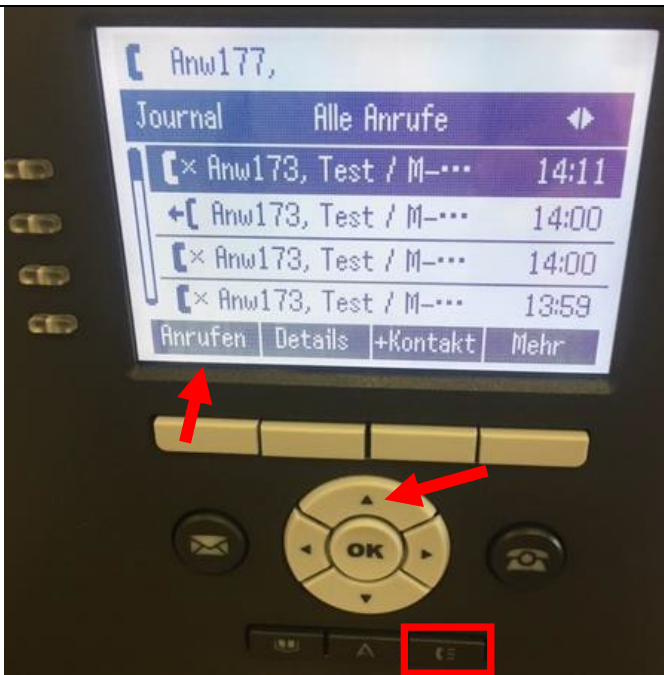
praktischer Hinweis:

Externe Rufnummern - auch innerhalb des eigenen Ortsnetzes - sind zwingend mit Vorwahl anzuwählen.

6.3 Anruf annehmen

	Anruf annehmen:
	1. Hörer abheben ODER Taste „Lautsprecher“  drücken ODER Taste „Headset“  drücken, um Kopfhörer zu aktivieren

6.4 Anrufwiederholung

	Wahlwiederholung:
	1. Softkey „Wahlwdh.“  zeigt eine Liste der zuletzt gewählten Nummern an 2. navigieren zur gewünschten Nummer 3. drücken der Taste „OK“ 
	Wahl aus dem Journal:
	1. Drücken Sie die Taste „Journal“  2. Navigieren Sie zum gewünschten Eintrag mit den Pfeiltasten 3. Softkey „Anrufen“ oder Taste „OK“  drücken

6.5 Funktionalität Rückruf

Diese Funktionalität ist nur aktiv, wenn die Nebenstelle nicht in einer Sammelschaltung verbunden ist. Sobald ein Sammler aktiv ist, wird das Gespräch auf eine weitere Nebenstelle geroutet. Zusätzlich ist der verpasste Anruf im Journal (Journaltaste leuchtet rot) ersichtlich.

6.5.1 Rückruf – Nebenstelle besetzt

	Nebenstelle besetzt Funktionstaste „Rückruf“: kann gedrückt werden, wenn die angerufene Nebenstelle besetzt ist und leuchtet bei Aktivierung
	sobald die Nebenstelle wieder bereit ist, wird automatisch das Gespräch aufgebaut es klingelt parallel an beiden Telefonen

6.5.2 Rückruf – Nebenstelle antwortet nicht

	Nebenstelle antwortet nicht Funktionstaste „Rückruf“: kann gedrückt werden, wenn die angerufene Nebenstelle das Gespräch nicht annimmt
--	--

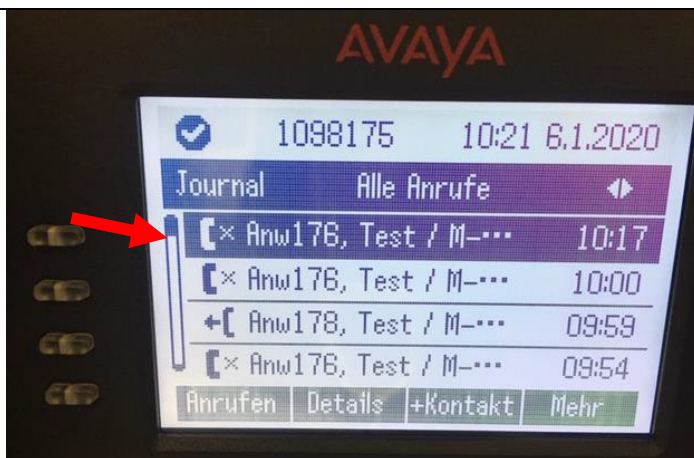


Rückruf erfolgt, sobald die angerufene Nebenstelle ein anderes Gespräch geführt und beendet hat

