# TELEFONIESCHULUNG

Starface TK Anlage

Florian Schneider

# Inhalt

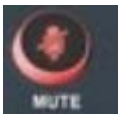
Verbinden / Makeln / 3er-Konferenz ..... 0
T46 Tischtelefon ..... 0
Stumm und halten Lautstärke ..... 0
Wahlwiederholung am Telefon ..... 1
Verbinden mit Tastencode: ..... 1
Verbinden mit BLF: ..... 1
Verbinden an extern: ..... 1
Makeln zw. Zwei Anrufern: ..... 2
Die spontane Konferenz mit 3 Teilnehmern ..... 2
Wechsel Hörer Headset Lautsprecher ..... 3
Ruhe aktivieren ..... 3
Schnurlos Gigaset ..... 4
Stumm und halten ..... 4
DND am Schnurlosgerät ..... 4
Telefonbücher am Schnurlosgerät ..... 5
Tastatursperre ..... 5
Gruppenfunktionen ..... 5
Tastenkürzel ..... 6
UCC Client verwenden ..... 7
Log ausschalten für bessere Performance ..... 7
Generelle Einstellungsempfehlung ..... 8
Tasten konfigurieren ..... 9
Wählen mit dem Client ..... 11
Präsenzstati ..... 11
Adressbuch in der STARFACE ..... 12
UCC Chat ..... 14
PC-Fax verwenden ..... 14
Anrufbeantworter abhören ..... 15
IFMC Intelligente Weiterleitung aufs Mobiltelefon ..... 15
UCC APP (Android und iPhone) verwenden ..... 16
Einrichten ..... 16
Tasten ..... 17
iQueue das intelligente Wartefeld ..... 18

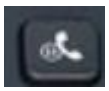
# Verbinden / Makeln / 3er-Konferenz

Verbinden und Übergabe sollte niemals „kalt“ erfolgen. Problem ist, dass die verbundenen Anrufe nach 2 Minuten automatisch getrennt werden und nicht mehr zurückkommen wie das bei „alten“ Telefonanlagen teilw. Der Fall war.

## T46 Tischtelefon

## Stumm und halten Lautstärke

Das eigene Mikrofon abschalte mit der  Mikrofon Taste. (Praxisbeispiel man muss husten)

Anrufe halten (Vorteil ist, dass der andere nicht Still hört, sondern Wartemelodie) mit der  Taste. Der Nachteil ist, dass wir auch nicht hören was der Anrufer in dieser Zeit sagt (Praxisbeispiel Absprache mit Kollegen am Nachbartisch).

Lautstärke des Klingeltons mit der am aufgelegten Telefon einstellen. Im Gespräch stellt diese Taste den gegenüber lauter oder leiser.

## Wahlwiederholung am Telefon

Mit der REDIAL Taste

wird im Display die Liste der zuletzt gewählten Nummern gelistet.

Mit den Pfeilen und OK kann dann die Nummer gewählt werden.

## Verbinden mit Tastencode:

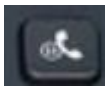
Im Gespräch

nach der Ansage „es wird vermittelt“ die Zielrufnummer wählen. Durch auflegen übergeben an den Gesprächspartner. Wenn der Gegenüber auflegt kommt das Gespräch zurück.

## Verbinden mit BLF:

Im Gespräch die BLF-Taste des Nutzers drücken. Nach dem Abnehmen und Rücksprache halten einfach auflegen (Übergabe erfolgt automatisch). Wenn der Gegenüber auflegt kommt das Gespräch NICHT automatisch zurück. Der Anruf landet im „Halten“ (vgl. Bild). Um den Anrufer zurück zu holen muss der Soft-Key „Fortsetzen“ gewählt werden.

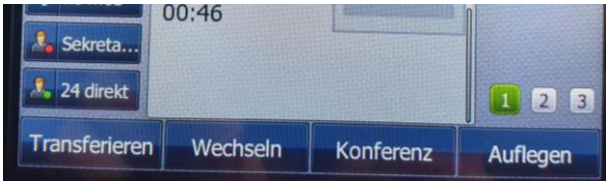
## Verbinden an extern:

Mit der Halten Taste  Den Anrufer parken, in den Soft-Keys Neuer Anruf wählen und die externe Nummer an, die vermittelt werden soll. Mit OK wählen starten. Im Gespräch mit dem externen Teilnehmer transferieren auf den Soft-Keys auswählen und dann den zuvor gehaltenen Anruf mit Pfeiltasten und OK auswählen. Danach Ist die Verbindung zw. Den beiden Teilnehmern hergestellt und das eigene Telefon wieder aufgelegt.

Mit der Taste TRANSFER kann im bestehenden Gespräch direkt der Dialog zum Wählen geöffnet werden (analog zum Soft-Key Transferieren) um an einen Teilnehmer zu verbinden, dessen Durchwahl bekannt ist, der aber keine BLF-Taste hat.

## Makeln zw. Zwei Anrufern:

Voraussetzung ist bereits zwei Gespräche zu haben, z.B. über Halten, Neuer Anruf oder BLF-Verbinden. Sobald zwei Anrufe aktiv sind, sehen die Soft-Keys wie folgt aus:




Die Taste Wechseln makelt nun zwischen beiden Anrufern hin und her.

