

Bedienung von Teilnehmerleistungsmerkmalen über die Telefontastatur

Einführung

Mit der Eingabe von *#-Prozeduren auf der Tastatur seines Telefons kann der Teilnehmer verschiedenste Leistungsmerkmale für die Telefonie aktivieren, deaktivieren oder ausführen:

- Anrufumleitungen
- Anruf zurückweisen
- Eigene Rufnummer anzeigen oder nicht (CLIP, CLIR)
- Vorbestimmte Konferenz
- Abfragen zur letzten Verbindung
- Ansage der eigenen Telefonnummer
- Anruf heranholen
- Ausschalten aus Anrufverteilungen
- Aufnehmen von eigenen Ansagetexten
- Umschaltung der vPBX Anrufverteilung Normal / Nacht / Wochenende

Inhalt

1. Anwendung der Stimulus-Prozeduren durch den Teilnehmer
2. Umleitungen
 - 2.1. Unbedingte Umleitung (CFU)
 - 2.2. Umleitung, wenn nicht erreichbar (CFNR)
 - 2.3. Umleitung, wenn besetzt (CFB)
 - 2.4. Fall Back Umleitung (CFF)
 - 2.5. Parallelruf
 - 2.6. Alle aktiven Umleitungen löschen
3. Anrufe zurückweisen
 - 3.1. Ruhe vor dem Telefon (DND)
 - 3.2. Anonyme Anrufe zurückweisen
4. Eigene Telefonnummer anzeigen oder unterdrücken
 - 4.1. Eigene Telefonnummer einmalig unterdrücken oder anzeigen
 - 4.2. Eigene Telefonnummer immer unterdrücken oder anzeigen
5. Telefonkonferenz
 - 5.1. Vorbestimmte Konferenz
 - 5.2. Verbinden mit dem Konferenzportal
6. Anruf heranholen
7. Abfrage von Verbindungsinformationen
 - 7.1. Abfrage des letzten angekommenen Anrufes und Rückruf
 - 7.2. Abfrage des letzten gemachten Anrufes und Rückruf
 - 7.3. Abfrage der Nummer dieses Anschlusses
8. Ausschalten aus Anrufverteilungen
9. Direkter Anruf auf den persönlichen Anrufbeantworter
10. Aufnehmen von eigenen Ansagetexten
11. vPBX Anrufverteilung Normal / Nacht / Wochenende

1. Anwendung der Stimulus-Prozeduren durch den Teilnehmer

Einführung

Mit der Eingabe von *#-Stimulus Prozeduren auf der Tastatur seines Telefons kann der Benutzer verschiedenste Leistungsmerkmale für die Telefonie aktivieren oder deaktivieren.

Die *#-Stimulus Prozeduren sind folgendermaßen aufgebaut:

***# <*-#-CODE> (*) <PARAMETER1> * <PARAMETER2> ... (#)**

1. *#-Prozedureinleitung:

*: Aktivierung des Leistungsmerkmals

#: Deaktivierung des Leistungsmerkmals

*#: Statusabfrage des Leistungsmerkmals

2. <*-#-CODE>: Zahlen-Code des Leistungsmerkmals

3. (*): Optionaler *, um den Zahlen-Code von den Parametern zu trennen. Es wird nur der * eingegeben.

4. <PARAMETERx>: Keinen, einen oder mehrere Parameter, z. B. Umleitungsnummer

5. *: Obligatorischer *, um die Parameter untereinander zu trennen. Es wird nur der * eingegeben.

6. (#): Optionales #, um die Eingabe abzuschließen. Es wird nur der # eingegeben.

Die *#-Stimulus Prozeduren werden während der Wahlphase eingegeben:

1. Hörer abnehmen

2. *#-Stimulus Prozeduren gemäß den folgenden Beschreibungen eingeben

3. Kontrollieren des quittierenden Sprechtextes, ob die gewünschte Aktion des Leistungsmerkmals getätigt wurde (erfolgt nicht bei jedem Leistungsmerkmal)

Die getätigten Einstellungen werden, wenn möglich, mit einem Sprechtext quittiert. Ebenfalls ist es möglich, die getätigten Einstellungen im AdminCenter zu überprüfen, zu ändern oder zu löschen.

Hinweis:

Damit die *#-Stimulus Prozeduren funktionieren, muss sichergestellt werden, dass weder das Telefon selber noch eine ggf. vorgeschaltete PBX oder CPE diese *#-Codes herausfiltern und selber interpretieren.

Es ist möglich, dass der Provider dieses VoIP Systems andere *#-Codes benutzt. In diesem Fall kontaktieren Sie bitte Ihren Provider, um die gültigen *#-Codes zu erfahren.