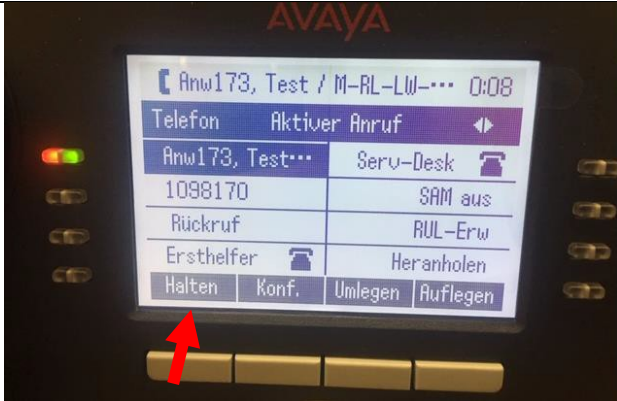
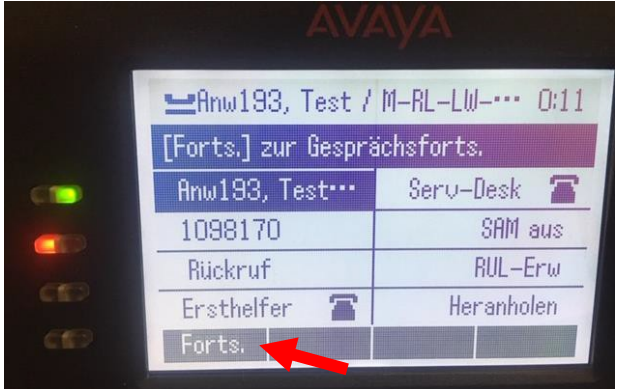
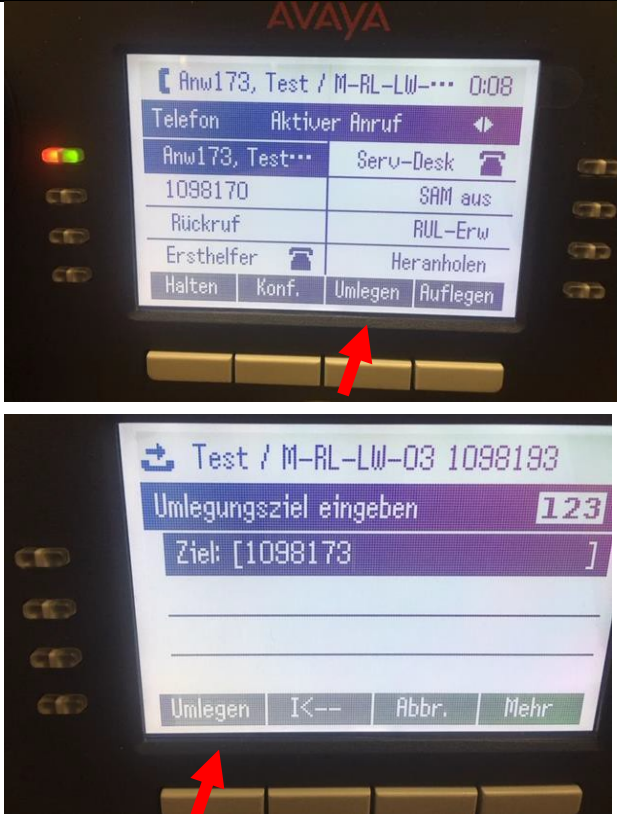
leuchtet rechte rote Ecke leuchtet und Anrufer wird auf Display angezeigt

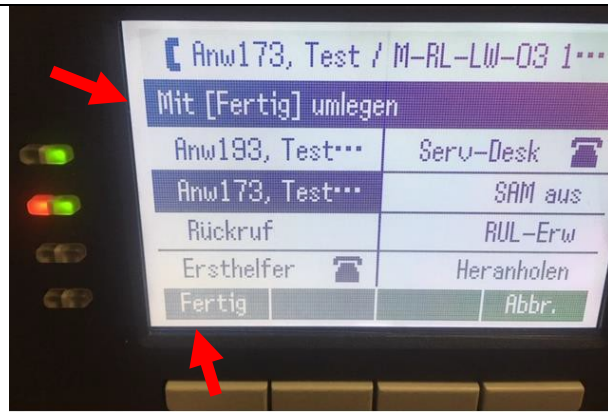


parallel ist der verpasste Anruf im Journal (Journaltaste leuchtet rot) ersichtlich
ein manueller Rufaufbau kann erfolgen

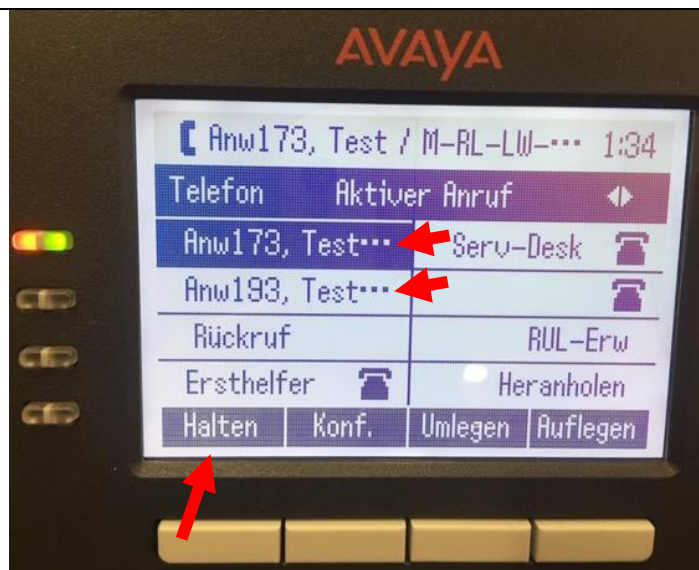


6.5.3 Im Gespräch

	Gespräch halten und fortführen um ein Gespräch zu halten, den Softkey „Halten“ drücken der Gesprächspartner hört Wartemusik
	zum Weiterführen des Gespräches den Softkey „Forts.“ drücken, um das Gespräch fortzuführen
	Gespräch weiterverbinden - umlegen 1. Softkey „Umlegen“ 2. Nebenstelle oder externe Nummer mit Amts -0- eingeben 3. Gespräch ankündigen und/oder sofort Softkey „Umlegen“ 4. Softkey „Fertig“ 5. Hörer auflegen Achtung: Solange beim ursprünglich Angerufenen die LED neben der Leitung 1 blinkt, wurde das Gespräch noch nicht umgelegt.



aktives Gespräch und Notwendigkeit eines weiteren Gespräches



Anzeige Anruf zu „Anw 173“ auf Leitung 1 und in oberer Displayzeile

eigene Nummer „Anw 193“ als Anzeige Leitung 2

1. Softkey „Halten“ drücken (Wartemusik aktiviert)
2. weitere Nebenstelle wählen
3. nachdem das Gespräch „gehalten“ wird Anzeige rote LED auf 2. Leitung
4. Eingabe weitere Nummer (1098175) und Softkey „Anrufen“