## Die spontane Konferenz mit 3 Teilnehmern

Die Konferenz ist nun eine Erweiterung des Makelns und kann direkt mit der Taste Konferenz (vgl. Bild oben)

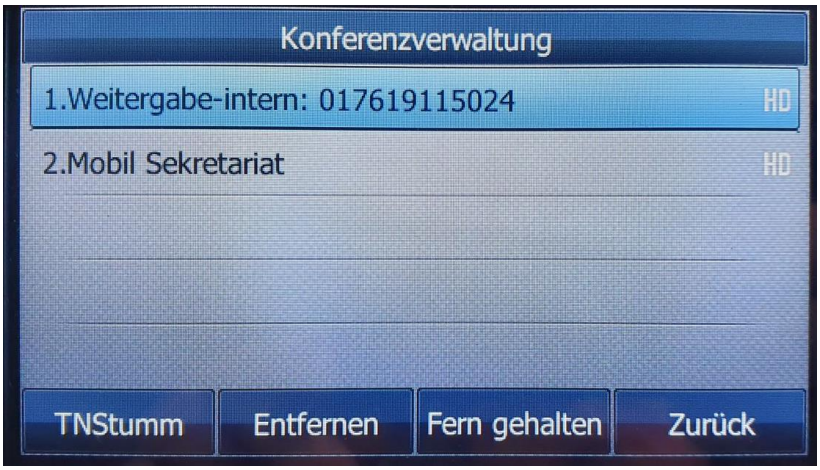
Wenn hier einfach die Taste Konferenz gedrückt wird sind alle drei Teilnehmer beieinander. Der Bildschirm zeigt das folgende:

Beenden der Konferenz durch Auflegen (alle werden getrennt).

Halten legt ALLE Teilnehmer in ein Wartefeld.

Mit Teilen kommt man zurück ins Makeln

Leiten gibt die Möglichkeit einzelne Teilnehmer zu verwalten:




Hier kann wieder mit den Pfeiltasten ausgewählt werden und mit den Soft-Key

Stummschalten von TN (Teilnehmer) Entfernen oder halten gewählt werden.

## Wechsel Hörer Headset Lautsprecher

Während des Telefonats kann ständig zwischen Hörer, Headset und Lautsprecher gewechselt werden (sofern alles vorhanden). Durch anwählen der jeweiligen Taste, bzw. abnehmen des Hörers von der Gabel wird immer das jeweils gewählte Medium aktiv, und die anderen abgeschaltet. Nach Annahme mit Hörer und drücken der Lautsprechertaste kann der Hörer einfach aufgelegt werden. Sobald nun der Hörer abgenommen wird, oder das Headset aktiviert deaktiviert sich der Lautsprecher wieder.

## Ruhe aktivieren

Mit dem Soft-Key Ruhe wird ein Untermenü aufgerufen, in dem mit den Pfeiltasten und OK
Das sogenannte DND oder RUHE aktiviert und deaktiviert werden kann. Ist Ruhe aktiviert, sieht man das am Telefon oben im Status: . Ruhe erzeugt ein Dauerbelegt bis diese wieder aufgehoben ist. Das Telefon ist somit nicht mehr erreichbar und klingelt auch nicht mehr (trifft alle Telefone des Benutzers.

## Schnurlos Gigaset

Im Gespräch * 2 nach der Ansage „es wird vermittelt“ die Zielrufnummer wählen. Durch auflegen übergeben an den Gesprächspartner.

## Stumm und halten

Das Mikrofon wird im Gespräch mit der Mikrotaste im mittleren Telefonring ein und ausgeschaltet.

## DND am Schnurlosgerät

* 0 9 1 dann Ruhe einschalten

* 0 9 0 dann Ruhe ausschalten

Beachten, dass das Gerät die DND Stellung nicht im Display anzeigt!

## Telefonbücher am Schnurlosgerät

Das DECT-Gerät von Gigaset hat mehrere Telefonbücher!

1. Das im Gerät liegende Telefonbuch
2. Die Bücher der Anlage

Je nach Modell ist der Kurze oder der lange Tastendruck auf das Buchsymbol

das Interne oder das Öffentliche Telefonbuch der Anlage oder des Telefons.

## Tastatursperre

Die Tastatur am Mobilgerät kann gegen versehentliches Wählen gesperrt werden. Hierzu muss der Schlüssel/die Raute lange gedrückt werden das sperrt/entsperrt das Telefon.

# Gruppenfunktionen

Rufgruppen werden verwendet um mehrere Benutzer unter einer Rufnummer zu erreichen. Es wird hierbei auch nach Klingelstrategie unterschieden. Am häufigsten ist der Ring All also alle Teilnehmer gleichzeitig oder linear, einen nach dem anderen. Die Sonderform iQueue wird weiter unten beschrieben.

Auf den Tasten sind u.U. auch Gruppen beitritt oder Ausritt angelegt. Mit der Taste (BLF=rot ist angemeldet und BLF=grün abgemeldet) kann einer vorbestimmten Gruppe beigetreten oder ausgetreten werden, z.B. Einer Rufgruppe Zentrale, wenn man hier nur gelegentlich Rufe annimmt (Vertretungsregelungen etc.)

# Tastenkürzel

Während des Telefonats

| Kurzwahl | Zusatzwahl | Beschreibung |
|---|---|---|
| * 6 | Kurzwahlnummer | Wählt Kurzwahl aus Adressbuch |
| * 8 | + Interne Nummer | Picken des Telefons |
| * 8 | --- | Nimmt einen zufälligen Ruf an der gerade irgend wo läutet |
| * * | | Legt das Gespräch auf alle Telefone des Benutzers (Call2Go) |
| * 1 | | Mitschnitt starten oder stoppen. Nach Beendigung des Telefonats wird der Mitschnitt als E-Mail-Anhang versandt. |
| * 2 | | Aufruf des Sprachmenüs für einen Transfer mit Rückfrage. Das laufende Gespräch wird währenddessen gehalten. Nach Rücksprache mit dem Transferziel, wird der gehaltene Gesprächspartner durch Auflegen übergeben. |
| * 3 | | Starten einer spontanen Telefonkonferenz mit dem aktuellen Gespräch und allen auf Halten gesetzten Rufe |

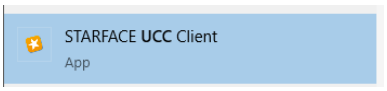
IT-SYSTEME SCHNEIDER ELEKTRO SCHNEIDER

# UCC Client verwenden

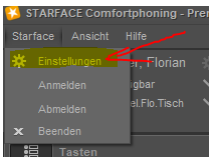
UCC ist das Softwareprodukt zur Telefonanlage und in Standard und Premium verfügbar. Hier werden die Funktionen auf Premium gezeigt, die meisten Funktionen sind aber auch im Standard verfügbar.