2. Umleitungen

2.1 Unbedingte Umleitungen (CFU) – Service 21 & 28 (CFU)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung immer durchgeführt! Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Anrufumleitung“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*21(*) UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer, auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter	*28	-
Deaktivierung	#21	-
Statusabfrage	*#21	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

2.2 Umleitung, wenn nicht erreichbar (CFNR) – Service 61 & 68 (CFNR)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung durchgeführt, wenn nach ca. 14 Sekunden (entspricht ungefähr dreimal klingeln) der Teilnehmer die Verbindung nicht annimmt. Das Leistungsmerkmal ist beschrieben auf der Seite „Anrufumleitung“.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*61(*) <UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer, auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter	*68	-
Deaktivierung	#61	-
Statusabfrage	*#61	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

2.3 Umleitung, wenn besetzt (CFB) – Service 67 & 691 (CFB)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung durchgeführt, wenn der Teilnehmer bereits besetzt ist. Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Anrufumleitung“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*67(*) UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer, auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter	*691	-
Deaktivierung	#67	-
Statusabfrage	*#67	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

2.4 Fall Back Umleitung (CFF) – Service 22 & 692 (CFF)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung durchgeführt, wenn sich kein Gerät auf die Telefonnummer bei der Telefonzentrale registriert. Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Anrufumleitung“ beschrieben.

Folgende Situationen können die Ursache sein, damit diese Umleitung automatisch aktiviert wird:

- Internet-Anschluss funktioniert nicht: DSL-, FTTH-Modem defekt oder nicht korrekt angeschlossen
- Lokales IP Netzwerk funktioniert nicht: Lokale Router, WiLAN, Firewall usw. defekt / nicht korrekt angeschlossen
- VoIP-Anschlußgeräte funktioniert nicht: SIP-CPE oder MGCP-Modem defekt / nicht korrekt angeschlossen
- Haustelefonzentrale oder Telefon funktioniert nicht: Haustelefonzentrale (TK, PBX) oder Telefon defekt / nicht korrekt angeschlossen

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*22(*) <UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer, auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter	*692	-
Deaktivierung	#22	-
Statusabfrage	*#22	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

2.5 Parallelruf – Service 481 (CFO)

Bei aktiviertem Parallelruf wird ein ankommender Anruf sowohl auf dem eigenen Telefon als auch auf dem konfigurierten Telefon signalisiert. Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Anrufumleitung“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*481(*) PARALLEL>	<PARALLEL> ist die Telefonnummer, welche gleichzeitig klingeln soll.
Deaktivierung	#481	-
Statusabfrage	*#481	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

2.6 Alle aktiven Umleitungen löschen – Service 00

Warnung:

„*00“ löscht auch eine aktive Fall-Back Umleitung CFF, welche mit der *#-Stimulus Prozedur eingeschaltet wurde!

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*00	*00 aktiviert das Löschen aller Umleitungen.
Statusabfrage	*#00	Mit *#00 kann überprüft werden, ob eine oder mehrere mit *#-Stimulus Prozeduren aktivierte Umleitungen ausgeführt werden.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

3. Anrufe zurückweisen

3.1 Ruhe vor dem Telefon (DND) – Service 26

Wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist, hört die anrufende Seite eine entsprechende Ansage, dass die angerufene Seite nicht gestört werden will. Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Anrufe zurückweisen“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*26	-
Deaktivierung	#26	-
Statusabfrage	*#26	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

3.2 Anonyme Anrufe zurückweisen – Service 99

Wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist, hört die anrufende Seite eine entsprechende Ansage, dass die angerufene Seite keine anonymen Anrufe entgegennimmt. Das Leistungsmerkmal ist unter „Anrufe zurückweisen“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*99	-
Deaktivierung	#99	-
Statusabfrage	*#99	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

4. Eigene Telefonnummer anzeigen oder unterdrücken

4.1 Eigene Telefonnummer einmalig unterdrücken oder anzeigen – Service 31

	*#-CODE	BEMERKUNG
Eigene Telefonnummer für den nächsten Anruf unterdrücken (CLIR)	*31(*) <ZIELNUMMER>	Diese Aktion wird nicht durch einen Sprechtext quittiert.
Eigene Nummer für den nächsten Anruf anzeigen (CLIP)	#31(*) <ZIELNUMMER>	Diese Aktion wird nicht durch einen Sprechtext quittiert.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

4.2 Eigene Telefonnummer immer unterdrücken oder anzeigen – Service 32

Wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist, hört die anrufende Seite eine entsprechende Ansage, dass die angerufene Seite keine anonymen Anrufe entgegennimmt. Das Leistungsmerkmal ist unter „Anrufe zurückweisen“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktivierung	*32	-
Deaktivierung	#32	-
Statusabfrage	*#32	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

5. Telefonkonferenz

5.1 Vorbestimmte Konferenz – Service 71

Eine vorbestimmte Konferenz wird von einem Teilnehmer mittels einer *#-Prozedur Service 71 initiiert. Die Wahl beginnt mit *71 und die Nummer jedes weiteren Teilnehmers wird mit *<NUMMER> angehängt (außer die eigene Nummer). An einer Konferenz können maximal 8 Teilnehmer teilnehmen.