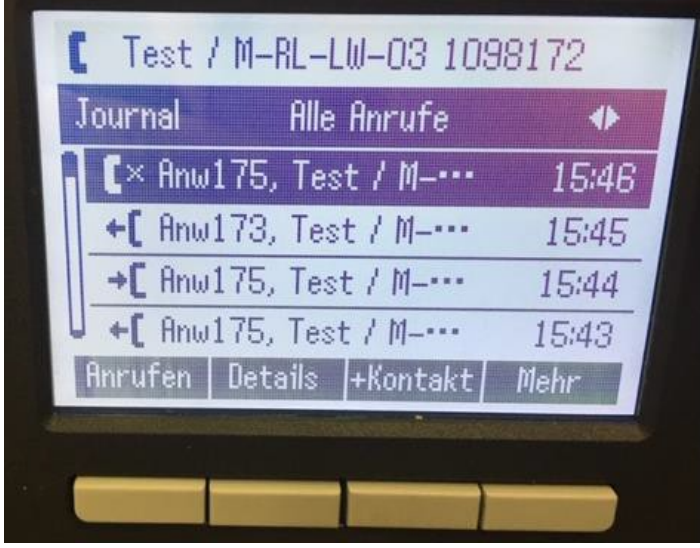
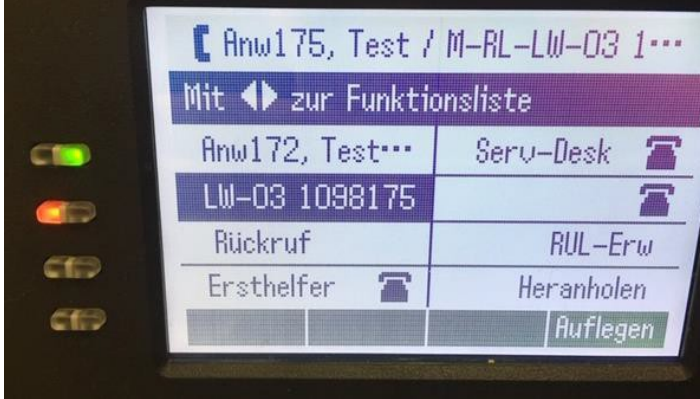


Leitung aktives Gespräch = LED rot+grün

Leitung wartendes Gespräch = LED blinkert grün

zwischen den beiden Gesprächen kann gewechselt werden (makeln) indem die LED neben der jeweiligen Leitung gedrückt wird

zur Beendigung eines Gespräches Softkey „Auflegen“ drücken

	während Gespräch kommt ein weiterer Anruf dazu aktives Gespräch befindet sich auf Leitung 1 und LED leuchtet bei weiterem Anruf Taste „Journal“ leuchtet rot
	nach drücken der Journal-Taste ist der Anrufer an der obersten Stelle ersichtlich Anrufaufbau mittels Softkey „Anrufen“
	Leitung 1 hört Wartemusik und LED blinkt Gespräch mit Anrufer auf Leitung 2 Zwischen den Anrufen ist das makeln möglich, indem die LED neben der jeweiligen Leitung gedrückt wird LED blinkt = Gespräch wartet LED rot+grün=Gespräch aktiv Solange LED blinkt ist Leitung aktiv und Anrufer kann über LED oder Softkey „Fortsetzen“ weitergeführt werden Gesprächsende über Softkey „Auflegen“

6.5.4 Gespräch stumm schalten (Mute)



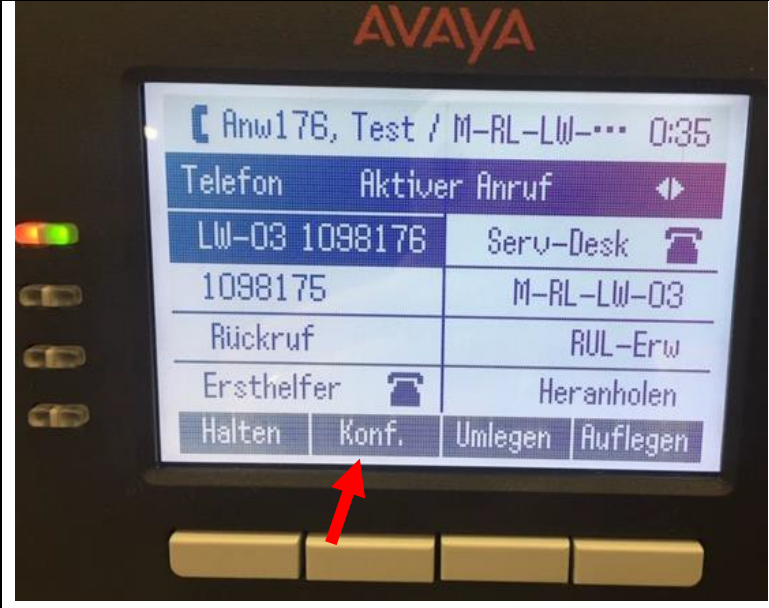
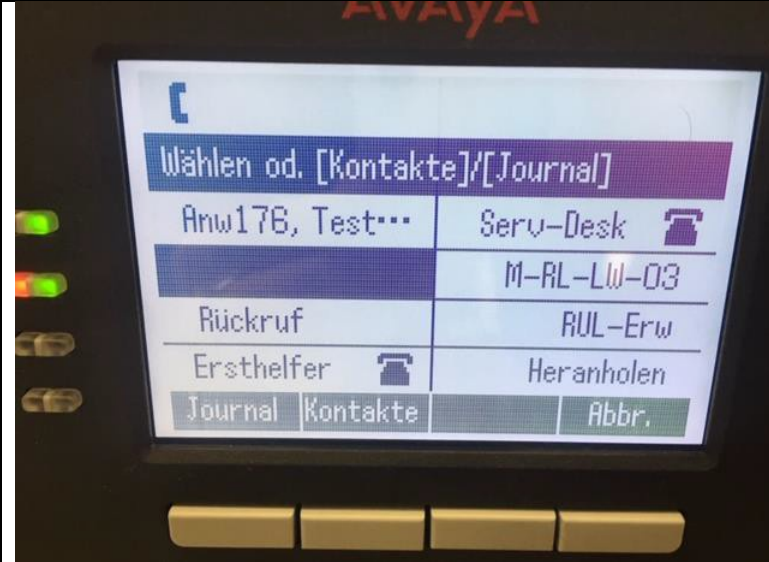
Taste „Mute“ drücken

Taste „Mute“ erneut drücken, um
Stummschaltung zu beenden

6.6 Konferenz

Bei einer Konferenz können mehrere Nebenstellen (bis zu 6 Personen incl. des Moderators) am selben Gespräch teilnehmen.

Für das Auflegen ist jeder Teilnehmer selber verantwortlich.