## Log ausschalten für bessere Performance

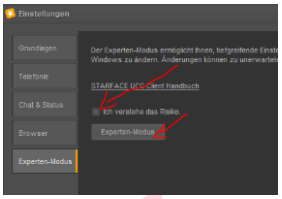
Der UCC hat durch eine werksseitige Einstellung eine schlechte Performance, diese kann deutlich gesteigert werden durch folgendes Vorgehen (Sehr empfohlen!).



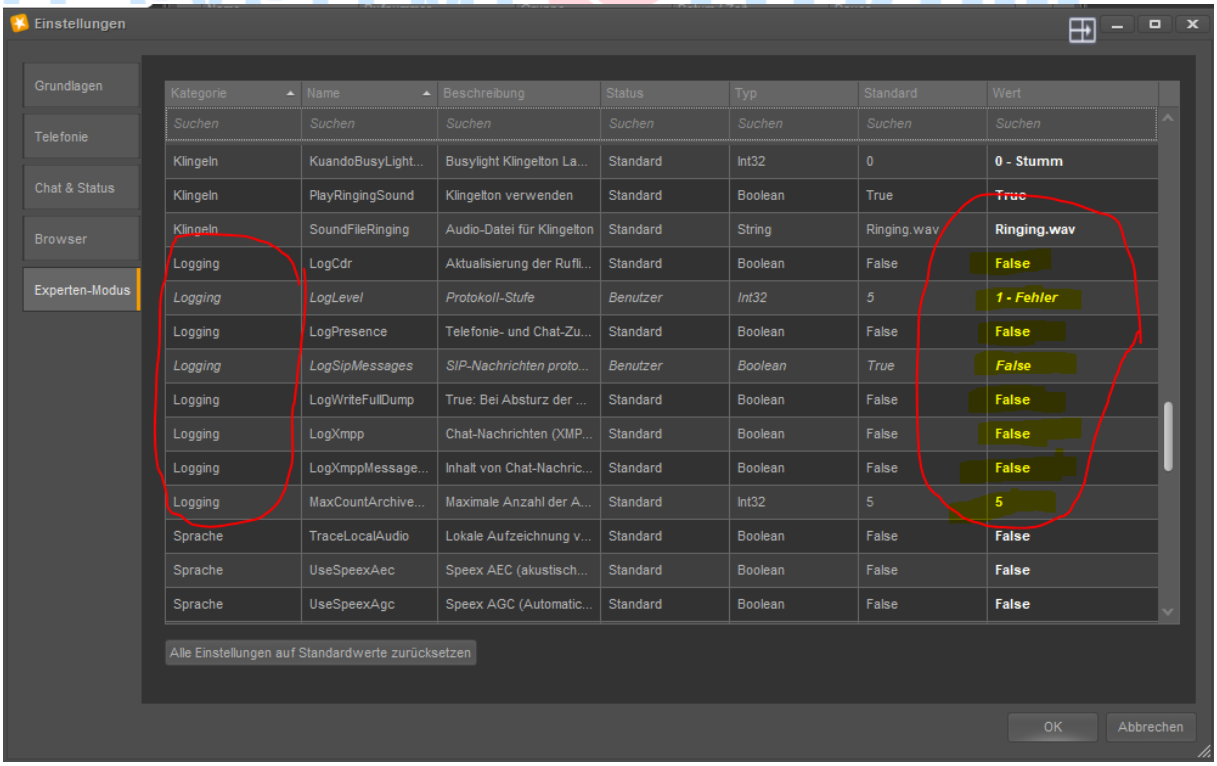

Den UCC starten über das Startmenü, falls nicht automatisch gestartet.




Die Einstellungen öffnen



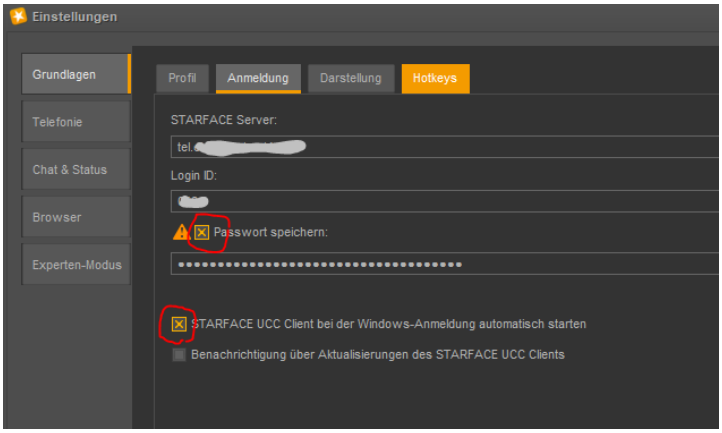

rechts auf Experten Modus, bestätigen und die Schaltfläche Experten-Modus öffnen. Nehmen Sie die Einstellungen gemäß der unteren Grafik vor:



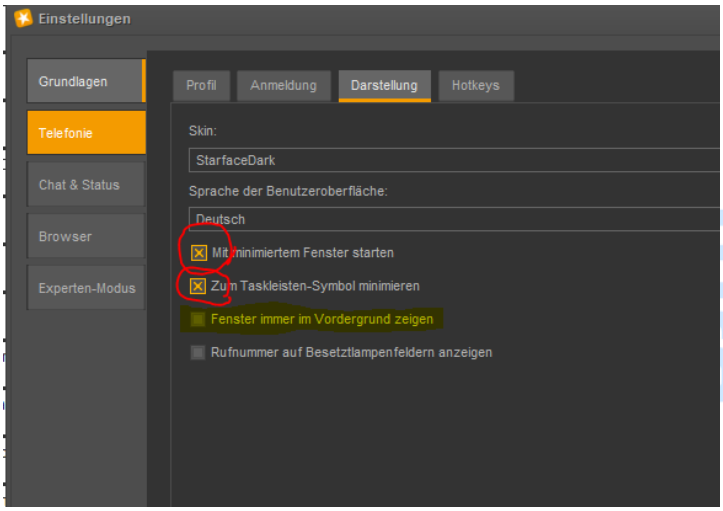

| Kategorie | Name | Beschreibung | Status | Typ | Standard | Wert |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Suchen | Suchen | Suchen | Suchen | Suchen | Suchen | Suchen |
| Klingeln | KuandoBusyLight... | Busylight Klingelton La... | Standard | Int32 | 0 | 0 - Stumm |
| Klingeln | PlayRingingSound | Klingelton verwenden | Standard | Boolean | True | True |
| Klingeln | SoundFileRinging | Audio-Datei für Klingelton | Standard | String | Ringing.wav | Ringing.wav |
| Logging | LogCdr | Aktualisierung der Rufli... | Standard | Boolean | False | False |
| Logging | LogLevel | Protokoll-Stufe | Benutzer | Int32 | 5 | 1 - Fehler |
| Logging | LogPresence | Telefonie- und Chat-Zu... | Standard | Boolean | False | False |
| Logging | LogSipMessages | SIP-Nachrichten proto... | Benutzer | Boolean | True | False |
| Logging | LogWriteFullDump | True: Bei Absturz der ... | Standard | Boolean | False | False |
| Logging | LogXmpp | Chat-Nachrichten (XMP... | Standard | Boolean | False | False |
| Logging | LogXmppMessage... | Inhalt von Chat-Nachric... | Standard | Boolean | False | False |
| Logging | MaxCountArchive... | Maximale Anzahl der A... | Standard | Int32 | 5 | 5 |
| Sprache | TraceLocalAudio | Lokale Aufzeichnung v... | Standard | Boolean | False | False |
| Sprache | UseSpeexAec | Speex AEC (akustisch... | Standard | Boolean | False | False |
| Sprache | UseSpeexAgc | Speex AGC (Automatic... | Standard | Boolean | False | False |

## Generelle Einstellungsempfehlung

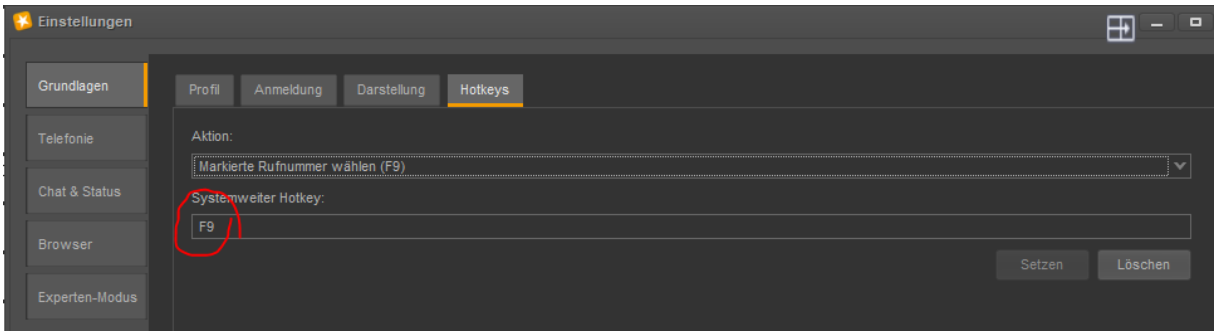
Bei Anmeldung müssen Ihre Benutzerdaten eingegeben werden:



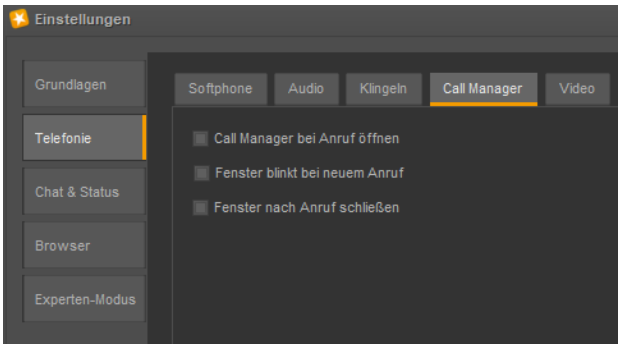

*Wichtig! Ändern Sie Ihre Zugangsdaten nach dem Sie diese vom Admin erhalten haben! Verwenden Sie komplexe Passworte, mit Ihren Daten können kostenpflichtige Gespräche geführt werden.*



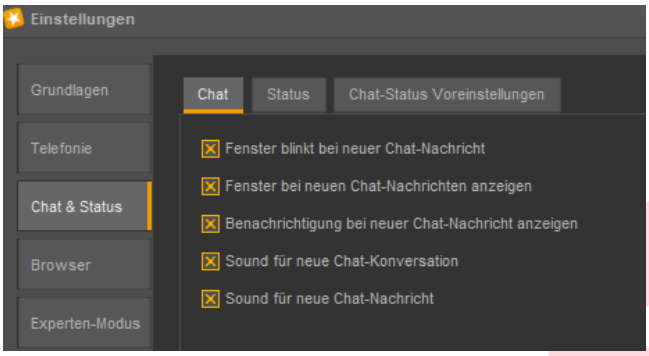

Um die CTI-Unterstützung voll nutzen zu können müssen ein paar weitere Einstellungen an den Hot-Keys vorgenommen werden. Wir empfehlen die „Markierte Rufnummer wählen“ auf eine der Funktionstasten zu legen (hier F9). Um die Einstellung zu ändern klicken Sie in das Feld „Hotkey:“ und drücken Sie die gewünschte Taste, danach mit Setzen speichern.