Beispiel einer Konferenzaktivierung:

***71*0123456789*23456*00491234567890**

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Konferenzen“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Vorbestimmte Konferenz aufbauen	*71* <NUMMER_1> * <NUMMER_2> * <NUMMER_3> * <NUMMER_4> * <NUMMER_5> * <NUMMER_6> * <NUMMER_7>	Diese Aktion wird nicht durch einen Sprechtext quittiert.
3er Konferenz aufbauen	*71* <NUMMER_1> * <NUMMER_2>	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

5.2 Verbinden mit dem Konferenzportal – Service 72

Hinweis:

Dieses Leistungsmerkmal funktioniert nur, wenn auf dem VoIP System ein Konferenzportal verfügbar ist!

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Konferenzen“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Verbindung zum Konferenzportal aufbauen	*72	Auf diese Aktion folgt ein Sprechtext, welcher durch die weiteren Aktionen führt.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

6. Anruf heranholen – Service 76

Mit dem Leistungsmerkmal „Anruf heranholen“ kann ein Teilnehmer einen Anruf, welcher nicht auf seinem Telefon läutet, auf seinem Telefon entgegennehmen.

Hinweis:

Dieses Leistungsmerkmal funktioniert nicht mit allen VoIP Telefongeräten!

	*#-CODE	BEMERKUNG
Anruf heranholen	*76(*) <NUMMER>	<NUMMER> ist die Telefonnummer des Telefons, welches läutet.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

7. Abfrage von Verbindungsinformationen

7.1 Abfrage des letzten angekommenen Anrufes und Rückruf – Service 12 & 16

	*#-CODE	BEMERKUNG
Die Nummer des letzten ankommenden Anrufes	*16	Es spielt keine Rolle, ob der Anruf entgegengenommen wurde oder nicht.
Rückruf auf die Telefonnummer des letzten ankommenden Anrufes	*12	-

7.2 Abfrage des letzten gemachten Anrufes und Rückruf – Service 11 & 15

	*#-CODE	BEMERKUNG
Die Nummer des letzten getätigten Anrufes	*15	Es spielt keine Rolle, ob der Anruf entgegengenommen wurde oder nicht.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

7.3 Abfrage der Nummer dieses Anschlusses – Service 14

	*#-CODE	BEMERKUNG
Die Nummer dieses Anschlusses	*14	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

8. Ausschalten aus Anrufverteilung – Service 49

Ist ein Teilnehmer als Ziel einer Anrufverteilung konfiguriert, kann er diese Anrufverteilung temporär deaktivieren (suspendieren).

Beispiel:

Ein Supporter mit der vPBX internen Nummer 30 möchte temporär keine Support-Anrufe erhalten. Die vPBX interne Nummer 11 sei die Nummer der Support-Anrufverteilung. Der Supporter wählt vom Telefonapparat mit Nummer 30 aus:

***4911**

	*#-CODE	BEMERKUNG
Temporäres Ausschalten dieser Telefonnummer aus einer Anrufverteilung	*49(*) <NUMMER_DIST>	<NUMMER_DIST>: Telefonnummer Distributionsgruppe
Wiedereinschalten dieser Telefonnummer in eine Anrufverteilung	*49(*) <NUMMER_DIST>	<NUMMER_DIST>: Telefonnummer Distributionsgruppe
Temporäres Ausschalten dieser Telefonnummer aus allen Anrufverteilungen	*49	-
Wiedereinschalten dieser Telefonnummer in alle Anrufverteilungen	#49	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

9. Direkter Anruf auf den persönlichen Anrufbeantworter – Service 86

	*#-CODE	BEMERKUNG
Verbindet vom eigenen Telefonapparat aus direkt zum persönlichen Anrufbeantworter	*86	Auf diese Aktion folgt ein Sprechtext, welcher durch die weiteren Aktionen führt.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

10. Aufnahmen von eigenen Ansagetexten – Service 88

Eigene Ansagetexte können via das eigene Telefon aufgezeichnet werden. Diese Ansagetexte können später in eigenen Anrufverteilungen verwendet werden. Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite „Sprachportal für Ansagen und Anrufer Interaktionen IVR“ beschrieben.

	*#-CODE	BEMERKUNG
Verbindet vom eigenen Telefonapparat aus direkt zum Sprachportal zur Aufnahme von Ansagen	*88(*) <ANNOUNCEMENT_ID>	Auf diese Aktion folgt ein Sprechtext, welcher durch die weiteren Aktionen führt. <ANNOUNCEMENT_ID> wird im AdminCenter angezeigt, siehe Seite „Sprachportal für Ansagen und Anrufer Interaktionen IVR“.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!

11. vPBX Anrufverteilung Normal / Nacht / Wochenende – Service 980

	*#-CODE	BEMERKUNG
Aktiviert die „Normal“ Anrufverteilung	*980	Damit können aktivierte Nacht wwww/ Wochenendschaltungen vorzeitig deaktiviert werden.
Aktiviert die „Nacht“ Anrufverteilung	*981	-
Aktiviert die „Wochenende“ Anrufverteilung	*982	-

Der Provider kann einen anderen *#-Stimulus Code für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Provider über die gültigen *#-Stimulus Codes!