	1. aktives Gespräch 2. Softkey „Konf“ drücken, dadurch wird aktives Gespräch gehalten und Gesprächspartner hört Wartemusik
	3. Nummer des weiteren Konferenzteilnehmers eingeben
	4. nachdem dieser das Gespräch angenommen hat, ändert sich das Display und Softkey „Teiln.“ drücken



5. mit der Anzeige „CONFERENCE“ ist die Konferenz zustande gekommen und alle Teilnehmer hören sich. Die Zahl hinter der Bezeichnung steht für die Anzahl der Konferenzteilnehmer – hier 2)



Für weiteren Teilnehmer den Softkey „Hinzuf.“ drücken, damit LED rot+grün für die neue Nummerneingabe

LED grün ist bestehende Konferenz - die in der Konferenz verbundenen Teilnehmer können miteinander sprechen



Nebenstelle eingegeben und Rufaufbau sobald das Gespräch zustande gekommen ist, ändert sich Display



über Softkey „Teiln.“ wird die Konferenz erweitert



Konferenz mit allen Teilnehmern aktiv und Anzahl Teilnehmer auf 3 verändert

praktischer Hinweis:

Die Funktionalität „Halten“ ermöglicht es eine Nebenstelle, z. B. zur Informationseinholung, anzurufen – ohne die Teilnahme in der Konferenz.

6.7 Rufumleitung

Während geplanter Abwesenheitszeiten sollten die Telefone individuell umgestellt werden. Eingehende Anrufe werden dann direkt auf diese Nebenstelle weitergeleitet.

Die Einstellung der Rufumleitung wird zentral im System gepflegt und wirkt auch, wenn keine Systemanmeldung vorhanden ist. Die Rufumleitung hat eine höhere Priorisierung als eine Sammelschaltung.

Sie kann über alle Ausgabegeräte, wie das Telefon am Schreibtisch, die IX Workplace-Software für Windows und die mobile IX Workplace-Software vorgenommen werden. Egal, auf welchen Weg die Rufumleitung geändert, es wird jeweils die letzte Änderung im System hinterlegt.

Die Telefonanlage unterscheidet nach internen und externen Anrufen und bei Abwesenheit müssen die jeweiligen Eingangskanäle separat umgestellt werden. Das kann auf dieselbe oder eine unterschiedliche Nebenstelle erfolgen.

Dabei sollte sichergestellt sein, dass die Rufumleitung zu einer Telefonnummer eingerichtet wird, unter der Anrufe auch tatsächlich angenommen werden können. Es gibt 3 Optionen:

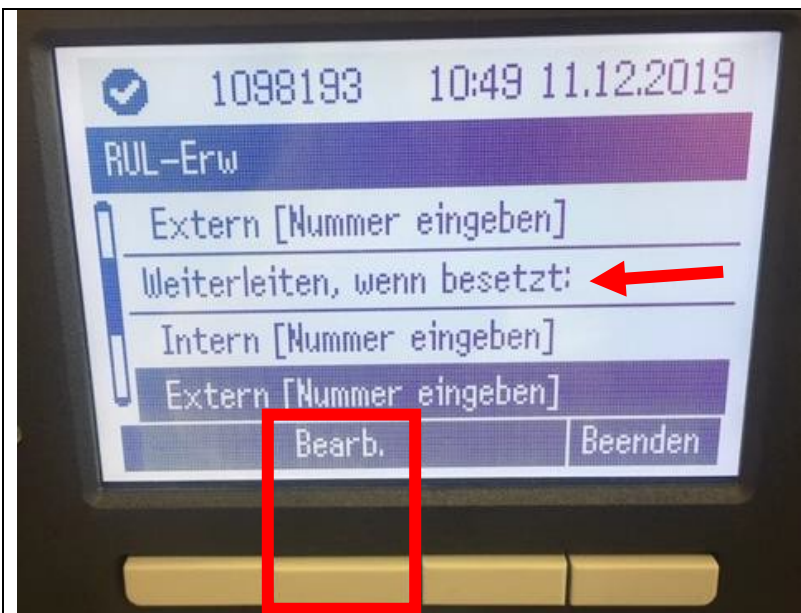
1. Anrufe immer weiterleiten an
2. Weiterleiten, wenn besetzt
3. Weiterleiten, keine Antwort (nach 4x klingeln - ca. 20 sec erfolgt Umleitung)

Für jede Option muss die Rufumleitung **jeweils** für die Weiterleitung von internen und externen Anrufen separat gespeichert werden.

Bei Speicherung einer internen Rufnummer können die 5-stellige Planstellennummer und der 7-stellige Benutzername verwendet werden. Bei einer Anrufweiterleitung zu einer externen Nummer oder Mobilnummer muss die Amtsholungs „0“ eingegeben werden.

6.7.1 Rufumleitung aktivieren

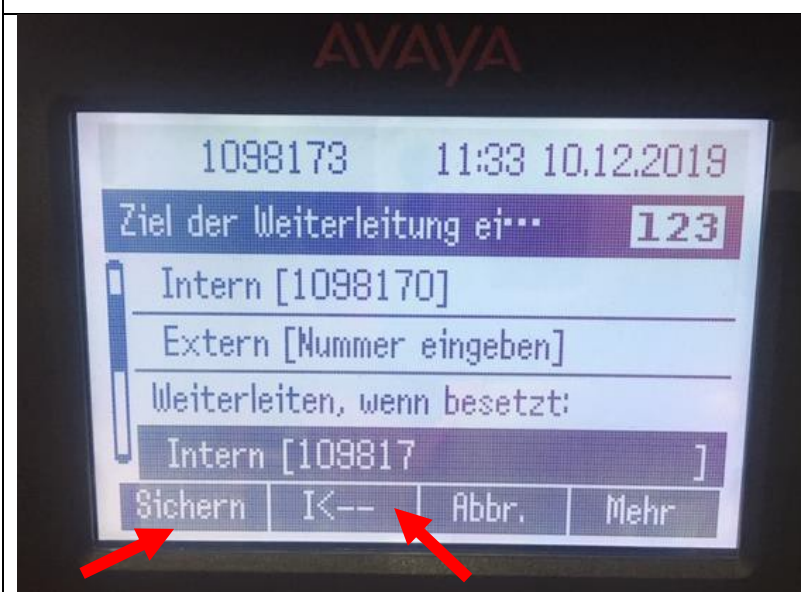
	Funktionstaste „RUL-Erw“ drücken
--	----------------------------------