Um wildes Aufpoppen des Callmanagers beim Arbeiten zu verhindern sollte dieser wie folgt eingestellt werden:




Um den Chat innerhalb des Clients zu nutzen sollte dieser bei ALLEN Benutzern wie folgt eingestellt sein um Nachrichten nicht zu verpassen:




Für eine Detaillierte Anleitung empfehlen wir den folgenden Link:

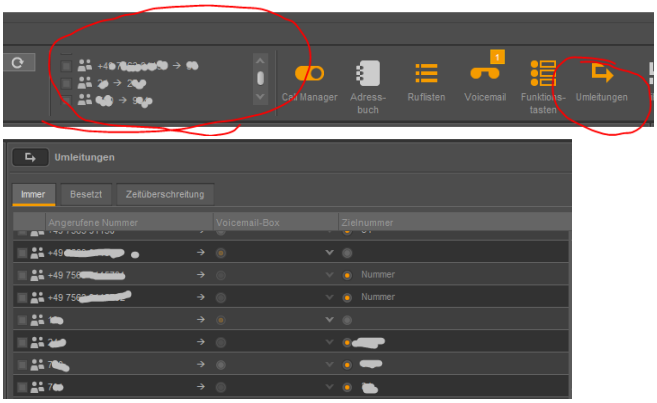
https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pageId=33783902

## Tasten konfigurieren

Im UCC kann jeder Benutzer sein BLF leicht selbst gestalten. Inder Maske Tasten den Stift zur Bearbeitung des BLF auswählen:


- Besetztlampenfeld = Taste zum Verbinden an anderen internen Benutzer, LED zeigt außerdem klingeln, frei und besetzt an
- Direktwahl = Kurzwahltaste hier eine oft benötigte externe Nummer speichern z.B. Handy vom Kollegen
- Gruppe An-/Abmelden= Beitritt in eine Klingelstrategiegruppe oder iQueue vgl. Gruppen
- Ruhe = vgl. DND
- Rückruf bei Besetzt = Spezialmerkmal muss vom angerufenen unterstützt werden, bei belegtem Anschluss wird man nach drücken der Anforderungstaste zurückgerufen sobald der andere frei geworden ist.
- Module aktivieren wird z.B. für Notdienst-Schaltungen oder individuellen Modulen verwendet (Admin-Thema nicht selbständig bearbeiten)

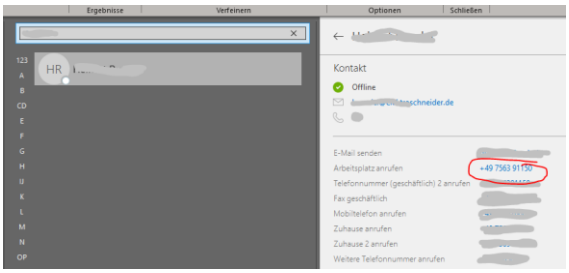
***Die nicht erklärten Tasten bitte nicht verwenden, im Speziellen sind die Umleitungen nicht ohne Rücksprache mit dem Admin zu verwenden, da eine falsche Konfiguration hier zur nicht Erreichbarkeit der kompletten Anlage führen kann! Dies gilt auch für das Feld Umleitungen im UCC Fenster***



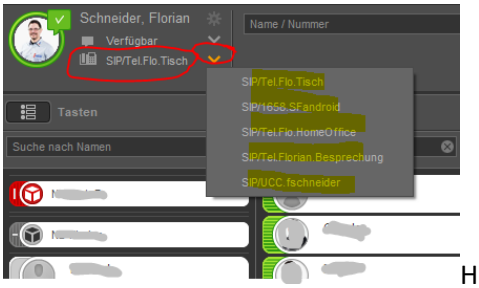

***Bitte diese Fenster nicht benutzen!!!!***

## Wählen mit dem Client

Click2Dial ist die zuvor bestimmte Hotkeytaste hier im Beispiel [F9].



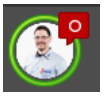

Egal in welchem Programm, jede auf dem Bildschirm markierte Nummer wird an das Telefon übergeben (primäres Telefon). Hat ein Benutzer mehrere Endgeräte so kann im UCC ausgewählt werden, welches das primäre Gerät sein soll, auf dieses Gerät greifen dann die Hotkeys zu.

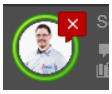



Hier kann jederzeit das primäre Telefon geändert werden.

## Präsenzstati

Angemeldet und verfügbar


Inaktiv nicht am Platz


Bitte nicht stören über Client gesetzt

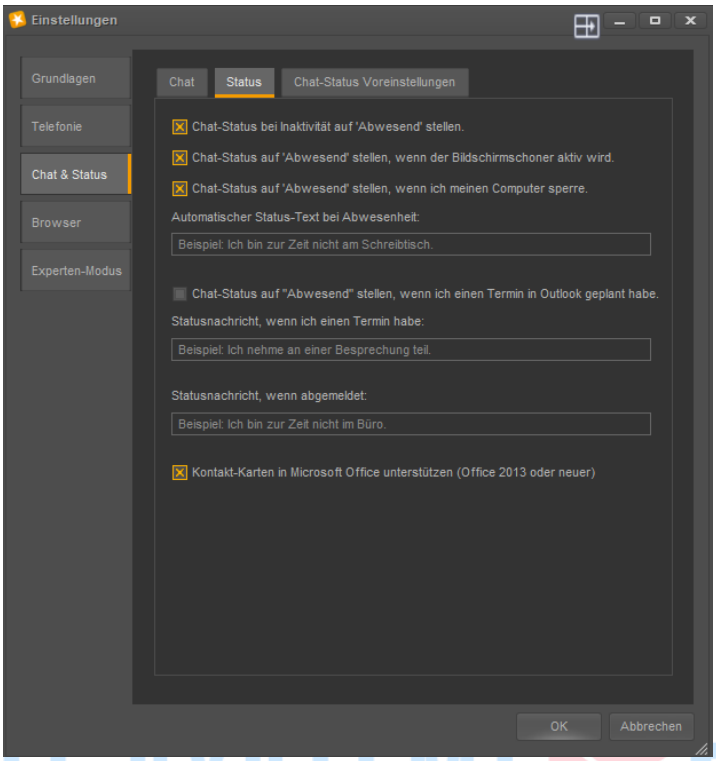
DND ist aktiviert (Ruhe)

Nicht am Client angemeldet, keine Informationen zum Status vorhanden.