Anzeige aller 3 Umleitungsvarianten und Navigation mittels Pfeiltasten

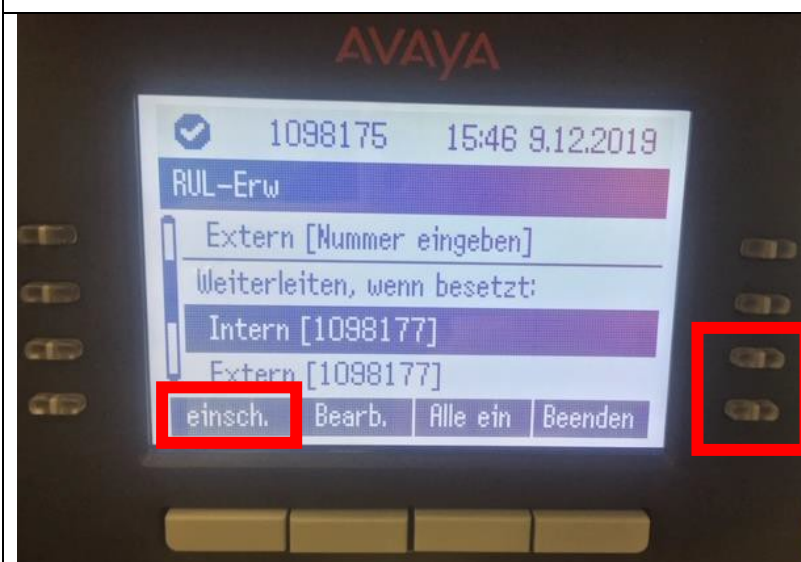
Anzeige der Rufumleitung: „Weiterleiten, wenn besetzt“

zur Eingabe der Telefonnummer Softkey „Bearb.“ oder „OK“ drücken



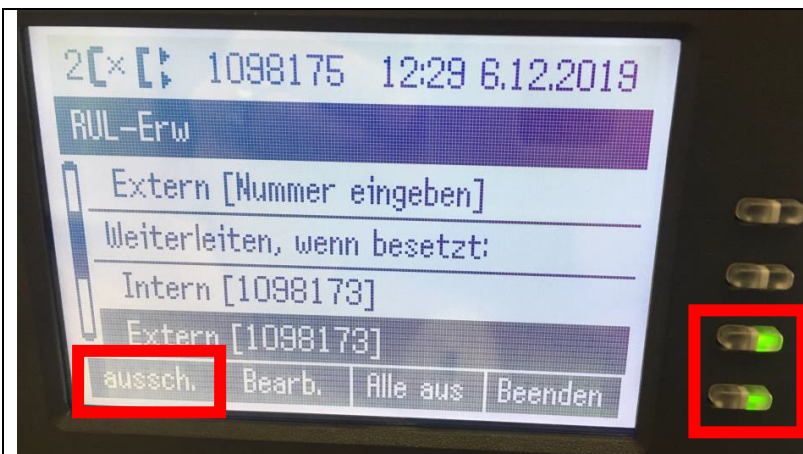
Erfassung der Rufumleitungsnummer, bei Bedarf kann diese mit dem Softkey „I>--“ korrigiert werden

zur Bestätigung der Eingabe Softkey „sichern“ drücken



Anzeige der Rufumleitung „Weiterleiten, wenn besetzt“ – mit Telefonnummern auf die ein interner oder externer Anruf weitergeleitet wird, wenn die angerufene Nebenstelle besetzt ist

Aktivierung der Rufweiterleitung über Softkey „einsch.“ oder die LED Funktionstaste neben der Nummer drücken



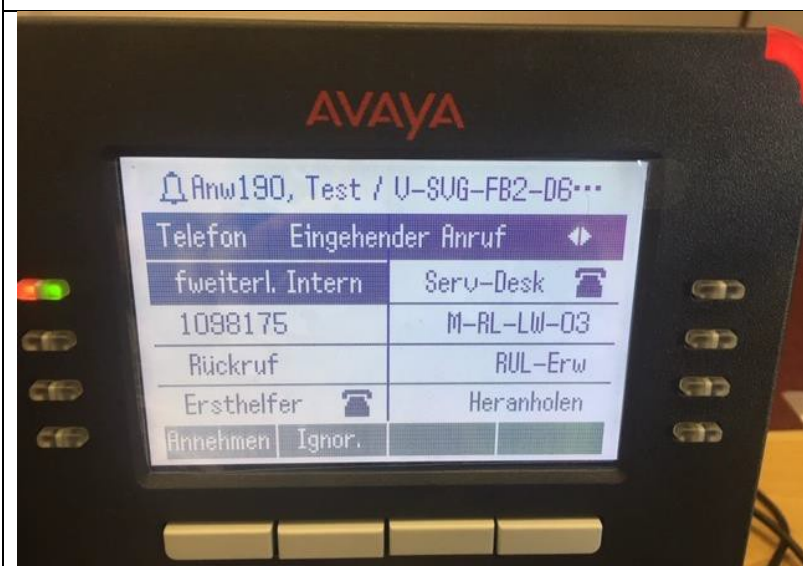
der Softkey „aussch.“ wird nur angezeigt, wenn eine Rufweiterleitung aktiv ist

die grünen LED zeigen an, dass die beiden Rufumleitungen aktiviert sind (Rufweiterleitung für interne und externe Anrufe, wenn die Nebenstelle besetzt)

mit dem Softkey „Beenden“ oder der Hometaste gelangen Sie zur Telefonie Ansicht



leuchtet dort die LED der Funktionstaste „Rufumleitung“ ist mindestens eine Rufumleitungsfunktion aktiv



auf dem Endgerät auf den der Anruf umgeleitet wurde, wird in der oberen Zeile des Telefondisplays die Rufnummer des Anrufers (hier Anw190 und Sammlername), die gewählte Nummer und Name sowie der Rufumleitungstyp (hier: Anrufweiterleitung intern) angezeigt.