Im Feld Funktionstasten wird der Status neben jedem BLF-Feld angezeigt:

hier eine Taste mit nicht angemeldetem User.

Um diese Informationen setzen zu können muss in den Einstellungen der Zugriff auf Stati und das Windows-System konfiguriert sein:

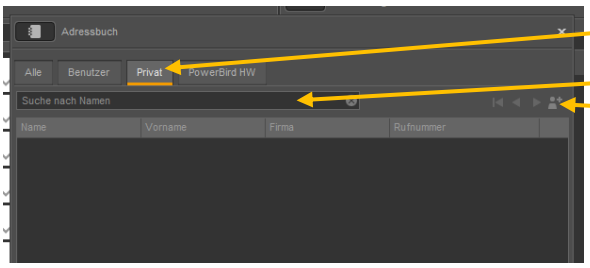



Als Randnotiz sei vermerkt, dass hier die und den Bildschirm sperren und beim Verlassen des Schreibtisches somit sofort allen Kollegen im Client anzeigt nicht verfügbar/bitte nicht verbinden.

## Adressbuch in der STARFACE

Je nach Ausführung Ihres Systems sind evtl. Konnektoren installiert, die das Adressbuch automatisch füllen. Z.B. aus Ihrem ERP oder Outlook, Exchange etc. Die Anlage kann mehrere Adressbücher enthalten. Immer gibt es das Benutzeradressbuch, in dem die internen User gelistet sind. Danach ist im Regelfall ein privates Adressbuch für jeden User zur Verfügung gestellt. Als Top gibt es nun bis zu 10 weitere öffentliche Adressbücher, die z.B. auch von ERP Systemen gefüllt werden können. Bei Konnektoren werden die kompletten Bücher in der Regel zyklisch gelöscht und neu befüllt. Das bedeutet, dass das Anlegen von Kontakten im Connector-Adressbuch sinnlos ist, da diese automatisch wieder gelöscht werden. Die Adresse muss also viel mehr im führenden System, also ERP oder Exchange gefüllt werden und wird dann automatisch synchronisiert.

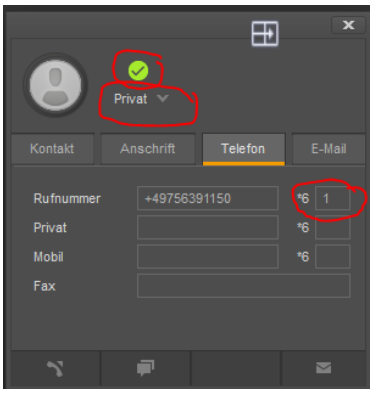
Öffnen des Adressbuches über in der Menüleiste des UCC.



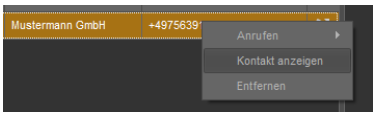

Auswahl des Adressbuch

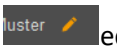
Such-Filter im gewählten Buch

Kontakt hinzufügen

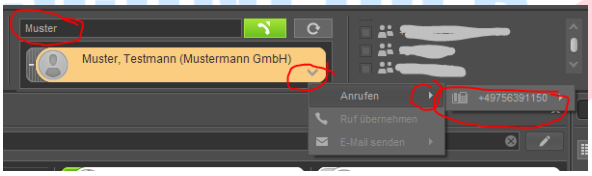



Neue Kontakte anlegen und die Felder im Reiter ausfüllen. Die Ziffern hinter *6 ist die schnell Wahl aus dem Adressbuch, hier kann die Nummer 0756391150 von jedem Telefon des Benutzers mit [*61] direkt gewählt werden. Die Schnellwahl kann von 1 bis 999 jede Zahl enthalten. Neben dem Avatar oben im Kreis kann dann auch das Zieladressbuch ausgewählt und mit den grünen Haken gespeichert werden.




mit Rechtsklick auf den Kontakt kann dieser auch verändert werden. Zunächst muss er angezeigt werden und dann kann mit dem Stiftsymbol  editiert und mit dem grünen Haken erneut gespeichert werden. Oder mit dem roten Symbol die Änderungen verworfen werden.

Das Adressbuch muss zum Wählen nicht geöffnet werden, es genügt den Namen im Callmanager im Suchfeld einzutippen

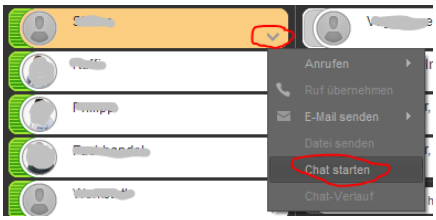



hier genügt auch ein Fragment des Namens.

## UCC Chat

Der UCC liefert einen eigenen Chatserver mit, in dem EU-DSGVO konform gechattet werden kann, allerdings beschränkt auf die Nutzer der Telefonanlage.