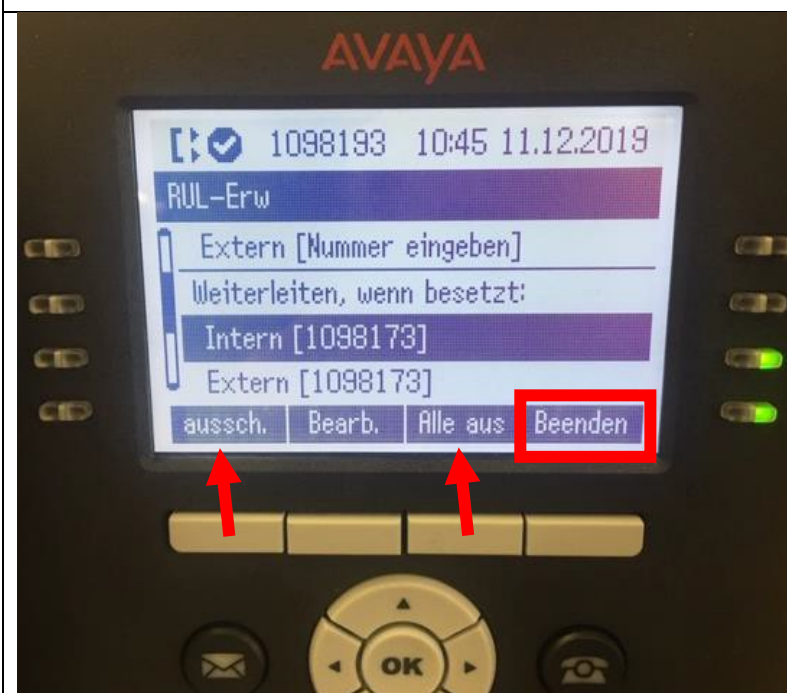
den Anruf mit dem Softkey „Annehmen“ übernehmen oder Hörer abnehmen

mit dem Softkey „Ignor.“ wird der Anrufton ausgeschaltet, der Anruf bleibt trotzdem aktiv und wird durch die unterbliebene Annahme geroutet (Pick UP Gruppe oder wenn vorhanden im Sammler)

6.7.2 Rufumleitung deaktivieren



Funktionstaste „RUL-Erw“ drücken



mit Pfeiltasten Auswahl der Umleitungsvariante, die deaktiviert werden soll

Softkey „aussch.“ drücken, damit wird die ausgewählte Rufweiterleitung beendet

durch den Softkey „Alle aus“ werden alle aktivierten Rufumleitungen beendet werden

die hinterlegte Nummer in der Klammer bleibt weiterhin gespeichert

mit „Beenden“ oder der „Phone-Taste“ Rückkehr zur Telefonie-Ansicht

LED neben Taste „RUL Erw“ aus

6.8 Doppelruf und „zu Mobil“

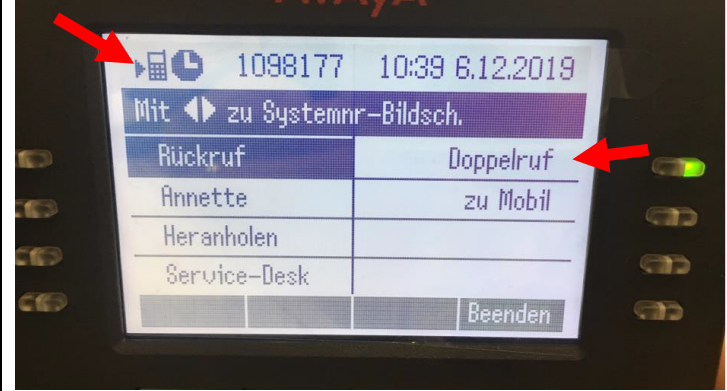
Für alle Mitarbeiter mit einem dienstlichen Mobiltelefon ist die Funktionalität Doppelruf vorhanden.

Mittels EC500 (= Extension to Cellar) ist die Nebenstelle so programmiert, dass Tischtelefon und Diensthandy bei einem eingehenden Anruf gleichzeitig klingeln (= One Number Konzept).

Sobald das Gespräch an einem Endgerät entgegengenommen wurde, unterbleibt das akustische Signal am anderen Telefon.

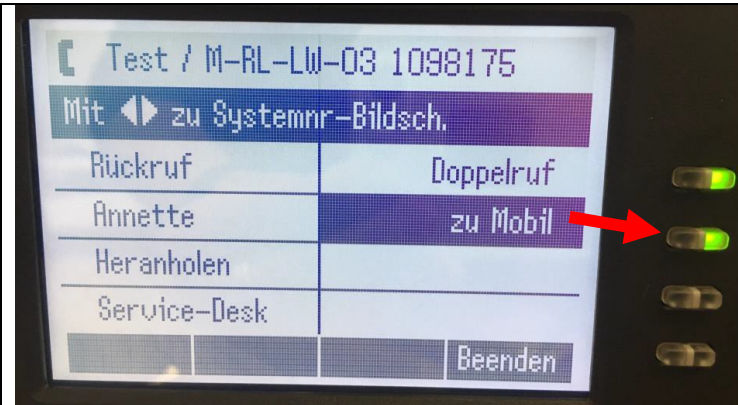
Der Anruf bleibt auf dem Tischapparat aktiv. Sie können also jederzeit zu Ihrem Tischapparat zurückkehren.