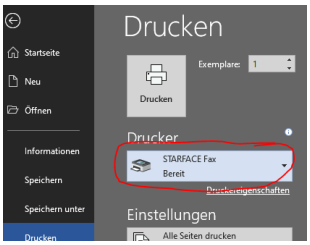
Manchmal kann es leichter sein einem Kollegen eine kurze Chat Nachricht zukommen zu lassen anstatt anzurufen. Der Chat kann hier wie folgt gestartet werden:



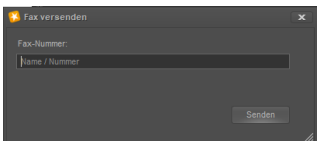
Innerhalb des UCC öffnet sich das Chat-Fenster, sofern es noch nicht in der Oberfläche eingehängt war. Es können mehrere Chats offen sein und es können auch Gruppen miteinander chatten, das muss allerdings zuvor vom Admin freigegeben werden.

## PC-Fax verwenden

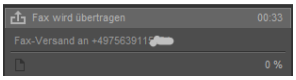
Die STARFACE bringt für jeden User ein PC-Fax mit. Dieser Drucker wird bei der Installation des UCC automatisch auf dem Client mitinstalliert. Aus jedem beliebigen Programm kann dieser nun aufgerufen werden:




nach dem Druck öffnet sich der Nummerndialog hier kann auch wieder mit Namen auf das Adressbuch zugegriffen werden oder eben einfach die Nummer eingefügt werden:




im Callmanagerfenster wird nun der Fortschritt angezeigt

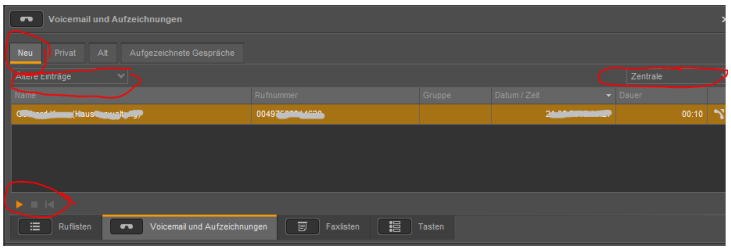



Fax-Übertragung in VOIP-Netzen (Internettelefonie) kann sehr lange dauern bitte nicht wundern. Der STARFACE Versandalgorithmus ist aber sehr zuverlässig, dafür eben langsamer. Eingehende Faxe werden als E-Mail im PDF zugestellt. Alle Faxe werden auf der TK-Anlage aus archiviert als Journal mit dem kompletten Inhalt.

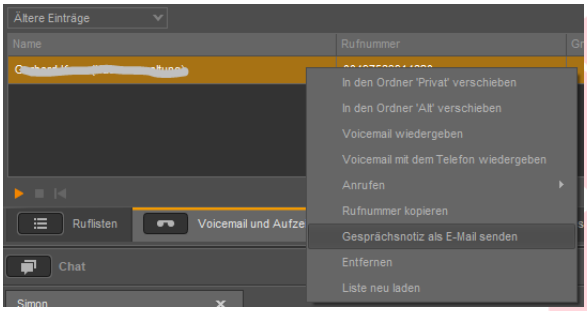
## Anrufbeantworter abhören

Im UCC gibt es die Möglichkeit die hinterlassenen AB-Nachrichten zu bearbeiten. Hierzu muss das Voicebox-Menü geöffnet werden. In der Leiste mit . Im Voicemailfenster sind folgende Optionen:

Reiter mit Nachrichtenkategorien (eigene oder Voicemail der Gruppe sowie Filter über die Zeit rückwärts und Abspielelemente für die Nachrichten. Sofern eine Rufnummer im Adressbuch vorhanden ist, wird dies auch mit Namen hier angezeigt.



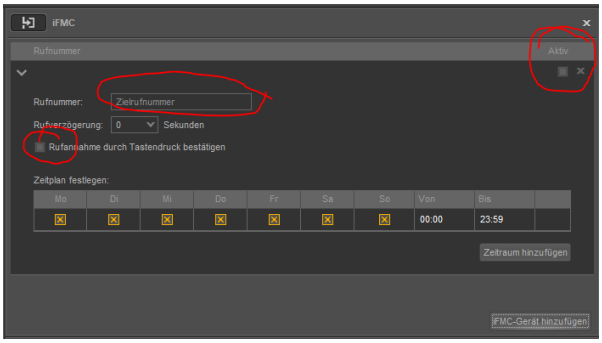

Hier kann nun über den Lautsprecher des PC die Nachricht wiedergegeben werden oder auch gestoppt. Es kann der Ordner durchsucht werden (neue und alte Nachrichten).




Rechtsklick auf die Nachricht erlaubt weitere Optionen.

## IFMC Intelligente Weiterleitung aufs Mobiltelefon

Wählen Sie in der Liste die IFMC Taste aus: Hier kann ein anderes Telefon (nicht zwingend ein Mobiltelefon) als weitere Nebenstelle benutzt werden (**!Es fallen u.U. Gebühren an!**).



Fügen Sie die Zielrufnummer z.B. Handy als z.B. 0049151987654321 hinzu. Die Rufweiterleitung kann dann verzögert eingestellt werden. Zusätzlich kann ein Tastendruck angefordert werden, das verhindert z.B. versehentliche Annahme des weitergeleiteten Rufes durch einen Anrufbeantworter.

Für das IFMC gerät können dann noch Zeitprofile festgelegt werden, zu denen es aktiv sein soll. Auch eine immer-Aktivierung durch das voreingestellte Zeitprofil und den Haken aktiv oben rechts ist möglich, bzw. eine manuelle Aktivierung über den Haken.

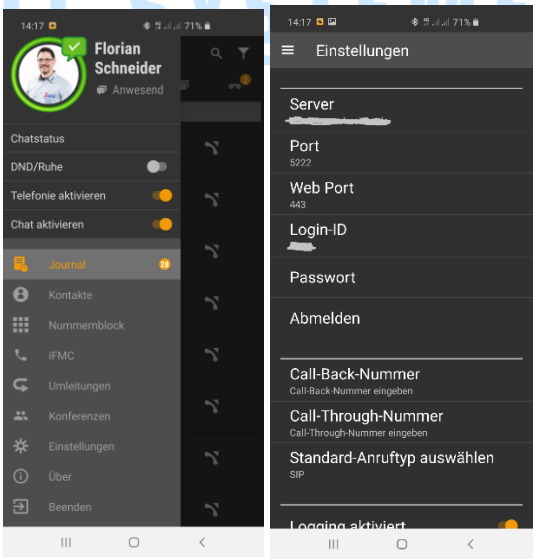
Der IFMC ist ein paralleler Ruf, der aufgebaut wird, wenn das „normale“ Telefon des Benutzers angerufen wird. Nach der eingestellten Verzögerung wird der IFMC-Teilnehmer zusätzlich gerufen. Falls zur Rufannahme Taste aktiv ist erhalten Sie beim Abnehmen eine Ansage:“ Sie erhalten einen Anruf über IFMC…“ jetzt muss irgendeine Zifferntaste am Telefon gedrückt werden um den Ruf entgegen zu nehmen. Parallel klingeln die normalen Telefon Weiter.

# UCC APP (Android und iPhone) verwenden

## Einrichten

Installation der App über den App-Store hier nach STARFACE suchen. !!! Es gibt auch die STARFACE Legacy App im Apple-Store diese ist nur bis zum Softwarestand 6.4 der Anlage kompatibel und daher nicht zu verwenden.

In der App über das Zahnrad die Einstellungen aufrufen:




Zu ändern ist hier der Server, den Sie vom Admin zugeteilt bekommen und Ihre Logindaten (gleiche wie auf dem PC)

## Tasten

Wie auf dem PC Client kann hier bei Kontakte der erste Reiter mit Tasten aufgerufen werden. Die Tasten sind die gleichen wie am UCC auf dem PC

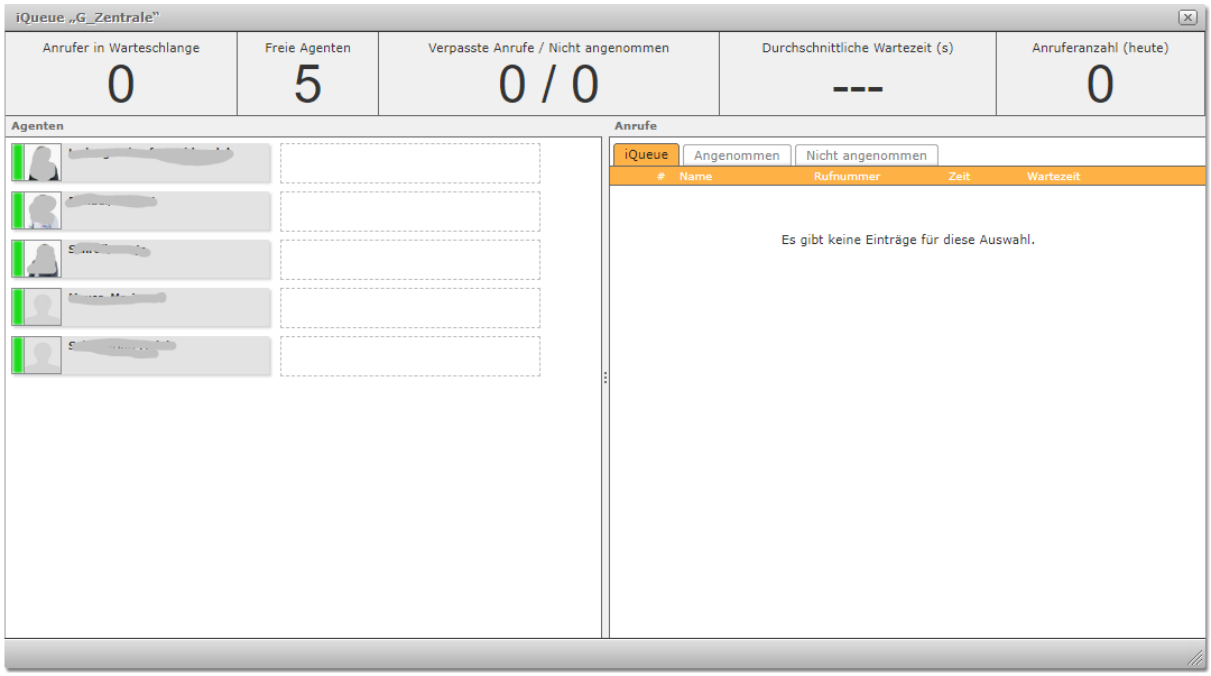
Mit dem Client kann genauso gechattet werden wie mit dem PC-System, Faxe Anrufjournal und Adressbuch der TK-Anlage sind genauso verfügbar. Anrufe können bei Datenverbindung als SIP-Gespräch geführt werden hierbei wird dem Gegenüber Nummer des Bürotelefons angezeigt und es entstehen nur Kosten für die Datenverbindung. Ebenfalls kann dabei vom Handy ins Büro verbunden werden.

# iQueue das intelligente Wartefeld

Die iQueue ist das intelligente Wartefeld der TK-Anlage. Leider kann diese bisher noch nicht aus dem UCC bearbeitet werden. Hierzu muss man sich im Web der Anlage anmelden. Chrome öffnen und oben die Serveradresse eingeben. Anmelden mit den Zugangsdaten.

Wer Mitglied (auch inaktives Mitglied) einer iQueue ist kann die Warteschlange sehen und bearbeiten.

Je nach Rechten sieht der Balken im Menü so aus:

Über iQueue geht dann das Fenster der Warteschlange auf. Hier kann man sehen wie viele Leute und wie lange warten, und auch die durchschnittliche Wartezeit sehen. Außerdem werden links die aktiven Agenten gelistet, mit ihren Belegt oder Klingelstatus.

Es ist möglich Anrufer gezielt per Klick aus dem Feld zu holen.