6.8.1 Doppelruf aktivieren

	mit der Pfeiltaste nach rechts auf den zweiten Funktionsbildschirm am Telefon wechseln Funktionstaste „Doppelruf“ drücken aktivierter Doppelruf wird durch grüne LED angezeigt und dem Mobilzeichen in der oberen Displayanzeige
--	---

6.8.2 Wechsel während des Gesprächs von Tischtelefon zu Diensthandy und zurück

Die Funktion dient dazu, ein auf dem Tischtelefon begonnenes Gespräch – ohne Unterbrechung – auf dem Diensthandy, fortzuführen. Dies ist nur innerhalb des Doppelrufs möglich.

	zur Aktivierung die Funktionstaste „zu Mobil“ drücken
	soll das Gespräch wieder zurück auf das Tischtelefon geleitet werde, ist dies auf dem ersten Funktionsbildschirm des Telefons möglich und wird in der oberen Leitungstaste (LED rot/grün) angezeigt sobald die Funktionstaste gedrückt ist, wird das Gespräch angenommen

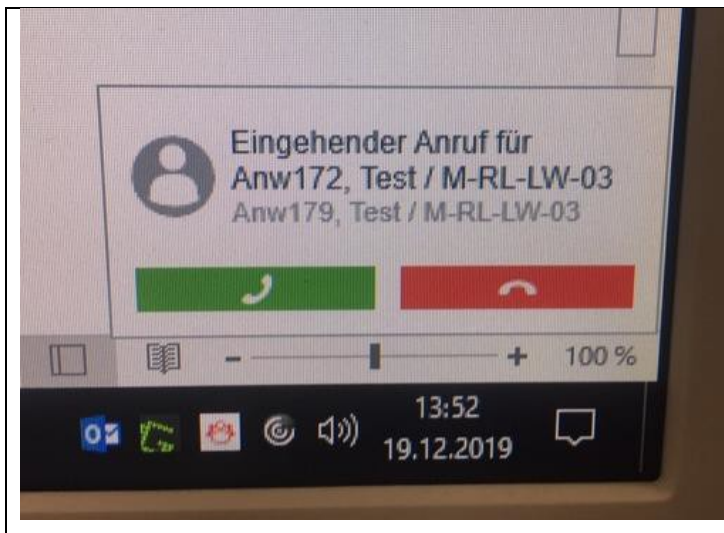
6.9 Sammelanschluss und Pick Up

6.9.1 Pick Up Gruppe

Es besteht für jedes Team die technische Möglichkeit einer Anrufübernahmegruppe (= Pick Up Gruppe).

Anrufe, die bei einem anderen Teilnehmer der Gruppe ankommen, werden durch die grün blinkende LED der Anrufübernahme-Taste „Heranholen“ angezeigt und können darüber entgegengenommen werden.

Befindet sich der angerufene Mitarbeiter bereits in einem Telefonat, wird der Anruf kurzzeitig in der Pick Up Gruppe angezeigt. Der Anrufer hört 3-Mal einen „Besetztton“, bevor das Gespräch automatisch beendet wird.



zusätzlich wird das Gespräch jedem Teammitglied als Popup-Fenster angezeigt
eine Anrufannahme wäre auch über Workplace möglich (grüner Hörer)
das Gespräch wird dann am Telefon über den Lautsprecher oder am Headset ausgegeben

Für die Anrufannahme am Telefon gibt es folgenden Ablauf:



LED der Funktion „Heranholen“ blinkt

Anzeige in der obersten Zeile des Apparatedisplays wer von wem angerufen wird



Übernahme des Anrufs durch Drücken der Funktionstaste „Heranholen“

6.9.2 Sammelanschluss

Gibt es für das Team einen Sammelanschluss steht die jeweilige Strukturbezeichnung auf dem Startbildschirm.

Mit jeder Anmeldung am System befindet sich der Mitarbeiter maschinell im Sammelanschluss seines Teams.



Anzeige „Test Sammler“ mit Strukturbezeichnung M-RL-LW-03

Erfolgt keine Anrufannahme, findet die Anrufweiterleitung in den Sammelanschluss statt. Über einen Rufweiterleitungspfad wird der Anruf nach einem festgelegten Algorithmus dem nächsten freien Mitarbeiter des Teams zugesteuert.

Wird ein Anruf aus dem Sammelanschluss nach dem 5. Klingeln nicht angenommen, wird dieser an das Kundenkontaktcenter weitergeleitet.

Führt der angerufene Mitarbeiter bereits ein Telefonat, wird der Anruf **nicht** in den Sammelanschluss übergeben. Der Anrufer hört 3-Mal einen „Besetztton“ und das Gespräch wird vom System beendet.

6.9.3 Sammelanschluss-Abmeldung

Die Berücksichtigung im Sammelanschluss kann über das Telefon ausgeschaltet werden.



wird die Taste „SAM 1 aus“ gedrückt, leuchtet die LED **grün** und der Sammelanschluss ist **deaktiviert**

Meldet sich der Mitarbeiter **nur** im Sammelanschluss ab, bekommt er daraus keine Anrufe mehr zugeleitet. Die Rufbereitschaft für direkt zu seiner Nummer eingewählte Anrufe besteht weiterhin.

Wenn bei direkter externer oder interner Anwahl der Mitarbeiter nicht erreichbar ist (keine Systemanmeldung oder im Sammler abgemeldet) wird der Anruf sofort in den dazu gehörenden Sammelanschluss gesteuert und darüber einmalig an einen freien Mitarbeiter geleitet.

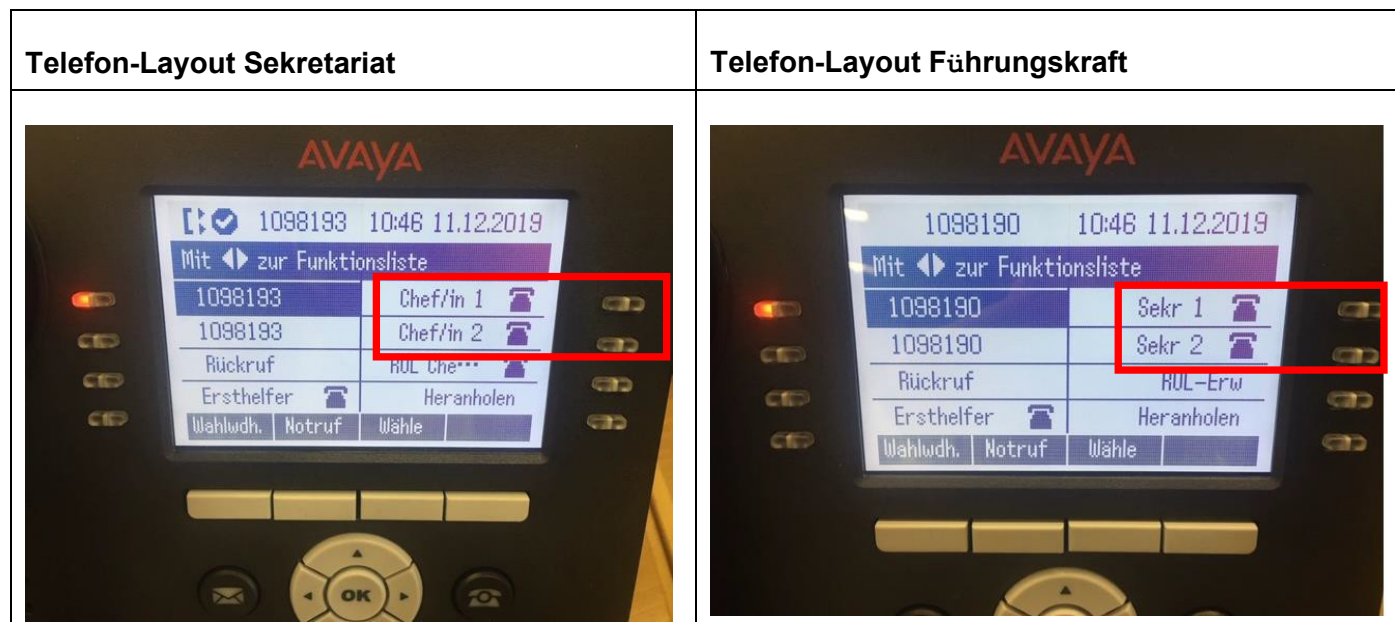
Die Funktionalität Pick Up ist dabei ausgeschlossen. Bei fehlender Annahme wird das Gespräch an das Kundenkontaktcenter übergeben.

7 Chef/Sek

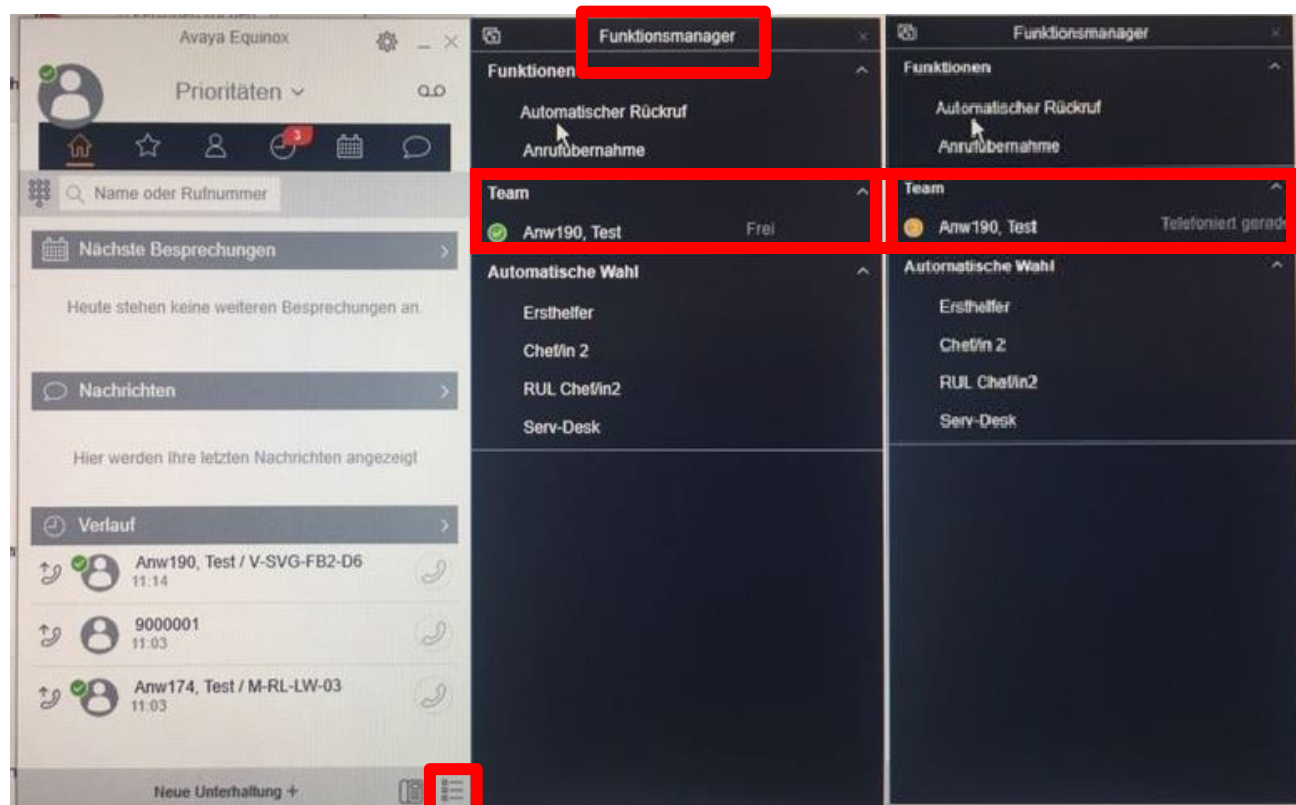
Die zusammengehörenden Nebenstellen sind über die Funktionalität einer Teamtaste miteinander verbunden.

Erhält die Chef-Nebenstelle einen Anruf, wird darüber die Sekr-Nebenstelle optisch und akustisch informiert. Eine Anrufannahme ist über die Teamtaste möglich.

Erhält die Sekr-Nebenstelle ein Gespräch, wird dieser Anruf an der Chef-Nebenstelle NUR optisch angezeigt, indem die LED neben Leitung Sekr leuchtet.



Zusätzlich wird der Status des dazugehörigen Tischapparats beim Funktionsmanager im Workplace unter Team angezeigt. Im Beispiel werden die Telefonzustände „Frei“ und „Telefoniert gerade“ angezeigt:



Es gibt folgende Telefonzustandsanzeigen:

Symbol	Anzeige
	Die überwachte Nebenstelle ist frei
	Die überwachte Nebenstelle ist derzeit aktiv.
	Die überwachte Nebenstelle ist frei, aber alle eingehenden Anrufe sind an eine andere Nebenstelle weitergeleitet.
	Die überwachte Nebenstelle ist frei, aber der Bildschirm gesperrt und Workplace damit nicht aktiv.
	Die überwachte Nebenstelle ist abgemeldet und keine Systemanmeldung.